



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



**LYCÉE
ANNA
DE NOAILLES**
ÉVIAN-LES-BAINS

Catalogue de formations

Année 2023/2024

Dernière mise à jour : 12 janvier 2024

Lycée Anna De Noailles
2 avenue Anna de Noailles
74500 Evian-les-Bains
Tél : 04 50 75 02 98 - Mail : ce.0740051D@ac-grenoble.fr
<https://anna-de-noailles.ent.auvergnerhonealpes.fr/>

BTS Tourisme

Niveau de qualification : Niveau 5

Objectifs de la formation (Résultats de l'apprentissage)

- Informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme
- Finaliser la vente de prestations touristiques et en assurer le suivi commercial
- Créer et promouvoir des produits touristiques
- Accueillir et accompagner des touristes
- Collecter, traiter et diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme

Modalités de formation

Formation initiale en présentiel

Formation en alternance (contrat d'apprentissage)

Responsable de la section : Mariane Tardy

Conditions d'admission

Admission sur dossier



Candidature via Parcoursup selon le calendrier national défini

Entrée en formation en septembre

Pré requis

- Être titulaire du baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel
- Lire, parler deux langues vivantes étrangères dont l'anglais
- Disposer de compétences relationnelles propres aux métiers des services et de la relation client, de compétences en matière de communication écrite et orale.
- Être capable d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés.
- S'intéresser aux activités relevant du domaine du tourisme

Informations relatives à l'inscription

Frais de scolarité : 0 €

Durée de la formation 2 ans

Equivalence ECTS : 120 crédits

Parcours post diplôme

- Bachelor Tourisme : Accès directement en troisième année grâce à votre niveau BAC+2.
- Licence Tourisme : cette formation dure trois ans et s'effectue au sein des universités
- Licence professionnelle Tourisme : formation est accessible après deux ans de BTS ou de licence et dure un an

Type d'emplois

Le titulaire du BTS "Tourisme" peut exercer dans les entreprises de tourisme, organismes de tourisme territoriaux liés à des institutions locales, régionales, voire nationales ou internationales, les entreprises de transport de personnes, les entreprises d'hébergement. Les titulaires de ce BTS peuvent exercer les métiers de :

- conseiller voyage ;
- forfaitiste, conseiller billetterie ;
- agent réceptif ;
- agent d'escale ;
- guide accompagnateur ;
- agent d'exploitation (ou de planning) ;
- délégué réceptif (ou de correspondant local) ;
- gestionnaire des allotements terrestres ;
- gestionnaire aérien ;
- chargé de marketing ;
- commercial ;
- chargé de qualité/SAV ;
- conseiller en séjour, animateur de tourisme local ;
- chargé d'animation numérique de territoire ;
- chargé de promotion du tourisme local ;
- chargé de développement touristique ;
- technicien d'accueil touristique ;
- employé de loisirs ou d'attraction ;
- agent de vente et de réservation ;
- gestionnaire d'équipement ou de site ;
- responsable d'accueil
- ...

Contenu de la formation

U1 - Culture générale et expression

Communiquer par écrit :

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

U2 - Communication en langues vivantes étrangères

LVA : anglais + LVB : au choix Allemand, Italien ou Espagnol

Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes :

- Accueillir et prendre en charge des clients étrangers
- Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français
- Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française
- Accompagner des touristes étrangers
- Suivre et fidéliser la clientèle étrangère

U3 - Tourisme et territoires

- Identifier et situer les destinations et territoires touristiques majeurs sur des cartes à plusieurs échelles
- Lire et comprendre un paysage touristique et/ou patrimonial
- Classer, hiérarchiser et mettre en relation des informations extraites des documents usuels de la géographie touristique
- Caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions
- Analyser et mettre en exergue les potentialités touristiques d'un territoire
- Analyser les impacts socio-économiques, culturels et environnementaux de la mise en tourisme d'un territoire
- Cartographier et schématiser les territoires touristiques, leurs organisations et leurs dynamiques

U4 - Gestion de la Relation Clientèle Touristique (GRCT)

La « Gestion de la relation clientèle touristique » contribue à la construction de compétences en lien avec l'accueil, le conseil, la vente et le suivi de clientèle ainsi que l'accompagnement des touristes.

C1. Organiser l'espace d'accueil

C2. Accueillir le client

C3. Pratiquer une écoute active du client

C4. Caractériser la demande du client

C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés

C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de

l'organisation)

C7. Finaliser la vente

C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques

C9. Assurer le suivi de la vente

C10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue

C11. Prendre en charge un groupe de touristes

U5 – Elaboration d'une prestation touristique (EPT)

L'unité « Elaboration d'une Prestation Touristique » contribue à la construction de compétences en lien avec la proposition d'une offre touristique correspondant aux attentes du touriste ou du commanditaire, tout en respectant les objectifs commerciaux, organisationnels et financiers du prestataire. Le diplômé doit savoir prendre en compte les contraintes réglementaires et concurrentielles dans chacune des phases de l'élaboration de la prestation (conception, y compris la promotion, et distribution).

- C12. Établir des liens entre l'évolution socio-économique ou juridique et l'activité touristique
- C13. Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme
- C14. Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée
- C15. Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée
- C16. Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique
- C17. Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)
- C18. Sélectionner les fournisseurs et prestataires
- C19. Assembler les composantes de la prestation
- C20. Négocier les composantes de la prestation
- C21. Déterminer le coût de revient de la prestation
- C22. Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale
- C23. Rédiger l'offre
- C24. Choisir des réseaux et des canaux de distribution adaptés
- C25. Sélectionner des supports de communication adaptés
- C26. Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre d'une prestation

U6 – Gestion de l'information touristique (GIT)

L'unité « Gestion de l'Information Touristique » contribue à la construction de compétences en lien avec la conception, la réalisation et la diffusion de l'information ainsi que l'adaptation à des formes nouvelles d'organisation du travail

- C27. Assurer une veille informationnelle
- C29. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement
- C 30. Mettre à jour les bases d'information
- C31. Produire de l'information utile à la décision
- C32. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible
- C33. Archiver l'information
- C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique

Les options facultatives

Langue vivante C Niveau B1 du CECRL dans le cadre des activités suivantes :

- Compréhension de documents
- Production et interactions orales

Parcours de professionnalisation à l'étranger

- Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel
- Comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français
- Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises

Projet de spécialisation

- Analyser un contexte professionnel spécifique
- Construire un projet en respectant un cahier des charges imparti

Les détails de la formation sur le site France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35331/>

Organisation de la formation

	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	Langue
U1 Culture Générale et Expression	2 h	2 h	Français
U2 Communication en langue Vivante Etrangère	6 h (2 x 3h)	6 h (2 x 3h)	Français
U3 Tourisme et Territoires	5 h	4 h	Français
U4 Gestion de la Relation Clientèle Touristique	5 h	6 h	Français
U5 Élaboration d'une Prestation Touristique	7 h	7 h	Français
U6 Gestion de l'Information Touristique	3 h	3 h	Français
Atelier de professionnalisation	3h	3h	Français
Options facultatives			
** projet de spécialisation	1 h / quinzaine	1 h / quinzaine	Français
** parcours de professionnalisation à l'étranger	1 h / quinzaine	1 h / quinzaine	Français

Crédits ECTS

	1 ^{ère} année			2 ^{ème} année		
	Semaine	Année	ECTS	Semaine	Année	ECTS
Culture Générale et Expression	2 h	60	4	2 h	60	4
Communication en langue Vivante Etrangère	6 h (2 x 3h)	180	12	6 h (2 x 3h)	180	12
Gestion de la Relation Clientèle Touristique	5 h	150	10	6 h	180	10
Gestion de l'Information Touristique	3 h	90	6	3 h	90	6
Tourisme et Territoires	5 h	150	8	4 h	120	8
Élaboration d'une Prestation Touristique	7 h	210	14	7 h	210	14
Parcours de professionnalisation	3h	90	6	3h	90	6
Total	31	930h	60	31	930h	60

Règlement des examens

BTS TOURISME			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu	Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle
Épreuves	Unité	Coef	Forme et durée	Forme et durée	Forme et durée
E1 – Culture générale et expression	U1	2	Ponctuelle écrite (durée 4h)	CCF (3 situations d'évaluation)	Ponctuelle écrite (durée 4h)
E2 – Communication en langues vivantes étrangères		4			
- LVA : anglais	U21	2	CCF (2 situations d'évaluation)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle orale (30 minutes)
- LVB (1)	U22	2	CCF (2 situations d'évaluation)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle orale (30 minutes)
E3 – Tourisme et territoires	U3	3	Ponctuelle écrite (durée 3h)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle écrite (durée 3h)
E4 – Gestion de la relation clientèle touristique	U4	4	Ponctuelle orale (durée 45 minutes)	CCF (1 situation d'évaluation)	Ponctuelle orale (durée 45 minutes)
E5 – Élaboration d'une prestation touristique	U5	5	Ponctuelle écrite (durée 4h)	Ponctuelle écrite (durée 4h)	Ponctuelle écrite (durée 4h)
E6 – Gestion de l'information touristique	U6	3	CCF (2 situations d'évaluation)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle orale et pratique (durée 40 minutes)
EF1 – Langue vivante étrangère C (2)	UF1		Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)
EF2 – Parcours de professionnalisation à l'étranger	UF2		Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)
EF3 – Projet de spécialisation	UF3		Ponctuelle orale (durée 25 minutes)	Ponctuelle orale (durée 25 minutes)	Ponctuelle orale (durée 25 minutes)
(1) Les langues vivantes concernées sont, au choix du candidat, une des langues suivantes : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe.					
(2) La langue vivante étrangère facultative est obligatoirement différente des langues A et B.					

Source : référentiel de certification BST Tourisme

Conditions et règles d'obtention du diplôme

Le référentiel de certification est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve. Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves.

Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.