PLAN DE FORMATION

BTS Tourisme année 2/2 2025-2026

Nombre d'heures de formation : 651 heures

Diplôme délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation de niveau 5. Diplôme : 320 332426 - Code RNCP 37890 – Code(s) NSF : 334.

I. LES OBJECTIFS

Le BTS Tourisme vise à former des professionnels capables de renseigner et conseiller les clients sur des prestations touristiques. Il prépare les étudiants à organiser et vendre des services liés au tourisme, tels que les voyages, séjours, et activités de loisirs. Le cursus développe des compétences en gestion de la relation client, marketing touristique, et en gestion de projets. Les étudiants acquièrent également une maîtrise des outils numériques et des langues étrangères, essentielles dans le secteur touristique. Ce diplôme encourage une compréhension approfondie des enjeux économiques, culturels et environnementaux du tourisme.

Dans un environnement international où le tourisme est une activité économique majeure, la professionnalisation des acteurs passe par une formation rigoureuse et spécialisée. Ce contexte permet une ouverture vers l'emploi favorable pour les apprenants.

II. LES MODALITES ET CONDITIONS D'ACCES

Admission en année 2 sur 2 :

Selon le code de l'éducation (Article D643-6) : la formation dispensée au titre de la préparation du brevet de technicien supérieur par la voie scolaire est organisée en un cycle d'études, au sens de l'article L. 612-2, d'une durée de deux ans. Le passage des étudiants en deuxième année est prononcé par le chef d'établissement après avis du conseil de classe.

III. LE CONTENU DE LA FORMATION

Bloc de compétence 1 : Gestion de la relation clientèle touristique (146)

- 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
- 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

Bloc de compétence 2 : Elaboration d'une prestation touristique (146h)

- C12. Établir des liens entre les évolutions socioéconomiques ou juridiques 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 de distribution adaptés
- C25. Sélectionner des supports de communication adaptés
- C26. Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation

Bloc de compétence 3 : Gestion de l'information touristique (46h)

- C27. Assurer une veille informationnelle
- C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement
- C29. Mettre à jour les bases d'information
- C30. Produire de l'information utile à la décision
- C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible
- C32. Archiver l'information
- C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique

Bloc de compétence 4 : culture générale et expression (53h)

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

Bloc de compétence 5 et 6 : Communication en langues vivants étrangères LVA + LVB (130h)

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

Bloc de compétence 7 : Tourisme et territoires (76h)

- 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

Hors bloc de compétences : (54h)

- Engagement étudiant (facultatif)
- Coaching professionnel et atelier de professionnalisation (BTS UP)
- Evènements professionnels
- Hep Onboarding, Créativité, Esprit critique

IV. LES METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

L'action de formation repose essentiellement sur un apprentissage par l'expérience.

Cette méthode pédagogique, basée sur l'action, consiste pour les apprenants à réaliser des mises en pratique en équipe via des cas réels ou fictifs en entreprise. Cela leur permet ainsi de vivre une pédagogie active et de concrétiser leurs apprentissages dans de conditions réelles. La formation concilie des mises en situation, du coaching, du e-learning, des réalisations de projets encadrés (seul ou en groupe), des regroupements de cours, des formations à distance, des séminaires, etc.

V. LES MOYENS D'ENCADREMENT

Une équipe d'intervenants assure la qualité de la formation.

La liste est en annexe de ce document, elle est non exhaustive et sera mise à jour lors de la rentrée.

Un référent de la mobilité nationale et internationale est à la disposition des apprenants afin de les accompagner dans leur mobilité au sein de nos campus et à l'international : Philippe Akueson.

- Pour une mobilité nationale : referentmobilitenationale@competences-developpement.fr
- Pour une mobilité internationale : referentmobiliteinternationale@competences-developpement.fr

VI. LES SUIVIS ET EVALUATIONS

Chaque bloc de compétences fait l'objet d'une évaluation autonome. Pour valider son parcours et obtenir **Suivi** : Une feuille de présence est éditée à chacun des modules programmés. Ces feuilles de présence sont obligatoirement signées par l'apprenant et l'enseignant.

Une enquête d'évaluation sur les enseignements est soumise en fin de chaque semestre aux apprenants. Est évalué pour chaque module :

- Connaissances apportées
- Animation du module (climat, interactivité)
- Supports et ressources utilisés
- Présentation du module (plan, évaluation, syllabus)
- Respect du syllabus
- Disponibilité et accompagnement

Evaluations : Les compétences sont évaluées sous différents types d'évaluations :

- Les mises en situation professionnelle
- Les examens et études de cas
- Les dossiers

VII. LES CONDITIONS D'OBTENTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Pour obtenir la certification de Responsable d'agence et de commerce le candidat doit avoir validé les 4 blocs de compétences en continu ou en discontinu par capitalisation.

Chaque bloc de compétences peut être validé de manière indépendante.

VIII. LES MODALITES D'ORGANISATION

Epreuves certifiantes : Le BTS est composé de 6 UE validées par :

- 3 épreuves écrites (E1, E3, et E5).
- 3 épreuves orales (E2, E4 et E6).

Les épreuves du diplôme sont définies par arrêté du 5 mars 2019 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Tourisme », paru au Journal Officiel de la République française du 19 avril 2019.

Attestation de fin de formation : conformément à l'article L.6353-1 l'IEFT s'engage à délivrer au salarié une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, à l'issue de la formation.

IX. RECUEIL DES APPRECIATIONS

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'école recueille les appréciations des apprenants par module ou à la fin de chaque semestre sous la forme d'un questionnaire de satisfaction en ligne. Il recueille également la satisfaction globale des apprenants en fin de formation.

Les questions portent sur la formation ainsi que sur les conditions de vie et de travail à l'IEFT.

Les données recueillies sont analysées et permettent d'asseoir une démarche d'amélioration de la qualité des cours dispensés.

ANNEXE

Une équipe pédagogique nationale coordonne le travail éducatif en collaboration avec les coordinateurs pédagogiques sur les différents campus. Ces coordinateurs recrutent des enseignants et des professionnels qualifiés pour répondre aux exigences du programme pédagogique. Cette organisation garantit une expérience d'apprentissage homogène, quel que soit le lieu de formation.

Liste des intervenants (en finalisation).