

## PLAN DE FORMATION

### BTS Tourisme année 1 sur 2 2025-2026

*Nombre d'heures de formation : 721 heures*

*Diplôme d'Etat délivré par le Ministère de l'Education de niveau 5.*

*Diplôme d'Etat : 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 :**

Le candidat doit obtenir une note supérieure ou égale à 10/20 sur le contrôle continu et/ou un avis "favorable au passage en 2e année" inscrit sur son bulletin de notes.

Pour un candidat extérieur à l'école, il sera soumis à une épreuve orale permettant de rendre compte de ses motivations et de son projet professionnel.

#### **III. LE CONTENU DE LA FORMATION**

##### **1- GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (116h)**

- Organiser et maintenir un espace d'accueil accueillant et fonctionnel.
- Identifier les besoins des clients et conclure des ventes en utilisant des techniques commerciales efficaces.
- Assurer un suivi personnalisé des clients avant, pendant et après leur séjour.
- Gérer les réclamations et demandes spécifiques des clients de manière professionnelle.

- Encadrer et animer des groupes de touristes lors de visites et d'excursions.

## **2- ELABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE (166h)**

- Réaliser une analyse approfondie de l'activité touristique locale et globale.
- Effectuer un diagnostic stratégique pour évaluer les forces, faiblesses, opportunités et menaces d'une organisation touristique.
- Concevoir une prestation touristique innovante et adaptée aux attentes du marché.
- Utiliser des outils de communication pour atteindre efficacement la cible visée.

## **3- GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (69h)**

- Mettre en place une veille informationnelle pour recueillir des données pertinentes sur le secteur touristique.
- Traiter et organiser les informations touristiques pour les rendre exploitables.
- Diffuser des informations claires et précises aux clients et partenaires.
- Assurer la conservation et la mise à jour des informations touristiques de manière sécurisée et accessible.

## **4- CULTURE GENERALE ET EXPRESSION (57h)**

- Développer des compétences en communication écrite et orale pour s'exprimer clairement et efficacement.
- Analyser et comprendre des textes variés afin de renforcer la culture générale.
- Argumenter et débattre de manière structurée et convaincante.
- Enrichir sa culture personnelle par la lecture et l'analyse de différents médias et œuvres culturelles.

## **5- COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE (144h)**

- Comprendre et interpréter des documents écrits et oraux dans une langue étrangère.
- Participer à des conversations et des négociations professionnelles en langue étrangère.
- Adapter son discours aux contextes culturels et professionnel spécialisé en tourisme.

## **6- TOURISME ET TERRITOIRES (112h)**

- Analyser les caractéristiques touristiques et les atouts culturels, historiques et naturels d'une région.
- Élaborer des offres touristiques adaptées aux spécificités d'un territoire.

## **COMPETENCES TRANSVERSES (57h)**

- Engagement étudiant
- Coaching professionnel
- Inclusion et créativité
- Evènements professionnels

## 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.

### **FOAD : Assistante technique**

Une assistance technique est proposée pour les apprenants qui rencontrent des difficultés d'accès aux modules d'e-learning. L'apprenant a également accès sur 360learning à des tutoriels et modes opératoires détaillant les modalités de connexion aux différentes plateformes et applications qu'ils ont à leur disposition ainsi que les règles d'utilisation de ces plateformes.

### **FOAD : Assistante pédagogique**

Durant la formation, certains modules seront proposés sous le format de FOAD (Formation ouverte à distance). Ce format inclut des cours en blended-learning (mix de cours en présentiel et de modules digitalisés) ainsi que des cours d'e-learning (modules intégralement digitalisés). Dans ce cadre, des accompagnements spécifiques sont proposés.

### **Blended Learning**

Les modules en blended learning combinent des heures de cours en face à face pédagogique avec des heures d'e-learning. Cette approche permet à l'intervenant de pratiquer la classe inversée, où il évalue le niveau de compréhension des apprenants après chaque séance d'e-learning lors des cours suivants.

### **E-Learning**

Les modules e-learning sont accessibles via la plateforme 360Learning.

- Accès à la plateforme : Le service pédagogique présente la plateforme et les modules d'e-learning en début d'année.
- Aide pédagogique : Le responsable du module assure l'accompagnement pédagogique. Les apprenants peuvent poser leurs questions au responsable qui répondra dans un délai raisonnable.

## V. LES MOYENS D'ENCADREMENT

Une équipe d'intervenant 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](mailto:referentmobilitenationale@competences-developpement.fr)
- Pour une mobilité internationale : [referentmobiliteinternationale@competences-developpement.fr](mailto: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 modules (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 professionnel
- 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).