

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 14892**

Intitulé

BTS : Brevet de technicien supérieur Tourisme

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'enseignement supérieur Modalités d'élaboration de références : CPC n° 17	Recteur de l'académie

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du diplôme exerce son métier en relation d'une part avec les touristes individuels ou collectifs, d'autre part avec les offreurs de prestations touristiques.

Ce professionnel du tourisme peut :

- informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme ;
- finaliser la vente de ces prestations touristiques et 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.

Il ou elle exerce son activité dans différents types d'organisations :

- entreprises de tourisme (agences de voyage réceptrices et distributrices, tour-opérateurs, plateaux d'affaires, centrales de réservation, structures de tourisme social...)
- organismes de tourisme territoriaux (offices de tourisme, parcs naturels, sociétés d'économie mixtes, associations de développement patrimonial ou touristique..)
- entreprises de transport de personnes (autocaristes, compagnies aériennes, transporteurs maritimes et fluviaux..)
- entreprises d'hébergement (clubs et villages vacances, hôtellerie de plein air, résidences de tourisme social, centres de congrès et d'affaires..).

Dans le secteur de l'offre de destinations, il ou elle peut être conseiller-voyages, forfaitiste, conseiller billetterie, agent ou délégué réceptif, agent d'escale, guide-accompagnateur, agent d'exploitation, gestionnaire des allotements terrestres ou aériens, chargé de marketing, commercial..

Dans le secteur de la conception de l'offre par des organismes liés à un territoire, il ou elle peut être conseiller en séjour, chargé de promotion, agent de développement touristique, médiateur culturel..

Dans les secteurs liés à l'hébergement, aux déplacements touristiques et à l'accueil, il ou elle peut être technicien d'accueil touristique, responsable d'accueil, gestionnaire d'équipement ou de site...

Il ou elle possède des compétences en matière de communication, (en français et en langues étrangères dont obligatoirement l'anglais), de montage de projets et d'accompagnement de groupes. Il ou elle maîtrise les technologies de l'information et de la communication, notamment celles qui sont spécifiques au secteur du tourisme.

U3 - Gestion de la relation client

- analyser une situation de gestion de la relation client dans des contextes professionnels touristiques (vente d'une prestation d'une part, accueil et accompagnement d'autre part) pour mobiliser les savoir-faire et savoir-être adaptés en matière de communication commerciale ;
- cerner de façon précise la demande d'un client/touriste afin de proposer des solutions argumentées ;
- utiliser efficacement les ressources professionnelles à disposition (documentations, supports numériques, touristique).

U41 - Elaboration de l'offre touristique : Tourisme et territoire

- utiliser de façon pertinente des connaissances historiques, géographiques, économiques et patrimoniales ;
- trier, classer et hiérarchiser les informations liées à une activité touristique et/ou un territoire, pour en faire une présentation claire, scientifiquement exacte et à portée professionnelle ; des représentations sous forme de graphique ou de croquis peuvent être demandées ;
- saisir et articuler les éléments sociaux, géopolitiques et géoéconomiques qui influent sur les activités touristiques ;
- identifier et justifier les atouts d'un territoire ou d'une activité touristique ;
- analyser les spécificités et les contraintes imposées aux acteurs du tourisme pour mettre en valeur ce territoire ou cette destination ;

U42 - Elaboration de l'offre touristique : Production d'une prestation touristique

- analyser l'environnement d'un prestataire touristique dans ses différentes composantes (économiques, juridiques, organisationnelles et marcatiques) ;
- sélectionner les données et les outils pertinents pour répondre à la problématique posée ;
- faire des propositions argumentées et chiffrées de prestations touristiques en rapport avec le diagnostic établi.

U5 - Gestion de l'information touristique

- présenter de manière synthétique les productions et recourir avec efficacité et

pertinence à des méthodes et outils adaptés ;

- exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques dans le cadre des compétences et savoirs associés de l'unité de certification ;

- mettre en œuvre des compétences numériques (GDS et multi-média) dans un contexte prédéfini ;

- s'auto-former et utiliser les aides des produits utilisés.

U6 - Parcours de professionnalisation

- Prendre des décisions et mettre en œuvre des solutions adaptées dans le cadre de différentes situations professionnelles ;

- S'organiser, agir et travailler avec les principaux partenaires du secteur du tourisme ;

- Communiquer en face à face, argumenter, convaincre ;

- Caractériser les spécificités et apporter un regard critique sur les évolutions du secteur d'activités touristiques choisi.

U1 - Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit

- Respecter les contraintes de la langue écrite

- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production

- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement

- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs

- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

U21 - Communication en langues vivantes étrangères : LVE A : anglais

Apprécier la capacité du candidat à effectuer, à destination de clients ou touristes étrangers, en leur présence ou à distance, des tâches et des gestes professionnels requérant un niveau B2 du CECRL de pratique de l'anglais et d'une autre langue étrangère.

U22 - Communication en langues vivantes étrangères : LVE B

Apprécier la capacité du candidat à effectuer, à destination de clients ou touristes étrangers, en leur présence ou à distance, des tâches et des gestes professionnels requérant un niveau B2 du CECRL de pratique de l'anglais et d'une autre langue étrangère.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

toute entreprise ou structure assurant la production et la commercialisation de produits touristiques: agences de voyages, voyagistes, producteurs locaux, associations touristiques, centrales d'achat et de réservation, compagnies de transport...

billettiste, conseiller voyage, agent de réservation, attaché commercial du secteur touristique, forfaitiste, négociateur-acheteur de prestations et services touristiques, chargé des voyages

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1303 : Vente de voyages

G1301 : Conception de produits touristiques

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

- Etude des marchés et des produits touristiques - Conduite et présentation d'actions professionnelles : entretien relatif à la pratique d'actions professionnelles

- Conduite et présentation d'actions professionnelles : pratique de vente assistée par l'informatique appliquée au tourisme

- Communication en langues vivantes étrangères : langue A

- Communication en langues vivantes étrangères : Anglais

- Géographie et histoire des civilisations

- Economie et droit appliqués au tourisme

- Français

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 14892 - Gestion de la relation client	<ul style="list-style-type: none">- analyser une situation de gestion de la relation client dans des contextes professionnels touristiques (vente d'une prestation d'une part, accueil et accompagnement d'autre part) pour mobiliser les savoir-faire et savoir-être adaptés en matière de communication commerciale ;- cerner de façon précise la demande d'un client/touriste afin de proposer des solutions argumentées ;- utiliser efficacement les ressources professionnelles à disposition (documentations, supports numériques, touristique).

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 14892 - Elaboration de l'offre touristique : Tourisme et territoire	<ul style="list-style-type: none"> - utiliser de façon pertinente des connaissances historiques, géographiques, économiques et patrimoniales ; - trier, classer et hiérarchiser les informations liées à une activité touristique et/ou un territoire, pour en faire une présentation claire, scientifiquement exacte et à portée professionnelle ; des représentations sous forme de graphique ou de croquis peuvent être demandées ; - saisir et articuler les éléments sociaux, géopolitiques et géoéconomiques qui influent sur les activités touristiques ; - identifier et justifier les atouts d'un territoire ou d'une activité touristique ; - analyser les spécificités et les contraintes imposées aux acteurs du tourisme pour mettre en valeur ce territoire ou cette destination ;
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 14892 - Elaboration de l'offre touristique : Production d'une prestation touristique	<ul style="list-style-type: none"> - analyser l'environnement d'un prestataire touristique dans ses différentes composantes (économiques, juridiques, organisationnelles et marcatiques) ; - sélectionner les données et les outils pertinents pour répondre à la problématique posée ; - faire des propositions argumentées et chiffrées de prestations touristiques en rapport avec le diagnostic établi.
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 14892 - Gestion de l'information touristique	<ul style="list-style-type: none"> - présenter de manière synthétique les productions et recourir avec efficacité et pertinence à des méthodes et outils adaptés ; - exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques dans le cadre des compétences et savoirs associés de l'unité de certification ; - mettre en œuvre des compétences numériques (GDS et multi-média) dans un contexte prédéfini ; - s'auto-former et utiliser les aides des produits utilisés.
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 14892 - Parcours de professionnalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre des décisions et mettre en œuvre des solutions adaptées dans le cadre de différentes situations professionnelles ; - S'organiser, agir et travailler avec les principaux partenaires du secteur du tourisme ; - Communiquer en face à face, argumenter, convaincre ; - Caractériser les spécificités et apporter un regard critique sur les évolutions du secteur d'activités touristiques choisi.
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 14892 - Culture générale et expression	<p>Appréhender et réaliser un message écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture <p>Communiquer oralement</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs - Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 14892 - Communication en langues vivantes étrangères : LVE A : anglais	Apprécier la capacité du candidat à effectuer, à destination de clients ou touristes étrangers, en leur présence ou à distance, des tâches et des gestes professionnels requérant un niveau B2 du CECRL de pratique de l'anglais et d'une autre langue étrangère.
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 14892 - Communication en langues vivantes étrangères : LVE B	Apprécier la capacité du candidat à effectuer, à destination de clients ou touristes étrangers, en leur présence ou à distance, des tâches et des gestes professionnels requérant un niveau B2 du CECRL de pratique de l'anglais et d'une autre langue étrangère.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
En contrat d'apprentissage	X		idem
Après un parcours de formation continue	X		idem
En contrat de professionnalisation	X		idem
Par candidature individuelle	X		idem
Par expérience dispositif VAE	X		idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Décret n° 95-665 du 9 mai 1995 portant règlement général du brevet de technicien supérieur

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 05/04/2012. Première session en 2014.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Base Reflet Cereq

<http://www.cereq.fr>

Autres sources d'information :

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.cndp.fr>

<http://www.onisep.fr>

Lieu(x) de certification :

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Certification précédente : [Ventes et Productions touristiques](#)