

 <p>V1.0 04-10- 2024</p>	<p>PROGRAMME DE FORMATION</p> <p>PREPARATION AU BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR</p> <p>SPECIALITE TOURISME</p>	<p>Auteur Patrick Ré</p>
---	--	------------------------------

Objectif : Acquérir les connaissances et les compétences professionnelles permettant la réussite à l'examen du Brevet de technicien supérieur « tourisme ».

Public concerné :

Les salariés titulaires d'un Baccalauréat ou d'un équivalent et bénéficiant d'un contrat d'apprentissage. S'ils sont âgés de moins de 26 ans, ils sont considérés comme étudiants des Métiers. Une carte leur est délivrée.

Durée de la formation :

Deux années scolaires : 20-22 mois (en fonction de la date de signature du contrat).

Organisation de la formation :

Il est programmé sur deux ans 1376 heures de formation en contrat d'apprentissage, pour un minimum requis de 1350 heures de formation pour passer l'examen.

Les cours sont dispensés en principe tous les mardis et tous les mercredis à partir de la dernière semaine d'août jusqu'à la première semaine de juillet en première année et jusqu'au 16 juin en seconde année.

Aucun cours n'est programmé pendant les vacances scolaires de fin d'année calendaire.

Il est prévu huit heures de cours les mardis et les mercredis.

Le calendrier des jours de formation est défini pour deux ans en début de formation. C'est un calendrier prévisionnel qui peut faire l'objet d'aménagements ou de modifications.

Horaires

- de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 le mardi
- de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 le mercredi

Le contenu de la formation :

Le contenu de la formation et règlement d'examen sont définis par l'arrêté du 05 mars 2019 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « tourisme » et ses annexes. Les matières enseignées sont celles figurant au règlement d'examen. Pour chaque de ces matières, les compétences professionnelles à acquérir sont organisées en blocs de compétences sur la fiche 37890 d'inscription au RNCP.

Le contenu de la formation a pour objectif l'acquisition de ces compétences dans les différentes matières, à savoir :

Bloc de compétences 1 : Gestion de la relation clientèle touristique (400 heures de formation)

- Organiser l'espace client
- Accueillir le client
- Pratiquer une écoute active du client
- Caractériser la demande du client
- Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés
- Proposer une prestation touristique adaptée
- Finaliser la vente
- Respecter les règles éthiques, juridiques et déontologiques
- Assurer le suivi de la vente
- Analyser la qualité de la prestation touristique vendue
- Prendre en charge un groupe de touristes

Bloc de compétences 2 : Elaboration de la prestation touristique (240 heures de formation)

- Établir des liens entre les évolutions, socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique
- Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme
- Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée
- Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée
- Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique
- Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)
- Sélectionner les fournisseurs et prestataires
- Assembler les composantes de la prestation
- Négocier les composantes de la prestation
- Déterminer le coût de revient de la prestation
- Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale
- Rédiger l'offre
- Choisir des réseaux de distribution adaptés
- Sélectionner des supports de communication adaptés
- Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation

Bloc de compétences 3 : Gestion de l'information touristique (304 heures de formation)

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

Bloc de compétences 4 : Culture générale et expression (96 heures de formation)

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 compétences 5 : Communication en LVA : Anglais (96 heures de formation)

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 compétences 6 : Communication en LVB : Allemand, espagnol ou italien (96 heures de formation)

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 compétences 7 : Tourisme et territoires (144 heures de formation)

- 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

Coût de la formation :

Le coût de la formation pour deux ans est entièrement pris en charge par l'Opérateur de compétences (OPCO). Un premier équipement d'une valeur maximale de 500 € est également pris en charge par l'OPCO. Aucun frais d'inscription et de scolarité ne peut être légalement demandé à un apprenti.

Prérequis :

L'apprenti doit être titulaire d'un baccalauréat ou d'un diplôme équivalent.

Matériel et équipement nécessaire :

Aucun matériel ou équipement particulier n'est demandé.

Les apprentis devront se munir d'un nécessaire pour prendre des notes, colorier des cartes et ranger les documents fournis.

Les apprentis peuvent accéder en dehors de cours et pendant les heures d'ouverture de l'établissement à des ordinateurs fixes en accès libre avec imprimante.

Méthodes pédagogiques :

Les cours sont donnés en présentiel uniquement. Les cours théoriques alternent avec les travaux dirigés. Tous les méthodes (magistrale, démonstrative, interrogative, découverte et expérimentielle) sont mises en œuvre.

Outils pédagogiques :

- Pour diffuser les cours, l'établissement dispose de salles de cours équipées de vidéoprojecteurs ou de téléviseurs reliés à un ordinateur, lui-même connecté à Internet.
- L'établissement dispose de trois salles informatiques pour les travaux dirigés et d'une salle informatique en accès libre pendant les heures d'ouverture du lycée. Les ordinateurs sont en réseau et connectés à Internet en très haut débit (fibre).
- L'établissement dispose de 22 licences AMADEUS.
- Les professeurs et les apprentis disposent d'un compte dédié à la formation qui donne accès aux outils de google Education (messagerie, drive, applications diverses).
- Les apprentis et les responsables (parents et maître d'apprentissage) ont accès en temps réel à l'emploi du temps au travers de l'application Pronote accessible à partir du site du lycée (rubrique scolarité). Ils ont également accès à toutes les ressources numériques mises en ligne par les professeurs, aux cahiers de textes, aux notes et aux bulletins scolaires.

Contrôle des connaissances :

Les apprentis sont évalués régulièrement dans les différentes matières comme cela est précisé dans les progressions des professeurs sous différentes formes : Questionnaires, évaluations formatives, devoirs écrits. Les notes obtenues sont enregistrées sur Pronote.

Les apprentis sont également soumis à un Brevet de technicien supérieur blanc une fois par an. Les notes obtenues sont également transcrites sur Pronote.

Les notes sont arrêtées une fois par semestre pour l'élaboration d'un bulletin semestriel sur lequel figurent les moyennes obtenues et les appréciations des professeurs.

A la fin de chaque semestre, un conseil de classe est réuni afin de valider les appréciations et les notes obtenues et pour établir une appréciation générale et le cas échéant, faire apparaître une mention d'appui : Avertissement, Encouragements, Félicitations.

Un livret scolaire est renseigné par les professeurs en fin de seconde année. L'appréciation générale et la mention d'appui (très favorable, favorable, doit faire ses preuves) pour l'obtention du diplôme sont élaborées en conseil de classe. Ce livret est à la disposition du jury d'examen le jour de la délibération.

Contrôle du niveau avant formation :

Des tests de positionnement portant sur des connaissances géographiques et touristiques, ainsi que sur des compétences en français et en langues étrangères sont organisées en début d'année. Cela permet d'identifier les forces et faiblesses de l'apprenant dans les différentes matières évaluées, afin d'adapter si nécessaire la formation dispensée.

Inscription :

En ce qui concerne l'inscription, il faut contacter l'établissement par téléphoner au 04 42 38 51 96 pour convenir d'un rendez-vous avec le directeur pédagogique.

Handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Lors de l'inscription à la formation, les actions et les dispositifs particuliers à mettre en place pour favoriser l'apprentissage et donner les meilleures chances de réussite seront étudiées avec le candidat en situation de handicap ou son représentant légal. Un questionnaire spécifique a été élaboré dans ce cadre.

Tout apprenti peut déposer une demande d'aménagements d'épreuves dans le cadre de l'examen.

Les apprentis et/ou les représentants légaux seront accompagnés systématiquement dans leur démarche, que ce soit dans le cadre de la mise en place d'aides spécifiques ou dans le cadre de la recherche d'un employeur.

Le CFA s'engage à tout mettre en œuvre pour accompagner du mieux possible tous les apprentis et leur permettre de réussir leur examen quelles que soient leurs difficultés ou leur handicap.