République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـــويـــن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكـويـــن والتعليـم المهنيـين
- قـاسـي الطـاهـر -

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels
KACI TAHAR

Référentiel de Certification

Tourisme/option : Agence de voyage

Code N° : **HTO 0711**

Comité technique d'homologation
Visa N° HTO 06/07/13

BT

IV

2013

9 ، شارع أو عمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار- الجزائر-
09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-BIAR Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71 fax🖷 (021)-92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tables des matières

I- Présentation des postes standards

II- Détermination des compétences du programme

- Présentation des compétences professionnelles
- Présentation des compétences complémentaire
- Description des compétences
- Professionnelles
- Complémentaires

III- Tableau de mise en relation des compétences

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Données générales de la profession

- **BRANCHE PROFESSIONNELLE:** Hôtellerie *Tourisme*

- **INTITULE DE LA SPECIALITE :**

  Tourisme / Option Agence de voyage

- **EXIGENCES DE LA SPECIALITE :**

  Le titulaire du brevet de Technicien "Tourisme"/ Option : Agence De Voyage est chargé de l'information et de l'assistance des touristes lors de leurs passages et visites dans les sites et infrastructures touristiques ainsi que de la vente des produits touristiques.

- **RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR**

  - Veiller au bien- être des clients et des touristes

- **TEMPERATURE ET HUMIDITE :**
  - Ambiante

- **ECLAIRAGE :**
  - Travaille en lumière naturelle

- **RISQUES PROFESSIONNELS :**

  - Liés aux maladies contagieuses
  - Aux divers transports

- **CONTACTS SOCIAUX :**

  - Aptitude à travailler en équipe
  - Amabilité avec les clients
  - Communication avec tous les partenaires internes ou externes à l'entreprise
  - Communication facile et précise dans deux ou trois langues

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **EXIGENCES DE LA PROFESSION :**

1. Physiques :

- Présentable
- Propre et habillé selon les circonstances
- Parfaite élocution
- Bonne constitution physique car le travail se fait à des heures décalées
- Dynamique

2. Morales :

- Avoir le sens de l'engagement.
- Avoir le sens de l'argumentation
- Discrétion
- Bonne foi

- **CONTRE INDICATION :**

- Présenter un handicap moteur
- Avoir une ouïe déficiente
- Avoir des difficultés d'expression

- **RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :**

- **MATERIELLE :**
  - Responsable du matériel informatique audiovisuel et de la correspondance
  - Responsable des documents de voyage qu'il émet et qu'il reçoit

- **DECISIONNELLE :**
  - Autonome dans sa tâche pour l'accueil, et dans toutes les démarches à suivre avec sa clientèle.
  - Organisation dans les temps, des diverses interventions

- **MORALE :**
  - Exécution, fiabilité et honnêteté des prestations
  - Organisation et suivi sérieux de certaines prestations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **POSSIBILITE DE PROMOTION**
  - **Cadre réglementaire**
    - ✓ Selon le statut
  - **Accès aux postes supérieurs**
    - ✓ Par expérience professionnelle
    - ✓ Par formation spécifique

- **FORMATION**

  - **Conditions d'accès :** 2ème année secondaire
  - **Durée de formation** : 24 mois soit 2448h
  - **Niveau de qualification :** Niveau IV
  - **Diplôme :** Technicien en Tourisme/Option :Agence de Voyage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation des compétences professionnelles

Tâches	Compétences professionnelles
T1-Participation à l'élaboration des produits touristiques	- CP1Participer à l'élaboration et à la négociation des produits touristiques
T2- Accueil des clients	- CP2Accueillir et Conseiller les clients
T3 -Vente de produits touristiques	- CP3Vendre des produits touristiques
T4- Réservation des prestations et suivi	- CP4Réserver et encaisser après la conclusion de la transaction
T5- Informatique et systèmes automatisés	- CP5Utiliser les logiciels des réservations touristiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation des compétences complémentaires

Disciplines, domaines	Compétences complémentaires
-Techniques d'expressions (Arabe- Français – Anglais)	CC1-Utiliser les expressions écrites et orales des trois langues
-Géographie et histoire des civilisations	CC2-Etudier les notions de base de la géographie et de l'histoire des civilisations
-Economie	CC3- Etudier les notions de bases de l'économie et les règles régissant l'activité touristique
-Droit	CC4-Utiliser les notions de droit appliqué au tourisme
-Comptabilité	CC5-Appliquer les notions de comptabilité générale
-Marketing	CC6-Appliquer les notions de base du marketing

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle

Enonce de la compétence CP1:

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de participer à l'élaboration des produits touristiques sur toute destination

Eléments de la compétence :

-Identifier et répertorier les potentialités touristiques et constituer une documentation
- Consulter les prestataires et comparer les offres
- Assembler les prestations pour répondre à la demande
- Concevoir des produits touristiques selon les attentes des voyageurs
- Coter les produits (Déterminer les prix de vente)
- Elaborer le programme
- Présenter l'offre

Conditions de réalisation

- Moyens de télécommunication
- Réglementation
- Documentation professionnelle mise à jour
- Tarifs confidentiels des prestataires
- Postes informatiques des systèmes de réservation et de distribution (GDS)

Critères de performance

- Informations synthétisées et organisées
- Exploitation judicieuse des informations
- Démarche pertinente auprès des fournisseurs
- Pertinence de l'adéquation aux attentes de client
- Maîtrise du logiciel GDS
- Respect de la politique commerciale de l'agence

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle

Enonce de la compétence CP2 :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'accueillir, de conseiller et de proposer des produits touristiques.

Eléments de la compétence :

- Accueillir les clients
- Conduire un entretien d'écoute active et d'observation
- Conseiller et proposer en fonction des besoins du client

Conditions de réalisation

- Poste informatique des systèmes
- Argumentaire de vente

Critères de performance

- Accueil chaleureux des clients
- Détection exacte des attentes du client
- Propositions alléchantes à des prix concurrentiels
- Ciblage exact des besoins du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle

Enonce de la compétence CP3 :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de vendre des produits touristiques

Eléments de la compétence :

- Vendre les services et produis proposés par l'agence
- Facturer les prestations
- Conclure la vente
- Créer et suivre le dossier des clients

Conditions de réalisation

- Politique mercatique de l'entreprise
- Poste de travail informatisé
- Réglementations liées à la vente

Critères de performance

- Etudes et propositions précises des prix
- Respect de l'éthique et de la déontologie de la profession
- Argumentaires de ventes claires, nettes et précises
- Respect des termes de vente
- Qualité des actes de vente optimale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle

Enonce de la compétence CP4 :

- A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de réserver et d'encaisser après la conclusion de la transaction

Eléments de la compétence :

- Prendre les commandes du client
- Mettre à jour le planning de réservation et des activités
- Encaisser et émettre tous les documents nécessaires
- Assurer le suivi de la réservation

Conditions de réalisation

- Contrat de location
- Contrat de vente
- Politique commerciale
- Police d'assurance
- Tel réservation
- Consignes de réservation et vente
- Procédures de réservation
- Chèque vacances (Voucher)

Critères de performance

- Rédaction correcte des documents et formulaires
- Utilisation adéquate du serveur
- Enregistrement précis des commandes
- Pertinence de la méthode choisie
- Transmission exacte des inscriptions à une centrale de réservation
- Inventaire actualisé à tout instant
- Respect des règles d'encaissement
- Fiabilité des titres et documents émis
- Conformités des documents aux engagements pris vis-à-vis du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle

Enonce de la compétence CP5:

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser le système de réservation informatique

Eléments de la compétence :

- Manipuler l'outil 'informatique
- Gérer les connexions avec les systèmes informatisés
- Utiliser le système G.D.S (Global distribution system/Système de réservation centralisé) (AMADEUS)
- Contrôler les transactions réalisées

Conditions de réalisation

- Moyens de télécommunication
- Postes informatiques réservation et de distribution
- Connexion à l'internet
- Documentation professionnelles à jour

- Documentation professionnelle en ligne au hors ligne (numérisées ou sur papier)
- Logiciels des systèmes de réservation informatique (GDS

Critères de performance

Manipulation correcte du micro-ordinateur
- Connaissance précise des logiciels relatifs à la spécialité
- Rapidité dans la mise en œuvre des procédures
- Adéquation de la gestion des transactions aux prestations demandées
- Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur
- Conception précise d'un tableau de bord
- Gestion optimale des dossiers
- Gestion efficace des tarifications sur serveur et maitrise du logiciel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence complémentaire

Enonce de la compétence CC1 :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser les expressions écrites et orales en langue Arabe, Française, Anglaise et plus si possible)

Eléments de la compétence :

- Exploiter des documents relatifs au tourisme
- Rédiger en compte rendu, un programme du voyage, un courrier simple ou un message par voie télématique ou nom
- Comprendre les instructions orales, et les informations à caractère professionnel
- Communiquer dialoguer, conduire un échange, argumenter dans une situation professionnelle, y compris par téléphone

Conditions de réalisation

- Textes
- Micro- ordinateur
- Dictionnaire
- Supports didactiques

Critères de performance

- Acquisition efficace de l'outil de communication
- Rédaction correcte et juste dans les trois langues
- Dialogue et échange corrects dans les trois longues

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence complémentaire

Enonce de la compétence CC2 :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser les notions de base en géographie et en histoire des civilisations

Eléments de la compétence :

- localiser les bases naturelles et les facteurs socioculturels
- Identifier et hiérarchiser les éléments constitutifs d'une civilisation en fonction des activités touristiques
- Déterminer la géographie du tourisme mondial dans sa dynamique (tourisme, littorale, en montagne, rural, urbain, culturel…)

Conditions de réalisation

- Internet
- Logiciels
- Documentation divers
- Voyages

Critères de performance

- Maitrise des différends types de cortes, plans photographies et images numériques
- Maitrise des grandes civilisations des pays phares
- Détermination exacte de la géographie du tourisme mondial

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence complémentaire

Enonce de la compétence CC3 :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser des notions en économie relatives au tourisme

Eléments de la compétence :

- Déterminer la diversité des principaux courants de la pensée économique actuelle
- Identifier l'impact de la mondialisation économique sur le tourisme

Conditions de réalisation

- Documentation économique et juridique
- Logiciels
- Connexion à l'internet

Critères de performance

- Maitrise du vocabulaire spécifique
- Etude exhaustive et pertinente du domaine économique
- Maitrise de l' environnement juridique national
- Connaissance approfondie du système monétaire international

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence complémentaire

Enonce de la compétence CC4 :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser des notions en droit individuel et international

Eléments de la compétence :

- Déterminer les relations juridiques individuelles et collectives du travail

-Identifier l'environnement juridique international

Conditions de réalisation

- Documentation économique et juridique
- Logiciels
- Connexion à l'internet

Critères de performance

- Maitrise du vocabulaire spécifique
- Etude exhaustive et pertinente du domaine juridique
- Maitrise de l environnement juridique national

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence complémentaire

Enonce de la compétence CC5:

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'étudier la gestion comptable touristique en Algérie et ailleurs

Eléments de la compétence :

- Définir la gestion comptable touristique
- Identifier l'analyse comptable et la gestion financière
- Déterminer les éléments de comptabilité analytique

Conditions de réalisation

- Documentation comptable
- Logiciels
- Connexion à l'internet

Critères de performance

- Définition correcte de la gestion comptable touristique
- Identification adéquate de l'analyse comptable et de la gestion financière

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence complémentaire

Enonce de la compétence CC6:

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'analyser l'environnement interne et externe du marketing

Eléments de la compétence :

-Comprendre le marketing et ses processus

-Identifier le marché et les consommateurs

-Comprendre le système d'information marketing

-Connaître le fondement de l(activité commerciale

Conditions de réalisation

- Documentation sur le marketing
- Logiciels
- Connexion à l'internet

Critères de performance

- Maîtrise des notions de base du marketing
- Identification correcte des objectifs de l'entreprise
- Pertinence des informations recueillies

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Compétences complémentaires / Compétences Professionnelles	Techniques d'expression	Géographie et histoire des civilisations	Economie	Droit	Comptabilité	Marketing
Participer à l'élaboration des produits touristiques	x	x	x	x		X
Accueillir les clients	x					X
Vendre les produits touristiques						
Réserver et encaisser	x	x	x	x	x	
Utiliser les logiciels des réservations touristiques(GDS)	x		x	x	x	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر