الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكـويـن 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 0720**

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

BTS

V

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 de la spécialité

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 technicien supérieur en "Tourisme"/ Option : Agence De Voyage est chargé de la coordination et de l'animation du service comptoir dans une agence de voyage et de toute étude et conception liée à la production et à la programmation des voyages organisés.

- **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 trois langues ou plus

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **EXIGENCES DE LA PROFESSION :**

1. Physiques :

- Présentable
- Propre et habillé selon les circonstances
- 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 et gestion, dans les temps, des diverses interventions
- **MORALE :**
  - Exécution, fiabilité et honnêteté des prestations
  - Organisation et suivi sérieux de toutes les 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'administrative :** 3ème année secondaire
  - **Durée de formation** : 30 mois soit 3060h
  - **Niveau de qualification :** Niveau V
  - **Diplôme :** Technicien Supérieur en Tourisme/Option : Agence de Voyage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation des compétences professionnelles

Tâches	Compétences professionnelles
T1.1- **-**Elaboration des produits touristiques	CP1-Participer à l'élaboration et à la négociation des produits touristiques
T1.2- Accueil des clients	CP2-Accueillir et Conseiller les clients
T1.3-Vente de produits touristiques	CP3-Vendre des produits touristiques
T1.4- Réservation des prestations et suivi	CP4-Réserver et encaisser après la conclusion de la transaction
T1.5- Gestion commerciale et comptable	CP5-Gérer les actions commerciales et comptables
T1.6- Informatique et systèmes automatisés	CP6-Utiliser les logiciels des réservations touristiques
T1.7- Techniques de gestion	CP7-Evaluer les prestations et proposer des solutions

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 et de la gestion financière
-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 d'élaborer 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 du client

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 clairs, nettes et précis
- 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
- Réservation par mail
- Consignes de réservation et vente
- Procédures de réservation

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 de gérer les actions commerciales et comptables

Eléments de la compétence :

- Connaître l'offre et les besoins de la clientèle
- Mettre en œuvre des actions commerciales en matière de prix et de produits
- Participer à la répartition du travail et à l'animation
- Participer à la gestion comptable

Conditions de réalisation

- Postes informatiques et logiciels spécifiques
- Gestionnaire de base de données
- Traitement de texte
- Serveurs
- Fichiers clients
- Documents comptables et financiers de l'entreprise
- Politique mercatique de l'entreprise

Critères de performance

- Bonne qualité des actions mercatiques
- Etude et propositions précises des prix
- Qualité de l'offre optimale
- Gestion comptable exacte et précise
- Connaissance exact du bilan
- Remplissage exact des différentes pièces comptables
- Gestion précise des bons de recettes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle

Enonce de la compétence (CP6):

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)

Conditions de réalisation

- Moyens de télécommunication
- Postes informatiques réservation et de distribution
- Connexion à l'internet
- Documentation professionnelles à jour
- Documentation professionnelle en ligne ou hors ligne (numérisée 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 professionnelle

Enonce de la compétence(CP7) :

- A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'évaluer les prestations et de proposer des solutions

Eléments de la compétence :

-Apprécier les réactions des clients et des fournisseurs
-Interpréter les documents de gestion et proposer des solutions
-Apprécier la portée des actions commerciales
-Fidéliser le client

Conditions de réalisation

- Accès aux principales sources d'informations professionnelles (syndical, chambres de commerce, presse…)
- Rapport d'étude de la zone de chalandise
- Dossier client
- Appréciations des clients et des fournisseurs sur les produis
- Compte rendu du personnel en place
- Présentation de la circulation de l'information dans l'entreprise
- Plan qualité
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes et externes, aux serveurs et à l'internet
- Résultats commerciales

Critères de performance

- Finesse des perceptions des points forts et des points faibles
- Bonne qualité de la synthèse de l'information
- Pertinence du constat de l'existant
- Qualité et justesse des propositions d'amélioration
- Efficacité des contrôles
- Diagnostic précis des méthodes et outils
- Pertinence des propositions relatives aux méthodes et outils
- Pertinence des outils choisis
- Efficacité des indicateurs de mesure

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 un compte rendu, un programme de voyage, un courrier simple ou un message par SMS (short message sent)
- 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 langues

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 cartes, 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 économique national et international
- 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 et international

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 la 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**
Elaborer des produits touristiques	x	x	x	x	x	x
Accueillir les clients	x					x
Vendre des produits touristiques	x	x	x	x	x	x
Réserver et encaisser	x	x	x	x	x	
Gérer les actions commerciales et comptables	x	x	x	x	x	x
Utiliser les logiciels des réservations touristiques(GDS)	x		x	x	x	x
Evaluer les prestations et proposer des solutions	x	x	x	x	x	x

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر