الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين

- قاسي الطاهر -

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

PROGRAMME D'ETUDES

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

SUCTURE DU PROGRAMME

Spécialité : Tourisme/Option : AGENCE DE VOYAGE

Durée : 2448 h dont 306 h de stage pratique

Code	Désignation des modules	Durée
MQ1	Participation à l'élaboration des produits touristiques	204h
MQ2	- Accueil des clients	255h
MQ3	-Vente des produits touristiques	323h
MQ4	Réservation des prestations et suivi	204h
MQ5	Informatique et systèmes automatisés	306h
MC1	-Techniques d'expressions (Arabe- Français – Anglais)	136h
MC2	-Géographie et histoire des civilisations	153h
MC3	-Economie	136h
MC4	-Droit	136h
MC5	Comptabilité	153h
MC6	-Marketing	136h
Stage pratique		306
TOTAL		2448h

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Spécialité : *Tourisme/Option :* Agence de voyage
Module: Participation à l'élaboration des produits touristiques
Code : MQ1
Durée : 204H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

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

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

- 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

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
-Participer à l'identification des potentialités touristiques	- Recherche de l'information de manière pertinente - Informations synthétisées et organisées - Exploitation judicieuse des informations	Présentation des potentialités touristiques : - Naturelle - Culturelle - Thermale - Climatiques et autres -Définition des données géopolitiques - Présentation des infrastructures générales -Identification des acteurs professionnels -Comment mesurer l'impact de ces facteurs sur le tourisme -Elaboration d'un listing
- Consulter les prestataires et comparer les offres	- Démarches pertinentes auprès des fournisseurs - Consultation précise des prestataires - Recherche très élargie des prestations - Répértorition correcte des sources d'informations	-Définition de la notion de service -Dressage d'un tableau comparatif -Recherche de l'information géographique, historique et artistique sur tous supports à savoir, internet, vidéo et autre -Comment interpréter les Cartes, plans, photographie et images numérisés -Réalisation d'un schéma cartographique,

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		-Appréciation du potentiel de l'organisation touristique, ses faiblesses en égard aux capacités adverses
- Assembler les prestations pour répondre à la demande	-Assemblage adéquat des prestations -Présentation précise des produits touristiques sélectionnés -Adaptation et adéquation correcte de l'offre à la demande	-Contact et choix des sites et prestataires ; -Choix entre différents sites et hôtels : -Animation - Guidage - Hébergement - Restauration - Transport - Adaptation de l'offre à la demande -Prise en compte des conséquences sur l'environnement
-Présenter les produits touristiques selon les attentes des voyageurs	-Pertinence de l'adéquation aux attendes du client - Exactitude des calculs - Accessibilité et lisibilité de l'offre - Respect de la politique commerciale de l'agence	-Repérage des points forts et des points faibles des produits proposés -Listing des besoins, motivation et comportement des clientèles :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Présenter l'offre	-Proposition adaptée à chaque segment -Proposition des sources d'informations pertinentes en fonction du problème à résoudre Analyse exhaustive de l'offre du marché -Qualité des produits proposés excellentes -Produit proposé conforme et répondant aux attentes du client	*Les outils 'd'investigation *Présentation des résultats -Représentation de façon communicante les résultats de l'étude -Proposition des actions commerciales selon chaque segment -Etude de cas -Définitions de l'offre touristique - Typologie des produits touristiques - Les caractéristiques de l'offre de produit touristique - Les composantes du produit touristique - Etude de la qualité des produits proposés -Adaptation de l'offre à la demande

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Spécialité : *Tourisme/Option :* Agence de voyage
Module : Accueil des Clients
Code : MQ2
Durée : 255H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité, le stagiaire doit être capable d'accueillir les clients, de les conseiller et de leur proposer de produits touristiques

Conditions de réalisation

- Poste informatique des systèmes
- Argumentaire de propositions

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

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
-Accueillir les clients	- Acquisition des qualités physiques, morales et professionnelles de la mission d'accueil - Maîtrise des techniques de base de l'accueil. - Distinction entre les différents types de population. - Synchronisation précise des phases d'accueil, d'attente et de réception - Structure d'accueil adaptée - Maitrise de langues étrangères - Courtoisie avec les clients - Attitude ouverte patiente et professionnelle	- Historique de la relation d'accueil -Définition de la relation d'accueil **Définition :** * Les structures bénévoles * Les structures institutionnelles - Rôle et place de l'accueil dans l'entreprise **Les différents types de clients :** -Timide -Nerveux -Stressé - Orgueilleux etc…. Les techniques de base de l'accueil **Les 4 C de l'accueil :** - Contact - Prise en charge - Continuité - Congé **Etude de quelques situations d'accueil** L'accueil individuel l'accueil d'un VIP. L'accueil d'un groupe L'accueil d'un sourd L'accueil des bavards L'accueil au téléphone -Comment accueillir un mécontent -Traitement des réclamations -Le pilotage dans les locaux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Conduire un entretien d'écoute active	- Aisance dans la communication orale - Echange verbal ciblé et concentré - Détection exacte des attendes du client	**La communication :** -Définition de la communication -Nature de la communication : - Verbale - Non verbale - Place de la communication dans l'entreprise **Les composantes de la communication** 1-Les objectifs – finalité 2-Les émetteurs 3-Les récepteurs 4-Les personnalités *styles d'émetteurs * styles de récepteurs 5- schémas de communication L'écoute La reformulation Le réflexe d'analyse La stratégie du questionnement L'entretien Synchronisation Le langage positif **Les types de la communication :** La communication personnelle / impersonnelle La communication ascendante

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		La communication descendante La communication bilatérale La communication unilatérale Les obstacles à la communication
-Conseiller et proposer en fonction des besoins du client	- Conseils judicieux - Propositions alléchantes a des prix concurrentiels - Collage exacte des besoins des clients - Cohérence de l'offre des produits - Assemblage des prestations sur mesure	-Définition des types de clients -Identification des différents besoins -Segmentation du marché selon les types de clients -Méthodes de propositions et de justification d'une politique de prix

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Spécialité : *Tourisme/Option :* Agence de voyage
Module : Vente des produits touristiques
Code : MQ3
Durée : 323H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité, le stagiaire doit être capable de vendre des produits touristiques

Conditions de réalisation

- Guide, manuels de vente
- Documentation sur tout support
- Procédures de vente dans l'entreprise
- Contrats de vente

Critères de performance

- Pertinence de la proposition et des commentaires en toutes langues
- La cohérence d'ensemble de la prestation
- Respect scrupuleux des techniques de vente
- Satisfaction du client dans le respect des objectifs
- Respect de la déontologie de la profession

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

BJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
Vendre les services et produis proposés par l'agence	- Respect de l'éthique et de la déontologie de la profession - Argumentaires de ventes claires, nettes et précises - Pertinence et persuasion des arguments de vente - Adéquation de l'offre par rapport à l'attente du client - Respect des délais - Rapidité dans l'exécution des opérations - Respect des engagements pris vis-à-vis du client - Conduite judicieuse des phases de création du dossier - Suivi continu et permanent du dossier - Confidentialité des dossiers vente - Efficience à tous les niveaux	**Définition de la vente** Les différentes techniques de vente : -Internet - Prospectus - Affichage - Journaux - Carnets de voyage **Les outils de vente :** - Les différents modes d'hébergement - Les différents modes de restauration - Les prestations complémentaires - Assurance et assistance - Locations de véhicules - **Autres propositions** : -Accompagnements, transferts, accueil, aéroport, aides aux formalités, Spectacles, visites …… -Proposition des services hors tarification

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Qualité des actes de vente optimale	
Facturer les Prestations	Exactitude d'informations transmises - - - Respect des règles d'encaissement - Fiabilité des titres et documents émis -Facturation exacte des prestations Rapidité dans - l'exécution des opérations	**<u>Les modalités de paiements :</u>** - Espèce -Différents types de cartes - Différentes cartes de crédit Techniques de réalisation d'une facture Les composantes et les différentes rubriques d'une facture : Intitulé Prix unitaire Montant Total hors taxe TVA Prix total…….
Conclure la vente avec le client	-Pertinence des arguments sur le choix -Maîtrise des techniques de vente -Bonne qualité rédactionnelle et méthodologique	Définition de la vente **<u>Les principales techniques de vente du produit touristique :</u>** -La vente au comptoir -La vente par correspondance - Le démarchage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	-La cohérence d'ensemble de la prestation -Pertinence de la prise de commande -Maîtrise du vocabulaire spécifique Appréciation de la pertinence de vente - Efficacité dans la gestion des transactions - Rapidité dans la mise en œuvre des procédures - Efficacité dans la gestion des transactions - Adéquation de la gestion des transactions aux prestations demandées - Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur Collection adéquate des informations -Création d'un dossier concis et précis -Conception d'un fichier spécifique optimal	- Les techniques audio-visuelles - Le libre service - La vente via internet - La vente via mail **<u>Les outils de vente :</u>** -Le carnet de voyage -Les CD , dépliants , prospectus , etc …. -Identification des termes de la conclusion d'une vente -Techniques de gestion des modifications et des remboursements -Règles d'émission des titres de transport et documents annexes -Techniques d'élaboration de dossier spécifique -Recueil des appréciations à l'issue de chaque prestation accomplie optimal -Comment détecter les lacunes et y remédier
Créer et suivre le dossier des clients		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Spécialité : Tourisme/Option **:** Agence de voyage
Module : Réservation des prestations et suivi
Code du module : MQ 4
Durée : 204 H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de réserver en fonction de la demande du client en utilisant le système de réservation informatique et en s'occupant de la billetterie.

Conditions de réalisation

- Logiciel Amadeus
- Contrat de vente et de location
- Police d'assurance
- Procédure de vente dans l'entreprise

Critères de performance

- Pertinence dans la prise de commande et de la réservation
- Transmission exacte des inscriptions à une centrale de réservation
- Exactitude des mouvements de caisse
- Respect des règles d'encaissement
- Respect des procédures de suivi des ventes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
- Prendre les commandes du client	- Pertinence dans la prise commande - 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	-Les modalités d'inscription du client Les différents modes de réservation : -Se présenter -Par téléphone -En ligne -Via mail Le comportement de la clientèle : Les besoins Les motivations Les attitudes La personnalité Le style de vie
-Participer à la mise à jour du planning de réservation et des activités	Inventaire actualisé à tout instant -Respect des modalités de paiement -Mise à jour régulière avec précision des transmissions à la centrale -Méthode exhaustive	Identification du planning de réservation et du programme d'activité de l'agence Les différentes modalités d'enregistrement des commandes Modes de transmission à une centrale de réservation Méthode d'actualisation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	d'actualisation d'inventaire -Maîtrise des techniques d'utilisation du GDS	de réservation Présentation des techniques d'utilisation du système de réservation informatisé (GDS)
- Encaisser et émettre tous les documents nécessaires (Billetterie)	- Exactitude des mouvements de caisse -L'exactitude des calculs - Conformités des documents aux engagements pris vis-à-vis du client -Renouvellement judicieux de l'acte d'achat- Respect rigoureux de la procédure Justesse et fiabilité des billets émis Maîtrise de la billetterie électronique Utilisation adéquate du GDS -Suivi de manière	-**Mode d'encaissement** **La billetterie** : Les différents types de billets : -Le billet d'avion -Le billet de bateau -Le billet de chemin de fer - Les billets combinés **Les différents types de billets :** -Le billet d'avion -Le billet de bateau -Le billet de chemin de fer -Les billets combinés. -**Organisation des transports aériens :** -Les compagnies aériennes -La billetterie électronique (Billet d'avion) -**Organisation des transports maritimes** : -Les compagnies maritimes -La billetterie maritime -La billetterie électronique (Billet de bateau) -**Organisation des**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	soutenue et continue du dossier de réservation	**transports ferroviaires :** -Les compagnies ferroviaires -La billetterie électronique (Billet de train, de TGV)
-Assurer le suivi de la réservation	-Satisfaction du client optimale -Suivi rigoureux de l'opération de réservation -Traitement judicieux des litiges -Rigueur dans l'analyse des solutions proposées - Suivi régulier et exhaustif - Respect des procédures de suivi des réservations - Optimisation des procédures - Gestion optimale des dossiers - Actualisation permanente et exhaustive - Gestion efficace des tarifications sur serveur	-Utilisation des systèmes automatisés AMADEUS -Emission des factures et des avoirs -L'état de versement -Plan de versement -Bons de caisse -Emission des factures et des avoirs -Identification des situations à problèmes et les procédures de résolution -Comment traiter les réclamations en lien avec les clients -Comment traiter les litiges avec les partenaires (Compagnies de transport, hôtels…) -Instruction et suivi du dossier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Spécialité : Tourisme/Option : Agence de voyage
Module : Informatique et système automatisés
Code du module : MQ 5
Durée : 3064H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable d'utiliser le système de réservation et d'effectuer toutes les opérations et transactions en utilisant les systèmes automatisés

- **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
-Maîtrise du système GDS

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
-Manipuler l'outil informatique -	Maîtriser le vocabulaire spécifique à l'informatique -Conception précise d'un tableau de bord -Maîtrise des différents logiciels spécifique -Utilisation adéquate d'un scanner	-**Notions de base sur l'informatique :** -Hard, Soft, Word, Excel etc….. -Mise en page d'un document - Dessin -Impression, tableaux… -Images et effets graphiques -Internet -Insertion d'objets -Différentes opérations sur les lignes -**Travaux pratiques sur les logiciels spécifiques** : -Maritimes - Terrestres - Aériens -Comment réaliser une publication sur Cédérom -Réalisation, publication et mise à jour d'un site sur la toile -Choix d'hébergement - Dépôt d'adresse - Diffusion de bandeaux publicitaires -Comment utiliser et paramétrer un scanner selon le type de document à numériser par rapport

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	- -	au support auquel il se destine - Présentation d'un travail et de la retouche des images en vue de les insérer dans une page
-Gérer les connexions avec les systèmes informatisés	- Gestion efficace des tarifications sur serveur - permanente des opérations courantes - Très bonne qualité du dialogue agent de voyage client - Satisfaction du client - Bonne qualité des transactions - Confidentialité des dossiers assurée Respect des contraintes juridiques pou la mise à jour d'un site sur la toile	-**Définition de la centrale de réservation hôtelière** -Présentation du Système de réservation informatique (AMADEUS) -Techniques d'exploitation du logiciel AMEDEUS **Etude des différentes données de ce réseau mondial :** Tarification : Identification du système de tarification Plans de vol : *Les départs et les destinations *Code IATA/ Etude du dossier des différentes agences (Ex : Air Algérie) Code aéroport : Identification des divers

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

-Utiliser le système GDS (Global Distribution System)	Respect des procédures de réalisation Maitrise du vocabulaire spécifique Mise en place d'un service de réponse efficace Respect d'une charte graphique Maîtrise des techniques de mise en page et de retouches d'images Conception efficace des supports de vente et des imprimés Identification correcte de la numérisation Elaboration précise des différents formulaires	codes **Billetterie électronique :** Principes de bases de la billetterie électronique Techniques d'utilisation de la billetterie électronique : - Comment réserver ? - Comment imprimer ? - Comment annuler ? -Gestion de la quinzaine -Elaboration d'une charte graphique -Techniques d'adaptation de la mise en page aux contraintes du support -Comment réaliser une publication sur cédérom -Réalisation, publication et mise à jour d'un site sur la toile –choix , dépôt d'adresse, diffuseur de bandeaux publicitaires -Comment fusionner des sélections d'origine différentes -Création de formulaires : *Création d'un formulaire permettant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

-	Création correcte de différents formulaires	l'envoi d'un message *Création d'un formulaire permettant l'interrogation d'une base de données
	Conception exhaustive des différents supports	-Conception des supports de vente et des imprimés documentaires en utilisant des techniques et des outils informatisés
	Utilisation précise des couleurs	Utilisation des modèles de couleurs (RVB ,CMIN ,TSL ,TSC)
	Gestion efficace d'une production multimédia	-Gestion d'une production multimédia hors ligne (cédérom) ou en ligne (site sur la toile) à vocation touristique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : Tourisme/Option : Agence de voyage
Module : Français, anglais et arabe
Code du module : MC.1
Durée : 136H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

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)

Conditions de réalisation

- Textes
- Micro- ordinateur
- Dictionnaire
- Supports didactiques

Critères de performance

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
- Elaborer des résumés - Déterminer une problématique	- Résumés corrects - Problématique cohérente	- Pratique par la contrainte de texte - Explication de vocabulaire - Travail sur les formulations diverses d'une même idée
- Elaborer une synthèse de document et commenter oralement les points de vues	- Synthèse objective - Méthodes correctes - Arguments objectifs	- Rédaction de commentaire - En confrontant 4 ou 5 documents de nature différente centrés sur un problème précis, composer une synthèse - Méthodes de rédaction d'une synthèse : repérage des informations essentielles
- Analyser un texte argumentatif sur un sujet de presse - Analyser un texte informatif sur un sujet presse	- Analyse correcte - Comparaison rigoureuse	- Confronter oralement avec arguments
- Elaborer des fiches techniques à exposer oralement	- Fiche bien organisée - Réflexion approfondie du contenu et du style	- Texte informatif - Texte argumentatif - Comparaison sur les revues de presse - Organisation des idées / les idées clés - Le style de l'auteur - Son parcours littéraire ….

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Appliquer les notions de base de la langue française .	- Application exacte des notions de base de la langue française	➢ Grammaire - Phrase nominale et phrase verbale - Les subordonnées - Voix active et voix passive - Complément d'objet direct (COD) - Complément d'objet indirect (COI) - Complément d'objet second (COS) - Complément circonstanciel - Complément du nom - Complément de l'antécédent - Sujet : attribut du sujet, complément d'agent - Nom, le déterminant, verbe, pronom - Adjectif qualificatif, adverbe, préposition, interjection - Conjonction de coordination - Conjonction de subordination ➢ Orthographe : - Accord sujet et verbe - Accord du participe passé - Accord de l'adjectif - Les homophones exp : et / est / ai a / à / as on / ont se / ce / ceux ou / où ➢ Conjugaison - L'indicatif : présent, imparfait, futur, passé composé, passé simple, plus que parfait, futur antérieur, passé antérieur. - Le conditionnel : conditionnel présent, conditionnel passé - Subjonctif : subjonctif présent - Emploi correct des temps : concordance des temps

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		➢ Vocabulaire : - Expression écrite - Synonymes. - Rédaction
- Appliquer les notions de base de la langue arabe	-Application exacte des notions de base de la langue arabe	II – Arabe **اللغة العربية** **الجزء الأول: قواعد اللغة العربية** 1/ مباحث الأفعال: – اشتقاق المضارع، اشتقاق الأمر – الصحيح و المعتل – المعتل، المهموس، المضعف – المجرد و المزيد (أوزان كل منها) حروف الزيادة و معانيها – الفعل المؤكد و غيره (توكيد الأمر و المضارع) – الفعل المعلوم و المبني للمجهول – المتعدي و اللازم (احوال لزوم الفعل) – التام و الناقص (كان و اخواتها) – الإعراب و البناء – نصب المضارع و مواضعه – جزم المضارع و مواضعه 2/ مباحث الأسماء – المقصور و المنقوص و الممدود من الأسماء – الجموع و أحكامها – الممنوع من الصرف – الضمائر (أنواعها) – حالات استتار الضمير الوجيه

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- حالات استتار الجائزة - الضمائر المتصلة و المنفصلة - أحكام الضمائر من حيث البناء و الإعراب - نون الوقاية العلم: * المركب الإضافي * المركب المزجي * المركب الإسنادي - اسم الإشارة - اسم الموصول - المذكر و المؤنث - الحقيقي و المجازي (المؤنث اللفظي و المعنوي) - علامات التأنيث الثلاث **الجزء الثاني : التربية الإسلامية** 1/ الأخلاق: - أركان الإسلام و مكارم الأخلاق - من آداب القرآن - من أعجاز القرآن - التسامح في الإسلام - الإسلام و محاربة الآفات الخلقية - الإسلام و محاربة الآفات الاجتماعية 2/ أصول الزواج في الإسلام 3/ الاقتصاد في الإسلام 4/ صحة الأبدان في الإسلام **الجزء الثالث: تاريخ و جغرافية الجزائر**	- Application exacte des notions de base sur l'éducation civique.	- Appliquer les notions de base sur l'éducation civique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

bjectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
First Party: GRAMMAR .	- Maîtriser la langue orale et écrite - Maîtriser les techniques d'accueil d'assistance de renseignement dans la langue anglaise.	01°/ The auxiliaries "To be" and "To have" in simple tense affirmative, negative and interrogative forms . 02°/ The present continuous tense 03°/ The simple present tense 04°/ The "going to" future 05°/ The present perfect tense 06°/ The anomalous finites : can and may 07°/ The simple past tense 08°/ The past continuous 09°/ The simple past and the past continuous 10°/ The present perfect with "since" 11°/ the present perfect tense with "since" and "for" 12°/ The simple future : shall / will 13°/ The present perfect continuous tense 14°/ The simple future 15°/ The past perfect tense 16°/ The past perfect continuous tense 17°/ The anomalous finite : may / night 18°/ So / nor + anomalous finite + subject – whose + now 19°/ Which, who, whose 20°/ Who and that 21°/ A little / less / least 22°/ A few / fewer / fewest
Second Party : THE FORMULITION OF WELCOME		I : The language of reception and welcome 1- Arrival of the guest 2- Formalities 3- The conversation with the guest

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		II : Introduction 1- Introducing one self and others 2- Back 3- Polite remarks III : One the telephone / Talking messages 1- Telephoning 2- Rceiving telephone call 3- Refusing 4- Excusing IV : Basic inquiries and information 1- Inquiries with positive / negative answers 2- Offers and suggesting V : Meetings and greetings VI : Asking about directions 1- Dealing with diretion enquiries (inside and outside the company) VII : Schedules and times tables 1- Time expressions 2- Schedules eventes VIII : The language of hotels 1- The accomodation industry 2- Hotel management and administration 3- The front desk 4- Special services and facilities

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Distinguer la différence entre le passé simple et le passé continu	Distinction précise entre les deux passés	- C/ <u>Past simple /past continious</u> - Définition : past simple / past continious - Leurs utilisations - Les formes du Past simple /past continious - Comprehension (lecture) - Expression orale (jeu de rôle) - Expression écrite
- Utiliser « le present perfect »	Utilisation correcte du present perfect	- <u>D/ Present perfect</u> - Définition - Utilisation de : already, just, since, for, yet …. - Les formes du present perfect - Comprehension texts - Expression orale et écrite
- Utiliser « le past perfect »	Utilisation correcte du past perfect	- <u>E/ Past perfect</u> - Définition de « past perfect » - L'utilisation de: before, after, when, once, as soon as….
- Utiliser « le future»	Utilisation correcte du future	- <u>F/ Future</u> - Définition - Utilisation du future - Les formes du future - Planning future activities - Comprehension (lecture) - Expression orale - Expression écrite
Objectifs	**Critères particuliers**	**Eléments contenus**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

intermédiaires	**de performance**	
- Utiliser les articles	- Utilisation correcte	- <u>Articles and nouns</u> - L'utilisation des articles : a/ an/ the - Countable nouns - Incountable nouns
- Utiliser les déterminants	- Uutilisation correcte	- <u>Déterminer</u> - All, all of/ most, most of/ no,none of/ both, both of - Neither ….nor/ either….or - Somme and any
- Utiliser tous les types de pronoms	- Uutilisation correcte	- <u>Pronouns :</u> - Pronoms personnels - Pronoms possessifs - Pronoms démonstratifs - Pronoms relatifs
- Les différentes formes de la voie passive	- Maîtrise des différentes formes	- <u>Passive voice :</u> - Les formes de la voie passive - Le présent dans la voie passive - Le passé dans la voie passive - Le futur dans la voie passive
- Transformer les phrases de style direct en style indirect	- Transformation correcte	- <u>Reported speech</u> - Les formes du style indirect - Dans le présent - Dans le passé
- Utiliser les différents types du conditionnel	- Utilisation correcte	- <u>Conditional</u> - Types du conditionnel - Type (1) - Type (2) - Type (3)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	performance	
Recevoir et transmettre un message écrit	Présentations écrites ordonnées, synthétiques et complètes Réception et transmission corrects des messages	<u>La communication écrite</u> - Structure de la langue - Outils de la langue (orthographe, vocabulaire) Les bases de la grammaire et d'orthographe - rappel des points théoriques importants + exercices ciblés. a- La grammaire et l'orthographe, en fonction des besoins du participant L'accord des noms et des adjectifs. Les terminaisons du présent. Les terminaisons É et ER. Le participe passé et le verbe conjugué, les terminaisons des participes. Les accords du participe passé : accords simples avec être et avoir. Le futur, le conditionnel. Le passé composé. La concordance des temps… b - Le vocabulaire Différencier le langage "écrit" du langage "parlé". Nuancer sa pensée. Choisir des synonymes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	***Critères particuliers de performance***	***Eléments contenus***
	Utiliser correctement le vocabulaire de a langue française	Bien utiliser les mots de liaison ▪ Le vocabulaire de la lettre professionnelle : exprimer une demande, transmettre une information, ¯ présenter des excuses ou des remerciements, ¯ réclamer, refuser. ▪ Choisir les formules de politesse adaptées.
	Structuration correcte des phrases	c - Structure de la phrase • Apprendre à rédiger des phrases courtes, claires et précises pour : ¯ décrire une procédure simple, ¯ transmettre un savoir-faire, ¯ laisser une consigne... <u>d. L'organisation globale d'un texte</u>. <u>c. Les critères de lisibilité.</u> - "L'accrochage" des mots autour des éléments clés : nom et verbe. - L'utilisation d'un vocabulaire précis. - La mise en évidence de l'articulation de la pensée. - La structure d'un paragraphe.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	***Critères particuliers de performance***	***Eléments contenus***
Recevoir et transmettre un message oral	Présentations orales ordonnées, synthétiques et complètes	La communication orale Les principes de la communication orale 1 Les composantes de la communication orale 2. Les techniques de bases 3. Développement de ses aptitudes personnelles d'expression : - la voix et la respiration (débit, articulation, ton, rythme), - les regards, gestes et attitudes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : Tourisme/Option **:** Agence de voyage
Module : Histoire et géographie des civilisations
Code du module : MC2
Durée : 153H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable doit être capable d'utiliser les notions de base en géographie et en histoire des civilisations

Conditions de réalisation

- Internet
- Logiciels
- Documentation divers
- Voyages

Critères de performance

- Maîtrise des différends types de cortes, plans photographies et images numériques
- Maîtrise du vocabulaire spécifique
- Détermination exacte de la géographie du tourisme mondial

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- 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…)	- Maîtrise des différends types de cortes, plans photographies et images numériques - Maîtrise du vocabulaire spécifique - Détermination exacte de la géographie du tourisme mondial Maîtrise de l'histoire de l'Algérie Connaissances approfondies en histoire en général et en histoire de l'Algérie en particulier	<u>Histoire de l'art de la préhistoire à nos jours :</u> *Préhistoire *Egypte ancienne et Proche-Orient ancien *Pays méditérraneens : Grèce, Rome…. -Evolution de l'architecture -La peinture -La sculptured *Epoque médiévale :Le moyen âge occidental et Byzance, l'Islam La renaissance L'art au XVIIème siècle L'art au XIXème siècle L'art au XXème siècle L'art traditionnel algérien L'art Carthaginois L'art Romain L'art Islamique L'art pendant la période coloniale L'art en Algérie de 1962 à nos jours Les arts populaires en Algérie -Analyse de la géographie du tourisme mondial dans sa dynamique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Utilisation pertinente des connaissances géographiques et historiques Maîtrise des sites touristiques	<u>La géographie touristique :</u> Les éléments physiques Les composantes humaines Les infrastructures et équipements Etude du potentiel touristique : *Les sites naturels *Les vestiges historiques *Les sites industriels <u>Géographie touristique de l'Algérie :</u> *Frontières et formalités d'entrée *Voies et moyens de communication *Hébergement et gastronomie *Artisanat, coutumes, traditions et manifestations folkloriques Etude des grandes régions touristiques : L'Algérie et les Kabylie (grande et petite) L'oranais Le constantinois et les Aurès Les oasis Saharienne Le Sahara Le grand Sud : Le Hoggar Le Tssili N'Ajjer

Fiche de présentation du module complémentaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Spécialité : Tourisme/Option : Agence de voyage
Module : Economie
Code du module : MC3
Durée : 153H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser des notions en économie et appliquées 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

- Maîtrise du vocabulaire spécifique
- Etude exhaustive et pertinente du domaine économique
- Exactitude des connaissances

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS	ELEMENTS CONTENUS

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	DE PERFORMANCE	
- Déterminer la diversité des principaux courants de la pensée économique actuelle	- Maîtrise du vocabulaire spécifique	Identification de l'environnement économique, juridique et social et en percevoir l'évolution
	- Etude exhaustive et pertinente du domaine économique	Analyse des principaux courants de l'économie
- Identifier l'impact de la mondialisation économique sur le tourisme	- Efficacité dans la conclusion des transactions	Les différents aspects de l'activité touristique et le rôle du tourisme dans l'économie Place du tourisme dans l'économie nationale Le revenu du tourisme dans le PIB(production intérieure brut) L'emploi L'apport en devises
	- Exactitude des connaissances	es agents économiques et leurs opérations : La monnaie et le crédit : *La monnaie *La monnaie monétaire et ses contreparties *La création de la monnaie de crédit *L'inflation *Le système monétaire
	Maîtrise du système	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	monétaire international Connaissances approfondies sur l'économie algérienne	international Le commerce extérieur : Les espaces économiques Les échanges économiques internationaux Balance commerciale et balance des paiements Les systèmes et développement économiques L'économie algérienne : Structure, données et réformes
- Déterminer les relations juridiques	Maîtrise du cadre	Législations hôtelière et

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

individuelles et collectives de travail	juridique algérien	touristiques Le régime des agences touristiques : Lois régissant les agences du tourisme et de voyage Conditions d'établissement Droits et obligations des professionnels Procédures de classement des agences touristiques
Identifier l'environnement juridique international	Maîtrise de l'environnement juridique international	Tourisme et environnement juridique international
	Connaissances des droits et des obligations des professionnels	La législation commerciale Droit commercial : Les commerçants Les sociétés commerciales Les effets de commerce et la faillite : -Le chèque -La carte magnétique -Faillite et règlement judiciaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : Tourisme/Option : Agence de voyage
Module : Droit
Code du module : MC4
Durée : 68H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

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

Eléments de la compétence :

- Déterminer les relations juridiques individuelles et collectives de travail
- Identifier l'environnement juridique international

Conditions de réalisation

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

Critères de performance

- Maîtrise du vocabulaire spécifique
- Etude exhaustive et pertinente du domaine juridique
- Exactitude des connaissances

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS	ELEMENTS CONTENUS

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	DE PERFORMANCE	
- Déterminer la diversité des principaux courants de la pensée économique actuelle	- Maîtrise du vocabulaire spécifique	Identification de l'environnement économique, juridique et social et en percevoir l'évolution
	- Etude exhaustive et pertinente du domaine économique	Analyse des principaux courants de l'économie
- Identifier l'impact de la mondialisation économique sur le tourisme	- Efficacité dans la conclusion des transactions	Les différents aspects de l'activité touristique et le rôle du tourisme dans l'économie Place du tourisme dans l'économie nationale Le revenu du tourisme dans le PIB(production intérieure brut) L'emploi L'apport en devises
	- Exactitude des connaissances	es agents économiques et leurs opérations : La monnaie et le crédit : *La monnaie *La monnaie monétaire et ses contreparties *La création de la monnaie de crédit *L'inflation *Le système monétaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Maîtrise du système monétaire international Connaissances approfondies sur l'économie algérienne	international Le commerce extérieur : Les espaces économiques Les échanges économiques internationaux Balance commerciale et balance des paiements Les systèmes et développement économiques L'économie algérienne : Structure, données et réformes
	Maîtrise du cadre juridique algérien	Législations hôtelière et

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Déterminer les relations juridiques individuelles et collectives de travail Identifier l'environnement juridique international	Maîtrise de l'environnement juridique international Connaissances des droits et des obligations des professionnels	touristiques Le régime des agences touristiques : Lois régissant les agences du tourisme et de voyage Conditions d'établissement Droits et obligations des professionnels Procédures de classement des agences touristiques Tourisme et environnement juridique international La législation commerciale Droit commercial : Les commerçants Les sociétés commerciales Les effets de commerce et la faillite : -Le chèque -La carte magnétique -Faillite et règlement judiciaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : Tourisme/Option : Agence de voyage
Module : Comptabilité
Code du module : MC5
Durée : 153H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

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

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

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS	ELEMENTS CONTENUS

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	DE PERFORMANCE	
- Définir la comptabilité touristique - Identifier l'analyse comptable et la gestion financière - Déterminer les éléments de comptabilité analytique	- Définition correcte de la gestion comptable touristique - Identification adéquate de l'analyse comptable et de la gestion financière La logique du raisonnement L'exactitude des connaissances La rigueur de la démarche Maîtrise de l'économie algérienne	Présentation des fondements de la démarche mercatique dans son ensemble Analyse systématique et permanent du marché Identification du rôle de l'information comme point de départ de toute démarche mercatique La gestion comptable et financière La comptabilité générale comme représentation des relations entre l'organisation et son environnement Organisation et fonctionnement d'une comptabilité La monnaie et le crédit : *La monnaie *La monnaie monétaire et ses contreparties *La création de la monnaie de crédit *L'inflation *Le système monétaire international Le commerce extérieur : Les espaces économiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Détermination correcte des échanges économiques internationaux	Les échanges économiques internationaux Balance commerciale et balance des paiements Les systèmes et développement économiques L'économie algérienne : Structure, données et réformes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : Tourisme/Option **:** Agence de voyage
Module : Marketing
Code du module : MC6
Durée : 136H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

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

Conditions de réalisation

- Logiciels
- Connexion à l'internet

Critères de performance

-Pertinence de l'étude du marché
- Pertinence des informations recueillies
- Identification correcte des informations recueillies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
Comprendre le marketing et ses processus	Définition correcte du marketing Pertinence des concepts utilisés	Définition du marketing Identification des concepts utilisés dans le marketing Détermination du concept marketing
Identifier les marchés et les consommateurs	Identification correcte des marchés et des consommateurs	Les marchés et les besoins des clients Les différents optiques marketings L'environnement de l'entreprise
Comprendre le système d'information marketing	Identification correcte du système marketing	Identification du système d'information marketing Les sources d'information marketing
Connaître le fondement de l'activité commerciale	Définition correcte de l'activité commerciale Identification correcte des différentes formes de l'activité commerciale	Le fondement de l'activité commerciale • Les formes de commerce • Le milieu commercial • Les méthodes de vente

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MATRICE DES MODULES DE FORMATION

Spécialité : Tourisme/Option : Agent de voyage. (B.T.)

Durée : 2448H

Durée			136h	153h	136h	136h	153h	136h
	M C		**MC 1.1**	**MC 1.2**	**MC 1.3**	**MC 1.4**	**MC 1.5**	**MC 1.6**
	M Q	**Ordre**						
204h	Participation à l'élaboration des produits touristiques	5	x	X	X		x	X
255h	- Accueil des clients	**3**	x	X	X	X		X
323h	-Vente des produits touristiques	**1**	x	X	X	X	x	X
204h	Réservation des prestations et suivi	**2**	x	X	X	X	x	X
306	Informatique et systèmes automatisés	**4**	x		x			x

- WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Stage pratique 612H

Spécialité : Tourisme/Option : **Agence de voyage**

	Semestre I				**Semestre II**				**Semestre III**				**Semestre IV**				**Total général**
	cours	TD+TP	Total heb	Total semestre	cours	TD+TP	Total heb	Total semestre	cours	TD+TP	Totale heb	Total semestre	cours	TD+TP	Totale heb	Total semestre	
Participation à l'élaboration des produits touristiques	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**204**
- Accueil des clients	**02**	**03**	**05**	**85**	**02**	**03**	**05**	**85**	**02**	**03**	**05**	**85**	*	*	*	*	**255**
-Vente des produits touristiques	**01**	**01**	**02**	**34**	**04**	**04**	**08**	**136**	**02**	**04**	**06**	**102**	**01**	**02**	**03**	**51**	**323**
Réservation des prestations et suivi	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**204**
Informatique et systèmes automatisés	**01**	**01**	**02**	**34**	**02**	**04**	**06**	**102**	**02**	**04**	**06**	**102**	**02**	**02**	**04**	**68**	**306**
-Techniques d'expressions (Arabe- Français – Anglais)	**01**	**01**	**02**	**34**	**01**	**01**	**02**	**34**	**01**	**02**	**34**	**01**	**02**	**34**	**01**	**01**	**136**
-Géographie et histoire des civilisations	*	*	*	*	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**153**
-Economie	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**01**	**02**	**34**	*	*	*	*	**136**
-Droit	*	*	*	*	**02**	**02**	**04**	**68**	**01**	**01**	**02**	**34**	**01**	**01**	**02**	**34**	**136**
Comptabilité	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	**01**	**02**	**03**	**51**	*	*	*	*	**153**
-Marketing	*	*	*	*	**02**	**02**	**04**	**68**	**01**	**01**	**02**	**34**	**01**	**01**	**02**	**34**	**136**
Stage pratique																	**306**
Total				**612**				**612**				**612**				**30**	**2448**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر