الجمهـورية الجزائـرية الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels
المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين
قاسـي الطـاهـر

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

Référentiel des Activités Professionnelles

Tourisme option : Production Et commercialisation

Code N° HTO0716

Comité technique d'homologation
Visa N° HTO15/07/16

BTS

V

2016

9 شارع اوعمروش محندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار 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

TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION

I- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

II- IDENTIFICATION DES TACHES

III- TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

IV- DESCRIPTION DES TACHES

V- ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

VI- EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

VII- CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

VIII- SUGGESTIONS QUANT A LA FORMATION

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels. Il est conçu suivant la méthodologie d'élaboration des programmes par A.P.C (Approche par Compétences) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme est défini par compétences formulées par objectifs ; on énonce les compétences nécessaires que le stagiaire doit acquérir pour répondre aux exigences du milieu du travail. Pour répondre aux objectifs escomptés, le programme ainsi élaboré et diffusé doit répondre aux buts généraux de la formation professionnelle :

Rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier,
Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle
Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels
Favoriser la mobilité professionnelle de la personne

Dans ce contexte d'approche globale par compétences, trois documents essentiels constituent le programme de formation ;

- Le Référentiel des Activités Professionnelles (RAP),
- Le Référentiel de Compétences (RC),
- Le Programme d'Etudes (PE),

Le référentiel des activités professionnelles (RAP) constitue le premier de trois documents d'accompagnement du programme de formation. Il présente l'analyse de la spécialité (le métier) en milieu professionnel. Cette description succincte de l'exécution du métier permet de définir, dans le référentiel de certification, les compétences nécessaires à faire acquérir aux apprenants pour répondre aux besoins du milieu de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

A)- Présentation de la profession:

1)- Branche professionnelle : Hôtellerie-Tourisme « HTO »

2)- Dénomination de la profession : Tourisme / option : Production et Commercialisation

3)- Définition de la profession:

Le titulaire du diplôme BTS en Tourisme, option production et commercialisation intervient dans le processus de la production et de la commercialisation des produits touristiques.

A partir des informations recueillies, il est appelé à monter son produit, le présenter à sa clientèle (Agence de tourisme et voyage ATV ou client direct via internet) pour conclure la vente. Il est également chargé du suivi de la clientèle et des ventes.

Tâches principales :

- Inventorier les potentiels touristiques, constituer la documentation et consulter les prestations. Capitaliser les potentiels touristiques
- Etudier et assembler les prestations pour répondre à la demande
- Négocier les composants de produit voyage et déterminer le prix de vente.
- Collaborer avec les structures de commercialisation
- Concevoir les produits touristiques, présenter l'offre et élaborer les documents de voyage.
- Suivre et gérer les contrats, les incidents et les litiges.
- Accueillir les clients, conseiller et proposer en fonction des attentes.
- Vendre les produits touristiques et suivre les dossiers de vente.
- Développer une nouvelle clientèle
- Mettre en valeur la relation entreprise -client.

B)- Conditions de travail :

1- **Lieu de travail :** Le titulaire de ce diplôme exerce ses fonctions dans toute entreprises ou structure assurant la production et la commercialisation de produits touristiques :
   - Agence de voyages
   - producteurs locaux, autres organismes institutionnels et association touristique
   - Centrales d'achat et de réservation
   - Compagnies de transport (aérien, ferroviaire, maritime, route)
   - Autocaustes
   - Croisiéristes
   - loueurs de voitures (Location de voiture)
   - Sociétés d'assurance assistance touristique.
   - Structure hôtelière.

2- **Eclairage :** Naturel ou artificiel

3- **Température :** ambiante

4- **Brit et vibration :** / aucun bruit

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5- **Poussière :** / pas de poussière

6- **Risques et maladies professionnelles :** Problèmes dorsal

7- **Contacts sociaux :** Relations humaines permanentes (internes, externes)

C- Exigences de la profession:

1- physiques:

-la qualification exige physiquement une taille et robustesse normale.

2- intellectuelles :

- Etre persuasif
- Avoir une capacité d'écoute
- Etre créatif
- Avoir une capacité d'adaptation

3- contre indications :

-Position assise

D- Responsabilités de l'opérateur:

1- Matérielle :

Le TS est Responsable de l'équipement et de l'outillage qui lui sont affectés. Surtout le matériel informatique (ordinateur et ses accessoires) et matériel de télécommunication (télécopie téléphone, télex).
Aussi les documents de caisse, de comptabilité et des dossiers des clients .

2- Décisionnelle:

- Production sous la responsabilité du chef de service ou de produit
- Responsabilité de la gestion de sa caisse.
- Responsabilité des propositions commerciales faites, des titres et documents de voyage émis et délivrés.

3- Morale:

- Respect de la charte qualité.
- Respect de l'éthique et de la déontologie de la profession.

4- Sécurité:

Sur soi et sur les autres

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

E- Possibilité de promotion:

Accès aux postes supérieurs : selon le cadre réglementaire de l'organisme employeur

F- Formation:

1- **Condition d'admission :** 3 AS
2- **Durée de la formation :** 30 mois (3060h) dont 6 mois (612h) de stage pratique en milieu professionnel
3- **Niveau de qualification :** V
4- **Diplôme** : Brevet de Technicien Supérieur en Tourisme / option : Production et Commercialisation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II- Identification des tâches

N°	Tache professionnelle
1	- Inventorier les potentiels touristiques, constituer la documentation et consulter les prestataires
2	- Etudier et assembler les prestations
3	- Négocier les composants de produit- voyage et déterminer le prix de vente
4	-Collaborer avec les structures de commercialisation
5	- Concevoir les produits touristiques, présenter l'offre et élaborer les documents de voyage
6	- Prendre en charge le client.
7	- Vendre les produits touristiques
8	- Assurer le suivi des clients et des ventes
9	- Participer à la création d'une nouvelle clientèle
10	- Mettre en valeur la relation entreprise - client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III - Tableau des tâches et des opérations

N°	TACHES	OPERATIONS
1	Inventorier les potentialités touristiques, constituer la documentation	1- procéder à la recherche des sources d'information 2- identifier les potentialités 3- répertorier les potentialités 4 - recueillir les informations des prestations 5 - monter sa propre documentation 6 - mettre à jour la documentation, et les sources d'information
2	Etudier et assembler les prestations	1 - établir les contacts et consulter les prestataires 2 - apprécier les réactions et comparer les offres. 3- classer par priorité les prestations. 4- assembler les meilleures prestations.
3	Négocier les composants de produit voyage et déterminer le prix de vente	1- rechercher les informations en fonction d'un objectif opérationnel 2- analyser les informations. 3 - tenir à jour la documentation et les sources d'information 4- négocier avec les différents prestataires 5- retenir les offres les plus intéressants (rapport qualité-prix) 6- rassembler les éléments de calcul **7-** calculer les coûts de revient et déterminer les prix de vente
4	Collaborer avec les structures de commercialisation	1- identifier les structures de commercialisation 2- contacter et négocier 3- finaliser les procédures d'accord et de prise en charge du client
5	concevoir les produits touristiques, présenter l'offre et élaborer les documents de voyage	1- définir les supports commerciaux et les documents de voyage 2 - concevoir les supports commerciaux **3 -** assurer le montage du produit voyage. 4 – élaborer les documents de voyage 5- argumenter la programmation du voyage 6 - présenter le produit 7- procéder aux changements nécessaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III - Tableau des tâches et des opérations (suite)

N°	TACHES	OPERATIONS
6	Prendre en charge le client	1- mettre en œuvre les phases de préparation d'accueil, d'attente et de réception des clients 2- accueillir le client 3 - conduire un entretien d'écoute active et d'observation. 4 - proposer et commenter une sélection de produits correspondants aux attentes 5- **c**onseiller, argumenter et traiter les objections, 6 - orienter le client vers un autre service si nécessaire
7	Vendre les produits touristiques	1- prendre connaissance de l'ensemble des Produits touristiques 2- accueillir et écouter le client 3- s'informer des besoins du client et l'informer des produits 4- conseiller, argumenter et traiter les réclamations 5- conclure une vente immédiate ou un engagement 6- renseigner les documents de vente ou de réservation
8	Assurer le suivi des clients et des ventes	1- se procurer les informations nécessaires aux documents de suivi 2- renseigner les documents de suivi. « Doc Transport, Doc hébergement ; Doc loisir et police assurance » et proposer des solutions 3- assurer une assistance –conseil

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III - Tableau des tâches et des opérations (suite)

N°	TACHES	OPERATIONS
9	-Participer à la création d'une nouvelle clientèle	1- identifier les opportunités de développement 2- collecter les informations concernant les clients occasionnels 3- participer à l'adaptation des produits 4- présenter les produits ; les promotions et écouter la clientèle 5- transmettre aux services concernes les attentes des clients
10	-Mettre en valeur la relation entreprise-client	1 - identifier l'évolution des attentes des clients ainsi que leurs processus d'achat 2- reconnaitre les traditions et les coutumes des clients 3- évaluer les attentes en relation avec le portefeuille 4- personnaliser les offres 5- maintenir le contact et partager avec les fêtes personnelles, religieuses et nationales

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV)- Description des tâches

Tâche1 :-Inventorier les potentialités touristiques et constituer la documentation.

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	- Procéder à la recherche des sources d'information	**A l'aide de :** - Poste de travail informatisé relié aux banques de données - Outils de communication : Téléphone , Fax, Internet.. **A partir de :** - Répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix ou manuel de vente - documents professionnels: presse, revue, CD audiovisuel - guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs - listing des sites touristique	- Organisation méthodique de recherche - Exhaustivité des sources d'information
02	- Identifier les potentialités		- Identification exacte des potentialités
03	-Répertorier les potentialités		- Exhaustivité de classement
04	- Recueillir les informations des prestations		- pertinence de la collecte et des choix d'information - organisation méthodique du travail de collecte
05	- Monter sa propre documentation		- qualité de la synthèse de l'information - cohérence et pertinence du montage de la documentation
06	- Mettre à jour la documentation, et les sources d'information		- pertinence des remplacements proposés - qualité et régularité de la mise à jour

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche.2 :-Etudier et assembler les prestations.

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	- établir les contacts et consulter les prestataires	**A l'aide de :** - Poste de travail informatisé relié aux banques de données - Outils de communication : Téléphone, Fax, Internet..	- le contact de tous les prestataires est établi.
02	- apprécier les réactions et comparer les offres.	**A partir de :** - répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix - documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle - manuel de vente - guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs	- appréciation rationnelle. - exhaustivité de la comparaison.
03	- classer par priorité les prestations.		- Clarté des expressions rédigées - classement rationnel des priorités
04	- Assembler les meilleures prestations.		-identification exacte de chaque prestation - les meilleures offres (qualité-prix) sont retenues

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche.3 :- Négocier les composants de produit voyage et déterminer le prix de vente.

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	- rechercher les informations en fonction d'un objectif opérationnel	**A l'aide de :** - Poste de travail informatisé relié aux banques de données - Outils de communication : Téléphone , Fax, Internet.. **A partir de :** -répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix - documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle - manuel de vente - guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs	- organisation méthodique de recherche - exhaustivité des informations
02	analyser les informations.		- pertinence de l'analyse
03	- tenir à jour la documentation et les sources d'information		- qualité et régularité de la mise à jour - pertinence des informations.
04	- négocier avec les différents prestataires		- qualité de la relation avec les prestataires. - Négociations fructueuses
05	- Choisir les offres les plus intéressants -Rassembler les éléments de calcul		- report exact des informations - pertinence de choix
06	**-** calculer les coûts de revient et déterminer les prix de vente		- report exact des offres retenues -choix exacte des formules de cacul
07			- calculs exacts

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche4 : Collaborer avec les structures de commercialisation

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	- identifier les structures de commercialisation	**A l'aide de :** - Poste de travail informatisé relié aux banques de données - Outils de communication : Téléphone , Fax, Internet..	- toutes les structures sont identifiées - report exacte des modalités de contact - utilisation correcte des outils de communication
02	-contacter et négocier	**A partir de :** - répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix - documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle - manuel de vente - guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs	-tous les détails sont évoqués -négociation fructueuse - tous les documents sont préparés - respect des délais de transmission.
03	- finaliser les procédures d'accord et de prise en charge du client		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche.5. concevoir les produits touristiques, présenter l'offre et élaborer les documents de voyage

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	- Définir les supports commerciaux et les documents de voyage de promotion	**A l'aide de :** - Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet - outils de communication - Matière première pour la conception des supports et des documents **A partir de :** - répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix - documents - services d'impression. professionnelles: presse, revue, audiovisuelle - manuel de vente - guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs	- tous les supports et les documents sont définis
02	- concevoir les supports commerciaux **-** assurer le montage des produits		- Faisabilité des supports - Représentativité des supports et des documents
03	- élaborer les documents de voyage		- visibilité des informations - pertinence des éléments montés.
04	- argumenter la programmation du voyage		- exhaustivité des documents - finition compétitive
05	-présenter le produit		- les arguments sont synoptiques
06	- procéder aux changements nécessaires		- Présentation adéquate
07			- les consignes sont tenues en compte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche.6 :- Prendre en charge le client.

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	- mettre en œuvre les phases de préparation d'accueil, d'attente et de réception des clients	**A l'aide de :** - Bureau de réception - Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet - outils de communication	- Respect des différentes phases de préparation - Le lieu d'accueil est correctement préparé
02	- Accueillir le client		- Respect de l'éthique professionnelle - Utilisation exacte des expressions de courtoisie et de politesse
03	-conduire un entretien d'écoute active et d'observation.	**A partir de :** - répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix - documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle - manuel de vente - guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs - documents de voyage - supports commerciaux	- Communication efficace - Identification pertinente des attentes du client
04	- Proposer et commenter une sélection de produits correspondants aux attentes		- pertinence de la proposition - exactitude des commentaires.
05	**- C**onseiller, argumenter et traiter les objections,		- force de l'argumentation - Souci des détails et de précision
06	- Orienter le client vers un autre service si nécessaire		- Orientation correcte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche7: Vendre les produits touristiques

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	- Prendre connaissance de l'ensemble des Produits touristiques	**A l'aide de :** - Produits touristiques - Bureau de réception - Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet - outils de communication **A partir de :** - répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix - documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle - manuel de vente - guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs - documents de voyage - supports commerciaux - Canevas reçu - Canevas facturation	- Rédaction exacte d'un aide-mémoire relatif aux produits - Respect de l'éthique professionnelle - Utilisation exacte des expressions de courtoisie et de politesse -Identification exacte du goût, champ d'intérêt, du budget et du temps du client - Suggestion adéquates des produits touristiques - Evaluation exacte des réactions du client. - Les conseils et les arguments sont convainquent - Etablissement correcte de la facture - le document d'engagement ou de vente est renseigné et signé
02	- accueillir et écouter le client		
03	- S'informer des besoins du client et l'informer des produits		
04	- Conseiller, argumenter et traiter les réactions		
05	- conclure une vente immédiate ou un engagement		
06	- Renseigner les documents de vente ou d'engagement		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche.8 :- Assurer le suivi des clients et des ventes

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	- Se procurer les informations nécessaires aux documents de suivi	**A l'aide de :** - Contrat de vente, engagement, - Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet - outils de communication	- Les informations sont toutes rassemblées
02	- Renseigner les documents de suivi. « Doc Transport, Doc hébergement, Doc loisir et Doc police d'assurance » et proposer des solutions	**A partir de :** - répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix - documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle - manuel de vente - guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs - documents de voyage - supports commerciaux - Fiche d'évaluation du client	- les informations sont correctement définies et renseignées - le fichier client est correctement renseigné - pertinence des solutions proposées
03	- Assurer une assistance – conseil		- pertinence et qualité des renseignements - Le client est correctement conseillé .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche.9:-. Participer à la création d'une nouvelle clientèle

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	Identifier les opportunités de développement	**A l'aide de :** - un portefeuille de client - politique de l'entreprise - évolution du marché	- Identification exacte de données collectées - Critères de développement sont correctement définis
02	- Collecter les informations concernant les clients (niches)	- Bureau de réception - Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet	- le portefeuille client est correctement déchiffré - les clients sont identifiés
03	- Participer à l'adaptation des produits	- outils de communication	- Prise en considération des opportunités de développement et de l'évolution du marché
04	- Présenter les produits et les promotions et écouter la clientèle	**A partir de :** - répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix - documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle - manuel de vente	- Utilisation correcte des moyens de communication - Accueil chaleureux - pertinence de la perception de la demande du client - pertinence de la proposition
05	- Transmettre aux services concernes les attentes des clients	- guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs - documents de voyage - supports commerciaux Clients	- force de l'argumentation -fidélité de transmission des attentes de client.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche.10 :-. Mettre en valeur la relation entreprise- client

N°	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
01	- Identifier l'évolution des attentes des clients ainsi que leurs processus d'achat	**A l'aide de :** - un portefeuille de client - politique de l'entreprise - évolution du marché - Bureau de réception	- pertinence de données collectées - l'évolution est schématisée
02	- reconnaitre les traditions et les coutumes des clients	- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet - outils de communication	-les différences sont cités -citation exacte du comportement adéquat
03	- Evaluer les attentes en relation avec le portefeuille	**A partir de :** - répertoire des prestataires du tourisme - brochure, cahier des prix - documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle	- le portefeuille client est correctement déchiffré - les attentes sont identifiées - évaluation correcte
04	- Personnaliser les offres	- manuel de vente - guide et documents cartographiques - fichiers clients, fournisseurs - documents de voyage - supports commerciaux	- tous les facteurs de marketing sont tenus en considération - pertinence de l'offre
05	- Maintenir le contact et partager avec les fêtes personnelles, religieuses et nationales		-pertinence de la périodicité de contact -Choix judicieux de l'outil de félicitation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V – Analyse des risques professionnels

Sources de Risque	Effet sur la santé	Moyens de prévention
-Moyen de déplacement	-Risque de blessures, d'entorses ou fractures	-Respect des consignes de sécurité à l'intérieur d'un véhicule -Respect de la règlementation lors de déplacement
-Equipement informatique	-Electrocution	
-Déplacement à pieds	-Risque de blessures, d'entorses ou fractures	-Application des consignes d'hygiène et de securité dans le lieu de travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI – Equipements et matériaux utilisés

- Bureau équipé
- Matériaux divers pour le montage des produits à vendre

1-outils de communication (poste informatique logiciels archive et archive numérique réseaux ;;;;;).

-Tout matériel mobile ou fixe de présentation d'information

-Tout matériel de traitement et de production

-Tout espace d'accueil et de négociation disponible
-Tout mode de transport.

VII : CONNAISSANCES COMPLÉMENTAIRES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Discipline, Domaine	Limite des connaissances
métier et formation	- Perspectives d'emploi rémunération, programme, liens entre les différentes compétences du programme d'études et l'exercice du métier ;
Informatique	- Les fonctions du système d'exploitation Windows ; - Les fonctions de base de l'application de traitement de texte (Word ; - Les fonctions de base du tableur (Excel) ; - Recherche de l'information sur Internet ;
Mercatique industrielle	- une démarche centrée sur le client - Les marchés industriels - le contexte de l'action technico-commerciale - Évolutions de la mercatique industrielle - la mise en œuvre de la politique de prix et de l'offre
Technologie des solutions constructives	- Analyse fonctionnelle d'un produit - Le développement durable - Choix opérationnels dans le domaine comptable et financier - typologie des consommateurs - les critères d'évaluation de la relation
Organisation juridique	- l'organisation judiciaire et les grands principes de la justice - les structures juridiques des entreprises commerciales - Les contrats et la responsabilité - les relations commerciales - les acteurs de l'offre touristique - les modes et les instruments de paiement - la mondialisation et la régionalisation dans le tourisme
Management	- les structures organisationnelles - le management au service de l'organisation commerciale - les aspects d'un management au service de l'organisation commerciale - la constitution d'une équipe commerciale - la valorisation de l'équipe commerciale - l'organisation de l'équipe de travail - l'accompagnement et le contrôle du travail de l'équipe - les caractéristiques de la consommation touristique - La communication dans la relation managériale - - L'efficacité dans la relation managériale - La communication dans le management de projet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VII : CONNAISSANCES COMPLÉMENTAIRES (suite)

Discipline, Domaine	Limite des connaissances
Tourisme et territoire	- Lecture du paysage urbain - Les espaces - Lecture du paysage naturel en site urbain et rural - Les organismes de tourisme - la politique du développement - histoire du tourisme - les espaces touristiques nationaux et mondiaux - la valeur touristique d'un espace - les acteurs industriels du tourisme - la politique du développement du tourisme - les différents objets touristiques
Technique d'expression et de recherche d'emploi	- Langues (français / anglais) : - compréhension écrite - rédaction - compréhension orale - expression orale - Rédaction d'un curriculum vitæ - Rédaction des différents rapports

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VIII: Suggestions quant à la formation

Il est souhaitable de :

- Prévoir des stages pratiques de courte durée après l'enseignement des Compétences
- Conclure des ententes avec des entreprises pour récupérer des catalogues ou du matériel pouvant encore servir pour l'apprentissage ;

- Susciter la collaboration entre l'établissement de formation et l'entreprise pour des projets ;

- Programmer la formation de Tourisme option production et commercialisation en mode apprentissage

- Enfin on suggère aussi de renforcer les apprentissages concernant l'informatique, ainsi les personnes exerçant la profession devront également posséder une bonne connaissance des langues

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر