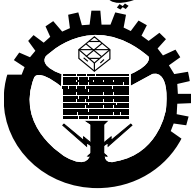
الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels
المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين
قاسـي الطـاهـر



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

Référentiel de Certification

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- Présentation des compétences du programme ;

II- Description des compétences ;

III- Tableau de mise en relation des compétences ;

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 dans sa totalité :

- Rend le stagiaire efficace dans l'exercice de sa profession ;
- Lui permettant d'effectuer correctement les tâches du métier,
- Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition des savoirs, savoir être et savoir faire nécessaires pour la maitrise des techniques appropriées au métier « Tourisme /option : production et commercialisation.

- Favoriser son évolution par l'approfondissement de ses savoirs professionnels en développant en lui le sens de la créativité et de l'initiative ;
- Lui assure une mobilité professionnelle en ;
- Lui donnant une formation de base relativement polyvalente,
- Le préparant à la recherche d'emploi ou à la création de son propre emploi,
- Lui permettant d'acquérir des attitudes positives par rapport aux évolutions technologiques éventuelles,

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 de compétences (RC) constitue le deuxième de trois documents d'accompagnement du programme de formation. Il présente la traduction des tâches du métier décrites dans le référentiel des activités professionnelles en compétences. La description de ces compétences permet l'élaboration de programme d'études de ce métier.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II- Présentation des compétences professionnelles

Tâches	Compétences professionnelles
1. Inventorier les potentiels touristiques, constituer la documentation et consulter les prestataires	Cp1: Inventorier les potentiels touristiques Cp2: Constituer la documentation Cp3: Consulter les prestataires et comparer les offres
2. Etudier et assembler les prestations	Cp4 : Etudier et assembler les prestations
3. Négocier les composants de produit- voyage et déterminer le prix de vente	Cp5: Analyser les offres et négocier les composants de produit voyage. Cp6: Déterminer le prix de vente
4. Collaborer avec les structures de commercialisation	CP7 : Collaborer avec les structures de commercialisation
5. Concevoir les produits touristiques, présenter l'offre et élaborer les documents de voyage	Cp8: Concevoir les produits touristiques Cp9 : Présenter l'offre
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	Cp10 : Prendre en charge le client. Cp11 : Vendre les produits touristiques Cp12 : Gérer les documents de suivi Cp13 : Gérer les ventes. Cp 14 : Identifier les opportunités du marché Cp 15 : Mener une action de prospection et segmenter les clients Cp16 : Identifier l'évolution des attentes des clients ainsi que leurs processus d'achat. Cp17 : Personnaliser les offres.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II- Présentation des compétences complémentaires

Discipline, Domaine	Compétences complémentaires
métier et formation	Cc1- Se situer au regard du métier ;
Informatique	Cc2- Exploiter l'outil informatique ;
Mercatique industrielle	Cc3- Reconnaître les caractéristiques de la consommation touristique
Technologie des solutions constructives	Cc4- Identifier des solutions plus adaptées aux consommateurs
Organisation juridique	Cc5- Reconnaître les principes de l'organisation judiciaire du tourisme
Management	Cc6-Identifier le potentiel des entreprises commerciales
Tourisme et territoire	Cc7-Identifier le potentiel patrimonial historique et géographique
Technique d'expression et de recherche d'emploi	Cc8- Exploiter un document lié à l'exercice du métier et communiquer dans la langue considérée (français) ; Cc9- Exploiter un document lié à l'exercice du métier et communiquer dans la langue considérée (anglais) ; Cc10- Communiquer dans une troisième langue (Allemand, Italien, espagnol) ; Cc11- Rechercher un emploi

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III- Description des compétences

Fiche de description de la compétence professionnelle1

CP1-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Inventorier les potentialités touristiques

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Procéder à la recherche des sources d'information et leurs modalités d'accès
- réaliser un simple diagnostique du territoire.
- Identifier les potentialités
- Répertorier les sources d'information
- Rédiger l'inventaire.

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Outils de communication
- Guide et documents cartographiques
- listing des sites touristique

C-) CRITERES DE PERFORMANCE:

- exhaustivité des sources d'information
- pertinence de la collecte et des choix d'information.
- diagnostique pertinent.
- Identification exacte
- exhaustivité de classement
- rédaction conforme.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle2

CP2-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Constituer la documentation

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- recueillir les informations visant un objectif opérationnel
- exploiter les informations sur les sites professionnels.
- monter sa propre documentation professionnelle pratique
- Mettre à jour la documentation, et les sources d'information

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- inventaire.
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Documents d'actualisation
- accès aux principales sources d'information professionnelles
- guide et documents cartographiques
- listing des sites touristique

C-) CRITERES DE PERFORMANCE.

- Organisation méthodique du travail de collecte
- Les information sont pertinentes
- L'exploitation est exhaustive
- La documentation est pertinente.
- Qualité et régularité de la mise à jour

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle3

CP3-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Consulter les prestataires et comparer les offres.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Procéder à la recherche des informations en fonction de la prestation

- Actualiser la documentation et les sources d'information

- Etablir les contactes

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Outils de communication
- Répertoire des prestataires du tourisme
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- Fichiers clients, fournisseurs
- Listing des sites touristique

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Organisation méthodique de recherche
- Exhaustivité des informations
- pertinence de la collecte et des choix d'information
- Qualité et régularité de la mise à jour
- Le contact de tous les prestataires et établie.
- Appréciation pertinente.
- Exhaustivité de la comparaison.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle4

CP4-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Etudier et assembler les prestations

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

-établir les contacts et consulter les prestataires
- apprécier les réactions et comparer les offres.
- classer par priorité les prestations.
-assembler les meilleures prestations.

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé avec un écran éventuellement visible par le client relié aux banques de données internes et externes aux serveurs et à l'Internet.
- Offres.
- Guide et documents cartographique
- situation: des vents, des coûts (personnelle locaux communication, des comptes clients, fournisseurs, ...)
- outils de communication
- brochure, cahier des prix tarifs. Manuel de vente, guide

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Le contact de tous les prestataires est établi.
- Appréciation rationnelle.
- Exhaustivité de la comparaison.
- Clarté des expressions rédigées
- Classement rationnel des priorités
- Identification exacte de chaque prestation
- Les meilleures offres (qualité-prix) sont retenues

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle5

CP5-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Analyser les offres et négocier les composants de produit voyage.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Rechercher et analyser les informations en fonction d'un objectif opérationnel
- Tenir à jour la documentation, les sources d'information
- Négocier avec les différents prestataires
- Retenir les offres les plus intéressantes.

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Manuel de vente, manuel technique
- Guide et documents cartographiques
- Outils de communication
- Offres
- Documentation sur tout support
- Cahier des prix

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Pertinence de l'analyse.
- Pertinence de la collecte et des choix d'information
- Qualité et régularité de la mise à jour
- Qualité de la relation avec les prestataires.
- Négociations fructueuses
- Pertinence de l'analyse
- Les offres retenues sont pertinentes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle6

CP6-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Déterminer le prix de vente

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Reporter les offres retenues
- Rassembler les éléments de calcul (formules ,les charges , les frais et éléments fiscaux).
- Déterminer le prix de vente.

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Offres
- Situation: des ventes, des coûts, des comptes clients, fournisseurs
- Brochure, cahier des prix condition et manuel de vente
- Demande ou commande du client, orale ou écrite
- Manuel de vente, manuel technique
- Cahier des prix

C-) CRITERES DE PERFORMANCE:

- Les éléments sont cites.
- Les formules de calcul sont adéquates avec le cas
- Exactitude des calculs
- Cohérence par rapport au marché

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle7

CP7-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Collaborer avec les structures de commercialisation

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Identifier les structures de commercialisation
- Contacter et négocier
- Finaliser les procédures d'accord et de prise en charge du client

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Listing des structures de commercialisation
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Outils de communication
- Répertoire des prestataires du tourisme et leurs offres.
- Brochure, cahier des prix tarifs
- Manuel de vente, manuel technique
- Guide et documents cartographique

C-) CRITERES DE PERFORMANCE:

- Toutes les structures sont identifiées
- Report exacte des modalités de contact
- Utilisation correcte des outils de communication
- Tous les détails sont évoqués
- Négociation fructueuse
- Tous les documents sont préparés
- Respect des délais de transmission.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle8

CP8-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Concevoir les produits touristiques

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Rassembler les prestations retenues
- Définir les supports commerciaux et les documents du voyage de promotion
- Concevoir les supports commerciaux
- Assurer le montage du produit voyage.
- Elaborer les documents de voyage

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Outils de communication
- Répertoire des prestataires du tourisme et leurs offres.
- Brochure, cahier des prix tarifs
- Manuel de vente, manuel technique
- Guide et documents cartographique

C-) CRITERES DE PERFORMANCE:

- Toutes les prestations retenues sont réunies
- Tous les supports sont définis
- Les documents sont cités
- Conception pertinente
- Mariage texte-image judicieux
- Visibilité des informations
- Pertinence des éléments montés
- Exhaustivité des documents
- Finition compétitive

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle9

CP9-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Présenter l'offre

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Préparer les supports de la présentation
- Argumenter la programmation du voyage
- Présenter le produit
- Procéder aux changements nécessaires

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Offres
- Besoin ou demande
- Outils de communication
- Bureau bien équipé pour une présentation.

C-) CRITERES DE PERFORMANCE:

- Tous les supports sont réunis.
- Les arguments sont synoptiques
- Bonne présentation
- Les consignes sont tenues en compte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle10

CP10-) ENONCE DE LA COMPETENCE :

Prendre en charge le client.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- mettre en œuvre les phases de préparation d'accueil, d'attente et de réception des clients
- Accueillir le client
- conduire un entretien d'écoute active et d'observation.
- proposer et commenter une sélection de produits correspondants aux attentes
- **C**onseiller, argumenter et traiter les objections,
- orienter le client vers un autre service si nécessaire

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- bureau d'accueil
- fichiers clients, fournisseurs
- situation: des ventes, des coûts (personnelle, locaux , communication)
- des comptes (clients, fournisseurs, ...)
- outils de communication
- brochure, cahier des prix tarifs. Manuel de vente, guide

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Respect des différentes phases de préparation
- Le lieu d'accueil est correctement préparé

- Respect de l'éthique professionnelle
- Utilisation exacte des expressions de courtoisie et de politesse

- Communication efficace
- Identification pertinente des attentes du client

- pertinence de la proposition
- exactitude des commentaires.

- force de l'argumentation
- Souci des détails et de précision

- Orientation correcte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle11

CP11-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Vendre les produits touristiques

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- accueillir et écouter le client
- proposer une sélection de produits
- Entrer en discussion tout en conseillant, argumentant et traitant les objections
- conclure une vente immédiate ou un engagement
- Renseigner les documents de vente ou d'engagement

- B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes et externes
- outils de communication
- Manuel de vente, manuel technique
- fichiers clients, fournisseurs
- situation: -des ventes
  -des coûts (personnelle locaux)
  -des comptes (clients, fournisseurs)
- contrat de location de vente

-C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Satisfaction du client
- Client s'exprime en toute liberté
- pertinence proposition
- Intéressement du client
- Discutions fructueuses
- Pertinence des arguments
- Client convaincu
- Le produit est vendu
- Le client est satisfait
- Le document d'engagement ou de vente est renseigné et signé

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle12

CP12-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Gérer les documents de suivi.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Identifier les documents de suivi.
- Définir les informations a renseigné.
- Analyser et traiter les réclamations.
- Créer un fichier client.

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Répertoire des prestataires du tourisme
- Brochure, cahier des prix
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- Manuel de vente
- Guide et documents cartographiques
- Fichiers clients, fournisseurs
- Supports commerciaux

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Identification exacte
- Les spécificités sont distinguées
- Les informations sont correctement définies
- Le fichier est correctement renseigné

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle13

CP13-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Gérer les ventes.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Collecter les pièces justificatives des opérations de ventes réalisées.
- Déterminer : l'état de ventes et l'état de réservations.
- Renseigner et commenter les documents de suivi.
- Communiquer les états.

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données.
- Répertoire des prestataires du tourisme.
- Brochure, cahier des prix.
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle.
- Situation des ventes.
- Guide et documents cartographiques.
- Fichiers clients, fournisseurs.
- Supports commerciaux.

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Collecte de toutes les pièces.
- Exactitudes des états.
- Qualité de la synthèse de l'information
- Respect des délais de transmission

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle14

CP14-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Identifier les opportunités du marché.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Repérer les particularités de l'évolution du marché
- Identifier les opportunités de développement
- Reconnaître le marché du travail et appliquer les principes des contrats
- Collecter les informations concernant les clients occasionnels.

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Portefeuille de client
- Politique de l'entreprise
- Evolution du marché
- Bureau de réception
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- Outils de communication
- Répertoire des prestataires du tourisme
- Brochure, cahier des prix
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- Manuel de vente
- Guide et documents cartographiques
- Fichiers clients, fournisseurs

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Repérage exacte.
- Pertinence de données collectées sur l'évolution.
- Critères de développement sont correctement définis
- Les opportunités sont citées.
- Les principes sont correctement appliqués
- Les contrats sont correctement rédigés
- Le portefeuille client est correctement déchiffré
- Les clients occasionnels sont identifiés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle15

CP15-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Mener les actions de prospection et segmenter les clients.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Etablir un plan de fidélisation
- Etablir le contact et préparer une rencontre
- Présenter les produits et les promotions écouter et établir un contact permanent
- Transmettre aux services concernes les attentes des clients

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Un portefeuille de client
- Politique de l'entreprise
- Evolution du marché
- Bureau de réception
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- Outils de communication
- Répertoire des prestataires du tourisme
- Brochure, cahier des prix
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- Manuel de vente
- Guide et documents cartographiques
- Fichiers clients, fournisseurs

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Pertinence de données collectées
- Démarche rationnelle
- Un savoir-faire remarquable
- Entente sur un rendez-vous
- Accueil chaleureux
- Présentation remarquable.
- Satisfaction visible du client
- Fidélité de transmission des attentes de client.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle16

CP16-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Identifier l'évolution des attentes des clients ainsi que leurs processus d'achat.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Etudier les objections, les réclamations et les fiches d'évaluation
- Repérer les motivations et les freins des clients.
- Identifier le potentiel de développement commercial et financier du client.

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Un portefeuille de client
- Politique de l'entreprise
- Evolution du marché
- Bureau de réception
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- Outils de communication
- Répertoire des prestataires du tourisme
- Brochure, cahier des prix
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- Manuel de vente
- Guide et documents cartographiques
- Fichiers clients, fournisseurs

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Sélection des données liées a l'évolution
- Les freins et les motivations sont bien déterminés.
- Les modifications de processus d'achat sont repères.
- Le chiffre d'affaire client est déterminé.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence professionnelle17

CP17-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Personnaliser les offres.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Evaluer les attentes en relation avec le portefeuille.
- Déterminer le profil client à partir d'une ou plusieurs typologies.
- Créer un climat propice a la relation et a la fidélisation.
- Développer une relation individualisée

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Un portefeuille de client
- Politique de l'entreprise
- Evolution du marché
- Bureau de réception
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- Outils de communication
- Répertoire des prestataires du tourisme
- Brochure, cahier des prix
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- Manuel de vente
- Guide et documents cartographiques
- Fichiers clients, fournisseurs

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Le portefeuille client est correctement déchiffré
- Les attentes sont identifiées
- Evaluation correcte
- La typologie du client est correctement déterminée.
- Les signes de fidélisation sont apparents.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire1

CC1)- ENONCE DE LA COMPETENCE:

- Se situer au regard du métier;

A)- ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Évaluer le choix de son orientation professionnelle ;
- Connaître la réalité du métier ;
- Comprendre les particularités du projet de formation.

B) - CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A L'AIDE DE : - Renseignements sur les entreprises et sur le métier,
- Programmes de formation, guides, etc.

C)- Critères de Performances :

- Recueille de l'information sur la majorité des sujets à traiter ;
- Donne son opinion sur les exigences a satisfaire pour pratiquer le métier ;
- Présente sa perception du métier et du programme d'études en faisant le lien avec les données recueillies ;
- Présente un bilan de ses gouts, de ses aptitudes, de ses connaissances du domaine ainsi que de ses qualités personnelles ;
- Justifie sa décision quant au fait de poursuivre ou non le programme de formation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire2

CC2)- ENONCE DE LA COMPETENCE:

- Exploiter l'outil informatique ;

A)- ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Mettre en marche l'outil informatique ;
- Identifier les fonctions de base d'un système d'exploitation ;
- Rédiger un document sous Word ;
- Etablir des tableaux sous Word et sous Excel ;
- Etablir une présentation sous PowerPoint ;
- Rechercher l'information sur Internet.

B)- CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement.

A partir de : - Documents rédigés.

A l'aide de : - Logiciel Word, Excel, PowerPoint ;
- Matériel informatique et ses périphériques.

C)- CRITERES DE PERFORMANCE :

- Mise en marche exacte de l'outil informatique ;
- Rédaction correcte d'un document sous Word ;
- Justesse des tableaux sous Word ;
- Justesse de l'établissement des tableaux graphiques sous Excel ;
- Présentation exacte d'une étude sous forme PowerPoint.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire3

CC3-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Exploiter les caractéristiques de la consommation touristique.

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Reconnaitre la démarche centrée sur le client
- Identifier le contexte de l'action technico-commerciale
- Identifier les outils de la mise en œuvre de la politique de prix et de l'offre

B-) CONDITIONS DE REALISATION:

- répertoire des prestataires du tourisme
- brochure, cahier des prix
- documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- manuel de vente

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- tous les éléments de la démarche sont cites
- le contexte est correctement identifié
- les outils sont identifiés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire4

CC4-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

Utiliser les solutions plus adaptées aux consommateurs

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Procéder a l'analyse fonctionnelle d'un produit
- Décrire le développement durable
- Identifier les choix opérationnels dans le domaine comptable et financier
- Identifier la typologie des consommateurs
- Définir les critères d'évaluation de la relation
- citer les solutions.

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- problématique
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- outils de communication
- répertoire des prestataires du tourisme
- brochure, cahier des prix
- documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- manuel de vente
- fichiers clients, fournisseurs

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

-Le produit est correctement analysé
-Justesse de description
-Les choix sont cités et identifiés
-Les consommateurs sont identifiés et classés
-Les critères sont correctement définis
-Pertinences des solutions cités.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire5

CC5-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

- Appliquer les principes de l'organisation judiciaire du tourisme

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- identifier l'organisation judiciaire et les grands principes de la justice
- identifier les structures juridiques des entreprises commerciales
- reconnaitre les contrats et la responsabilité
- identifier les relations commerciales
- identifier les acteurs de l'offre touristique
- reconnaitre les modes et les instruments de paiement
- reconnaitre l'influence de la mondialisation et la régionalisation dans le tourisme

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- outils de communication
- documents professionnelles de législation : presse, revue, audiovisuelle

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- l'identification de l'organisation judiciaire est correcte
- les grands principes de la justice sont cités

- l'identification des structures juridiques est exacte
- les contrats et la responsabilité sont cités
- justesse de l'identification des relations commerciales
- les acteurs de l'offre touristique sont correctement identifiés
- les modes et les instruments de paiement sont cités
- les éléments de l'influence de la mondialisation et ceux de la régionalisation dans le tourisme sont cités

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire6

CC6-) ENONCE DE LA COMPETENCE:

- identifier le potentiel des entreprises commerciales

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- identifier les structures organisationnelles
- reconnaitre les aspects d'un management au service de l'organisation commerciale
- identifier la constitution d'une équipe commerciale
- décrire les grandes lignes de la valorisation de l'équipe commerciale
- reconnaitre l'organisation de l'équipe de travail
- définir l'aspect de l'accompagnement et du contrôle du travail de l'équipe
- identifier les caractéristiques de la consommation touristique

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- Outils de communication
- Répertoire des prestataires du tourisme
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- Guide et documents cartographiques
- Fichiers clients, fournisseurs

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Identification correcte des structures organisationnelles
- Les aspects d'un management au service de l'organisation commerciale sont cités
- Identification correcte de la constitution d'une équipe commerciale
- Les grandes lignes de la valorisation de l'équipe commerciale sont correctement décrites
- Un schéma de l'organisation de l'équipe de travail est correctement décrit
- L'aspect de l'accompagnement et le contrôle du travail de l'équipe sont correctement décrits.
- Identification exacte des caractéristiques de la consommation touristique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire7

CC7-) ENONCE DE LA COMPETENCE E:

- Identifier le potentiel patrimonial historique et géographique

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Reconnaitre l'histoire du tourisme
- Reconnaitre les espaces touristiques nationaux et mondiaux
- Définir la valeur touristique d'un espace
- Identifier les acteurs industriels du tourisme
- Reconnaitre la politique du développement du tourisme
- Identifier les différents objets touristiques

B-)CONDITIONS DE REALISATION:

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- Outils de communication
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- Guide et documents cartographiques

C-) CRITERES DE PERFORMANCE

- Citation juste de l'histoire du tourisme
- Les espaces touristiques nationaux et mondiaux sont cités et situés
- Définition exacte de la valeur touristique d'un espace
- Les acteurs industriels du tourisme sont exactement définis
- La politique du développement du tourisme est correctement décrite
- Identification exacte des différents objets touristiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire8

CC8)- ENONCE DE COMPETENCE :

- Exploiter les sources d'informations professionnelles et dialoguer dans la langue considérée (français).

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Exploiter la documentation en langue vivante afférente aux domaines touristiques ;
- S'exprimer oralement et par écrit dans la langue considérée ;
- Rédiger des comptes rendus, des prises de notes, des lettres, des messages et de bref rapport.

B)- CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A partir de :- Notice technique, documentation professionnelle, ouvrages, article de presse, courrier, fichier informatisé ou non informatisé.

A l'aide de :- Différents moyens humains et matériels de l'entreprise (Fax, Internet et Intranet, téléphone).

C)- Critères de Performances :

- Pertinence de l'exploitation de la documentation ;
- Utilisation efficace des dictionnaires et ouvrages de référence ;
- Rédaction correcte des comptes rendus, des prises de notes, des lettres, des messages et de bref rapport ;
- S'exprimer judicieusement sur des sujets historique, socioculturelle, et économique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire9

CC9- ENONCE DE COMPETENCE :

- Exploiter les sources d'informations professionnelles et dialoguer dans la langue considérée (anglais);

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Exploiter la documentation en langue vivante afférente aux domaines touristiques;
- S'exprimer oralement et par écrit dans la langue considérée ;
- Rédiger des comptes rendus, des prises de notes, des lettres, des messages et de bref rapport.

B)- CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A partir de : - Notice technique, documentation professionnelle, ouvrages, article de presse, courrier, fichier informatisé ou non informatisé ;

A l'aide de : - Différents moyens humains et matériels de l'entreprise (Fax, Internet et Intranet, téléphone).

C)- Critères de Performances :

- Pertinence de l'exploitation de la documentation ;
- Utilisation efficace des dictionnaires et ouvrages de référence ;
- Rédaction correcte des comptes rendus, des prises de notes, des lettres, des messages et de bref rapport ;
- S'exprimer judicieusement sur des sujets historique, socioculturelle, et économiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire10

CC10- ENONCE DE COMPETENCE :

- Communiquer dans une troisième langue (Allemand , Italien, espagnol) ;

A-) ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Saisir le sens de messages oraux et écrits;
- Exprimer oralement des messages;
- Entretenir une conversation sur des sujets historique, socioculturelle, et économiques…..

B)- CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A partir de : - Notice technique, documentation professionnelle, ouvrages, article de presse, courrier, fichier informatisé ou non informatisé ;

A l'aide de : - Différents moyens humains et matériels de l'entreprise (Fax, Internet et Intranet, téléphone), dictionnaire.

C)- Critères de Performances :

- Reconnaissance du sens général des messages ;
- Association de liens logiques entre les éléments du message
- Utilisation appropriée du vocabulaire spécifique;
- Application juste des règles de grammaire de base ;
- Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples ;
- Prononciation intelligible;
- Inflexion de la voix pour tenir compte de la langue apprise;
- Cohérence des messages verbaux;
- Utilisation convenable des structures de la langue.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence Complémentaire11

CC11-) ENONCE DE COMPETENCE:

- Rechercher un emploi ;

A)- ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Consulter des sources d'information ;
- Planifier une recherche d'emploi ;
- Préparer les documents nécessaires à la recherche d'un emploi.

B)- CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement

A PARTIR DE : toute documentation pertinente.

A L'AIDE DE :

.

C-) CRITERES DE PERFORMANCE :

- Production exacte d'une liste d'employeurs associés à ses champs d'intérêt ;
- Rédaction juste d'un curriculum vitæ ;
- Rédaction juste d'une lettre de présentation ;
- Tenue juste d'un journal de bord ;
- Participation aux mises en situations ;
- Son attitude est compatible avec un contexte d'entrevue ;
- Démonstration de sa connaissance sur la nature de l'emploi et de ses exigences ;
- Justesse du bilan de ses travaux et de ses démarches ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV : Tableau de mise en relation des compétences professionnelles et complémentaires ;

Spécialité : - **Tourisme /option** : PRODUCTION ET COMMERCIALISATION
Durée **:** 3060h

CC / CP	**Cc1** - Se situer au regard du métier;	**Cc2** Exploiter l'outil informatique	**Cc3**- exploiter les caractéristiques de la consommation touristique	**Cc4** utiliser les solutions plus adaptées aux consommateurs	**Cc5**appliquer les principes de l'organisation judiciaire du tourisme	**Cc6**- identifier le potentiel des entreprises commerciales	**Cc7** -identifier le potentiel patrimonial historique et géographique	**Cc8-** Exploiter un document lié à l'exercice du métier et communiquer dans la langue considérée (français)	**Cc9** Exploiter un document lié à l'exercice du métier et communiquer dans la langue considérée (anglais)	**Cc10-** Communiquer dans une troisième langue(Allemand , Italien, espagnol	**Cc11-** Rechercher un emploi
Cp1- inventorier les potentiels touristiques		x				x	x				
Cp2- constituer la documentation		x						x	x		
Cp3- : consulter les prestataires et comparer les offres		x				x		x	x		
Cp4- étudier et assembler les prestations		x			x						
Cp5- Analyser les offres et négocier les composants de produit voyage.		x			x	x					
Cp6 déterminer le prix de vente		x									
Cp7 Collaborer avec les structures de commercialisation		x			x	x					
Cp8- concevoir les produits touristiques		x				x	x				
Cp9- : présenter l'offre		x						x	x	x	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Cp10- Prendre en charge le client.			x	x		x	x	x	x	x	
Cp11- vendre les produits touristiques			x								
Cp12-: Gérer les documents de suivi		x			x						
Cp13-: Gérer les ventes		x			x						
Cp14- Identifier les opportunités du marché		x	x	x							
Cp15-- Mener une action de prospection et segmenter les clients		x	x	x							
Cp16- Identifier l'évolution des attentes des clients ainsi que leurs processus d'achat.		x	x	x							
Cp17-- Personnaliser les offres.		x	x	x							

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر