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

قـاسـي الطـاهـر

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

Programme d'études

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

Tables des Matières

Introduction ;

I : Structure du programme d'études ;

II : Fiches de présentation des Modules Qualifiants ;

III : Fiches de présentation des Modules Complémentaires ;

IV : Recommandations pédagogiques ;

V : Stage d'Application en Entreprise ;

VI : Matrice des Modules de formation ;

VII : Tableau de Répartition Semestrielle

Introduction

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 (Approches Par Compétences) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme d'études est le dernier des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les compétences définies dans le référentiel de certification en modules de formation et conduit à l'obtention du Diplôme **«Tourisme /option : production et commercialisation»** .

Ce programme est défini par objectifs déterminés à partir de tâches puis de compétences développées lors de l'analyse de la spécialité (le métier) en situation réelle de travail. Un comportement attendu est formulé pour chaque module ; les modules qualifiants visent l'acquisition des compétences professionnelles permettant l'acquisition des tâches et des activités du métier, les modules complémentaires visent l'acquisition des compétences dites complémentaires permettant l'acquisition des savoirs généraux (techniques, technologiques et scientifiques) nécessaires pour la compréhension des modules qualifiants. Une matrice mettant en relation les modules qualifiants et les modules complémentaires est présentée à la fin de ce programme.

La durée globale du programme de formation est de **30 mois**, soit 5 semestres pédagogiques 85 semaines**,** à raison de 36 heures/semaine, soit **3060 heures** dont 17 semaines soit **612 heures** de stage pratique en entreprise. La durée de chaque module est indiquée tout le long du programme. Le parcours de formation comporte :

850 heures consacrées à l'acquisition de compétences techniques et scientifiques générales appliquées,

1598 heures consacrées à l'acquisition des compétences spécifiques pratiques liées à l'exercice du métier,

Dans la structuration de ce programme, l'organisation des compétences permet notamment une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre. Afin d'éviter les répétitions inutiles et faire acquérir aux stagiaires toutes les compétences indispensables à la pratique du métier, il est recommandé, d'une part, de respecter la chronologie des modules comme spécifiée dans la matrice, d'autre part faire acquérir les compétences professionnelles visées par l'enseignement de ces modules par le biais d'exercices pratiques décrits dans les éléments de contenus.

STRUCTURE DU PROGRAMME D'ETUDES

Spécialité : Tourisme / Option : Production et Commercialisation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Durée de formation : 3060 heures

Code	Désignation des modules	Durée (heures)
MQ1	**I**nventaire des potentiels touristiques	119h
MQ2	**C**onstitution de la documentation	68h
MQ3	**C**onsultation des prestataires et comparaison des offres	85h
MQ4	**E**tude et assemblage des prestations	119h
MQ5	**A**nalyse des offres et négociation des composants de produit voyage.	119
MQ6	**D**étermination du prix de vente	68h
MQ7	**C**ollaboration avec les structures de commercialisation	119
MQ8	**C**onception des produits touristiques	119h
MQ9	**P**résentation des offres	68h
MQ10	**P**rise en charge du client	119h
MQ11	**V**ente des produits touristiques	85h
MQ12	**G**estion et suivi documentaire	85h
MQ13	**G**estion des ventes	102h
MQ14	**I**dentification des opportunités du marché	102h
MQ15	**A**ctions de prospection et segmentation des clients	85h
MQ16	**I**dentification d'évolution des attentes des clients ainsi que leurs processus d'achat.	68h
MQ17	**P**ersonnalisation des offres.	68h
MC1	Métier et formation	68h
MC2	Informatique	102h
MC3	Mercatique industrielle	85h
MC4	Technologie des solutions constructives	68h
MC5	Organisation juridique	85h
MC6	Management	85h
MC7	Tourisme et territoire	85h
MC8	Langue étrangère (Français)	68h
MC9	Langue vivante (Anglais)	68h
MC10	Troisième langue (Allemand ; Italien ; Espagnol)	68h
MC11	Techniques de recherche d'emploi	68h
Stage pratique		612h
TOTAL	**3060h**	

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Inventaire des produits touristiques
Code du module : MQ1
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :
Inventorier les potentialités touristiques

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- listing des sites touristique

A l'aide de :
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Outils de communication
- Guide et documents cartographiques

Critères généraux de performance :

- Exhaustivité de l'inventaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Inventaire
Code du module **:** MQ1

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Procéder à la recherche des sources d'information et leurs modalités d'accès	- exhaustivité des sources d'information - pertinence de la collecte et des choix d'information.	**Les composantes du système d'information** L'organisation du système d'information La recherche et la circulation de l'information Les ressources matérielles du système d'information (guides) Les ressources logicielles
- Identifier et répertorier les sources d'information	- Identification exacte	- Le répertoire des sources d'information - Stratégies et marchéage Inventaire des ressources : - hébergements - prestataires complémentaires - services et équipements liés aux transports
- Réaliser un simple diagnostique du territoire.	- exhaustivité de classement - diagnostique pertinent.	**- Les potentialités touristiques des territoires** -Les objets touristiques -La mise en tourisme des territoires et ses impacts -Les espaces touristiques : littoral, montagnard, urbain, rural ; social et culturel -Les spécificités des formes de tourisme
- Rédiger l'inventaire.	- rédaction conforme.	**- INVENTAIRE** - Objectifs de recensement - Natures des biens à recenser - Définition du périmètre à inventorier - Etablissement des états d'inventaire - Déroulement de l'opération d'inventaire - Valorisation et comptabilisation - Cas particuliers **- Les outils d'inventaire :** Les registres Les fiches et questionnaires Les rapports

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module **:** Constitution de la documentation
Code du module : MQ2
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :
Constituer la documentation

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR - inventaire.

A L'AIDE : -
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Documents d'actualisation
- Accès aux principales sources d'information professionnelles
- Guide et documents cartographiques

Critères généraux de performance :

- La documentation est pertinente.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Documentation
Code du module : MQ2

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Recueillir les informations visant un objectif opérationnel	-Organisation méthodique du travail de collecte -Les informations sont pertinentes	**Les caractéristiques de l'information** Place et rôle de l'information technico-commerciale Les qualités de l'information Le coût de l'information La gestion des ressources informationnelles Etude du marché touristique - Sélection méthodique des sources d'information - Le recueil de l'information selon un objectif opérationnel
- Exploiter les informations sur les sites professionnels.	- l'exploitation est exhaustive	**La gestion de l'information commerciale** Les outils de recherche de l'information commerciale Les bases de données relationnelles Les progiciels de gestion intégrés (PGI) et de gestion de la relation client (GRC) **La conception et le développement du système d'information** L'évaluation d'un système d'information L'intégration des systèmes d'information

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Documentation (Suite)
Code du module : MQ2

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Monter sa propre documentation professionnelle pratique	- La documentation est pertinente.	**- Production de l'information** -Trie, classement des informations pertinentes disponibles -Production de nouvelles informations par rapprochement et recoupement -Documentation spécifique -Documentation lié au produit **Application :** exemple pratique d'une documentation a réalisé
- Mettre à jour la documentation, et les sources d'information	- Qualité et régularité de la mise à jour	-Mise à jour de la documentation des divers services du tourisme -Mise à jour des sources d'informations utiles a la production et commercialisation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module **:** Consultation des prestataires et des offres.
Code du module : MQ3
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :
Consulter les prestataires et comparer les offres.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR : - fichiers clients, fournisseurs

A L'AIDE : - Outils de communication
- Répertoire des prestataires du tourisme
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle

Critères généraux de performance :

- Exhaustivité de la comparaison des offres.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Prestataires et offres.
Code du module : MQ3

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Procéder à la recherche des informations en fonction de la prestation	- Organisation méthodique de recherche - Exhaustivité des informations	-Recherche de l'information géographique, historique et artistique sur tous supports y compris informatiques, télématiques et vidéo
- Actualiser la documentation et les sources d'information	- Pertinence de la collecte et des choix d'information - Qualité et régularité de la mise à jour	-Mise à jour de la documentation contenant les offres -Mise à jour des sources d'informations des offres et des prestataires
- Etablir les contactes	- Le contact de tous les prestataires et établie.	-Contact des prestataires de servuctions démarchage
- apprécier les réactions et comparer les offres.	- appréciation pertinente. - exhaustivité de la comparaison.	- Analyse et comparaison des produits touristiques des principaux opérateurs, leur positionnement. - Repérage des points forts et des points faibles des produits proposés - **La mise en œuvre de la politique de l'offre** - Composantes et spécificités de l'offre technico-commerciale - Différenciation par l'offre Mise en valeur de l'offre

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module **:** Etude et assemblage des prestations
Code du module : MQ4
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Etudier et assembler les prestations

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR : - Guide et documents cartographique
- Situation: des vents, des coûts (personnelle locaux communication, des comptes clients, fournisseurs, ...)
- Brochure, cahier des prix tarifs. Manuel de vente, guide

A L'AIDE : - Outils de communication
- 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.

Critères généraux de performance :

- Cohérence et pertinence de l'assemblage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Prestations
Code du module **:** MQ4

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Sélectionner la documentation et les supports nécessaires à l'argumentation	- exhaustivité du choix des supports et de sélection. - aptitude à sélectionner	-Sélection des compagnies, leur domaine d'activités, les types de prestations offertes pour le transport de personnes , l'hébergement , visites et loisirs - Exploitation de la documentation et consultation des banques de données.
- Rédiger les arguments	- qualité de la synthèse des arguments - Clarté des expressions rédigées	- Argumentation commerciale, technique et financière - Rédaction des programmes - Confection des supports de vente - Rédaction des argumentaires
- Classer par priorité les prestations.	- classement rationnel des priorités - cohérence et pertinence de l'assemblage	-Les prestataire -Les critères de sélection -Sélection du prestataire avec le meilleur rapport qualité/prix.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module **:** Analyse des offres et négociation des composants
Code du module : MQ5
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Analyser les offres et négocier les composants de produit voyage .

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR : - 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.

A L'AIDE: - 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

Critères généraux de performance :

- les offres retenues sont pertinentes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Analyse et négociation
Code du module : MQ5

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Rechercher et analyser les informations en fonction d'un objectif opérationnel	- Pertinence de la collecte et des choix d'information. - Pertinence de l'analyse	- **Acteurs de la négociation** : interlocuteur(s), centre d'achat - Enjeux et objectifs - Processus d'achat et étapes de la négociation - Stratégies de négociation - les limites de la négociation : techniques, financières, commerciales. - les facteurs de la future négociation : degré de concurrence des fournisseurs, positionnement des partenaires et leur fiabilité, intensité du besoin, antécédents dans les relations commerciales. - Repérage et analyse de l'offre sur le marché.
-Tenir à jour la documentation, les sources d'information	- Qualité et régularité de la mise à jour	-Types de documentations -Technique de mise a jours -Mise a jour des informations et de la documentation en relation avec les offres
- Négocier avec les différents prestataires	- Qualité de la relation avec les prestataires. - négociations fructueuses	-Les outils de la négociation Outils d'aide à la vente Outils de concrétisation de l'accord -Négociation d'achat : -Entretien d'achat - Défense des marges - les aspects fiscaux lies au négociation - les règlements et les financements - La gestion de l'exploitation courante - la gestion de l'action technico-commerciale - Les outils d'analyse et de prévision de l'activité - l'évaluation de performance

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

-Retenir les offres les plus intéressantes.	-Les offres retenues sont pertinentes	**-Recherche et analyse des aspects fiscaux liés à une négociation** - La TVA - L'amortissement - Les mesures fiscales - L'entretien : analyse des arguments du vendeur, préparation des objections

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Détermination du prix de vente
Code du module : MQ6
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Déterminer le prix de vente

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR : - demande ou commande du client, orale ou écrite

A L'AIDE : - Situation: des ventes, des coûts, des comptes clients, fournisseurs
- Brochure, cahier des prix condition et manuel de vente
- Manuel de vente, manuel technique
- Cahier des prix

Critères généraux de performance :

- Exactitude des calculs

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Prix de vente

Code du module : MQ6

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Rassembler les éléments de calcul.	- Les éléments sont cites. - Les formules de calcul sont adéquates avec le cas	**La mise en œuvre la politique de prix** -Contraintes de fixation du prix -Modalités de fixation et de modulation du prix **La gestion des actions technico-commerciales** - L'analyse des charges - Le calcul des coûts - Les indicateurs de rentabilité
- Déterminer le prix de vente.	- Exactitude des calculs - Cohérence par rapport au marché	-Montage de produit : coûts, marge, prix de vente, seuil de rentabilité - Optimisation de l'activité : - coûts, résultats - gestion prévisionnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Collaboration avec les structures
Code du module : MQ7
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Collaborer avec les structures de commercialisation

Conditions d'évaluation :

- En équipe.

A PARTIR :

- listing des structures de commercialisation

A L'AIDE :

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Bureau bien équipé
- Services d'impression.
- Outils de communication.
- Répertoire des prestataires du tourisme et leurs offres.

Critères généraux de performance :

- Collaboration fructueuse.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Collaboration

Code du module : MQ7

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier les structures de commercialisation	- Toutes les structures sont identifiées - Report exacte des modalités de contact	- Voyagistes (grossistes) tour-opérateurs - Agences de voyages au détail - Agences de voyages émettrices - Agences de voyages réceptrices - Agences mixtes (émettrices et réceptrices) - Grossistes-détaillants - Organisateurs professionnels de congrès (OPC) - Centrales de réservation - Intermédiaires spécialisés, nos alliés
-Contacter et négocier	- Utilisation correcte des outils de communication -Tous les détails sont évoqués -Négociation fructueuse	Les logiciels de services réseau et services web : - forum, blogs, wiki,… - réseaux sociaux, - plates-formes de travail collaboratif - Les sites Web : fonctionnement des sites, architecture, mise à jour de pages en utilisant les logiciels appropriés - L'analyse comptable financière et commerciale - les motivations d'achat en termes de prix, qualité de service, sécurité d'approvisionnement.
- Finaliser les procédures d'accord et de prise en charge du client	- Tous les documents sont préparés - Respect des délais de transmission.	- La négociation commerciale - Concrétisation de la vente - La responsabilité ; - Les principes et les responsabilités mises en œuvre - La réparation du préjudice

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Conception des produits touristiques
Code du module : MQ8
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Concevoir les produits touristiques

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR : - Répertoire des prestataires du tourisme et leurs offres.

A L'AIDE : - Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Outils de communication
- Brochure, cahier des prix tarifs
- Manuel de vente, manuel technique
- Guide et documents cartographique

Critères généraux de performance :

- Pertinence des éléments montés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Conception
Code du module : MQ8

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir les supports commerciaux et les documents du voyage de promotion	- Tous les supports sont définis - Les documents sont cités	**-L'organisation de la production, la création valeur et la performance** -La performance du système productif
- Concevoir les supports commerciaux	- Bonne conception - Bon mariage texte-image	Le système de production - La planification à moyen et long terme - Le lancement et le suivi des fabrications - La gestion de production - La maintenance des moyens techniques de production - La sous-traitance - Conception des supports commerciaux - Méthodologie de conception - Outils de conception - conception des questionnaires de satisfaction
- Assurer le montage du produit voyage.	- Visibilité des informations - Pertinence des éléments montés	**I -Techniques de mise en page et de retouche d'images** Formats, résolution ,Charte graphique Charte typographique ; Invariants typographiques , Caractères, polices , Calibrage , Sémantique des couleurs et gestion des blancs , Modèles de couleurs (RVB, CMJN, TSL, TSC) , Numérisation , Compression : normes et outils -Effets graphiques -Montage des produits

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Présentation des offres

Code du module : MQ9

Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Présenter l'offre

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR : - Besoin ou demande

A L'AIDE : - Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Outils de communication
- Bureau bien équipé pour une présentation.

Critères généraux de performance :

- Bonne présentation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Présentation des offres

Code du module : MQ9

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Préparer les supports de la présentation	- Tous les supports sont réunis.	**Outils de présentation** Échantillons, catalogue, produit multimédia, maquette réelle ou virtuelle à échelle réaliste avec mise en forme (éclaté, coupes)
- Argumenter la programmation du voyage	- Les arguments sont synoptiques	-Les critères de programmations de voyage -Etude et comportement de la clientèle -Tendances de tourisme
-Présenter le produit	- Bonne présentation	-Les moyes de présentations -Techniques de présentation de produit -Les méthodes de communications les plus appropries a une présentation
- Procéder aux changements nécessaires	- Les consignes sont tenues en compte	-Prise de notes -Consignes et orientations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Prise en charge du client
Code du module : MQ10
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Prendre en charge le client.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Fichiers clients, fournisseurs
- Outils de communication

A L'AIDE :

- Poste de travail informatisé relié aux banques de données
- Bureau d'accueil
- Services d'impression.
- Situation: des ventes, des coûts (personnelle, locaux , communication)
- Des comptes (clients, fournisseurs, ...)
- Brochure, cahier des prix tarifs. Manuel de vente, guide

Critères généraux de performance :

- Respect de l'éthique de tourisme.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Accueil

Code du module : MQ10

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Mettre en œuvre les phases de préparation d'accueil, d'attente et de réception des clients	- Respect des différentes phases de préparation - Le lieu d'accueil est correctement préparé	-Choix du lieu d'accueil - L'agencement de l'espace d'accueil - les codes spécifiques des différents types de communication - La mise en forme d'une signalétique -Procédures d'accueil. -Documents ; -Dépliant -Guide -Carte géographique
- Accueillir le client	- Respect de l'éthique professionnelle - Utilisation exacte des expressions de courtoisie et de politesse	- Les codes culturels verbaux et non verbaux adaptés à l'accueil - Les formules d'accueil adaptées à l'interlocuteur -Techniques d'accueil -Contexte d'accueil : -environnement, -aménagement, - documentation. -Outils de communication.
- Conduire un entretien d'écoute active et d'observation.	- Communication efficace - Identification pertinente des attentes du client	-Communication -Les chartes de qualité de l'accueil et des principes de développement durable
- proposer et commenter une sélection de produits correspondants aux attentes	- pertinence de la proposition - exactitude des commentaires.	- Proposition des composantes de produits en adéquation avec les cibles. - Adaptation d'un produit aux évolutions et aux besoins des clientèles (sans oublier la clientèle handicapée). différentes formes de ventes

Module : Accueil (suite)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- **C**onseiller, argumenter et traiter les objections,	- force de l'argumentation - Souci des détails et de précision	**- Entretien de vente assisté par la tourismatique** Préparation Prise de contact Analyse des besoins Présentation de l'offre argumentée Traitement des objections Présentation du prix Fournir des informations sur les règles d'éthique du voyageur et si nécessaire sur les formalités de police et de santé
- orienter le client vers un autre service si nécessaire	- Orientation correcte	**L'organisation du travail de l'équipe** Objectifs commerciaux Outils d'analyse et de répartition des tâches Méthodes de coordination de l'action Méthodes de planification Techniques d'évaluation de l'organisation du travail Gestion du temps dans l'activité personnelle Systèmes de rémunération - Les entreprises touristiques - Les tour-operator - Les entreprises touristiques - Les agences de voyages . . .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Vente des produits touristiques
Code du module : MQ11
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Vendre les produits touristiques

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR : - situation: -des ventes
-des coûts (personnelle locaux)
-des comptes (clients, fournisseurs)

A L'AIDE : - Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes et externes
- outils de communication
- Manuel de vente, manuel technique
- fichiers clients, fournisseurs
- contrat de location de vente

Critères généraux de performance :

- Le produit est vendu

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Vente.

Code du module : MQ11

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Accueillir et écouter le client	- satisfaction du client - Client s'exprime en toute liberté	-Utilisation des formules d'accueil adaptées à l'interlocuteur (registre de langue, formules de politesse) ← EOI -Se présenter de façon professionnelle ← EOC
- Proposer une sélection de produits	- pertinence proposition - intéressement du client	-Présentation des produits - Proposition des produits -Critères de sélection des produits
- Entrer en discussion tout en conseillant, argumentant et traitant les objections	- Discutions fructueuses - Pertinence des arguments - Client convaincu	**-Démarchage** - Conseils - Argumentations - Traitements des objections
- Conclure une vente immédiate ou un engagement	- le produit est vendu - le client est satisfait	-Techniques de vente -Réservations -Les arrhes -Voucher
- Renseigner les documents de vente ou d'engagement	- le document d'engagement ou de vente est renseigné et signé.	**Les règlements et le financement** - Les modes de règlement - Les moyens de règlement - Les moyens de financement - Intérêts simples et composés - Amortissements d'emprunts

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion et suivi documentaire.
Code du module : MQ12
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Gérer les documents de suivi.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR : - Fichiers clients, fournisseurs

A L'AIDE : - 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
- Supports commerciaux

Critères généraux de performance :

- le fichier est correctement renseigné

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Gestion de suivi documentaire.
Code du module : MQ12

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier les documents de suivi.	- Identification exacte - Les spécificités sont distinguées	Les documents de suivi Les documents de / réservation / avances et paiement / confirmation / contrats de voyage / gestion de conflits
- Définir les informations a renseigné	- Les informations sont correctement définies	Les renseignements avant le voyage - Pendant le voyage - Après le voyage
-Analyser et traiter les réclamations.	-Exactitude des observations et des diagnostics.	-Suivi de clientèle : gestion des litiges et réclamations - Traitement des questionnaires de satisfaction - Optimisation de l'activité : démarche qualité
-Créer un fichier client	- Le fichier est correctement renseigné	- Fiche client (cardex) - Fichier client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion des ventes.
Code du module : MQ13
Durée : 102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

-Gérer les stocks.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR : - situation des ventes.

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

Critères généraux de performance :

- Exactitudes des états.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Gestion des ventes.
Code du module : MQ13

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Collecter les pièces justificatives des opérations d'achat et de ventes réalisées. .	- Collecte de toutes les pièces.	- Techniques de gestion de stock - Les pièces de ventes - Les pièces d'achat - états d'achat et de vente
- Déterminer : les états d'achat , de vente et de stock.	- Exactitudes des états.	-Etablissement des états d'achat -Etablissement des états de vente -Etablissement des états de stocks
- Renseigner les documents de suivi de stocks et communiquer ses états.	- Qualité de la synthèse de l'information	-Tenue des documents de suivi -Suivi de stock -Correspondances

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Opportunités du marché
Code du module : MQ14
Durée : 102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Identifier les opportunités du marché.

Conditions d'évaluation :

- individuellement.

A partir de :
- Evolution du marché
- Fichiers clients, fournisseurs
- Portefeuille de client

A l'aide de :
- Politique de l'entreprise
- 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

Critères généraux de performance :

- Les opportunités sont citées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Marché
Code du module : MQ14

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Repérer les particularités de l'évolution du marché	- Repérage exacte. - Pertinence de données collectées sur l'évolution.	-Evolution et tendances du tourisme -Evolution de la demande -Détection des niches -Evolution de l'offre
- Identifier les opportunités de développement	- Critères de développement sont correctement définis - Les opportunités sont citées.	-les opportunités de développement -Identification des créneaux à développer -Choix des créneaux à développer
-Reconnaître le marché du travail et appliquer les principes des contrats	- Les principes sont correctement appliqués - Les contrats sont correctement rédigés	**la marché du travail** -Caractéristique des aspects quantitatifs du travail dans le secteur touristique -Identification des aspects quantitatifs et les spécificités du travail **Les principes des contrats** - La réparation du préjudice - Les relations de travail : contrats et statuts - Les principes généraux du droit du travail - Les différents types de contrat de travail - La rupture du contrat - Le conseil des Prud'hommes - Les relations commerciales - Les contrats de vente - La protection du consommateur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Collecter les informations concernant les clients (niches)	- Le portefeuille client est correctement déchiffré - Les clients occasionnels sont identifiés.	**Les outils de la connaissance clients** Méthodes et outils de segmentation Études documentaires Méthodes de construction et d'administration d'enquête Supports de la connaissance des clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Actions de prospection et segmentation des clients
Code du module : MQ15
Durée 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Mener les actions de prospection et segmenter les clients.

Conditions d'évaluation :

- individuellement.

A partir de : - Politique de l'entreprise
- Evolution du marché
- Fichiers clients, fournisseurs

A l'aide de : - Un portefeuille de client
- 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

Critères généraux de performance :

-Fidélité de transmission des attentes de client.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Prospection
Code du module : MQ15

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Etablir un plan de fidélisation	- Pertinence de données collectées - Démarche rationnelle	**Le contexte d'action du technico-commercial** **L'environnement** Environnement économique, juridique, sociologique, technologique, organisationnel… Évolutions des environnements Rôle du technico-commercial dans la veille commerciale environnementale **La concurrence** Typologies des concurrents Analyse de la concurrence : univers, poids, potentiel d'évolution, degré de réactivité… Positionnement de l'entreprise sur son marché Rôle du technico-commercial dans l'analyse de la concurrence et la veille concurrentielle
-Etablir le contact et préparer une rencontre	- Un savoir-faire remarquable - entente sur un rendez-vous	-Segmentation de clients -Choix de la clientèle -Moyens de prise de contact
- Présenter les produits et les promotions écouter et établir un contact permanent	- accueil chaleureux - présentation remarquable. - satisfaction visible du client	Présentation des produits Argumentation des promotion (yield management)
- Transmettre aux services concernes les attentes des clients	-Fidélité de transmission des attentes de client.	**Le partage de l'information** -Les conditions techniques et organisationnelles du partage de l'information -Le travail collaboratif : intérêt et modalités

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : L'évolution et les attentes des clients
Code du module : MQ16
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

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

Conditions d'évaluation :

- individuellement.

A partir de :

- Evolution du marché
- Fichiers clients, fournisseurs

A l'aide de :

- Un portefeuille de client
- 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

Critères généraux de performance :

- Les modifications de processus d'achat sont repérées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Evolution et attentes
Code du module : MQ16

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
-Etudier les objections, les réclamations et les fiches d'évaluations	- Sélection des données liées à l'évolution	- La gestion des réclamations et des litiges - Le traitement des réclamations - Amélioration de la qualité de service - Conservation de la confiance de client - La règlementation en vigueur
- Repérer les motivations et les freins du client	- Les freins et les motivations sont bien déterminés. - Les modifications de processus d'achat sont repères.	-Les motivations et les freins du client -Le processus d'achat
- Identifier le potentiel de développement commercial et financier du client	- Le chiffre d'affaire client est déterminé.	La consommation touristique - les flux touristiques internationaux, les grandes zones émettrices et réceptrices ; - les instruments de mesure et les indicateurs relatifs à la consommation touristique - les spécificités de la consommation touristique ; - l'analyse de la structure de la consommation ; - l'identification des déterminants de la consommation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Personnalisation des offres.
Code du module : MQ17
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Personnaliser les offres.

Conditions d'évaluation :

- individuellement.

A partir de : - Un portefeuille de client
- Politique de l'entreprise
- Evolution du marché

A l'aide de :

- 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

Critères généraux de performance :

- Les signes de fidélisation sont apparents.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Offres.
Code du module : MQ17

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
-Evaluer les attentes en relation avec le portefeuille	- Le portefeuille client est correctement déchiffré - Les attentes sont identifiées - Evaluation correcte	**La demande** Typologie de clientèles (distributeurs, intégrateurs, utilisateurs, prescripteurs…) Décision d'achat : intervenants et processus Évolution de la demande Rôle du technico-commercial dans le suivi de la demande
- Déterminer le profil client à partir d'une ou plusieurs typologie.	-La typologie du client est correctement déterminée.	**Ciblage de clientèle** - Les forces et les faiblesses. - Les opportunités et les menaces.
- Créer un climat propice à la relation et à la fidélisation.	-Les signes de fidélisation sont apparents.	-La fidélisation -Les notions de qualité, de satisfaction, de fidélité et de service après-vente -La stratégie de fidélisation curative -Politiques tarifaires et opérations de fidélisation
- Développer une relation individualisée	-Les attentes sont tenues en compte -Un plan d'action spécifique pour chaque client	**L'analyse et la gestion de la clientèle** **La connaissance du client** Enjeux de la connaissance du client Importance des informations récoltées Analyse des attentes du client **L'exploitation de la connaissance clients** Gestion de la relation client Gestion du portefeuille clients Développement du portefeuille clients Consolidation de la relation client et optimisation des - investissements commerciaux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Métier et formation
Code du module : MC1
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Se situer au regard du métier et de la démarche de formation;

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A l'aide de : - Renseignements sur les entreprises et sur le métier,
- Programmes de formation, guides, etc.

Critères généraux de performance :

- Recueille de l'information sur la majorité des sujets à traiter ;
- Donne son opinion sur les exigences à satisfaire pour pratiquer le métier ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Métier et formation
Code du module : MC1

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Connaître la réalité du métier et comprendre les particularités du projet de formation.	-Identification juste des taches, de leur contexte de réalisation et des conditions de travail ; -Identification juste des différentes parties d'un programme de formation ; -Lecture juste du tableau synthèse et de la liste des compétences ; - justesse des informations sur le contexte de la formation.	-Perspectives d'emploi Rémunération -Possibilités d'avancement et de mutation -Critères et processus de sélection des candidats -Tâches -Conditions de travail -Contexte de réalisation des tâches -Droits et responsabilités des travailleurs -Risques les plus courants pour la santé et la Sécurité -Programme d'études, en particulier : -les buts du programme; -Le tableau synthèse du programme; -La liste des compétences. -Démarche de formation, modes d'évaluation et sanction des études. -Équipement en place, ateliers, etc.
-Présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier et de la formation.	- Présente un bilan de ses gouts, de ses aptitudes, de ses connaissances du domaine ainsi que de ses qualités personnelles ; - Présente sa perception du métier et du programme d'études en faisant le lien avec les données recueillies ;	-Distinction entre les termes habileté, aptitude et Connaissance -Recherche des habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances essentielles au travail dans le domaine du traitement des matériaux ; -Liens entre les différentes compétences du programme d'études et l'exercice du métier ; -Besoins régionaux ; -Exigences financières, personnelles et Professionnelles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Métier et formation
Code du module : MC1

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
-Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation	- Justifie sa décision quant au fait de poursuivre ou non le programme de formation	-Résumé des goûts, aptitudes et champs d'intérêt. -Résumé des exigences pour apprendre et pratiquer le métier. -Parallèle entre les deux aspects précédents. -Reconnaissance des types de problèmes susceptibles d'être rencontrés. -Anticipation des moyens afin d'atténuer les problèmes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module **:** Informatique
Code du module : MC2
Durée : 102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Exploiter l'outil informatique ;

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de : - Document rédigé.

A l'aide de : - Logiciel Word, Excel et power point ;
- Logiciel de navigation sur Internet
- Matériels informatique et ses périphériques.

Critères généraux de performance :

- Gestion efficace des fichiers et des répertoires ;
- Sauvegarde efficace des données ;
- Impression correcte des données ;
- Application stricte des mesures de sécurité ;
- Exploitation correcte des logiciels.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Informatique
Code du module : MC2

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Utiliser un micro-ordinateur et ses périphériques.	- Reconnaissance juste des liens entre les composants ; - Respect des règles d'utilisation ; - Exploitation correcte des périphériques.	- Rôle et utilisation de chacun des éléments ; - Liens entre les éléments ; - Branchement ; - Périphériques d'entrée et de sortie ; - Démarrage, redémarrage et arrêt ; - Utilisation des lecteurs.
- Gérer des fichiers.	- Utilisation adéquate des fenêtres, de la souris et de la barre d'outils ; - Création, appellation et enregistrement efficaces des fichiers et des dossiers ; - Repérage efficace des fichiers et des dossiers.	- Choix et exploitation des outils ; - Utilisation des menus déroulants menu « démarrer » ; - Création, suppression, nomination et renomination, déplacement ; - Création des dossiers ; - Gestion des fenêtres ; - Explorateur.
- Utiliser les fonctions de base des logiciels : de traitement de textes, de tableur et de présentation.	- Saisie correcte des données ; - Utilisation appropriée de la barre d'outils ; - Choix judicieux et application correcte du format de mise en page ; - Utilisation efficace du correcteur d'orthographe.	- Barres de menu ; - Barres d'outils ; - Modes d'affichage ; - Entrée des données ; - Fonctions de mise en page de base ; - Création des tableaux simples ; - Impression

Module **:** Informatique (suite)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Code du module : MC2

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Rechercher des adresses électroniques, créer des favoris et Naviguer sur des sites web.	-Utilisation efficace des moteurs de recherche. -Sélection de sources d'information appropriées à la recherche. -Respect de la procédure de téléchargement de fichiers.	-Utilisation des moteurs de recherche usuels. -Gestion et utilisation des favoris. -Historique. -Utilisation des liens. -Organisation des pages.
- Gérer les courriers.	-Réception et envoi corrects de pièces jointes. -Mise à jour assidue de son carnet d'adresses	-Boîte de réception. -Éléments supprimés. -Rédaction des courriers

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Mercatique industrielle.
Code du module : MC3
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Reconnaître les caractéristiques de la consommation touristique.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de : - Répertoire des prestataires du tourisme
- Brochure, cahier des prix
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle
- Manuel de vente

Critères généraux de performance :

- les caractéristiques sont citées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Mercatique industrielle.
Code du module : MC3

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Reconnaitre la démarche centrée sur le client	- tous les éléments de la démarche sont cites	-La mercatique, une démarche centrée sur le client **-Les marchés industriels :** Marchés amont et aval -Situation dans une filière, une branche, un secteur -Spécificités des marchés industriels et variété des contextes -Sources d'information (internes, externes ; publiques, parapubliques, professionnelles) -Veille et intelligence économique -Analyse du marché et des marchés dérivés **-Évolutions de la mercatique industrielle** -Définition et enjeux -Fonction transversale dans l'entreprise -Importance du client : la mercatique relationnelle -Place du système d'information mercatique
- Identifier le contexte de l'action technico-commerciale	-Le contexte est correctement identifié	-La mercatique opérationnelle -Le plan de marchéage au service d'une stratégie commerciale -Stratégies d'entreprise -Place du plan de marchéage dans la stratégie commerciale -Rôle du technico-commercial dans le plan de marchéage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module **:** Technologie des solutions constructives.
Code du module : MC4
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Utiliser les solutions plus adaptées aux consommateurs

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de : - problématique.

A l'aide de : - 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

Critères généraux de performance :

- Pertinence du choix de solution.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Technologie des solutions constructives.
Code du module : MC4

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
-Procéder a l'analyse fonctionnelle d'un produit	- Le produit est correctement analysé	- Création et/ou conception d'un produit nouveau. - Compréhension d'un produit - Solution technologique - L'analyse fonctionnelle
-Interpréter un cahier des charges fonctionnel	-Interprétation correcte	-Le cahier des charges -Les exigences essentielles -Les fonctions à assurer
- Appliquer les solutions.	-Pertinences de solutions citées.	-Repérage et identification des solutions satisfaisant aux critères définis par l'énoncé des exigences essentielles ou des fonctions à assurer -Appréciation des solutions existantes aux exigences essentielles et/ou fonctions identifiées dans un cahier des charges -Validation d'une solution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module **:** Organisation juridique.
Code du module : MC5
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Appliquer les principes de l'organisation judiciaire du tourisme

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de : - Documents professionnelles de législation : presse, revue, audiovisuelle

A l'aide de :
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- Outils de communication

Critères généraux de performance :

- Les grands principes de la justice sont cités
- Les contrats et la responsabilité sont cités

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Organisation juridique.
Code du module : MC5

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- identifier l'organisation judiciaire et les grands principes de la justice	- l'identification de l'organisation judiciaire est correcte - les grands principes de la justice sont cités	**L'organisation judiciaire et les grands principes de la justice** - L'organisation judiciaire : ordre administratif, ordre judiciaire et voies de recours - L'accès à la justice et ses principes - L'action devant le tribunal - La procédure - Les effets des décisions et les voies de recours
- identifier les structures juridiques	- l'identification des structures juridiques est exacte	-les structures juridiques
-Reconnaitre l'organisation institutionnelle du tourisme	- Les institutions sont identifiées	- l'organisation institutionnelle du tourisme
- Appliquer les principes des contrats et signaler les responsabilités.	- les contrats et la responsabilité sont cités	- les différents types de contrats - Les contrats et la responsabilité - Les principes généraux sur les contrats - La formation du contrat - L'exécution du contrat - L'inexécution du contrat - La responsabilité - Les principes et les responsabilités mises en œuvre - Les règlements des litiges, la rupture des contrats

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module **:** Management.
Code du module : MC6
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Identifier le potentiel des entreprises commerciales

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de : - répertoire des prestataires du tourisme

A l'aide de : - 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
- Fichiers clients, fournisseurs

Critères généraux de performance :

- Le potentiel est correctement décrit.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Management
Code du module : MC6

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier les structures organisationnelles	- identification correcte des structures organisationnelles	-Le cadre du management **- Les structures organisationnelles** - Notion d'organisation et de structure - Nature des liaisons, circuits de décision et pouvoir dans l'organisation - L'individu dans l'organisation : éléments de psychologie du travail (individu au travail) ;éléments de psycho-sociologie appliquée au travail (individu dans le groupe) ; éléments de sociologie du travail (culture et projet dans l'organisation, le groupe dans l'organisation)
- Reconnaitre les aspects d'un management au service de l'organisation commerciale	- les aspects d'un management au service de l'organisation commerciale sont cités	-les aspects d'un management au service de l'organisation commerciale - Styles de management - Rôle du manageur commercial dans la mise en place de la relation managériale - Management situationnel - Enjeux stratégiques de l'information et circulation de l'information comme donnée clef du management - Évolution de l'organisation commerciale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Identifier la constitution d'une équipe commerciale et reconnaitre l'organisation de travail	- identification correcte de la constitution d'une équipe commerciale -le schéma de l'organisation de l'équipe de travail est correctement décrit	-Missions de l'équipe et de chaque membre de l'équipe - Réseau commercial - Fonctions et profils de poste - Taille de l'équipe commerciale - Recrutement **-** Formation - Motivation et stimulation Évaluation des performances individuelles et collectives
- Décrire les grandes lignes de la valorisation de l'équipe commerciale	- les grandes lignes de la valorisation de l'équipe commerciale sont correctement décrites	**- La communication dans la relation managériale** **Le diagnostic de la relation managériale** Problématique de la relation : contexte et objectifs Acteurs : pouvoirs et enjeux, marges de manœuvre Spécificités de la communication managériale **- L'efficacité dans la relation managériale** Techniques de conduite et d'animation d'un groupe restreint (réunion, créativité…) Techniques d'animation d'un groupe important (séminaire, conférence, club d'utilisateurs…) **- La communication dans le management de projet** Communication interne et externe

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module **:** Tourisme et territoire.
Code du module : MC7
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Identifier le potentiel patrimonial historique et géographique

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de : - guide et documents cartographiques

A l'aide de : - Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes à l'Internet
- Outils de communication
- Documents professionnelles: presse, revue, audiovisuelle

Critères généraux de performance :

- Le potentiel est correctement décrit.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Tourisme et territoire.
Code du module : MC7

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- reconnaitre l'histoire du tourisme	- citation juste de l'histoire du tourisme	- L'histoire du tourisme **- Lecture du paysage urbain** - les diverses formes que les villes ont acquises au cours de leur développement. - L'urbanisme : identification et description des différentes périodes : L'Algérie antique Le tassili L'atlas L'histoire des gravures Les origines de l'art en Algérie
- reconnaitre les espaces touristiques nationaux et mondiaux	- les espaces touristiques nationaux et mondiaux sont cités et situés	- les espaces touristiques nationaux et mondiaux □□du tourisme littoral □□du tourisme en montagne □□du tourisme rural □□du tourisme urbain □□du tourisme à thème culturel □□du tourisme de croisière □□les espaces artificiels et les espaces polyvalents - Structure et immobilier urbain - Les ouvrages d'art

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- définir la valeur touristique d'un espace	- définition exacte de la valeur touristique d'un espace	- **Lecture du paysage naturel en site urbain et rural** - Les régions agro-géographiques avec leurs principales caractéristiques dans les Domaines : - du relief, - de la géologie, - de l'hydrographie, - de la végétation, - de l'habitat et traditions, - des sols et leur affectation. - Le patrimoine forestier : -- ses peuplements et sa gestion… - Respect et développement de la nature dans les villes. - la valeur touristique d'un espace
- identifier les acteurs industriels du tourisme	- les acteurs industriels du tourisme sont exactement définis	- Les organismes de tourisme - les acteurs industriels - les acteurs industriels du tourisme - les différents objets touristiques
- reconnaitre la politique du développement du tourisme	- la politique du développement du tourisme est correctement décrite	- la politique du développement du tourisme - - la politique du développement visant : - le respect des personnes - la protection de l'environnement - la conservation des monuments et des sites

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Langue étrangère (Français)
Code du module : MC8
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Exploiter un document lié à l'exercice du métier et communiquer dans la langue considérée.

Conditions d'évaluation :

- 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.

.

Critères généraux de performance :

- Formulation claire et univoque ;
- Utilisation exacte du vocabulaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Langue étrangère (Français)

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Exploiter la documentation afférente au domaine touristique.	- Pertinence de l'exploitation de la documentation ; - Utilisation efficace des dictionnaires et ouvrages de références.	- Rappel grammaire - Vocabulaire technique de base ; - Les techniques de lecture ; - Vocabulaire technique usuel ; - Lexiques. - Traitement des sources *les bibliographies : typologie des différents outils de références, leur utilité, leur caractéristiques; *documentation : exercices d'application dans une bibliothèque -Etablissement d'une bibliographie utile pour le travail de fin de formation; - Traitement des sources multimédia.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Langue étrangère (Français) (suite)

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- S'exprimer oralement dans la langue considérée.	- Communication claire, cohérente et structurée - Expression judicieuse sur des sujets techniques ; - Justesse de la transmission de l'information.	**fondements théoriques et pratiques de la communication** - Importance de la communication verbale dans les relations sociales. - La voix : . exercices d'amplification de la respiration, d'assouplissement des lèvres, de la langue, de la mâchoire; . exercices d'articulation, de changement de débit, de ton, de volume, ...; . les bonheurs d'expression et les expressions à éviter. - Le discours : structure d'un discours, comment se faire écouter; - Exercices pratiques portant sur les exposés des travaux d'autres cours, exercices d'improvisation et prise de parole au micro.
- Rédiger des comptes rendus, des prises de notes et des brefs rapports.	- Rédaction correcte des comptes rendus ; - Pertinence de la prise de note ; - Justesse de la rédaction d'un curriculum ; - Pertinences des renseignements rapportés sur les documents utilisés dans le métier.	• Langage non verbal : exercices de décontraction, le regard, les gestes, le positionnement - Les techniques de rédaction ; - Les techniques de formulation ; - Les différents modèles des documents utilisés dans le métier.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module **:** Langue vivante (anglais)
Code du module : MC09
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Exploiter un document lié à l'exercice du métier et communiquer dans la langue considérée.

Conditions d'évaluation :

- 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.

Critères généraux de performance :

- Formulation claire et univoque ;
- Utilisation exacte du vocabulaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Langue vivante (anglais)
Code du module : MC09

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Exploiter la documentation afférente au domaine touristique.	- Pertinence de l'exploitation de la documentation ; - Utilisation efficace des dictionnaires et ouvrages de références.	- Rappel grammaire - Vocabulaire technique de base ; - Les techniques de lecture ; - Vocabulaire technique usuel ; - Lexiques. - Traitement des sources *les bibliographies : typologie des différents outils de références, leur utilité, leur caractéristiques; *documentation : exercices d'application dans une bibliothèque -Etablissement d'une bibliographie utile pour le travail de fin de formation; - Traitement des sources multimédia.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Langue vivante (anglais) (suite)
Code du module : MC09

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- S'exprimer oralement dans la langue considérée.	- Communication claire, cohérente et structurée - Expression judicieuse sur des sujets techniques ; - Justesse de la transmission de l'information.	**fondements théoriques et pratiques de la communication** • Importance de la communication verbale dans les relations sociales. • La voix : . exercices d'amplification de la respiration, d'assouplissement des lèvres, de la langue, de la mâchoire; . exercices d'articulation, de changement de débit, de ton, de volume, ...; . les bonheurs d'expression et les expressions à éviter. • Le discours : structure d'un discours, comment se faire écouter; • Exercices pratiques portant sur les exposés des travaux d'autres cours, exercices d'improvisation et prise de parole au micro.
- Rédiger des comptes rendus, des prises de notes et des brefs rapports.	- Rédaction correcte des comptes rendus ; - Pertinence de la prise de note ; - Justesse de la rédaction d'un curriculum ; - Pertinences des renseignements rapportés sur les documents utilisés dans le métier.	• Langage non verbal : exercices de décontraction, le regard, les gestes, le positionnement - Les techniques de rédaction ; - Les techniques de formulation ; - Les différents modèles des documents utilisés dans le métier.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module **:** Troisième langue (Allemand ; Italien ; Espagnol)
Code du module : MC10
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

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

Conditions d'évaluation :

- 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

Critères généraux de performance :

- Communiquer clairement en respectant le code grammatical de la langue;
- Communiquer de façon structurée dans différentes situations.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Troisième langue
Code du module : MC10

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Saisir le sens des messages oraux et écrits;	- Reconnaissance du sens général des messages ; - Association de liens logiques entre les éléments du message.	- Importance de la communication verbale et non verbale dans les relations sociales. - L'écoute ; - Le décodage d'un message
- Exprimer oralement des messages;	- Utilisation appropriée du vocabulaire spécifique ; - Application des règles de grammaire de base ; - Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples.	- La voix : *exercices d'amplification de la respiration, d'assouplissement des lèvres, de la langue, de la mâchoire; *exercices d'articulation, de changement de débit, de ton, de volume, ...; *les bonheurs d'expression et les expressions à éviter. - Langage non verbal : exercices de décontraction, le regard, les gestes, le positionnement - Le discours : structure d'un discours, comment se faire écouter;
- Entretenir une conversation sur des sujets historique, socioculturelle, et économiques…..	- Prononciation intelligible ; - Inflexion de la voix pour tenir compte de la langue apprise ; - Cohérence des messages verbaux ; - Utilisation convenable des structures de la langue.	- les limites de l'entretien ; - La communication informative et convaincante

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Techniques de recherche d'emploi
Code du module : MC11
Durée : 68h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

Rechercher un emploi ;

Conditions d'évaluation :

- individuellement.

A partir de : - déclencheurs pour susciter l'intérêt des élèves

A l'aide de : - documentation pertinente, abondante et variée (ouvrages de référence, brochures,
dépliants, bottins, bandes vidéo, etc.) ;
- Inviter des personnes-ressources à livrer des témoignages ;
- des modèles de curriculum vitæ et de lettre de présentation ;
- un questionnaire ;
- téléphone.

Critères généraux de performance :

- Précision et qualité du travail en tenant compte des résultats recherchés ;
- Respect des techniques de recherche d'emploi ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Techniques de recherche d'emploi

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Planifier sa recherche d'emploi ;	- Pertinence des informations sur l'organisation pratique du stage et les responsabilités qui lui sont attribuées ; - Respect de la politique de l'entreprise concernant les activités qu'on l'autorise à exécuter en tant que stagiaire et les horaires de travail ; - Participation à l'exécution de tâches du métier.	Importance, services offerts, orientations, structure, etc. Sources d'information. Recherche sur Internet. Documents de référence. Exigences quant à la formation et à l'expérience. Comparaison avec ses objectifs de carrière.
- Rédiger un curriculum vitae ;	- Les observations sur les tâches exécutées sont répertoriées dans son journal de bord ; - Partage son expérience en milieu de travail.	Définition du curriculum vitae. Avantages Composantes : identité; connaissances; compétences; traits de personnalité; formation; expérience professionnelle; activités personnelles Expérience de travail Formation et compétences Renseignements personnels Activités personnelles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Techniques de recherche d'emploi

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Rédiger une lettre de demande d'emploi ;	- Exhaustivités des informations portées sur la lettre de demande d'emploi.	Intérêt. Présentation du curriculum vitae. Disponibilité pour une entrevue Accent mis sur les attitudes, les comportements et les qualités recherchés par les employeurs. Qualités d'une lettre de demande d'emploi bien faite. Renseignements contenus : date; nom et titre du ou de la destinataire; nom de l'entreprise; adresse de l'entreprise; type d'emploi désiré. champs d'intérêt, compétences et expérience; demande d'entrevue; numéro de téléphone; formule de salutation et signature.
- Passer une entrevue de sélection.	- Comportement et tenue vestimentaire sont adéquats avec la situation; - Les réponses sont pertinentes ; - Son attitude est compatible avec le contexte d'entrevue	- Entrevue : présentation; réponses appropriées; questions, Éléments importants : information à recueillir; attentes de l'employeur; négociation, etc.; Comportement et tenue vestimentaire. Attitudes. Types d'entrevues : individuelles; par un comité; avec mises en situation; en présence d'autres candidats, etc.;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V- Stage d'application en entreprise

Spécialité : Tourisme / option : production et commercialisation
Durée: 612 heures

Le stage d'application en entreprise est une activité complémentaire aux objectifs du programme de formation. Il se déroule en milieu professionnel. Cette activité permet aux stagiaires de s'initier à l'exercice de la profession.

Buts :

- La mise en pratique des acquis dans la réalité professionnelle ;
- L'adaptation aux conditions d'exercice du métier et à l'organisation du travail,
- La détermination des écarts éventuels entre les méthodes acquises en formation et celles utilisées en entreprise ;
- Le développement de l'autonomie du stagiaire.

Organisation du stage :

L'équipe pédagogique chargée de l'encadrement des stagiaires organise le stage comme suit :

1. Préparation du stage :

Cette préparation consiste à :

- Arrêter les modalités du suivi des stagiaires ;
- Fixer les critères d'appréciation permettant de vérifier l'atteinte des objectifs du stage ;
- Elaborer un planning du développement du stage (pendant la formation, à la fin de formation, durée, etc.)
- Etablir des contacts avec les entreprises pour l'accueil des stagiaires.

2. Déroulement du stage :

L'équipe pédagogique veille au bon déroulement du stage, pour cela, une concertation permanente doit être établie entre stagiaire- enseignant -tuteur, pour harmoniser la formation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. Evaluation du stage :

A la fin du stage, une évaluation permet de vérifier l'atteinte des objectifs assignés à ce stage.
Les modalités d'évaluation peuvent revêtir plusieurs formes : Mémoire, rapport de stage, réalisation d'objets, etc.…

N.B : L'équipe pédagogique qui assure l'encadrement des stagiaires élabore la fiche du stage d'application en entreprise selon le modèle suivant :

Objectif du stage	Suivi du stagiaire	Critères d'appréciation
- Se familiariser avec la réalité de l'exercice du métier. - Observer le contexte de travail : type d'installation, structure de l'entreprise, équipement, évolution technologique, conditions de travail, relations interpersonnelles, santé et sécurité. - S'intégrer à l'équipe de travail. - Effectuer différentes tâches professionnelles ou participer à leur exécution. - Tenir un journal de bord faisant état des tâches effectuées au cours du stage. - Établir des liens entre ses interventions en milieu de travail et les connaissances acquises encours de formation. - Discuter de la justesse de sa perception du métier avant et après le stage : milieu de travail, pratiques professionnelles	- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable au sein de l'entreprise. - Assurer l'encadrement périodique des stagiaires. - Intervenir efficacement et Avec diligence en cas de difficultés ou de problèmes. - Maintenir une collaboration étroite entre l'établissement de formation et l'entreprise.	- S'informe sur l'organisation pratique du stage et les responsabilités qui lui sont attribuées. - Respecte les politiques de l'entreprise concernant les activités qu'on l'autorise à exécuter en tant que stagiaire et les horaires de travail. - Participe à l'exécution de tâches du métier. - Note dans son journal de bord ses observations sur les tâches exécutées.

Modalités d'évaluation :

L'évaluation sera conduite à partir :
- Compte rendu de stage.
- Travail réalisé par le stagia

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MATRICE DE MODULES DE FORMATION

UMQ : Tourisme / option : production et commercialisation
Durée : 3060h

Durées			68h	102h	85h	68h	85h	85h	85h	68h	68h	68h	68h
	M C / M Q / Ordres		**Cc1** - Se situer au regard du métier;	**Cc2** Exploiter l'outil informatique	**Cc3**- exploiter les caractéristiques de la consommation t	**Cc4** utiliser les solutions plus adaptées aux	**Cc5**-appliquer les principes de l'organisation	**Cc6**- identifier le potentiel des entreprises commerciales	**Cc7** -identifier le potentiel patrimonial historique et géographique	**Cc8**- Exploiter un document ,,,,,,langue considérée (français)	**Cc9** Exploiter un document ,,,,,,,langue considérée	**Cc10**- Communiquer dans une 3 Langue	**Cc11**- Rechercher un emploi
			1	**2**	**19**	**20**	**11**	**3**	**4**	**6**	**7**	**17**	**29**
119h	**Cp1-** inventorier les potentiels touristiques	**5**		x				x	x				
68h	**Cp2-** constituer la documentation	**8**		x						x	x		
85h	**Cp3-** : consulter les prestataires et comparer les offres	**10**		x				x		x	x		
119h	**Cp4-** étudier et assembler les prestations	**12**		x			x						
119h	**Cp5-** Analyser les offres et négocier les composants de produit voyage.	**13**		x			x	x					
68h	**Cp6** déterminer le prix de vente	**14**		x									
119h	**Cp7**Collaborer avec les structures de commercialisation	**15**		x			x	x					
119h	**Cp8**- concevoir les produits touristiques	**16**		x				x	x				
68h	**Cp9-** présenter l'offre	**18**		x						x	x	x	
119h	**Cp10-** Prendre en charge le client.	**21**			x	x		x	x	x	x	x	
85h	**Cp11-** vendre les produits touristiques	**22**			x								
85h	**Cp12-**Gérer les documents de suivi	**23**		x			x						
102h	**Cp13-** Gérer les ventes	**24**		x			x						

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

102h	**Cp14-** Identifier les opportunités du marché	**25**		x	x	x							
85h	**Cp15-** Mener une action de prospection et segmenter les clients	**26**		x	x	x							
68h	**Cp16-** Identifier l'évolution des attentes des clients ainsi que leurs processus d'achat.	**27**		x	x	x							
68h	**Cp17--** Personnaliser les offres.	**28**		x	x	x							

Répartition de la charge horaire semestrielle des modules

Code	**Désignation de Module**	**Semestre I**			**Semestre II**			**Semestre III**			**Semestre IV**			**Semestre V**
		Cours TD et/ ou TP	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Cours TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Cours TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Cours TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Stage pratique**
M1		**4h**	**4h**	**68h**										
M2		**5h**	**5h**	**85h**										
M3		**7h**	**7h**	**119h**										
M4		**7h**	**7h**	**119h**										
M5		**6h**	**6h**	**102h**										
M6		**7h**	**7h**	**119h**										
M7					**6h**	**6h**	**102h**							
M8					**7h**	**7h**	**119h**							
M9					**5h**	**5h**	**85h**							
M10					**7h**	**7h**	**119h**							
M11					**7h**	**7h**	**119h**							
M12					**4h**	**4h**	**68h**	**3h**	**3h**	**51h**				

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

M13								**6h**	**6h**	**102h**				
M14								**7h**	**7h**	**119h**				
M15								**6h**	**6h**	**102h**				
M16								**5h**	**5h**	**85h**				
M17								**7h**	**7h**	**119h**				
M18								**2h**	**2h**	**34h**	**5h**	**5h**	**85h**	
M19											**7h**	**7h**	**119h**	
M20											**6h**	**6h**	**102h**	
M21											**6h**	**6h**	**102h**	
M22											**7h**	**7h**	**119h**	
M23											**5h**	**5h**	**85h**	
Totaux			**36 h**	**612 h**		**36 h**	**612 h**		**36h**	**612h**		**36h**	**612h**	**612h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر