الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكوين والتعليم المهنيين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

Institut National de la Formation Professionnelle
- Kaci Taher -

المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين
- قاسي الطاهر -

Référentiel des Activités Professionnelles

ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE

Code N°: HTO0717

Comité technique d'homologation
Visa N° : HTO18/07/17

BTS

Niveau V

2017

09, Rue Ouamrouche Mohand Oulhadj (Ex. Chemin d'Hydra) EL-BIAR - Alger - 9، شارع أوعمروش محند أولحاج (طريق حيدرة سابقا)
(Tél) : 021.92.24.27/36 (Fax) : 021.92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

- INTRODUCTION
- PRESENTATION DE LA SPECIALITE
- TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS
- DESCRIPTION DES TACHES
- ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS
- CONNAISSANCES GENERALES

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 en ;
  - Lui permettant d'effectuer correctement les tâches du métier,
  - Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition des savoirs, savoirs être et savoir-faire nécessaires pour la maitrise des techniques appropriés au métier « **Animation et gestion touristique** »,
- 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 des activités professionnelles (R.A.P) constitue le premier des trois documents d'accompagnement du programme de formation. Il présente l'analyse de la spécialité (le métier) en milieu professionnel. Cette description succincte de l'exécution du métier permet de définir, dans le référentiel de compétences, les compétences nécessaires à faire acquérir aux apprenants pour répondre aux besoins du milieu de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I – PRESENTATION DE METIER

1- Branche professionnelle : Hôtellerie -Tourisme

2- Dénomination de la profession : Technicien Supérieur en **Animation et Gestion touristique**.

3- Définition du métier :

Le titulaire du Brevet de technicien Supérieur en **Animation et gestion touristique** est chargé de mettre en scène les activités d'animation et de gestion touristique, d'accueillir et renseigner les touristes sur les produits et services touristique offerts au niveau de l'organisme d'animation ou la localité, anime et guide les groupes de touristes de différentes nationalités lors des visites en sites ou attraits touristiques.

II – CONDITIONS DE TRAVAIL

1- **Lieu de travail**

- Dans un site touristique.
- Dans un organisme d'animation.

2- Caractéristiques physiques :

- **Eclairage :**
  - Naturel et artificiel selon le- milieu de travail
- **Température et humidité :**
  - Ambiante
- **Bruits et vibrations :**
  - Néant

2- Risques et maladies professionnelles :

- Les varices, Problème du dos et autres….

3- Risques d'accidents :

- Risques d'accidents et incident pendant l'accompagnement sur site

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4- Contacts sociaux :

- Avec une clientèle des nationaux et des étrangers de toutes catégories Socio-professionnelles, et différentes tranches d'âges.

III- EXIGENCES DE LA PROFESSION

1- Physiques :

- Bonne résistance physique.

2- Intellectuelles :

- Très bonne culture générale ;
- Maîtrise des langues étrangères ;
- Sens de relation et de communication très développé, intérêt pour les attraits touristiques internationaux et locaux ;
- Bonne élocution.

3- Contre indications :

- Avoir des problèmes de communication
- L'agressivité et la tendance à l'intolérance
- Avoir un handicap physique.

IV- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

1- Matérielle :

- Responsabilité sur la sécurité du matériel et respect des règles de fonctionnement

2- décisionnelle :

- Il doit être capable de faire face à certaines situations et à prendre des décisions appropriées

3- Morale :

- Respect des croyances de visiteurs
- Respect de la qualité des activités

4- Sécurité :

- Sur soi, sur les autres, sur le matériel et sur le lieu.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V- POSSIBILITE DE PROMOTION

- **Cadre réglementaire :**
- **Par expérience** :
- Accès aux postes supérieurs
- Responsable d'animation et d'accueil

VI - FORMATION :

- **Conditions d'admission :**
  - Age minimum : 18 ans
  - 3ème AS
- **Durée de la formation :** 30 mois dont 24 semaines de stage pratique
- **Niveau de qualification :** V
- **Diplôme** : Brevet de Technicien Supérieur en : **Animation et gestion touristique**.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T1- Préparer et planifier l'activité d'animation	- Participer à la conception des produits touristiques. - Sélectionner et choisir le thème d'animation. - Etablir un planning d'animation. - Préparer les moyens matériels appropriés. - Animer l'activité. - Evaluer l'activité.
T2- Accueillir la clientèle touristique	- Reconnaître les principes de base de la communication dans l'accueil. - Identifier la typologie de la clientèle. - Caractériser les besoins de la clientèle. - Distinguer les étapes du processus d'accueil des clientèles en tourisme. - Reconnaître les particularités d'un environnement propice à l'accueil. - Appliquer les techniques d'accueil en situation simulée.
T3- Informer la clientèle sur les produits et les services touristiques	- Présenter les potentialités touristiques de chaque région - Identifier les différents services d'animation et produits touristiques. - Décrire les différents services d'animation. - Décrire les entreprises offrant les produits touristiques.
T4- gérer un groupe de touristes	- Définir les rôles et les missions d'un guide animateur. - Accompagner un groupe. - Animer les activités pendant le voyage. - Rédiger un rapport de visite.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T5- Commenter un site touristique	- Sélectionner les sites présentant des intérêts touristiques. - Recueillir les informations et l'historique du site. - Faire une synthèse des informations recueillies • Montrer les faits marquants de l'histoire. • Préparer le commentaire. • Commenter le site aux différents groupes de touristes.
T6-Etudier le Marketing des services hôteliers et touristiques	- Définir les concepts du Marketing. - Réaliser une étude simple des besoins et des attentes de marchés cibles. - Identifier les différentes composantes du marketing mix dans un contexte touristique. - Déterminer les étapes de réalisation d'un plan de marketing d'un produit touristique.
T7-Etudier l'Histoire de l'art et de la civilisation de l'Algérie	- Décrire les différentes dynasties en Algérie. - Définir l'objet de l'histoire de l'art. - Décrire l'art dans l'Algérie préhistorique notamment en : Tassili et l'Atlas saharien. - Caractériser l'art antique en Algérie.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T8- Exploiter les équipements touristiques	- Définir et caractériser les espaces d'animation. - Décrire et commenter les plans et équipement d'aménagement des plages. - Décrire les différentes formes d'exploitation touristique.
T9- Exploiter la géographie touristique	- Définir les différents types d'espace touristique, et classifier selon leurs typologies. - Utiliser les nouvelles technologies d'information et de communication dans le montage des produits touristiques. -
T10- Réserver les prestations et assurer le suivi	- Prendre les commandes du client - Mettre à jour le planning de réservation et des activités - Encaisser et émettre tous les documents nécessaires - Assurer le suivi de la réservation.
T11- Assurer la qualité de l'offre touristique	- Identifier les étapes d'un processus d'amélioration de la qualité ; - Identifier les moments de vérité au regard des clientèles cibles ; - Appliquer les contrôles de la stratégie de qualité d'une entreprise ou d'un programme de certification.
T12- Etudier la gestion comptable touristique	- Définir la gestion comptable touristique - Identifier l'analyse comptable et la gestion financière - Déterminer les éléments de comptabilité analytique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

T1- Préparer et planifier l'activité d'animation

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Participer à la conception des produits touristiques. - Sélectionner et choisir le thème d'animation. - Etablir un planning d'animation. - Préparer les moyens matériels appropriés. - Animer l'activité. - Evaluer l'activité.	**A l'aide :** - Des commandes. - d'analyse de besoins. **A partir :** - des équipements appropriés. - des éléments décoratifs de la scène ou des locaux.	- Planning d'animation juste. - Préparation d'un matériel adéquat. - Prise en charge des attentes des touristes en cours des activités. - Evaluation juste.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T2- Accueillir la clientèle touristique

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Reconnaître les principes de base de la communication dans l'accueil. - Identifier la typologie de la clientèle. - Caractériser les besoins de la clientèle. - Distinguer les étapes du processus d'accueil des clientèles en tourisme. - Reconnaître les particularités d'un environnement propice à l'accueil. - Appliquer les techniques d'accueil en situation simulée.	**A l'aide :** - de cas concrets **A partir :** - d'un guide touristique, - d'un support d'information,	- Respect des règles de courtoisie et de protocole. - Communication claires et efficace. - Maîtrise parfaite de la langue.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T3- Informer la clientèle sur les produits et les services touristiques

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Présenter les potentialités touristiques de chaque région. - Identifier les différents services d'animation et produits touristiques. - Décrire les différents services d'animation - Décrire les entreprises offrant les produits touristiques.	**A l'aide :** - de mise en situation, - de documentations techniques. **A partir :** -des cas concrets.	- Evaluation juste des médias. - Utilisation et choix pertinent des moyens de communication. - Pertinence de l'information.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T4- Gérer un groupe de touriste

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Définir les rôles et les missions d'un guide animateur. - Accompagner un groupe. - Animer les activités pendant le voyage. - Rédiger un rapport de visite.	**A l'aide :** - de matériel approprié. **A partir :** - de consignes précisant le contexte.	- Respect des règles de courtoisie et de protocole. - Communication claire et efficace. - Maîtrise parfaite de la langue.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T5- Commenter un site touristique

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Sélectionner les sites présentant des intérêts touristiques. - Recueillir les informations et l'historique du site. - Faire une synthèse des informations recueillies • Montrer les faits marquants de l'histoire • Préparer le commentaire, • Commenter le site aux différents groupes de touristes.	**A l'aide :** - de cas concrets - des simulations, **A partir :** - des ouvrages sur l'histoire de l'art. - d'un guide touristique.	- Communication claire et efficace. - Pertinence des informations. - Maîtrise parfaite de la langue.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T6-Etudier le Marketing des services hôteliers et touristiques

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Définir les concepts du Marketing. - Réaliser une étude simple des besoins et des attentes de marchés cibles. - Identifier les différentes composantes du marketing mix dans un contexte touristique. - Déterminer les étapes de réalisation d'un plan de marketing d'un produit touristique.	**A l'aide :** - De documentation technique. **A partir :** - Des cas concrets.	- Définition précise des concepts. - Détermination exacte des tendances du marché, des besoins et des attentes de la clientèle. - Justesse du plan de marketing d'un produit touristique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T7-Etudier l'Histoire de l'art et de la civilisation de l'Algérie

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Décrire les différentes dynasties en Algérie. - Définir l'objet de l'histoire de l'art. - Décrire l'art dans l'Algérie préhistorique notamment en : Tassili et l'Atlas saharien. - Caractériser l'art antique en Algérie. .	**A l'aide :** - des ouvrages en histoire de l'art et civilisations en Algérie. **A partir :** - d'un exposé – travaux de recherche.	- Identification exacte de chaque étape. - Commentaire concis et suscrit des étapes d'œuvres. - Choix adéquat des références historiques. - Exploitation et identification claires et exacte de l'objectif.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T8- Exploiter les équipements touristiques

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Définir et caractériser les espaces d'animation. - Décrire et commenter les plans et équipement d'aménagement des plages. - Décrire les différentes formes d'exploitation touristique.	**A l'aide :** - carte et plans. - annuaires. - guide touristiques, supports publicitaires, etc. **A partir :** - des consignes relatives à la mission ou au projet. - des informations fournies ou collectées. - de suggestions, d'incitations, de sollicitations.	- Respect des normes d'aménagement de l'espace. - Utilisation appropriée des équipements. - Description exacte des différentes formes d'exploitation touristique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T9-Exploiter la géographie touristique

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Définir les différents types d'espace touristique, et classifier selon leurs typologies. - Utiliser les nouvelles technologies d'information et de communication dans le montage des produits touristiques.	**A l'aide :** - d'outil et logiciel de création d'itinéraire. - de carte géographique. - d'annuaires. - de guides touristiques, supports publicitaires, etc. **A partir :** - des consignes relatives à la mission ou à l'application. - des informations fournies ou collectées. - de suggestions, d'incitations, de sollicitations.	- Evaluation juste de l'itinéraire. - Pertinence des informations.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T10- Réserver les prestations et assurer le suivi.

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Prendre les commandes du client - Mettre à jour le planning de réservation et des activités - Encaisser et émettre tous les documents nécessaires - Assurer le suivi de la réservation.	**A l'aide :** - Logiciel de réservation **A partir :** - Contrat de location - Contrat de vente - Politique commerciale - Police d'assurance - Tel réservation - Consignes de réservation et vente - Procédures de réservation - Procédures de réservation dans l'entreprise - Chèque vacances (Voucher)	- Pertinence dans la prise de la commande - Rédaction correcte des documents et formulaires - Utilisation adéquate du serveur - Enregistrement précis des commandes - Pertinence de la méthode choisie - Transmission exacte des inscriptions à une centrale de réservation - Inventaire actualisé à tout instant - Respect des règles d'encaissement - Fiabilité des titres et documents émis - Conformités des documents aux engagements pris vis-à-vis du client - Bonne qualité de suivi Respect des procédures de suivi de réservation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T11- Assurer la qualité de l'offre touristique

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Identifier les étapes d'un processus d'amélioration de la qualité. - Identifier les moments de vérité au regard des clientèles cibles. - Appliquer les contrôles de la stratégie de qualité d'une entreprise ou d'un programme de certification.	**A l'aide :** véhicule de tourisme, - véhicule 4x4, auto bus, carrosse de tourisme - Chevaux, chameau, train de tourisme, bateau de plaisante - Guide touristique ; - Plan de la ville, carte géographique ; - Documents de circuit ; - Dépliants et brochures touristiques ; **A partir :** - Programme du séjour **Lieu :** - Sites touristiques, historiques, artificiel - Agence ou entreprise touristique - Post frontaliers - Etablissements d'hébergements	- Lecture et interprétation correcte du programme de séjour - Identification juste des étapes d'un processus d'amélioration qualité - Identification juste des moments de vérité au regard de la clientèle cible - Application juste de la stratégie de qualité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T12- Etudier la gestion comptable touristique

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
- Définir la gestion comptable touristique - Identifier l'analyse comptable et la gestion financière - Déterminer les éléments de comptabilité analytique	**A l'aide :** - Logiciels propre à l'activité - Connexion à l'internet **A partir :** - Documentation comptable	- Définition correcte de la gestion comptable touristique - Identification adéquate de l'analyse comptable et de la gestion financière - La logique du raisonnement - L'exactitude des connaissances - La rigueur de la démarche - Connaissances exacte de l'économie algérienne - Détermination correcte des échanges économiques internationaux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

Machines et appareils utilisés :

- Téléphone, fax
- Matériels informatiques
- Matériels audiovisuels divers
- Boite à secours

Supports utilisés :

- Supports cartographiques
- Supports audiovisuels numériques ;
- Catalogues des produits
- Guides touristiques
- Dépliants, brochure, etc. …

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Domaine, discipline	Limite des connaissances exigées
Réglementation Hôtelière et Touristique	- Réglementation sur la conservation des sites touristiques, les plages - Le classement et les conditions d'exploitation des établissements touristiques
Langues vivantes (Anglais, Espagnole/allemand)	- L'enseignement de la langue s'appuie sur des documents de : civilisation - loisirs – sites touristiques - accueil - équipement touristique
Psychologie du tourisme	- L'importance des considérations psychologiques et leur influence dans l activité touristique.
Hygiène, Sécurité et Environnement	- Différents aspects de la gestion des risques, de la prévention de la santé – sécurité du travail et de la protection de l'environnement.
Informatique	- Utilisation de l'outil informatique dans la conception, la gestion, et l'animation touristique.
Technologies de l information et de la communication	- Utilisation des technologies de l information et de la communication, dans la conception, la gestion, et l'animation touristique ; Saisie de documents ou correspondance, saisie et exploitation des données sur Excel, exploitation d'une messagerie électronique. - Création et actualisation d'un site web, d'un support multimédia, animation d'un forum de discussion.
Communication	- Communication orale et par écrit.
Technique d'expression (Arabe, Français)	- Etudes de textes traitant l'activité du tourisme. - Elaboration et commentaire d'une synthèse de documents et fiche technique.
Méthodologie	- Préparation d'un mémoire de fin de stage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر