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 -

Programme d'Etudes

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 سابقًا)
(Tél) : 021.92.24.27/36 (Fax) : 021.92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DES MATIERES

Introduction

I : Structure du programme d'études

II : Fiches de présentation des modules qualifiants

III : Fiches de présentation des modules complémentaires

IV : Matrice des modules de formation

V : Stage d'application en entreprise

VI : Tableau de répartition semestrielle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme d'études est le troisième des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les activités et les compétences décrites dans les deux premiers documents (référentiel des activités professionnelles et référentiel de compétences) en objectifs de formation.

Ce programme est défini par objectifs déterminés à partir de compétences développées lors de l'analyse de la spécialité en situation réelle de travail. Un comportement attendu est formulé pour chaque module aussi bien professionnel que complémentaire : 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 est de 30 mois (**3060heures**).

Il comporte **23** modules répartis en (04) semestres de formation.

La durée de chaque module est indiquée tout au long du programme.

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 spécifié 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

STRUCTURE DE LA FORMATION

Code	Désignation des unités modulaires	Durée
MQ1	- Animation touristique	136 H
MQ2	- Accueil	136H
MQ3	- Information touristique	102H
MQ4	- Accompagnement	119 H
MQ5	- Commentaire d'un site touristique.	136H
MQ6	- Marketing des services hôteliers et touristiques	85H
MQ7	- Histoire de l'art et de la civilisation de l'Algérie	119 H
MQ8	- Les équipements touristiques.	102H
MQ9	- Géographie et cartographie	102 H
MQ10	- Qualité de l'offre touristique	119
MQ11	- Réservation des prestations et suivi	136
MQ12	- Comptabilité	68
MC1	- Réglementation hôtelière et touristique	102H
MC2	- Psychologie du tourisme	102 H
MC3	- Hygiène sécurité et environnement	102 H
MC4	- Informatique	102H
MC5	- Technologies de l'information et de la communication (TIC)	102H
MC6	- Communication	102H
MC7	- Anglais	102 H
MC8	- Espagnol/allemand	102H
MC9	- Français	102
MC10	- Arabe	102
MC11	- Méthodologie	68
Total		**2448**
Stage pratique		**612 H**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Répartition semestrielle : Animation et Gestion Touristique Niveau V

	Semestre I 06 mois				Semestre II 06 mois				Semestre III 06 mois				Semestre IV 06 mois					Total général
	Cours	TD + TP	Total heb.	Total semestre	Cours	TD + TP	Total heb.	Total semestre	Cours	TD + TP	Total heb.	Total semestre	Cours	TD + TP	Total heb.	Total semestre		
Animation touristique	2	2	4	68	2	2	4	68	-	-	-	-	-	-	-	-		136
Accueil	2	4	6	102	1	1	2	34	-	-	-	-	-	-	-	-		136
Information touristique	4	-	4	68	-	2	2	34	-	-	-	-	-	-	-	-		102
Accompagnement	2	-	2	34	1	1	2	34	1	1	2	34	-	1	1	17		119
Commentaire d'un site touristique	2	-	2	34	2	-	2	34	-	2	2	34	-	2	2	34		136
Marketing des services hôteliers et touristiques	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	34	2	1	3	51		85
Histoire de l'art et de la civilisation de l'Algérie	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	68	2	1	3	51		119
Les équipements touristiques.	3	1	4	68	1	1	2	34	-	-	-	-	-	-	-	-		102
Géographie et cartographie	2	2	4	68	1	1	2	34	-	-	-	-	-	-	-	-		102
Qualité de l'offre touristique	-	-	-	-	1	1	2	34	2	2	4	68	-	1	1	17		119
Réservation des prestations et suivi	-	-	-	-	2	2	4	68	2	2	4	68	-	-	-	-		136
Comptabilité	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	4	68		68
Réglementation hôtelière et touristique	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	34	3	1	4	68		102
Psychologie du tourisme	-	-	-	-	2	2	4	68	1	1	2	34	-	-	-	-		102
Hygiène sécurité et environnement	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	34	2	2	4	68		102
Informatique	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	34	2	2	4	68		102
Technologies de l'information et de la communication	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	2	6	102		102
Communication	1	1	2	34	1	1	2	34	1	1	2	34	-	-	-	-		102
Anglais	1	1	2	34	1	1	2	34	1	1	2	34	-	-	-	-		102
Espagnol/allemand	1	1	2	34	1	1	2	34	1	1	2	34	-	-	-	-		102
Arabe	1	1	2	34	1	1	2	34	1	1	2	34	-	-	-	-		102
Français	1	1	2	34	1	1	2	34	1	1	2	34	-	-	-	-		102
Méthodologie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	4	68		68
Total	22	14	36	612	18	18	36	612	19	17	36	612	19	17	36	612	612	**2448**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Animation touristique.**
Code du module : MQ1
Durée :136 Heures

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de : Préparer et planifier l'activité d'animation

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des commandes, analyse des besoins.

A l'aide :

- Des équipements appropriés.
- Des éléments décoratifs de la scène et des locaux.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Evaluation exacte des activités.
- Supervision directe des activités.
- Utilisation adéquate des équipements.
- Bonne prise en charge des attentes de la clientèle en cours des activités.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Participer à la conception des produits touristiques	▪ Identification juste des besoins de la clientèle ▪ Respect des méthodes et techniques des étapes de préparation des produits ou services touristiques.	▪ Différents services touristiques ▪ Description des éléments du produit touristique ▪ Description des entreprises offrant les produits et services touristiques.
▪ Sélectionner et choisir le thème d'animation	▪ Choix adéquat du thème ▪ Sélection en fonction des attentes de la clientèle	▪ Réception et analyse des commandes ▪ Analyse des tendances ▪ Le choix du thème de l'activité ▪ Détermination de la forme et mode d'activité * jeux * spectacle * cinéma, théâtre ▪ Choix des lieux et le local
▪ Etablir un planning d'animation	▪ Prévision exacte des échéances et des délais	▪ Détermination des délais ▪ Préparation du planning
▪ Préparer les moyens matériels appropriés.	Evaluation exacte des besoins.	▪ Analyse des besoins ▪ Etablissement d'un inventaire ▪ Préparation du matériel.
▪ Animer les activités	▪ Animation correcte des activités	▪ Préparation des instruments utilisés : * Différentes activités à prendre en charge.
▪ Evaluer les activités	▪ Evaluation adéquate de déroulement et de l'organisation des activités	▪ Evaluation technique ▪ Evaluation en fonction des plannings arrêtés ▪ Evaluation par rapport aux attentes de la clientèle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Accueil**
Code du module : MQ2
Durée : 136 Heures

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l 'issue de ce module le stagiaire doit être capable de : D'appliquer les techniques d'accueil en tourisme.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des cas concrets.

A l'aide :

- d'un guide touristique, support d'informations.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de courtoisie et de protocole.
- Communication claire et efficace.
- Maîtrise parfaite de la langue.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Reconnaître les principes de base de la communication dans l'accueil	▪ Identification précise des principes de la communication	▪ Différents principes de base de la communication dans l'accueil
▪ Identifier la typologie de la clientèle	▪ Identification juste de la typologie de la clientèle	▪ Type de la clientèle d'une manière globale ▪ Etude de quelque structuration de l'accueil
▪ Caractériser les besoins de la clientèle	▪ Caractérisation exacte des besoins	▪ Différents types des clients ▪ Besoins de la clientèle ▪ Prise en charge des besoins des clients
▪ Distinguer les étapes du processus d'accueil des clientèles en tourisme	▪ Définition juste des différentes étapes des processus d'accueil	▪ Préparation de l'accueil ▪ Organisation de l'accueil ▪ Evaluation de l'acte de l'accueil
▪ Identifier les particularités d'un environnement propice à l'accueil	▪ Identification des particularités propices d'un environnement d'accueil	▪ Organisation matérielle de l'accueil ▪ Produit de l'accueil ▪ Aménagement de l'accueil
▪ Appliquer les techniques d'accueil en situation simulée.	▪ Choix pertinent des thèmes ▪ Situations simulation proche à la réalité professionnelle	▪ Etude de cas ▪ Simulations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Information touristique.**
Code du module : MQ3
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable : d'Informer la clientèle sur les différents services et produits touristiques en utilisant les moyens et outils d'information et de communication.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des cas concrets.
- Des travaux en sous-groupe.

A l'aide :

- Documentation technique.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Sélection pertinente des informations.
- Description exacte des produits touristiques.
- Présentation claire et concise des informations touristiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Identifier les établissements hôteliers et touristiques	▪ Identification exacte des établissements hôteliers et touristiques	▪ Définition des établissements hôteliers et touristiques ▪ Classement des établissements hôteliers et touristiques d'une manière globale
▪ Décrire les différents services d'animation	▪ Description exacte des services et produits	▪ Présentation des caractéristiques des produits touristiques
▪ Identifier les entreprises offrant des produits touristiques	▪ description exacte des rôles et fonctions des entreprises et des organismes du tourisme	▪ Les agences de voyages ▪ Les tours opérateurs ▪ Les offices touristiques ▪ Les organismes nationaux et internationaux du tourisme
▪ Présenter les potentialités touristiques de chaque région	▪ Classification adéquate des potentialités	▪ Les potentialités touristiques de chaque région

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Accompagnement**
Code du module : MQ4
Durée : **119 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Al 'issue de ce module le stagiaire doit être capable : degérer un groupe de touristes.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des consignes précisant le contexte et circuit de visite.

A l'aide :

- Du matériel approprié,
- De documentation pertinente.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Caractérisation juste des clientèles touristiques.
- Capacité de communication d'une manière efficace.
- Pertinence des informations données.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir les rôles et les missions d'un guide animateur :	▪ Description exacte des missions	▪ Statut réglementaire du guide animateur ▪ Missions et tâches ▪ Responsabilité professionnelle et morale ▪ Qualité et aptitude requise
▪ Accompagner un groupe de touristes.	▪ Préparation judicieuse de la visite ▪ Plan conforme aux attentes des clientes ▪ Choix judicieux du moyen de transport	▪ Choix des sites visités ▪ Plan de visite (programme) * horaire * points visités * animation * restauration * moyen de transport ▪ Préparation matérielle de la visite * restauration hébergement, … ▪ Problèmes spécifiques aux visites et aux circuits * au nord et au grand sud * problèmes de secourisme et les moyens nécessaires * problème de sécurité
▪ Animer les activités pendant le voyage	▪ Pertinence du thème choisi ▪ Qualité d'animation et de communication	▪ Choix du thème d'animation ▪ Animation d'un groupe ▪ Etude de cas
▪ Rédiger un rapport de visite	▪ Précision des informations ▪ Respect des règles de rédaction	▪ La forme d'un rapport de visite ▪ Les règles de rédaction ▪ Etude de cas

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : qualité de l'offre touristique
Code du module : MQ5
Durée : 119 Heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable : d'assurer la qualité de l'offre touristique**.**

Conditions d'évaluation :

A partir :

- Programme du séjour

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
- Ouvrages spécialisés, calendrier des manifestations, recueil de blagues (animation)
- Documents professionnels (organisme de transport, D'hébergement, …….)
- Matériel informatique, de tableaux de spécifications, de normes et de documentation technique

Critères généraux de performance :

- Les normes de la qualité sont respectées
- La qualité de l'offre touristique est assurée.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier les étapes d'un processus d'amélioration de la qualité	- Définition juste de la mission qualité. - Formulation et présentation des éléments - Constituant un modèle d'auto-évaluation de la qualité. - Détermination juste de la procédure démobilisation de l'équipe de travail.	- La mission qualité. - Les modèles d'auto-évaluation de la qualité. - Les procédures de mobilisation de l'équipe de travail.
- Identifier les moments de vérité au regard des clientèles cibles	- Identification juste des étapes de l'expérience client. - Utilisation juste de la méthode de validation des attentes des clientèles cibles. - Sélection exacte des indices de performance de l'offre. - Élaboration juste d'un tableau de spécifications portant sur la qualité de l'offre.	- Les étapes de l'expérience client. - Méthode de validation des attentes des clientèles cibles. - Les indices de performance de l'offre. - Le tableau de spécifications de la qualité de l'offre.
- Appliquer les contrôles de la stratégie de qualité d'une entreprise ou d'un programme de certification	- Prise en compte des normes de certification établies. - Application juste des mesures de contrôle de la qualité. - Recommandations adaptées aux résultats de l'évaluation.	- Les normes de certification (ISO, AFNOR…) ; - Les mesures de contrôle de la qualité.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Intitulé du module : Réservation des prestations et suivi
Code du module : MQ 6
Durée : 136 Heures

OBJECTIF MODULAIRE

Comportement attendu :

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

Conditions d'évaluation :

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

Critères Généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Prendre les commandes du client	- Pertinence dans la prise commande - Rédaction correcte des documents et formulaires - Utilisation adéquate du serveur - Enregistrement précis des commandes - Pertinence de la méthode choisie - Transmission exacte des inscriptions à une centrale de réservation	- Les modalités d'inscription du client - Les différentes techniques de la prise de commande et la création d'un dossier client - Les différents modes de réservation : • Se présenter • Par téléphone • En ligne • Via mail - Le comportement de la clientèle : • Les besoins • Les motivations • Les attitudes • La personnalité • Le style de vie
- Mettre à jour le planning de réservation et des activités	- Inventaire actualisé à tout instant - Respect des modalités de paiement - Mise à jour régulière avec précision des transmissions à la centrale - Méthode exhaustive d'actualisation d'inventaire	- Identification du planning de réservation et du programme d'activité de l'agence - Les différentes modalités d'enregistrement des commandes - Modes de transmission à une centrale de réservation - Méthode d'actualisation d'inventaire - Présentation des techniques d'utilisation du système de réservation informatisé (GDS)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Encaisser et émettre tous les documents nécessaires (Billetterie)	- Maîtrise des techniques d'utilisation du GDS - Exactitude des mouvements de caisse - L'exactitude des calculs - Conformités des documents aux engagements pris vis-à-vis du client - Renouvellement judicieux de l'acte d'achat- - Respect rigoureux - Justesse et fiabilité des billets émis - Utilisation adéquate du GDS	**Mode d'encaissement** **La billetterie** : Les différents types de billets : - Le billet d'avion - Le billet de bateau - Le billet de chemin de fer - Les billets combinés **Les différents types de billets :** - Le billet d'avion - Le billet de bateau - Le billet de chemin de fer - Les billets combinés. - **Organisation des transports aériens :** - Les compagnies aériennes - La billetterie électronique (Billet d'avion) - **Organisation des transports maritimes** : - Les compagnies maritimes - La billetterie maritime - La billetterie électronique (Billet de bateau) - **Organisation des transports ferroviaires :** - Les compagnies ferroviaires - La billetterie électronique (Billet de train, de TGV)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Assurer le suivi de la réservation	- Suivi de manière soutenue et continue du dossier de réservation - Satisfaction du client optimale - Suivi rigoureux de l'opération de réservation - Traitement judicieux des litiges - Rigueur dans l'analyse des solutions proposées - Suivi régulier et exhaustif - Respect des procédures de suivi des réservations - Optimisation des procédures - Gestion optimale des dossiers - Actualisation permanente et exhaustive - Gestion efficace des tarifications sur serveur	- Utilisation des systèmes automatisés AMADEUS -Emission des factures et des avoirs - L'état de versement - Plan de versement - Bons de caisse - Emission des factures et des avoirs - Identification des situations à problèmes et les procédures de résolution - Comment traiter les réclamations en lien avec les clients - Comment traiter les litiges avec les partenaires (Compagnies de transport, hôtels…) - Instruction et suivi du dossier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Commentaire d'un site touristique.**
Code du module : MQ7
Durée : **136 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE :

COMPORTEMENT ATTENDU :

Al 'issue de ce module le stagiaire doit être capable de : Commenter un site touristique.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- De cas concrets.
- Des simulations.

A l'aide :

- Des ouvrages sur l'histoire de l'art.
- D'un guide touristique.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Communication claire et efficace.
- Pertinence des informations.
- Elocution correcte.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Sélectionner les sites présentant des intérêts touristiques,	▪ ▪ Précision et exactitude des informations recueillies	▪ Définition du site touristique * sites archéologiques * sites naturels * sites historiques * sites artificiels ▪ Critère de sélection ▪ Etude de cas
▪ Recueillir les informations et l'historique du site,	▪ pertinence des informations	▪ Choix d'un site * situation géographique * histoire du site * caractéristiques du site (sites naturels) * les éléments artistiques du site
▪ Faire une synthèse des informations recueillies	▪ Précision et exactitude des informations recueillies	▪ Elaboration d'une fiche de synthèse de site
▪ Commenter le site aux différents groupes de touristes.	▪ Pertinence des informations données ▪ Communication claire ▪ Bonne élocution.	▪ Etude de cas : exposé sur plusieurs sites naturels, historiques et archéologiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Marketing des services hôteliers et touristiques**.
Code du module : MQ8
Durée : **85 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE :

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'appliquer les principes et les techniques du marketing dans le domaine du tourisme.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des cas concrets.

A l'aide :

- Documentation technique.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Définition précise des concepts.
- Détermination exacte des tendances du marché des besoins et des attentes de la clientèle.
- Identification juste des critères de segmentation du marché.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir le concept du marketing	▪ Définition précise	▪ Définition du marketing
▪ Réaliser d'une étude de simple des besoins et des attentes de marché cible	▪ Utilisation efficace de l'information ▪ Interprétation juste des données	▪ Définition de l'objectif de l'étude ainsi que le plan ▪ recueil des données et d'information ▪ réalisation de l'étude et présentation des résultats
▪ Identifier les différentes composantes du marketing mix	▪ Identification exacte des composantes du marketing mix	▪ Le marketing mix ▪ Les différentes composantes au marketing mix ▪ La règle des **4P** *Produit *Prix *Promotion/publicité *Place /distribution
▪ Déterminer les étapes de réalisation d'un plan de marketing d'un produit ou d'un service	▪ Détermination appropriée de chaque étape	▪ Définition d'un plan de marketing ▪ Réalisation d'un plan de marketing ▪ Lancement et suivi d'un plan de marketing

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Histoire de l'Art et de la Civilisation de l'Algérie.**
Code du module : MQ9
Durée : **119 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Al 'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'Identifier les principales périodes de l'art à travers l'histoire de l'Algérie.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- D'un exposé – travaux de recherche.
- Des ouvrages en histoire de l'art et civilisations en Algérie.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Identification exacte de chaque étape.
- Commentaire concis et suscrit des étapes d'œuvres.
- Choix adéquat des références historiques.
- Exploitation et identification claire et exacte de l'objectif.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Présenter les grandes étapes de l'histoire de l'Algérie	- présentation correcte de l'histoire de l'Algérie	- l'Algérie dans l'histoire - Epoque préhistorique - Colonisation antiques et royaumes berbères : Domination carthaginoise : Royaumes berbères : La domination romaine - Colonisation vandale et byzantine
- Décrire l'art dans l'Algérie antique	- Présentation des principaux de couverts de l'art en Tassili et en Atlas	- L'Algérie antique Le tassili L'atlas L'histoire des gravures - Les origines de l'art en Algérie
- Caractériser l'art romain en Algérie	- Recensement exact des principaux chefs d'œuvre romains - Mise en évidence exacte des caractéristiques de l'art romain	- L'époque romaine - L'implantation urbaine - Les fondations militaires - Les édifices publics - Les caractéristiques de l'art romain - Les principaux chefs-d'œuvre d'art artistiques
-Commenter et caractériser les différentes étapes de l'art musulman en Algérie en	- Sélection pertinente des exemples à donner pour les stagiaires	-l'art musulman en Algérie - l'art rostomide - l'art idrissite - l'art hamadite - l'art el marenie
- Présenter et commenter l'histoire d'Alger	- Justesse de la présentation de l'histoire d'Alger	- Histoire d'Alger - Alger avant l'avènement de l'islam - Alger après l'avènement de l'islam - Alger pendant les turcs - Les forts - Les palais - Les mosquées -l'art contemporain en Algérie - les principaux artistes et chefs – d'œuvre

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Les équipements touristiques,**
Code du module : MQ10
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'Identifier les équipements touristiques.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des consignes relatives à la mission ou au projet.
- Des informations fournies ou collectées.
- De suggestions, d'incitations, de sollicitations.

A l'aide :

- Carte géographique.
- Annuaires.
- Guide touristiques, supports publicitaires, etc...

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des normes d'aménagement de l'espace.
- Utilisation appropriée des équipements.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir et caractériser les espaces d'animation	▪ Définition exacte	▪ Définition et présentation des caractéristiques d'un espace d'animation
▪ Décrire et commenter les plans et équipement d'aménagement des plages	▪ Présenter des plans réels ▪ Diversification des exemples d'aménagement ▪ Respect d'hygiène, sécurité et environnement	▪ Aménagement et équipement touristique dans le littoral □ Aménagement des plages . Equipement sanitaire . Equipement de sécurité . Equipement de plaisances . Equipement de jeux
▪ Décrire les différentes formes d'exploitation touristiques	▪ Description exhaustive des formes d'hébergement ▪ Description exhaustive des types de transport	▪ Différentes formes d'hébergement * Hôtel et para-hôtellerie * Meuble touristique * Camping . Réglementation . Aménagement ▪ Différents types de transport : - Aérien, - Maritime - Ferroviaire - Route, etc...

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Géographie touristique.**
Code du module : MQ11
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de : Géo localiser des informations touristiques sur une carte.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des consignes relatives à la mission ou au projet.
- Des informations fournies ou collectées.
- De suggestions, d'incitations, de sollicitations.

A l'aide :

- D'outil et logiciel de création d'itinéraire.
- De carte géographique
- D'annuaires.
- De guides touristiques, supports publicitaires, etc.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Pertinence des informations.
- Evaluation juste de l'itinéraire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir les différents types d'espace de loisir, et classifier selon leurs typologies	▪ Définition exacte. ▪ Enumération juste. ▪ Présentation détaillée des potentialités touristiques. ▪ Classification exacte.	▪ Définition de la géographie du tourisme typologie des lieux touristiques : - le lieu inventé - le lieu subverti - le site touristique, - le comptoir touristique - la station touristique - la ville touristique, ▪ Les atouts naturels touristiques de l'Algérie : - Tourisme côtier, - Tourisme de plein air et de montagne, - Tourisme thermal, - Tourisme culturel et sportif. - Tourisme saharien,
▪ Utiliser la cartographie pour la production d'itinéraires (estimation kilométrique, coût, durée, production de carte…)	▪ Définition exacte, ▪ Exactitude des informations,	▪ Définition de la cartographie : - La cartographie, la carte, - La cartographie par ordinateur, - L'Echelle et la généralisation - La localisation, l'Implantation, - Les variables visuelles, - Le langage cartographique, - Produire une carte d'itinéraire Etude de cas.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Utiliser la technologie de géo localisation disponible sur le Web ou grâce à des instruments associés à des logiciels pour le montage de produit touristique.	▪ Création juste ▪ Présentation exacte des informations,	▪ Création des cartes à partir de : - bibliothèque d'images, - d'un fichier téléchargé, - ajouter des éléments à la carte (texte, son, icônes...) - transmettre le travail réalisé par courrier électronique, - incruster sur un site Internet ou un blog grâce à un code html

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Intitulé du module : Comptabilité
Code du module : MQ12
Durée : 68 Heures

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

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

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Documentation comptable

A l'aide de :

- Logiciels
- Connexion à l'internet

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Définition correcte de la gestion comptable touristique
- Identification adéquate de l'analyse comptable et de la gestion financière

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir la gestion comptable touristique	- Définition correcte de la gestion comptable touristique - Identification adéquate de l'analyse comptable et de la gestion financière	- Présentation des fondements de la démarche mercatique dans son ensemble - Analyse systématique et permanent du marché
- Identifier l'analyse comptable et la gestion financière	- La logique du raisonnement - L'exactitude des connaissances	- Identification du rôle de l'information - La gestion comptable et financière - La comptabilité générale comme représentation des relations entre l'organisation et son environnement - Organisation et fonctionnement d'une comptabilité
- Déterminer les éléments de comptabilité analytique	- La rigueur de la démarche - Connaissances précise de l'économie algérienne - Détermination correcte des échanges économiques internationaux	- La monnaie et le crédit : *La monnaie *La monnaie monétaire et ses contreparties *La création de la monnaie de crédit *L'inflation *Le système monétaire international - Le commerce extérieur : Les espaces économiques Les échanges économiques internationaux - Balance commerciale et balance des paiements - Les systèmes et développement économiques - L'économie algérienne : Structure, données et réformes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Réglementation hôtelière et touristique**.
Code du module : MC1
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'Identifier et commenter les textes réglementaires relatifs à l'activité hôtelière et touristique.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des cas concrets.

A l'aide :

- Des décrets, arrêtés, circulaires concernant le domaine touristique.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Identification exacte des références des textes.
- Rigueur dans l application de la réglementation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir et présenter l'objet de la réglementation hôtelière et touristique	▪ Définition exacte du champ d'application des textes réglementaires	▪ Définition de l'objet de la réglementation touristique
▪ Définir les conditions d'ouverture et d'exploitation des établissements touristique	▪ Présentation exhaustive des conditions d'ouverture et d'exploitation	▪ Conditions d'ouverture et d'exploitation des établissements touristiques
▪ Enumérer les droits et les obligations de l'hôtelier et du client	▪ Références exactes ▪ Interprétation juste des textes	▪ Droits et obligations du client et de l'hôtelier
▪ Présenter et commenter les textes réglementaires relatifs à l'utilisation des espaces touristiques.	▪ Références exactes des textes	▪ Textes réglementaires relatifs à l'utilisation des espaces touristiques (plages, camping, etc...)
▪ Identifier et commenter les textes réglementaires relatifs au classement et conservation des sites naturels et historiques	▪ Application stricte des textes	▪ La conservation et le classement des sites naturels et historiques ▪ Etude des textes réglementaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Psychologie du tourisme.**
Code du module : MC2
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Al 'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'identifier et satisfaire les attentes du touriste, ses valeurs et ses rêves.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Consignes relatives à la mission ou au projet.
- Des informations fournies ou collectées.

A l'aide :

- Du projet ou mission à étudier.
- Des plannings ou des calendriers à établir.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Exactitude des observations.
- Pertinence des propositions.
- Efficacité dans le choix des moyens et aux modalités de leur mise en place.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Analyser les envies dominantes et la demande potentielles des touristes,	▪ Définition exacte, ▪ Exactitude des informations.	▪ Définition de la psychologie ? ▪ La psychologie et le tourisme,
▪ Chercher les indicateurs pouvant catégoriser le touriste selon le type de séjour recherché : - « corpo intellectuelle » - « sociale » - « spatio-temporelle ».	▪ Définition exacte, ▪ Exactitude des informations. ▪ Identification exacte. ▪ Caractérisation juste. ▪ Catégorisation juste. ▪ Enumération adéquate	▪ Définition du tourisme ? ▪ La notion de tourisme, ▪ Tourisme et voyage, ▪ Tourisme et développement, ▪ Identification des besoins du touriste ; ▪ Caractéristiques des besoins, ▪ Catégorisation des besoins, ▪ Les déterminants des besoins

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Hygiène sécurité et environnement.**
Code du module : MC3
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Identifier et d'appréhender les différents risques liés à la santé, à la sécurité du travail, et à la protection de l'environnement.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Consignes techniques et normes de sécurité.

A l'aide :

- D'outils et moyens de sécurité.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des normes de sécurité.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Appliquer les règles et les normes liées aux différents risques d'accident	▪ Application correcte des règles et des normes	▪ Précautions à prendre pour éviter les accidents - Gaz toxiques - Les incendies - La toxicité - L'électrocution - L'asphyxie - Le port de masque - L'aération - La réglementation de la profession ▪ Précaution à prendre lors de l'intervention sur les équipements.
▪ Mettre en œuvre les méthodes de prévention appropriées,	▪ Contrôle rigoureux ▪ Respect des normes	▪ Contrôle de la réalité et l'efficacité des dispositifs mis en place, ▪ Prévention et organisation des moyens matériels et humains nécessaires au traitement de ▪ L'accident, ▪ Gestion de la crise et l'après accident, ▪ Les retours d'expériences dans une démarche d'amélioration permanente,

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Informatique.**
Code du module : MC4
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE :

COMPORTEMENT ATTENDU :

Utiliser l'outil informatique et les technologies de l'information et de la communication, dans la conception, la gestion et l'animation touristique.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- De mise en situation réelle.

A l'aide :

- D'un micro-ordinateur, imprimante, connexion Internet.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect du temps alloué.
- Respect des consignes.
- Utilisation adéquate des équipements.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Identifier l'ordinateur et ses périphériques	▪ Description minutieuse des différentes composantes d'un micro-ordinateur ▪ Absence d'erreur ▪ Application juste ▪ Rapidité de l'exécution.	▪ Définition et présentation d'un micro-ordinateur ▪ Le fonctionnement d'un ordinateur. ▪ Les principaux composants : processeur, mémoire vive, disque dur, périphériques … ▪ Le rôle du système d'exploitation.
▪ Travailler dans l'environnement Windows	▪ Absence d'erreur ▪ Rapidité d'exécution	▪ Se situer dans l'environnement. ▪ Le bureau, la barre des tâches, les fenêtres. ▪ Gestion des tâches : ouvrir, fermer un programme. ▪ Passage d'une application à une autre. ▪ Organisation de son poste de travail. ▪ Création et organisation des dossiers. ▪ Utilisation des icônes (Copier, déplacer, renommer, supprimer des fichiers).
▪ Exploiter le logiciel Microsoft Word	▪ Absence d'erreur ▪ Application juste ▪ Rapidité de l'exécution.	▪ Saisie du texte. ▪ Modification et correction d'un document. ▪ Présentation et la mise en forme d'un document. ▪ Mise en page et impression. ▪ Intégration d'un tableau Excel dans un document Word : principe du copier/coller.
▪ Exploiter le logiciel Microsoft Excel	▪ Absence d'erreur ▪ Application juste ▪ Rapidité de l'exécution.	▪ Construction d'un tableau : ▪ Saisie des nombres et libellés, ajouts des calculs ; ▪ Formules de calcul ▪ Application des formats. ▪ Enregistrement et impression.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Exploiter Powerpoint	▪ Absence d'erreur ▪ Application juste ▪ Rapidité de l'exécution.	▪ Présentation de Powerpoint ▪ Définition de la Présentation Assistée par Ordinateur ▪ Les modes de travail dans Powerpoint ▪ L'environnement de Microsoft Powerpoint ▪ Méthode de travail ▪ Création d'une présentation, ▪ Saisie du texte en mode plan ▪ Applicationdes modèles de présentation ▪ Mises en forme du texte ▪ Les listes à puces ▪ Les zones de textes indépendantes ▪ Les masques : ▪ Le masque de titre ▪ Le masque des diapositives ▪ Le masque du document ▪ Utilisation des différents objets dans les diapositives : ▪ Images, WordArt ▪ Tableaux ▪ Graphiques ▪ Organigrammes hiérarchiques ▪ Dessins et transformation d'objets ▪ Utilisation des boutons d'action ▪ Création d'un lien hypertexte ▪ Insertion de son, vidéo. ▪ Les animations : ▪ Les effets de transitions ▪ Les effets de compilations ▪ Les animations d'objets ▪ Finalisation de la présentation : ▪ Défilement manuel ▪ Défilement automatique ▪ Exécution du diaporama

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Exploiter un programme de gestion des voyages sur pc	▪ Absence d'erreur ▪ Application juste ▪ Rapidité de l'exécution.	▪ Etude et application d'un programme de gestion des voyages

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Technologies de l'information et de la communication.**
Code du module : MC5
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Utiliser les technologies de l'information et de la communication, dans la conception, la gestion et l'animation touristique.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- De mise en situation réelle.

A l'aide :

- D'un micro-ordinateur, imprimante, connexion Internet.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect du temps alloué.
- Respect des consignes.
- Utilisation adéquate des équipements.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Exploiter une messagerie électronique.	▪ Absence d'erreur ▪ Rapidité d'exécution	▪ La messagerie électronique ▪ Interface du logiciel de messagerie ▪ Envoie d'un mail simple ▪ Réception du courrier ▪ Mail ▪ Gestion du carnet d'adresses ▪ Envoie et réception des mails avec pièces jointes
▪ Animer un forum de discussion et une liste de diffusion.	▪ Absence d'erreur, ▪ Rapidité d'exécution, ▪ Crédibilité des informations ▪ Respect de la charte d'Internet.	▪ Définition de forum de discussion ▪ Les fondements des forums de discussion ▪ Identification d'un objet partagé précis ▪ Utilisation des outils technologiques
▪ Participer à la création d'un site, d'un support multimédia.	▪ Absence d'erreur. ▪ Rapidité d'exécution. ▪ Crédibilité des informations. ▪ Respect de la charte d'Internet.	▪ Définition des objectifs (trouver des clients, vendre en ligne, rassurer,...). ▪ Choix du nom de domaine ▪ Création de navigation principale. ▪ Rédaction de la page d'accueil ▪ Création d'une page interne ergonomique, avec un "call to action". ▪ Création d'une page de contact. ▪ Habillage le site sur le plan graphique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Alimenter et actualiser un site,	▪ Crédibilité des informations ▪ Respect des règles des forums.	▪ actualités, ▪ réseaux sociaux, etc…
▪ Assurer la diffusion de l'information au travers des réseaux,	▪ Définition exacte, ▪ Choix adéquat.	▪ Les quatre fonctions principales des ▪ Réseaux : - communiquer, - prospecter, - recruter - s'informer, ▪ Comment choisir son réseau ? les réseaux utiles.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Communication**
Code du module : MC6
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Communiquer oralement et par écrit.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des cas concrets.

A l'aide :

- De documents de référence.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Absence d'erreurs.
- Expression exacte et claire.
- Choix approprié des termes utilisé.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Acquérir les techniques de base de la communication orale	▪ Acquisition et description justes.	▪ La communication, ▪ Les éléments de la communication ▪ Les obstacles liés à la communication
▪ Identifier les principes fondamentaux de l'art de communiquer	▪ Identification correcte.	▪ Les trois principes de la communication : - Le principe de cohérence - Le principe d'échange, - Le principe de perception, ▪ Les types de communications : - Interpersonnelle, - De masse, - De groupe, ▪ Les fonctions de la communication : - Fonction référentielle, - Fonction expressive, - Fonction conative, - Fonction poétique
▪ Développer la confiance en soi,	▪ Application correcte des techniques en simulations.	▪ Les différents mécanismes de l'estime de soi ▪ Définition de l'estime de soi et la confiance en soi. - Façon de faire le point pour soi-même. - Processus d'évolution personnelle. - Les bases personnelles d'estime de soi - Implication dans la relation à soi-même. - Développement d'une position juste par rapport aux autres.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
		- Les sentiments de sécurité intérieure. - Conscience personnelle. - Découverte d'identité essentielle. - Développement de la confiance - L'importance de son unicité. - L'accord et les motivations profondes et ses valeurs. - buts et son projet de vie. - climat de confiance - Développement de l'estime de soi dans ses relations professionnelles. - l'estime de soi des collaborateurs. - Simulations.
▪ Parler en public	▪ Absence d'erreurs, ▪ Expression exacte et claire, ▪ Choix approprié des termes utilisés	▪ le trac, ▪ discours, ▪ Confrontation avec le public, ▪ Audition et écoute.
▪ Rédiger un rapport et un compte rendu	▪ Présentation adéquate du rapport ▪ Absence d'erreurs	▪ Définition du rapport et d'un compte rendu ▪ Présentation et la forme d'un rapport et d'un compte rendu ▪ Etude de cas
▪ Rédiger et diffuser un exposé	▪ Choix pertinent du thème ▪ Diffusion avec un langage clair et précis	▪ Préparation d'un exposé et le choix du thème ▪ Diffusion du l'exposé ▪ Etude de cas
▪ Rédiger une lettre administrative	▪ Présentation adéquate ▪ Absence d'erreurs	▪ Les différentes lettres administratives ▪ Etude de cas

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Anglais**
Code du module : MC7
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Etre capable d'utiliser la langue anglaise dans le tourisme.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Simulations.
- Des cas concrets.

A l'aide :

- Des guides touristiques.
- De brochures.
- De dépliant.
- De moyens de communication.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Rapidité de prise en charge des touristes en matière d'informations.
- Expression exacte et absence d'erreurs.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Rédiger une lettre de réponse en anglais	▪ Absence d'erreur de grammaire et d'orthographe	▪ Etude de cas
▪ Commenter un site en anglais	▪ Pertinence des informations à donner	▪ Choix du thème ▪ Préparation du thème ▪ Présentation du commentaire ▪ Etude de cas
▪ Animer un groupe en anglais	▪ Clarté d'expression ▪ Exactitude de prononciation	▪ Etude de cas
▪ Répondre au téléphone en anglais	▪ Rapidité de réponse ▪ Clarté d'expression	▪ Etude de cas
▪ Renseigner un groupe de touriste en anglais	▪ Rapidité de renseignement ▪ Exactitude de renseignement à donner	▪ Etude de cas

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Espagnol/allemand.**
Code du module : MC8
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Etre capable d'utiliser la langue Espagnole/allemande dans le tourisme.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des simulations.
- Des cas concrets.

A l'aide :

- De guides touristiques, brochures, dépliants, moyens de communication.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Rapidité de prise en charge des touristes en matière d'informations.
- Expression exacte et absence d'erreurs.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Rédiger une lettre de réponse en Espagnol/allemand	▪ Absence d'erreur de grammaire et d'orthographe	▪ Etude de cas
▪ Commenter un site en Espagnol/allemand	▪ Pertinence des informations à donner	▪ Choix du thème ▪ Préparation du thème ▪ Présentation du commentaire ▪ Etude de cas
▪ Animer un groupe en Espagnol/allemand	▪ Clarté d'expression ▪ Exactitude de prononciation	▪ Etude de cas
▪ Répondre au téléphone en Espagnol/allemand.	▪ Rapidité de réponse ▪ Clarté d'expression	▪ Etude de cas
▪ Renseigner un groupe de touriste en Espagnol/allemand.	▪ Rapidité de renseignement ▪ Exactitude de renseignement à donner	▪ Etude de cas

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Français.**
Code du module : MC9
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Etre capable d'utiliser la langue française dans le tourisme.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des simulations.
- Des cas concrets.

A l'aide :

- De guides touristiques, brochures, dépliants, moyens de communication.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Rapidité de prise en charge des touristes en matière d'informations.
- Expression exacte et absence d'erreurs.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Rédiger une lettre de réponse en français	▪ Absence d'erreur de grammaire et d'orthographe	▪ Etude de cas
▪ Commenter un site en français	▪ Pertinence des informations à donner ▪ Adéquation du discours selon le type de touristes, et le contexte historique.	▪ Choix du thème ▪ Préparation du thème ▪ Présentation du commentaire ✓ Le discours narratif, ✓ Le discours descriptif, ✓ Le discours explicatif, ✓ Le discours argumentatif, ✓ Le discours interactif, ✓ Le discours non interactif, ▪ Etude de cas
▪ Animer un groupe en français	▪ Clarté d'expression ▪ Exactitude de prononciation	▪ Etude de cas
▪ Répondre au téléphone en français	▪ Rapidité de réponse ▪ Clarté d'expression	▪ Etude de cas
▪ Renseigner un groupe de touriste en français.	▪ Rapidité de renseignement ▪ Exactitude de renseignement à donner	▪ Etude de cas

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Arabe.**
Code du module : MC10
Durée : **102 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Etre capable d'utiliser la langue arabe dans le tourisme.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Des simulations.
- Des cas concrets.

A l'aide :

- De guides touristiques, brochures, dépliants, moyens de communication.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Rapidité de prise en charge des touristes en matière d'informations.
- Expression exacte et absence d'erreurs.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Rédiger une lettre de réponse en arabe	▪ Absence d'erreur de grammaire et d'orthographe	▪ Etude de cas
▪ Commenter un site en arabe	▪ Pertinence des informations à donner	▪ Choix du thème ▪ Préparation du thème ▪ Présentation du commentaire ▪ Etude de cas
▪ Animer un groupe en arabe	▪ Clarté d'expression ▪ Exactitude de prononciation	▪ Etude de cas
▪ Répondre au téléphone en arabe	▪ Rapidité de réponse ▪ Clarté d'expression	▪ Etude de cas
▪ Renseigner un groupe de touriste en arabe.	▪ Rapidité de renseignement ▪ Exactitude de renseignement à donner	▪ Etude de cas

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES

Intitulé du module : **Méthodologie.**
Code du module : MC11
Durée : **68 Heures**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Etre capable de rédiger le mémoire de fin de stage.

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Définir la méthodologie.
- Définir un thème de recherche.
- Déterminer une méthode de recherche et préparer les outils et instruments de recueils d'informations.
- Analyser les données.
- Présenter la conclusion et les recommandations.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Rapport d'analyse.
- Planning.
- Tout document utile.

A l'aide :

- Logiciels de traitement de texte.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respecter de la méthodologie arrêtée.
- Déterminer avec précision les thèmes et les objectifs de recherche.
- Proposer des solutions pertinentes.
- Respect des règles de rédaction et de mise en forme.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir la méthodologie	▪ Définition exacte de la méthodologie de recherche	▪ Définition de la méthodologie de recherche ▪ Intérêt d'adoption d'une méthodologie ▪ Les différents types de méthode de recherche
▪ Définir un thème de recherche,	▪ Définir avec précision l'objet et l'objectif du thème choisi	▪ L'objet et les objectifs d'un travail de recherche ▪ Présentation et définition de la problématique ▪ Les hypothèses
▪ Déterminer une méthode de recherche et préparer les outils et instruments de recueils d'informations.	▪ Présentation et commentaire des inconvénients et avantages des moyens de recueil des données	▪ Les moyens de recueil des données * Le questionnaire * L'interview * L'observation, …
▪ Analyser les données	▪ Précision d'analyse * Choix pertinent des méthodes d'analyse	▪ Définition de l'analyse des données ▪ Méthodes d'analyse
▪ Présenter la conclusion et les recommandations	▪ Clarté et concision de la conclusion	▪ Conclusion et recommandation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

STAGE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

DUREE DU STAGE : 612 H

OBJECTIF DU STAGE :

- Se familiariser ave le milieu professionnel au niveau de l'entreprise touristique.
- Intégrer les connaissances théoriques acquises et les mettre en pratique.
- Maîtriser les techniques d'animation et d'accueil appliquées en tourisme.

ORGANISATION DU STAGE :

Phase 1 : Préparation du stage

- Prendre connaissance sur les missions de l'entreprise et choix de l'encadreur.
- Prendre connaissance sur la documentation utilisée.

Phase 2 : Participation à des activités en milieu de travail

- Consultation du programme d'activité.
- Etablir un programme pour la réalisation de certaines tâches pendant le stage pratique.
- Rencontre avec les professionnels d'entreprise.
- Observer le mode de fonctionnement et l'organisation du travail.
- Rédiger quotidiennement au rapport de travail.
- Réaliser les tâches d'animation en collaboration avec les professionnels d'entreprise.

Phase 3 : Evaluation

- Critères généraux d'évaluation
- Degré de réalisation du programme arrêté.
- Participation à la préparation et à la réalisation des tâches relatives au stage pratique.
- Qualité du rapport du stage.
- Assiduité et discipline.
- Initiative.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر