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 de Compétences

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

TABLE DE MATIERES

- INTRODUCTION
- PRESENTATION DE LA SPECIALITE
- PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- PRESENTATION DES COMPETENCES GENNERALES
- FICHES DE DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- FICHES DE DESCRIPTION DES COMPETENCES GENNERALES
- MATRICE DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES

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 assurer une mobilité professionnelle en ;
  - Lui donnant une formation de base relativement polyvalente,
  - Le préparant à la recherche d'emploi ou à la création de sa propre micro entreprise,
  - Lui permettant d'acquérir des attitudes positives par rapport aux évolutions technologiques éventuelles,

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

- **Branche professionnelle :** Hôtellerie – Tourisme.

- **Dénomination de la spécialité :** Technicien supérieur en Animation et Gestion Touristiques.

- **Description de la spécialité :**

- Le titulaire du Brevet de technicien Supérieur en **Animation et gestion touristique** est chargé de mettre en scène les activités 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.

- **Tâches professionnelles:**

  - planifier l'activité d'animation.
  - Accueillir les groupes touristiques.
  - Informer la clientèle sur les produits et les services touristiques.
  - Gérer un groupe de touristes.
  - Commenter un site.
  - Exploiter les équipements touristiques.
  - Etudier le marketing des services hôteliers et touristiques.
  - Etudier l'histoire de l'art et de la civilisation de l'Algérie.
  - Exploiter la géographie touristique.

II – EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

- **Machines et appareils utilisés** :

  - Téléphone, fax.
  - Matériels informatiques.
  - Matériels audiovisuels divers.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Outillages et matériels divers :**
    - Supports cartographiques.
    - Supports audiovisuels numériques.
    - Catalogue des produits.
    - Guides touristiques.
    - Dépliants, brochures, etc.…
    - Boite à secours.

III – CONDITIONS DE TRAVAIL

1- Lieu de travail

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

- Eclairage :
    - Naturel et artificiel selon le milieu de travail
- Température et humidité :
    - Ambiante.
- Bruits et vibrations :
    - Néant
- Risques professionnels :
    - Maladies professionnelles : les varices
    - Risques d'accidents :
        - Risque d'accidents et incidents pendant l'accompagnement des touristes sur site.
- Contacts sociaux :
    - Relations internes :
        - supérieurs
        - Forfaitistes,
        - Techniciens,
        - Conducteurs d'autocars, ou véhicules,
        - Autres collaborateurs.

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Relations externes :
  - Guides locaux,
  - Accompagnateurs de groupes,
  - Responsables des musés et sites historiques,
  - Responsables des parcs naturels et parcs nationaux,
  - Hôteliers – restaurateurs,
  - Transporteurs,
- Types de publics :
  - Touristes, excursionnistes et visiteurs,
  - Professionnels du tourisme (partenaires)
  - Population scolaire
  - Etudiants,
  - Large public.

IV- EXIGENCES DE LA PROFESSION

Physiques :

- Bonne résistance physique et nerveuse

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.

Contre-indications :

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

V- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

- Matérielle (équipements, outillage) ;

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

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Décisionnelle (prise de décision) ;
    - Doit être capable de faire face à certaines situations et à prendre des décisions appropriées.
- Morale (qualité du produit ou du service) ;
    - Respect des croyances des visiteurs,
    - Respect de la qualité des services proposés,
- Sécurité (sur soi, sur les autres, sur le matériel et sur le lieu.)

VI- POSSIBILITES DE PROMOTION

Cadre réglementaire :

Par expérience :

- Accès aux postes supérieurs
- Responsable d'animation et d'accueil

VII- FORMATION

1- Conditions d'admission :

- Age minimum : 18 ans
- 3ème AS

2- Durée de la formation : 30 mois dont 24 semaines de stage pratique

3- Niveau de qualification : V

4- Diplôme : Brevet de Technicien Supérieur en :
Animation et gestion touristique.

FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Tâches	Compétences professionnelles
T.1.Préparer et planifier l'activité d'animation	**CP1** - Préparer et planifier l'activité d'animation
T.2. Accueillir la clientèle touristique	**CP2** - Appliquer les techniques d'accueil en tourisme
T.3. Informer la clientèle sur les produits et services touristiques	**C 3** - Informer la clientèle sur les produits et services touristiques
T-4.Gérer un groupe de touristes	**CP4** - Accompagner et gérer un groupe de touristes.
T.5. Commenter un site touristique	**CP5 -** Commenter un site touristique.
T.6. Etudier le marketing des services hôteliers et touristique	**CP6 -** Etudier le marketing des services hôteliers et touristique
T.7. Etudier l'histoire de l'art et de la civilisation de l'Algérie	**CP7 -** Etudier l'histoire de l'art et de la civilisation de l'Algérie
T.8. Exploiter les équipements touristiques	**CP8 -** Exploiter les équipements touristiques
T.9. Exploiter la géographie touristique	**CP9 -** Exploiter la géographie touristique
T.10. Réserver les prestations et assurer le suivi	**CP10 -** Réserver les prestations et assurer le suivi.
T.11. Assurer la qualité de l'offre touristique	**CP11 -** Assurer la qualité de l'offre touristique.
T.12. Etudier la gestion comptable touristique	**CP12 -** Etudier la gestion comptable touristique.

FICHE DE PRESENTATION DES COMPENTENCES COMPLEMENTAIRES

DISCIPLINE, DOMAINE	COMPENTENCES COMPLEMENTAIRES
Réglementation Hôtelière et touristique	**CC1**- Identifier et appliquer les textes règlementaires régissant l'activité hôtelière et touristique.
Sociologie du tourisme	**CC2** - Identifier et connaître les attentes du touriste,
Hygiène sécurité et environnement	**CC3** - Identifier et appréhender les différents risques liés à la santé, à la sécurité du travail, et a la protection de l'environnement.
Informatique	**CC4** - Utiliser l'outil informatique dans la conception, la gestion et l'animation touristique.
Technologies de l'information et de la communication. (TIC)	**CC5** - Utiliser les technologies de l'information et de la communication, dans la conception, la gestion et l'animation touristique.
Communication écrite et orale	**CC6** - Communiquer oralement et par écrit
Langue vivante (anglais)	**CC7** - Utiliser la langue anglaise dans le tourisme,
Langue vivante (Espagnol/Allemand)	**CC8** - Utiliser la langue espagnole dans le tourisme.
Technique d'expression : Arabe	**CC9** - Utiliser la langue arabe dans le tourisme.
Technique d'expression : Français	**CC10** - Utiliser la langue française dans le tourisme.
Méthodologie	**CC11 -** Préparer un mémoire de fin de stage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP1 : Préparer et planifier l'activité d'animation.

ELEMENTS DE LA COMPENTENCE :

- 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- Des commandes.
- d'analyse de besoins.

A partir :

- des équipements appropriés.
- des éléments décoratifs de la scène ou des locaux.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Préparation d'un matériel adéquat.
- Prise en charge des attentes de la clientèle en cours des activités.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP2 : Appliquer les techniques d'accueil en tourisme.

ELEMENTS DE LA COMPENTENCE :

- Reconnaitre 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.
- Reconnaitre les particularités d'un environnement propice à l'accueil.
- Appliquer les techniques d'accueil en situation simulée.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- de cas concrets.

A partir :

- d'un guide touristique.
- d'un support d'information.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de courtoisie et de protocole.
- Communication claires et efficace.
- Elocution correcte.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP3 : Informer la clientèle sur les produits et services touristiques.

ELEMENTS DE LA COMPENTENCE :

- 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- de mise en situation.
- de documentations techniques.

A partir :

- des cas concrets.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Choix juste des médias.
- Choix pertinent des moyens de communication.
- Pertinence de l'information.

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP4 : Gérer un groupe de touristes.

ELEMENTS DE LA COMPENTENCE :

- Définir les rôles et les missions d'un guide accompagnateur.
- Accompagner un groupe.
- Animer les activités pendant le voyage.
- Rédiger un compte-rendu de visite.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- de matériel approprié.

A partir :

- de consignes précisant le contexte.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de courtoisie et de protocole.
- Communication claire et efficace.
- Elocution correcte.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP5 : Commenter un site touristique.

ELEMENTS DE LA COMPENTENCE :

- 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- de cas concrets.
- des simulations.

A partir :

- des ouvrages sur l'histoire de l'art.
- d'un guide touristique.

CRITERES DE PERFORMANCE :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP6 : Etudier les principes et les techniques du marketing des services hôteliers et touristiques.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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 ou d'un service.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- De documentation technique.

A partir :

- Des cas concrets.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Définition précise des concepts.
- Détermination exacte des tendances du marché, des besoins et des attentes de la clientèle.

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP7 : Identifier les principales périodes de l'art à travers l'histoire de l'Algérie.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Décrire l'art des 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- des ouvrages en histoire de l'art et civilisations en Algérie.

A partir :

- d'un exposé – travaux de recherche.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP8 : Exploiter les équipements touristiques.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

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.

CRITERES DE PERFORMANCE :

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

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP9 : **localiser des informations touristiques sur une carte.**

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

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 a l'application.
- des informations fournies ou collectées.
- de suggestions, d'incitations, de sollicitations.

CRITERES DE PERFORMANCE :

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

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP10 : **Réserver les prestations et assurer le suivi.**

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

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)

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Pertinence dans la prise de la commande.
- 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP11:**Assurer la qualité de l'offre touristique.**

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

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

CRITERES DE PERFORMANCE :

- 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP12 : **Etudier la gestion comptable touristique.**

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Définir la gestion comptable touristique
- Identifier l'analyse comptable et la gestion financière
- Déterminer les éléments de comptabilité analytique

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- Logiciels propre à l'activité
- Connexion à l'internet

A **partir** :

- Documentation comptable

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Définition correcte de la gestion comptable touristique
- Connaissances exacte de l'économie algérienne
- Détermination correcte des échanges économiques internationaux
- La rigueur de la démarche

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC1 : Identifier et appliquer les textes règlementaires régissant l'activité hôtelière et touristique.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Définir et présenter l'objet de la réglementation hôtelière et touristique.
- Définir les conditions d'ouverture et d'exploitation des établissements touristique.
- Enumérer les droits et les obligations de l'hôtelier et du client.
- Présenter et commenter les textes réglementaires relatifs à l'utilisation des espaces touristiques.
- Identifier et commenter les textes réglementaires relatifs au classement et conservation des sites naturels et historiques.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- des différents textes réglementaires relatifs au tourisme.

A partir :

- des cas concrets.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Référence exacte des textes.
- Application stricte des textes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC2 : Identifier et satisfaire les attentes du touriste.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Analyser la demande potentielle des touristes.
- Organiser l'espace de loisirs.
- Définir les sujets de l'espace de loisirs (le jeu, le sport, la fête).

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- du projet ou mission à étudier.
- des plannings ou des calendriers à établir.

A partir :

- des consignes relatives à la mission ou a l'application.
- des informations fournies ou collectées.

CRITERES 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC3 : Identifier et appréhender les différents risques liés à la santé, à la sécurité du travail, et à la protection de l'environnement.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Appliquer les règles et les normes liées aux différents cas d'accident.
- Mettre en œuvre les méthodes de prévention appropriées aux différents risques.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- d'outils de sécurité.

A partir :

- consignes techniques et normes de sécurité.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Respect des normes de sécurité.

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC4 : Utiliser l'outil informatique dans la conception, la gestion et l'animation touristique.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Identifier l'ordinateur et ses périphériques.
- Travailler dans l'environnement Windows.
- Exploiter le logiciel Microsoft Word.
- Exploiter le logiciel Microsoft Excel.
- Exploiter PowerPoint
- Exploiter un programme de gestion de voyages sur PC.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- de documentation technique.
- de différents outils multimédia.

A partir :

- de cas concrets.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Adéquation aux objectifs, a l'application.
- Exactitude et pertinence des commentaires.
- Souplesse d'adaptation aux évolutions techniques et aux comportements des publics.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC5 : Utiliser les technologies de l'information et de la communication, dans la conception, la gestion et l'animation touristique.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Exploiter une messagerie électronique.
- Animer un forum de discussion et une liste de diffusion.
- Participer à la création d'un site, d'un support multimédia.
- Alimenter et actualiser un site.
- Assurer la diffusion de l'information au travers des réseaux.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- de documentation technique.
- de différents outils multimédia.

A partir :

- de cas concrets.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Adéquation aux objectifs, au projet.
- Exactitude et pertinence des commentaires.
- Souplesse d'adaptation aux évolutions techniques et aux comportements des publics.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC6 : Communiquer oralement et part écrit.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Acquérir les techniques de base de la communication orale.
- Identifier les principes fondamentaux de l'art de communiquer.
- Développer la confiance en soi.
- Parler en public.
- Rédiger un rapport professionnel.
- Rédiger un compte-rendu.
- Préparer et diffuser un exposé.
- Rédiger les différentes correspondances administratives.

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

- De cas concrets.

A partir :

- De documents de référence.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Absence d'erreur.
- Expression exacte et claire.
- Choix approprié des termes utilisés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC7 : Utiliser la langue anglaise dans le tourisme.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Rédiger une lettre de réponse à une demande d'information en **Anglais**.
- Commenter un site en **anglais**.
- Animer un groupe en **anglais**.
- Répondre au téléphone en **anglais**.
- Renseigner les touristes en **anglais.**

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

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

A partir :

- Des simulations.
- Des cas concrets.

CRITERES DE PERFORMANCE :

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

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC8 : Utiliser la langue (espagnole/allemand) dans le tourisme.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Rédiger une lettre de réponse a une demande d'information en **Espagnol/allemand.**
- Commenter un site en **Espagnol/allemand.**
- Animer un groupe en **Espagnol/allemand**.
- Répondre au téléphone en **Espagnol/allemand**.
- Renseigner les touristes en **Espagnol/allemand.**

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

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

A partir :

- Des simulations.
- Des cas concrets.

CRITERES DE PERFORMANCE :

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

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC9 : Utiliser la langue arabe dans le tourisme.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Rédiger une lettre de réponse a une demande d'information en **arabe.**
- Commenter un site en **arabe.**
- Animer un groupe en **arabe**.
- Répondre au téléphone en **arabe**.
- Renseigner les touristes en **arabe.**

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

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

A partir :

- Des simulations.
- Des cas concrets.

CRITERES DE PERFORMANCE :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC10 : Utiliser la langue française dans le tourisme.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Rédiger une lettre de réponse a une demande d'information en **français.**
- Commenter un site en **français.**
- Animer un groupe en **français**.
- Répondre au téléphone en **français**.
- Renseigner les touristes en **français.**

CONDITIONS DE REALISATION :

A l'aide :

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

A partir :

- Des simulations.
- Des cas concrets.

CRITERES DE PERFORMANCE :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC11 : Rédiger un mémoire de fin de stage.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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 DE REALISATION :

A l'aide :

- Logiciels de traitement de texte.

A partir :

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

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Respect 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

CC / CP	Réglementation hôtelière et touristique	sociologie du tourisme	Hygiène, sécurité et environnement	Informatique et (TIC) technologies de l information et de la communication	Communication Orale Et écrite	Anglais	Espagnol/allemand	Arabe	Français	Informatique
Animation touristique	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Accueil	X	X		X		X	X	X	X	
Information touristique	X			X	X	X	X	X	X	X
Accompagnement	X	X	X		X	X	X	X	X	
Commenter un site		X			X	X	X	X	X	
Qualité de l'offre touristique	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Réservation des prestations et suivi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Marketing des services hôteliers et touristiques	X			X	X	X	X	X	X	X

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Histoire de l'art et de la civilisation de l'Algérie		X			X	X	X	X	X	X
Les équipements touristiques	X		X	X	X	X	X	X	X	X
Géographie et cartographie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Tableau de mise en relation entre les compétences professionnelles
Et des compétences complémentaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر