الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين

- قـاسـي الطـاهـر -

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

- KACI TAHAR -

Programme d'Etudes

Tourisme Option :

Guide de Tourisme Local

CODE : HTO1206

Visa d'Homologation N° HTO 12/12/15

BTS

V

2015

9، شارع أوعمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار الجزائر

9 ,Rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎: (021)92.24.27.92.14.71

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

I : Structure du programme d'études

II : Fiches de présentation des Modules Qualifiants

III : Fiches de présentation des Modules Complémentaires

IV : Recommandations pédagogiques

V : Stage d'Application en Entreprise

VI : Matrice des Modules de formation

VII : Tableau de Répartition Semestrielle

Introduction

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels. Il est conçu suivant la méthodologie d'élaboration des programmes par A.P.C (Approches Par Compétences) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.
Le programme d'études est le dernier des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les compétences définies dans le référentiel de certification en modules de formation et conduit à l'obtention du Diplôme « Tourisme /option : Guide de tourisme local » .

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

La durée globale du programme de formation est de 30 mois, soit 5 semestres pédagogiques 120 semaines**,** à raison de 36 heures/semaine, soit 3060 heures dont 120 semaines soit 864 heures de stage pratique en entreprise. La durée de chaque module est indiquée tout le long du programme. Le parcours de formation comporte :950 heures consacrées à l'acquisition de compétences techniques et scientifiques générales appliquées, 1246 heures consacrées à l'acquisition des compétences spécifiques pratiques liées à l'exercice du métier, Dans la structuration de ce programme, l'organisation des compétences permet notamment une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre. Afin d'éviter les répétitions inutiles et faire acquérir aux stagiaires toutes les compétences indispensables à la pratique du métier, il est recommandé, d'une part, de respecter la chronologie des modules comme spécifiée dans la matrice, d'autre part faire acquérir les compétences professionnelles visées par l'enseignement de ces modules par le biais d'exercices pratiques décrits dans les éléments de contenus.

STRUCTURE DU PROGRAMME D'ETUDES

Spécialité : Tourisme / option : Guide de tourisme local
Durée de formation : 3060 heures

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Code	Désignation des modules	Durée (En heures)
MQ1	Proposition des centres d'intérêts	119h
MQ2	Préparation des visites et des circuits touristiques	119h
MQ3	Création et modification des forfaits	119h
MQ4	Préparation du canal de diffusion des informations touristiques	102h
MQ5	Logistique du séjour	119h
MQ6	L'accueil des touristes	119h
MQ7	Encadrement des touristes	119h
MQ8	Accompagnement des touristes	119h
MQ9	Animation d'un groupe de touristes	102h
MQ10	Qualité de l'offre touristique	102h
MQ11	Préservation et sauvegarde des ressources touristiques.	119h
MC1	Métier et formation	68h
MC2	Langue vivante (Français)	119h
MC3	Langue vivante (Anglais)	119h
MC4	Informatique	85h
MC5	Géographie touristique	102h
MC6	Histoire des civilisations	119h
MC7	Histoire de l'art	102h
MC8	Aspects économiques, sociaux et démographiques	119h
MC9	Les relations professionnelles	85h
MC10	Troisième langue	102h
MC11	Hygiène, sécurité et protection de l'environnement	85 h
MC12	Technique de recherche d'emploi	85h
Stage pratique		864h
TOTAL 3060h		

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Proposition des centres d'intérêts
Code du module : MQ1
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Proposer les centres d'intérêts ;

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- La demande.
- Documentation technique (bases de données géographiques, culturelles, patrimoniales)
- Sources documentaires internes et externes.
- Fiche d'attente touristique

A l'aide de :

- Rapport
- Fiche d'évaluation du séjour
- Registre des doléances
- Outil informatique et ses périphériques

Critères généraux de performance :

- Les propositions sont réalisables
- Respect de l'attente des touristes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Proposition des centres d'intérêts

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Concevoir des enquêtes d'intention de satisfaction	- Les étapes de préparation de l'enquête sont respectées - les supports d'enquêtes sont exploitables	- Les supports d'enquêtes - La technique de préparation d'une enquête
- Identifier le potentiel touristique convenable suivant la population ;	- Identification juste des sources d'informations - Mise en œuvre correcte des procédures de recherche de l'information ; - Lecture et interprétation juste des guides et autres supports ;	- La documentation touristique : les fiches d'attentes touristique et les fiches d'évaluation - Analyse du discours touristique - Le contenu des guides imprimés et autres sources d'information. - Lecture, analyse et commentaires de divers ouvrages, de coupures de presse, d'extraits d'Internet ... - Structure et spécificités des différents guides
- Transmettre l'expression des besoins des touristes.	- Repérage juste de l'attente touristique ; - Localisation géographique précise des principaux sites touristiques - Identification juste de l'offre touristique par rapport à l'attente ; - Le potentiel touristique choisi est adéquat à la population ; - L'expression des besoins des touristes est transmise.	**Déontologie professionnelle** - Comment préparer et conduire son travail de recherche; - **Traitement des sources** - Les bibliographies : typologie des différents outils de références, leur utilité, leur caractéristique; - **Etablissement d'une bibliographie utile pour le travail**; • Traitement des sources multimédia. - Rédaction de compte rendu des besoins

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Préparation des visites et des circuits touristiques
Code du module : MQ2
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Préparer les visites et les circuits touristiques

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Correspondance du client
- Convention, contrat
- Des outils de traitements de l'information

A L'AIDE :

- Carte géographique
- Itinéraire de visite
- Outil informatique et ses périphériques
- Internet, intranet

Critères généraux de performance :

- Le programme de visite est réalisable

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Préparation des visites et des circuits touristiques

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Choisir les visites et les circuits touristiques ;	- les circuits et les endroits à visiter sont identifiés - Évaluation de l'environnement économique et géopolitique des lieux à visiter. - Reconnaissance de l'histoire générale de la destination. - Identification des variations climatiques selon les saisons.	- Les éléments historiques - Eléments convergents et divergents dans l'identité culturelle de la région ; - La législation hôtelière et touristique en vigueur - Les principales religions successives dans la - Région et leurs effets possibles sur le tourisme. - Les principaux éléments de la gastronomie - Les effets du tourisme sur les populations locales. - L'accessibilité des régions touristiques. - Les éléments pouvant compromettre la sécurité des clientèles. - L'ensemble des paramètres inhérents à la qualité des principales régions touristiques
- Participe à la Planification et le déroulement des visites et des circuits touristiques (contrainte technique et temps)	- Justesse de la planification ; - fidélité des informations portées sur le programme.	- Les distances des sites à visiter par rapport au site d'accueil ; - Le timing
- Etablir la liste des besoins (les réservations de transport, d'hébergement et de restauration;	- Les conditions du séjour sont listées; - Les moyens de locomotion sont adéquat et sans reproches	- Les moyens de locomotion - La réservation hôtelière (hébergement et restauration...)
- Rédiger le programme de visites et des circuits touristiques	- Succession logique des phases du circuit - Respect des éléments d'un programme - Exploitation juste de l'outil informatique	- Technique de rédaction d'un programme de visites

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module: Création et modification des forfaits
Code du module : MQ3
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Participer à la création et à la modification des forfaits ;

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Correspondance du client
- Convention, contrat
- Des outils de traitements de l'information ;

A L'AIDE :

- Lois et règlements et tables de conversion internationales ;
- Manuels, des ouvrages techniques spécialisés et des guides touristiques ;
- Matériel informatique et moyens de communication.

Critères généraux de performance :

- Collecte méthodique d'information pertinente à la demande.
- Traitement de l'information recueillie.
- Application de règlements tarifaires.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Création et modification des forfaits

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Qualifier la demande;	- Détermination juste du contexte et des caractéristiques de la demande. - Identification des composantes du forfait standard ou sur mesure. - La demande est réalisable	- Le contexte et les caractéristiques d'une demande. - Les limites d'une demande. - Analyse de l'offre concurrentielle et de son évolution - Etude du manque à gagner
- Effectuer des recherches ;	- Collecte méthodique des informations; - Diagnostic juste quant aux limites de la demande - Comparaison judicieuse de différents produits et de services touristiques existants	- L'objectif du forfait. - Les composantes du forfait standard ou sur mesure. - Méthodes de collecte d'information - Traitement de l'information recueillie. - Les fournisseurs potentiels.
- Proposer des itinéraires adaptés ;	- Traitement juste *de* l'information recueillie. - Établissement correcte de l'itinéraire - Calcul précis des distances en fonction de l'itinéraire.	- Détermination du circuit sur cartes géographiques. - Le calcul des distances ; - Établissement d'un projet d'itinéraire en tenant compte du forfait désiré. - Les produits et les services possibles selon la catégorie de forfait retenue. - Mise au point des composantes du forfait
- Participer à l'établissement des coûts.	- Ventilation des coûts pour chaque segment du forfait. - Ajustements effectués en vue de la conclusion d'une entente - Calcul précis des coûts des produits et des services du forfait ; - Prise en compte des taxes et de gratuités.	- Application de règlements tarifaires. - Application des principes de base de calcul en tarification aérienne domestique et internationale. - Le calcul des coûts des produits et des services du forfait. - les ratios coûts/bénéfices pour chaque segment de forfait. - Les taxes et les gratuités - Le calcul des couts

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Préparation du canal de diffusion des informations touristiques
Code du module : MQ4
Durée : 102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Participer à la préparation du canal de diffusion des informations touristiques

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Les caractéristiques de la demande.
- Documentation technique (bases de données géographiques, culturelles, patrimoniales)
- Sources documentaires internes et externes.
- Fiche d'attente touristique

A L'AIDE :

- Outil informatique et ses périphériques
- Internet, intranet

Critères généraux de performance :

- Le canal de diffusion des informations touristiques est adéquat aux attentes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Préparation du canal de diffusion des informations touristiques

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier les sources d'informations	- Justesse de l'identification des sources d'informations - Toutes les sources d'information sont réunies	- La documentation touristique : • des guides de tourisme imprimés • divers ouvrages, des coupures de presse, • des extraits d'Internet.. - Ancien programme
- Déterminer les besoins des touristes	- Identification exacte des besoins, - La demande est réalisable - Cas échéant proposition d'autres solutions	- Analyse d'une demande ; - L'étude de faisabilité
- Choisir le support de diffusion	- Le canal de diffusion répond aux attentes - Le canal de diffusion est adéquat aux exigences actuelles	- Les différents supports de diffusion (papier, numérique) « Avantages, limites contextes d'utilisation » - Le canal de diffusion des informations (internet ,fax…)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : logistique du séjour
Code du module : MQ5
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Participer à la préparation de la logistique d'un séjour ;

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Programme du séjour

A L'AIDE:

- Dépliants et documents des points de visite
- Internet, intranet
- Téléphone
- Outil informatique et ses périphériques

Critères généraux de performance :

- Les conditions du séjour sont réunies ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : La logistique du séjour

Objectif intermédiaire	**Critères particuliers de performance**	**Eléments contenus**
- S'assurer que les contrats passés avec l'agence (réservations hôtelières, des restaurants ou des sites touristiques) ont été effectuées et conclus;	- Vérification juste des contrats avec l'agence	- Le contrat entre l'agence et le client : • la réservation hôtelière (hébergement, restauration • la réservation pour la visite des sites touristique - Les imprimés d'un contrat et d'une réservation
- S'assurer que les formalités qui s'imposent ont été effectuées	- Les formalités d'entrée dans le pays sont réalisées	- Les formalités d'un séjour dans la région (visas, vaccins) - Carnet de vaccin - L e passeport (rubrique de visas)
- S'assurer que les moyens du déplacement sont disponibles	- Les moyens de transport sont opérationnels ; - Justesse des solutions proposées	- Les moyens de déplacement ; - Les formalités de réservation - Les fiches techniques de suivi.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : L'accueil des touristes
Code du module : MQ6
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Accueillir les groupes de touristes ;

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Programme du séjour

A L'AIDE :

- Dépliants et documents des points de visite
- les accessoires d'accueils
- badges, pancarte

Critères généraux de performance :

- Application juste des techniques d'accueil.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : L'accueil des touristes

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier les clients et adapter les attitudes et les langages;	- Identification juste du type de clientèle - Le langage adapté est adéquat avec la clientèle - Prise de contact efficace avec la clientèle.	- Stratégies de contact (verbal et non verbal) adaptées à un interlocuteur - Perception de l'appartenance socioculturelle de l'interlocuteur étranger - Attitude d'ouverture, d'écoute et d'intérêt à l'égard des clients et de leur culture ; - Technique de présentation - Le rôle d'intermédiaire culturel entre sa culture d'appartenance et la culture étrangère
- Mettre en œuvre les phases d'accueil ;	- Choix adéquat de la technique de communication - Utilisation correcte des formules de salutations. - Manifestation de respect des règles de politesse, de civisme, d'étiquette et de bienséance. - Démonstration d'empathie, de dynamisme, d'ouverture et de disponibilité. - Emploi approprié du vocabulaire usuel et de la terminologie du tourisme. - Application juste des techniques d'accueil.	- Les codes spécifiques des différents - Types de communication - Les codes culturels verbaux et non verbaux adaptés à l'accueil - Les formules d'accueil adaptées à l'interlocuteur - La mise en forme d'une signalétique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : L'accueil des touristes (suite)

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Informer les touristes sur les modalités et formalités liées aux conditions de séjour.	- Clarté des informations transmises sur le déroulement de la visite ou du circuit. - Précision des informations relatives aux règles de sécurité et au contenu des prestations.	- Adaptation du discours (ou du style d'écriture) à la situation et au destinataire - L'échange afin d'obtenir des précisions éventuelles - Anticipation, à l'oral comme à l'écrit préparation de son intervention, sa réponse - Technique de questionnement des clients - Réalisation et présentation d'une synthèse écrite et / ou orale de documents touristiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Encadrement des touristes
Code du module : MQ7
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Encadrer les groupes de touristes

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Programme du séjour

A L'AIDE :

- Dépliants et documents des points de visite
- Les accessoires d'accueils
- Badges, pancarte

Critères généraux de performance :

- Maîtrise des contraintes de toute nature.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Encadrement des touristes

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Aider les passagers à retrouver leurs objets perdus	- Intervention à temps en cas de difficultés (les formalités nécessaires) - Justesse du décompte des valises.	- Les attitudes sécurisantes et réconfortantes. - Fiches client (cardex)
- Résoudre les problèmes	- Exploitation judicieuse de sa capacité d'écoute et d'adaptation ; - Traitement juste des plaintes ; - Les solutions apportés aux plaintes sont adéquates Justesse de l'intervention en cas de comportements gênants ou indésirables ; - Détermination pertinente des besoins des ressources et des sources de conflits	- Les sources des conflits ; - Les limites de l'intervention d'un guide touristique ; - La technique d'écoute et d'adaptation - Prévenir et résoudre les conflits. - Traitement des plaintes et des comportements gênants
- Intervenir dans des situations urgentes	- Justesse de l'intervention en cas de blessé, - Passager malade, décédé ou manquant. - Repérage précis des normes à respecter	- Les situations urgentes - Comportement à prendre lors des situations urgentes - Les normes protocolaires liées au tourisme.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Accompagnement des touristes
Code du module : MQ8
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Accompagner les touristes

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Programme du séjour

A L'AIDE :

- Véhicule de tourisme, véhicule 4x4, auto bus, carrosse de tourisme
- Chevaux, chameaux, train de tourisme, bateau de plaisante
- Guide touristique
- Plan de la ville, carte géographique
- Documents de circuit
- Dépliants et brochures touristiques

Critères généraux de performance :

- Gestion efficace du temps.
- Confirmation des services requis auprès des fournisseurs.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Accompagnement des touristes

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Préparer le circuit ou la visite	- Collecte pertinente de l'ensemble de l'information liée à la visite - Identification du type de clientèle et de ses besoins ; - Vérification appropriée de l'itinéraire et du matériel. - Tri judicieux des informations à transmettre. - Entretien méthodique du matériel.	- Le suivi des réservations auprès des prestataires et partenaires *à l'oral *à l'écrit - Hiérarchiser les informations - Techniques de construction de l'itinéraire *Facteurs techniques *Facteurs sociaux
- Communiquer l'information à la clientèle	- Communication adaptée aux informations - Utilisation efficace des supports matériels - Activités d'animation adaptées à la clientèle	**Communication** - Renseignement, orientation, la conversation et les techniques de négociation : - Les supports de communication lors d'un accompagnement - Utilisation du champ lexical des déplacements dans l'espace et les indicateurs - de temps - Présentation organisée et la mise en évidence des avantages et des inconvénients d'une option
- Conduire les touristes	- Appréciation juste des besoins de la clientèle pour des services complémentaires - Gestion efficace des relations ; interpersonnelles - Respect de l'éthique professionnelle.	- Difficultés et efficacités dans l'accompagnement d'un groupe. - Les techniques professionnelles d'accompagnement - Les règles de sécurité dans l'accompagnement des touristes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Accompagnement des touristes

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Intervenir dans des situations difficiles	- Détermination juste des éléments du problème. - Solutions adaptées aux situations. - Application rigoureuse des techniques de - premiers soins. - Évaluation précise des conséquences de la - solution préconisée - Utilisation juste de formules d'usage au moment de prendre congé. - Réalisation soignée du rapport de visite	- Méthodes de traitement des questions et objections des touristes - Les niveaux d'expression formelle aux circonstances - Le tour de parole - Les formules d'usage lors de la prise de congé - Rédaction d'un rapport de visite

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Animation d'un groupe de touristes
Code du module : MQ9
Durée : 102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Animer un groupe de touristes

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

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

Critères généraux de performance :

- Prise en considération de son style d'intervention comme animatrice ou animateur
- Choix judicieux des activités proposées en fonction des attentes et des contraintes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: Animation d'un groupe de touristes

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Évaluer différents types d'activités en fonction d'une clientèle touristique;	- Analyse exhaustive des besoins de la clientèle - Choix judicieux des activités proposées en - fonction des attentes et des contraintes.	- Analyse des besoins exprimés par la clientèle. - Les forces et les faiblesses de différentes - activités. - -Les styles d'intervention comme animatrice ou - animateur.
- Planifier des activités d'animation ;	- Détermination juste des ressources nécessaires à l'activité - Respect du temps alloué ; - Etablissement d'un ordre logique des activités	- Préparation d'un programme d'animation - Adapté aux besoins - Les ressources nécessaires aux activités - Mise en séquence du scénario retenu
- Réaliser des activités d'animation ;	- Caractérisation appropriée des styles d'individus et de la dynamique de groupe ; - Établissement d'une communication efficace avec son auditoire - Utilisation judicieuse des techniques de communication et d'animation	- Fondements théoriques du concept "groupe". la dynamique de groupe. - Les techniques de communication et d'animation. - Prise en compte de son propre style de leadership
- Assurer la qualité et le suivi des activités d'animation ;	- Détermination juste d'une méthode d'évaluation de l'activité ; - Choix pertinent des changements à apporter ;	- Les méthodes d'évaluation des activités. - Évaluation du degré de satisfaction du groupe.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : qualité de l'offre touristique
Code du module : MQ10
Durée : 102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Assurer la qualité de l'offre touristique

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

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

Module : qualité de l'offre touristique

Objectif intermédiaire	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 de mobilisation 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 QUALIFIANT

Module : Préservation et sauvegarde des ressources touristiques.
Code du module : MQ11
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- Le stagiaire doit être capable de :
- Préserver et sauvegarder les ressources touristiques

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Programme du séjour

A l'aide de :

- Réglementation relative à la protection des sites

Critères généraux de performance :

- La réglementation relative à la protection des sites est correctement transmise
- Explication correcte de la valeur esthétique, culturelle et historique des sites

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Préservation et sauvegarde des ressources touristiques.

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier les risques auxquels sont exposées les ressources touristiques	- Identification juste des risques auxquels sont exposées les ressources touristiques ;	- La réglementation relative à la protection du patrimoine - Les valeurs esthétique, culturelle et historique du patrimoine - les risques auxquels est exposé le patrimoine : vol, dégradation…)
- Sensibiliser à la sauvegarde du patrimoine	- Justesse de la transmission de l'information - Les informations transmises sont exhaustives	- Importance de la communication verbale - La communication informative et convaincante - La documentation technique du patrimoine (lecture et interprétation)
- Surveiller de prés le comportement des visiteurs	- Détection précise d'un comportement douteux - Réaction convenable au comportement des visiteurs	- Les différents comportements des touristes - Etude du comportement des touristes - La communication informative et convaincante

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

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

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- Le stagiaire doit être capable de :

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

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A l'aide de :

- Renseignements sur les entreprises et sur le métier,
- Programmes de formation, guides, etc.

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: Métier et formation

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Métier et formation

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Langue vivante (Français)
Code du module : MC2
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

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

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

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

A l'aide de :

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

Critères généraux de performance :

- Formulation claire et univoque
- Utilisation exacte du vocabulaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: Langue vivante (Français)

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Langue vivante (Français) (suite)

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module: Langue vivante (anglais)
Code du module : MC3
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

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

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

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

A l'aide de :

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

Critères généraux de performance :

- Formulation claire et univoque
- Utilisation exacte du vocabulaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Langue vivante (anglais)

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Langue vivante (anglais) (suite)

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module: Informatique
Code du module : MC4
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Exploiter l'outil informatique

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Document rédigé.

A l'aide de :

- Logiciel Word, Excel et power point
- Logiciel de navigation sur Internet
- Matériels informatique et ses périphériques.

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: Informatique

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: Informatique (suite)

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Géographie touristique
Code du module : MC5
Durée : 102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Situer géographiquement les patrimoines et en révéler la richesse et la diversité;

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Notice technique, documentation professionnelle, article de presse,
- Courrier, fichier informatisé ou non informatisé ;

A l'aide de :

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

Critères généraux de performance :

- Identification et localisation juste des patrimoines ;
- Lecture et interprétation juste des différentes cartes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Géographie touristique

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Déterminer le parcours d'une excursion ou d'une visite touristique	- Lecture et interprétation juste d'une carte touristique ou une carte topographique ;	- Différents types de carte - Eléments de la cartographie - Technique de lecture des cartes et des plans de villes
- Repérer et rechercher auprès de différentes sources les informations pratiques sur les principales attractions d'une ville ou d'une région	- - Détermination juste du parcours d'une excursion ;	- Les patrimoines par villes et par région ; - Technique de situation des patrimoines et en - Révéler la richesse et diversité ; - Les circuits touristiques significatifs
- Interpréter un relief et le mettre éventuellement en relation avec l'hydrographie ;	- Interprétation juste des reliefs;	- Identification des différentes formes de relief et grandes unités du relief - Eléments d'hydrographie.
- Expliquer la géologie d'une région et son influence sur le paysage, les sols, la construction, etc…	- Pertinence de l'exposé - Pertinence des explications quant à la géologie d'une région et son influence sur le paysage, les sols et la construction;	- Les étapes de la formation géologique du pays; - Les roches, matériau du relief, des sols, du patrimoine architectural et sculptural; - Les sols, supports des paysages;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Histoire des civilisations
Code du module : MC6
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Restituer chronologiquement les évènements

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Documents historiques et des fiches spécifiques ;

Critères généraux de performance :

- Les événements sont restitués chronologiquement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Histoire des civilisations

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Restituer chronologiquement les évènements;	- Justesse de la restitution des événements ;	- Documents historique - les grandes périodes de l'Histoire avec les lignes de force qui traversent encore la region ; - construction historique de la région - l'implantation des Institutions nationales internationales à travers le temps.
- Expliquer les charnières entre les différentes périodes de l'histoire des différentes régions ;	- Les charnières entre les différentes périodes de l'histoire des différentes régions sont claires;	- Implantations industrielle, port, patrimoine immobilier, mobilier, l'armurerie, l'artisanat, l'art du verre, la poterie, les carrières, l'archéologie, faune et flore.
- Expliquer l'influence de l'histoire du pays sur l'histoire de la Région	- Pertinence des explications sur l'histoire du pays.	- Histoire du pays - Histoire spécifique de la région;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Histoire de l'art
Code du module : MC7
Durée : 102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Utiliser le vocabulaire et les notions générales de la culture artistique

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A l'aide de :

- Bibliographie de l'histoire de l'art en Algérie ;
- Logiciel de simulation graphique ;
- Œuvres d'art
- Calculatrice, matériels informatique et périphériques.

Critères généraux de performance :

- Sélection adéquate de la Bibliographie ;
- Sélection pértinente des exemples ;
- Identification exacte des différentes phases de l'évolution de l'art en Algérie.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Histoire de l'art

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Présenter une ou plusieurs œuvres d'art choisies dans le patrimoine public	- Tenir compte de son public - Application juste de la technique de présentation des œuvres d'art ; - Énumération descriptive des principales caractéristiques de trois courants artistiques de différentes époques	- Définition de l'histoire de l'art ; - La technique de lecture d'œuvres d'art et la technologie des arts plastiques et décoratifs - Les informations générales relatives à l'œuvre, les techniques employées, le sujet, la forme.
-Faire ressortir les spécificités plurielles thématiques, techniques, historiques et esthétiques	- les explications sont fidèles par rapport à l'œuvre ; - Mise en évidence exacte des caractéristiques de l'art romain	- L'approche des grandes périodes artistiques en Algérie : *L'Algérie antique *L'époque romaine ; * L'art musulman en Algérie ; *La période turque ; *La période contemporaine - lecture d'œuvres d'art via une grille de lecture transférable
- Utiliser le vocabulaire et les notions générales de culture artistique y afférentes	- Utilisation juste du vocabulaire et des notions générales de la culture artistique ; - Mise en évidence de la relation entre les écoles artistiques et le patrimoine local	- L'influence de l'évolution des écoles artistiques sur le patrimoine local si nécessaire (Moyen Age, renaissance classique, époque classique du néo-classique à l'art contemporain); - Vocabulaire de l'art.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module: Aspects économiques, sociaux et démographiques
Code du module : MC8
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Présenter des informations statistiques sur l'économie, la démographie ou les traditions d'une région, d'une commune, d'une ville.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Notice technique, documentation professionnelle, article de presse;

Critères généraux de performance :

- Utilisation du vocabulaire adéquat et adapté au public guidé ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: Aspects économiques, sociaux et démographiques

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Décrire les bâtiments et/ou le mobilier	- Repérage juste d'éléments caractéristiques du patrimoine bâti et non bâti - Localisation géographique précise des principaux points d'intérêt touristique	**Lecture du paysage urbain** - les diverses formes que les villes ont acquises au cours de leur développement. - L'urbanisme : identification et description des différentes périodes - visiter et présenter le site en partant du support visuel et de sa morphologie
- Repérer sur le terrain et expliquer les différentes étapes de la croissance d'une ville et ses caractéristiques	- Description fidèle des bâtiments et/ou le mobilier en soulignant les caractéristiques essentielles en datant les œuvres	**Espaces publics et monuments au fil des temps** - Structure et immobilier urbain - Les ouvrages d'art
- Expliquer les facteurs de localisations des différents types d'activités humaines	- Interprétation juste des signes encore existants de la révolution industrielle, la substance des activités industrielles traditionnelles ou encore actuelles - Présentation juste des supports visuels qui évoquent les activités humaines et traditionnelles.	**Lecture du paysage naturel en site urbain et rural** Les régions agro-géographiques avec leurs principales caractéristiques dans les domaines du relief, de la géologie, de l'hydrographie, de la végétation, de l'habitat et traditions, des sols et leur affectation. Le patrimoine forestier : ses peuplements et sa gestion… Respect et développement de la nature dans les villes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Aspects économiques, sociaux et démographiques

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Rechercher des informations statistiques sur l'économie ou la démographie d'une région, d'une commune, d'une ville.	- Tri judicieux des renseignements à transmettre ; - Localisation juste des principaux éléments géographiques	**Histoire de l'industrialisation** Le patrimoine industriel et économique , Le patrimoine immobilier, l'artisanat , la poterie, l'art du verre, les carrières, l'archéologie, faune et flore … **Développement économique contemporain, évolution démographique et composition culturelle de la population** - Eléments de géographie économique et humaine - l'organisation administrative de base (distinction entre localité, commune, agglomération, …) - L'évolution des localisations des activités humaines - Croissance démographique.
- Présenter et expliquer des supports visuels	- Vulgarisation de l'information en tenant compte de la clientèle - Indication précise des boissons et mets de la région : leurs recettes et bonnes adresses ; - Présentation des principaux éléments de la gastronomie régionale	**- Les supports liés aux Traditions: folklore et cuisine régionale…..** • les métiers • l'évolution des coutumes; •les fêtes de l'année dans la région; •les croyances et légendes populaires.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Les relations professionnelles
Code du module : MC9
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Établir des relations professionnelles ;

Conditions d'évaluation :

- Seul ou en équipe ;

A PARTIR :

- Techniques du jeu de rôle et de simulation dans des mises en situation représentatives du milieu du travail ;
- Techniques d'animation ;
- Travaux en sous-groupes ;

A L'AIDE :

- Grilles facilitant l'observation et l'analyse des mises en Situation ;
- Outils appropriés (questionnaires ou grilles d'analyse).

Critères généraux de performance :

- Consultation juste des sources d'information mises à disposition .
- Recueille correct des données ;
- Participation juste aux activités d'information ;
- Utilisation rationnelle des outils d'observation et d'analyse fournis.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: Les relations professionnelles

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Utiliser les moyens de s'intégrer à une équipe	- Description exacte des conditions de réussite du travail en équipe. - Examen juste des moyens de s'intégrer à une équipe et de maintenir des relations harmonieuses.	- les règles permettant de discuter en groupe : (Droit de parole. Expressions de sa pensée. Respect des opinions) - les différents niveaux de langage : (Familier, usuel, littéraire, gestuel. Conditions d'utilisation de chacun) - Les moyens de s'intégrer à une équipe de travail et de maintenir des relations harmonieuses : (Respect des collègues et des usages. Limites de ses tâches. - Établissement d'objectifs communs. Relations avec les supérieurs).
- Appliquer des techniques de communication.	- Prise de connaissance exhaustive des qualités d'une communication efficace et des obstacles à la communication - Application efficace des techniques communications.	- les éléments du processus de communication interpersonnelle : (Émetteur, récepteur, message. Codage et décodage des messages. Interférence dans la communication. Communication verbale et non verbale). - Respect à l'égard des autres. Attitudes favorables et défavorables à la Communication - Difficultés de la communication : (complexité du message; message mal adapté au destinataire; manque de logique dans la transmission des idées; non observation des réactions du destinataire; distorsion du message.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Les relations professionnelles

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Entretenir des relations harmonieuses avec les touristes.	- Résolution correcte des problèmes interpersonnels. - Entretien correct des relations harmonieuses avec la clientèle.	- Eléments permettant une communication efficace et les obstacles à la communication : - Distinction des différentes situations qui exigent de communiquer - Choix de la méthode. Communication verbale, non verbale et écrite. - Principaux moyens de communication:(attitude calme et courtoise; écoute active; prise en main du problème; acceptation des différends; délimitation des responsabilités; mise en confiance. Attitudes à éviter (comportement agressif, désintérêt). - Transmission de l'information : (En personne, par téléphone, par fax, par email - Réception de l'information : (Attitudes et comportements propices à une bonne compréhension).. Réceptivité - Attention centrée sur les points importants - Distinction entre les faits et les opinions.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Troisième langue
Code du module : MC10
Durée : 102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :
Le stagiaire doit être capable de :

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

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

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

A l'aide de :

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

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Troisième langue

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Hygiène, sécurité et protection de l'environnement;
Code du module : MC11
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Assurer l'application des consignes d'hygiène, de sécurité et la protection de l'environnement ;

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Situation de travail présentait des risques à la santé et la sécurité ;
- Recueil de réglementation de travail ;
- Règles relatives : * à l'organisation des airs de travail, aux nuisances, bruits, chaleurs, poussières ;
- Principes d'ergonomie.

Critères généraux de performance :

- Application juste des règles d'hygiène, de sécurité et de la protection de l'environnement ;
- Utilisation sécuritaire des machines et équipements.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Hygiène, sécurité et protection de l'environnement

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Étudier la situation présente en matière de santé, de sécurité et de l'environnement	- Collecte et consignation adéquates des données relatives à la santé et à la sécurité au travail (SST) ; - Faire un portrait juste de la situation actuelle.	- Règlement sur les établissements touristique ; - Règlement sur la qualité du milieu de travail ; - Règlement sur l'information concernant les produits contrôlés ; - Loi sur la santé et la sécurité au travail (Droits et obligations).
- Définir les objectifs à atteindre.	- Détermination juste des variables à mesurer ; - Établissement correct des objectifs en ce qui concerne ces variables ; - Identification juste des personnes-ressources nécessaires à l'intérieur du comité de santé et de sécurité au travail.	- Principaux risques professionnels ; - Maladie professionnelles.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module **:** Hygiène, sécurité et protection de l'environnement (suite)

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Contribuer à l'élaboration du programme de santé et de sécurité au travail.	- Détermination juste des stratégies et des - outils qui permettront l'atteinte des objectifs.	- Démarche de prévention (stratégie et outils) : - hygiène individuelle, hygiène collective ; - Les règles générales de sécurités relatives à l'environnement des sites.
- Implanter et effectuer le suivi du programme.	- Sensibilisation du personnel au mandat du comité de SST ; - Mise en œuvre correcte du programme de SST ; - Identification juste les différents indices de performance ; - Identification juste des points problématiques en vue de les proposer à la discussion par les membres du comité de SST ; - Justesse des actions à entreprendre visant à régler les différents problèmes soulevés.	- Actions à accomplir ou comportements à adopter en présence de malaises, de blessures, de brûlures, de chutes, d'intoxications, d'émanations, d'incendies, etc. ; - Moyens d'intervention : trousse de premiers soins, couvertures, garrot, civière, extincteurs, proximité d'un téléphone, numéros de téléphone importants, etc. ; - Familiarisation avec les techniques élémentaires de premiers soins ; - Procédures d'évacuation ; - Procédures à suivre en cas de déversement de produits toxiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Technique de recherche d'emploi
Code du module : MC12
Durée : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Rechercher un emploi ;

Conditions d'évaluation :

- Individuellement .

A partir de :

- Déclencheurs pour susciter l'intérêt des élèves

A l'aide de :

- Documentation pertinente, abondante et variée (ouvrages de référence, brochures, dépliants, bottins, bandes vidéo, etc.) ;
- Inviter des personnes-ressources à livrer des témoignages ;des modèles de curriculum vitæ et de lettre de présentation ;un questionnaire ;
- Téléphone .

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Technique de recherche d'emploi

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Technique de recherche d'emploi

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Rédiger une lettre de demande d'emploi ;	- - Exhaustivités des informations portées sur la lettre de demande d'emploi.	- Intérêt. - Présentation du curriculum vitae. - Disponibilité pour une entrevue - Accent mis sur les attitudes, les comportements et les qualités recherchés par les employeurs. - Qualités d'une lettre de demande d'emploi bien faite. - Renseignements contenus : - date; nom et titre du ou de la destinataire; nom de l'entreprise; adresse de l'entreprise; type d'emploi désiré. - Champs d'intérêt, compétences et expérience; - Demande d'entrevue; - Numéro de téléphone; - Formule de salutation et signature.
- Passer une entrevue de sélection.	- Comportement et tenue vestimentaire sont adéquats avec la situation; - Les réponses sont pertinentes ; - Son attitude est compatible avec le contexte d'entrevue	- Entrevue : presentation; reponses appropriees; questions, - Elements importants : information a recueillir; attentes de l'employeur; negociation, etc.; - Comportement et tenue vestimentaire. - Attitudes. - Types d'entrevues : - Individuelles; - Par un comite; - Avec mises en situation; - En présence d'autres candidats, etc.;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V- Stage d'application en entreprise

Spécialité : Tourisme / option : Guide de tourisme local
Durée: 864H

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

Buts :

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

Organisation du stage :

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

1. Préparation du stage :

Cette préparation consiste à :

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

2. Déroulement du stage :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. Evaluation du stage :

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

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

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

Modalités d'évaluation :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MATRICE DE MODULES DE FORMATION

UMQ : Tourisme / option : Guide accompagnateur

Durée : 3060h

Durées			**68h**	**119h**	**119h**	**85h**	**102h**	**119h**	**102h**	**119h**	**85h**	**102h**	**85h**	**85h**
	M C / **M Q** / **Ordres**		Métier et formation	Langue vivante (français)	Langue vivante (anglais)	Informatique	Géographie touristique	Histoire des civilisations	Histoire de l'art	Aspects économiques, sociaux et démographiques	Les relations professionnelles	Troisième langue	Hygiène, sécurité et protection de l'environnement	Technique de recherche d'emploi
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**15**	**16**	**23**
119h	Proposition des centres d'intérêts	**10**	X	X	X	X	X			X	X			X
119h	Préparation des visites et des circuits touristiques	**11**	X	X	X	X	X			X	X			X
119h	Création et modification des forfaits	**12**	X	X	X	X	X			X	X			
119h	Préparation du canal de diffusion des informations touristiques	**13**	X	X	X	X	X							
119h	La logistique du séjour	**14**	X	X	X		X	X	X				X	X
119h	L'accueil des touristes	**17**	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X
119h	Encadrement des groupes de touristes	**18**	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X
119h	Accompagnement des touristes	**19**	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X
102h	Animation d'un groupe de touristes	**20**	X	X	X		X	X	X		X		X	X
102h	La qualité de l'offre touristique	**21**	X	X	X		X		X					X

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

119h	Préservation et sauvegarde des ressources touristiques.	**22**	X	X	X				X				X	

Répartition de la charge horaire semestrielle des modules

Code	**Désignation de Module**	**Semestre I**			**Semestre II**			**Semestre III**			**Semestre IV**			**Semestre V**
		Cours TD et/ ou TP	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Cours TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Cours TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Cours TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Stage pratique**
M1	Métier et formation	**4h**	**4h**	**68h**										
M2	Informatique	**5h**	**5h**	**85h**										
M3	Langue vivante (français)	**7h**	**7h**	**119h**										
M4	Langue vivante (anglais)	**7h**	**7h**	**119h**										
M5	Géographie touristique	**6h**	**6h**	**102h**										
M6	Histoire des civilisations	**7h**	**7h**	**119h**										
M7	Histoire de l'art				**6h**	**6h**	**102h**							
M8	Aspects économiques, sociaux et démographiques				**7h**	**7h**	**119h**							
M9	Les relations professionnelles				**5h**	**5h**	**85h**							
M10	Proposition des centres d'intérêts				**7h**	**7h**	**119h**							
M11	Préparation des visites et des circuits touristiques				**7h**	**7h**	**119h**							
M12	Création et modification des forfaits				**4h**	**4h**	**68h**	**3h**	**3h**	**51h**				
M13	Préparation du canal de diffusion des informations touristiques							**6h**	**6h**	**102h**				
M14	La logistique du séjour							**7h**	**7h**	**119h**				
M15	Troisième langue							**6h**	**6h**	**102h**				
M16	Hygiène, sécurité et protection de l'environnement							**5h**	**5h**	**85h**				
M17	L'accueil des touristes							**7h**	**7h**	**119h**				

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

M18	Encadrement des groupes de touristes							**2h**	**2h**	**34h**	**5h**	**5h**	**85h**	
M19	Accompagnement des touristes										**7h**	**7h**	**119h**	
M20	Animation d'un groupe de touristes										**6h**	**6h**	**102h**	
M21	La qualité de l'offre touristique										**6h**	**6h**	**102h**	
M22	Préservation et sauvegarde des ressources touristiques										**7h**	**7h**	**119h**	
M23	Technique de recherche d'emploi										**5h**	**5h**	**85h**	
Totaux			**36 h**	**612 h**		**36 h**	**612 h**		**36h**	**612h**		**36h**	**612h**	**612h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر