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 -

Référentiel des Activités Professionnelles

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

TABLE DE MATIERES

Introduction

I : Données générales sur la profession

II : Identification des Tâches

III : Tableau des tâches et des opérations

IV : Description des tâches

V : Analyse des risques professionnels

VI : Equipement et Matériaux utilisés

VII : Connaissances complémentaires

VIII : Suggestions quant à la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels. Il est conçu suivant la méthodologie d'élaboration des programmes par A.P.C (Approche par Compétences) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme est défini par compétences formulées par objectifs ; on énonce les compétences nécessaires que le stagiaire doit acquérir pour répondre aux exigences du milieu du travail. Pour répondre aux objectifs escomptés, le programme ainsi élaboré et diffusé dans sa totalité :

- Rend le stagiaire efficace dans l'exercice de sa profession ;
  - Lui permettant d'effectuer correctement les tâches du métier,
  - Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition des savoirs, savoir être et savoir faire nécessaires pour la maitrise des techniques appropriées au métier « Tourisme /option : Guide de tourisme local»,

- Favoriser son évolution par l'approfondissement de ses savoirs professionnels en développant en lui le sens de la créativité et de l'initiative ;
- Lui assure une mobilité professionnelle en ;
  - Lui donnant une formation de base relativement polyvalente,
  - Le préparant à la recherche d'emploi ou à la création de son propre emploi, Lui permettant d'acquérir des attitudes positives par rapport aux évolutions technologiques éventuelles,

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

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

Le référentiel des activités professionnelles (**RAP**) constitue le premier de trois documents d'accompagnement du programme de formation. Il présente l'analyse de la spécialité (le métier) en milieu professionnel. Cette description succincte de l'exécution du métier permet de définir, dans le référentiel de certification, les compétences nécessaires à faire acquérir aux apprenants pour répondre aux besoins du milieu de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION:

1. **Présentation de la profession:**
2. **Branche professionnelle:** Hôtellerie-Tourisme
3. **Dénomination de la profession: Hôtellerie /option** : **Guide de tourisme local**
4. **Définition de la profession:**

Le technicien supérieur en tourisme /option : Guide de tourisme local est chargé d'accueillir, d'accompagner les touristes pendant le voyage ou le circuit et de commenter les sites touristiques visités.Il les assistes, les informes sur les potentialités de la région.. Il est chargé également de régler les difficultés pendant le voyage.

Tâches :

- Sélectionner et proposer les centres d'intérêts au Tour-operator ;
- Préparer les visites et les circuits touristiques ;
- Participer à la création et à la modification des forfaits ;
- Participer à la préparation du canal de diffusion des informations touristiques ;
- Participer à la préparation de la logistique d'un séjour ;
- Accueillir et assister les groupes de touristes ;
- Accompagner les touristes en respectant le programme et l'itinéraire de visite ;
- Animer un groupe de touristes;
- Assurer la qualité de l'offre touristique ;
- Préserver et sauvegarder les ressources touristiques

B - Conditions de travail :

- Lieu de travail :

- Entreprise de Gestion d'organisation de salons
- Agence de voyage
- Unité d'accueil et d'hébergement de tourisme, parc de loisirs, village de
- vacances ; gîtes ruraux ; centre d'animation

Eclairage : Eclairage normal, artificiel

Température et humidité : selon les saisons et les conditions météo logique et climatique.

Bruit et vibration : néant

Poussière : /

Risques et maladies professionnelles :Son travail présente quelques risques professionnels :

- Varices et vertiges causés par la position debout prolongée ;
- Accidents de route ;
- Incident pouvant survenir sur les sites ;

Contacts sociaux : Relations internes, externes.

C- Exigences de la profession:

Physiques : Présentable et résistant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Intellectuelles : Maîtrise de français et anglais au moins.

D- Responsabilités de l'opérateur:

Matérielle : biens et bagages et effets personnels des touristes.

Décisionnelle: Le technicien supérieur est appelle à prendre des initiatives et des décisions dans le cadre de ses interventions pour l'organisation de son travail

Morale: (Qualité de service): comme il s'agit d'une prestation de service le technicien supérieur doit appliquer les règles de courtoisie, il est responsable de l'information qu'il transmet aux touristes et veille à la préservation de la chose publique.

Sécurité: Dans le cadre de son travail, Le technicien supérieur est en partie responsable de la sécurité des touristes, veille à la stricte application des consignes d'hygiène et de sécurité ainsi qu'à la sécurité des biens qui lui sont confiées.

E- Possibilité de promotion:
Accès au poste supérieure : Selon le règlement intérieur de l'entreprise touristique

F- Formation:

- **Condition d'accès:** 3eme.AS
- **Durée de la formation :** 30 mois soit 3060h dont 864h de stage pratique
- **Niveau de qualification :** V
- **Diplôme :** Brevet de Technicien supérieur en tourisme option : Guide de tourisme local

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II- IDENTIFICATION DES TACHES

N^0	TACHES
1	Sélectionner et proposer les centres d'intérêts au Tour-operator ;
2	Préparer les visites et les circuits touristiques ;
3	Participer à la création et à la modification des forfaits ;
4	Participer à la préparation du canal de diffusion des informations touristiques ;
5	Participer à la préparation de la logistique d'un séjour ;
6	Accueillir et assister les groupes de touristes ;
7	Accompagner les touristes en respectant le programme et l'itinéraire de visite ;
8	Animer un groupe de touristes;
9	Assurer la qualité de l'offre touristique ;
10	Préserver et sauvegarder les ressources touristiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II - TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

TACHES	OPÉRATIONS
- Sélectionner et proposer les centres d'intérêts au Tour-operator	- Concevoir des enquêtes d'intention de satisfaction ; - Repérer les ressources documentaires à caractères touristiques ; - Mettre en œuvre les procédures de recherche d'information (banque de données) ; - Identifier le potentiel touristique convenable suivant la population ; - Repérer l'attente touristique d'un espace géographique délimité ; - Identifier l'offre touristique et ses différentes composantes y compris les besoins spécifiques. transmettre l'expression des besoins des touristes.
- Préparer les visites et les circuits touristiques ;	- Choisir les visites et les circuits touristiques ; - Participer à la planification et le déroulement des visites et des circuits touristiques (contrainte technique et temps) ; - Etablir la liste des besoins (les réservations de transport, d'hébergement et de restauration; - Rédiger le programme de visites et des circuits touristiques
- Participer à la création et à la modification des forfaits ;	- Qualifier la demande; - Effectuer des recherches - Proposer des itinéraires adaptés. - Participer à l'établissement des coûts.
- Participer à la préparation du canal de diffusion des informations touristiques	- Identifier les sources d'informations ; - Déterminer les besoins des touristes ; - Choisir le support de diffusion ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III - TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

TACHES	OPÉRATIONS
- Participer à la préparation de la logistique d'un séjour	- S'assurer que les contrats passés avec l'agence (réservations hôtelières, des restaurants ou des sites touristiques) ont été effectuées et conclus - S'assurer que les formalités qui s'imposent ont été effectuées (visas, vaccins) ; - S'assurer que les moyens du déplacement sont disponibles
- Accueillir et assister les groupes de touristes	- Identifier les clients et adapter les attitudes et les langages - Choisir les techniques de communication. - Mettre en œuvre les phases d'accueil - Informer les touristes sur les modalités et formalités liées aux conditions de séjour ; - Assister les groupes de touristes en cas de difficultés.
- Accompagner les touristes en respectant le programme et l'itinéraire de visite	- Lire et interpréter le programme de visite ; - Effectuer des visites dans les musées monument et sites historiques, stations thermales, Sahara, les montagnes……. - Commenter les sites visités ; - Appliquer les différentes pratiques élémentaires du secourisme
- Animer un groupe de touristes	- Identifier les besoins et les goûts des touristes ; - Animer des activités planifiées durant un voyage ; - Animer les séances de loisir et de détentes
- Assurer la qualité de l'offre touristique.	- Identifier les étapes d'un processus d'amélioration de la qualité ; - Identifier les moments de vérité au regard des clientèles cibles ; - Appliquer les contrôles de la stratégie de - qualité d'une entreprise ou d'un programme de certification. -
- Préserver et sauvegarder les ressources touristiques (sensibilisation, vulgarisation….)	- Identifier les risques auxquels sont exposées les ressources touristiques ; - Sensibiliser les visiteurs à la dégradation et au vol ; à la protection au lieu de la dégradation - Surveiller de prés le comportement des visiteurs ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tache 1 : Sélectionner et proposer les centres d'intérêts au Tour-operator

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Concevoir des enquêtes d'intention de satisfaction ; - Repérer les ressources documentaires à caractères touristiques ; - Mettre en œuvre les procédures de recherche d'information (banque de données) - Identifier le potentiel touristique convenable suivant la population - Repérer l'attente touristique d'un espace géographique délimité ; - Identifier l'offre touristique et ses différentes composantes y compris les besoins spécifiques. - Transmettre l'expression des besoins des touristes.	- Individuellement. **A partir de :** - 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 de :** - Rapport - Fiche d'évaluation du séjour - Registre des doléances - Outil informatique et ses périphériques **Lieu :** -Agence ou entreprise touristique	- Les supports d'enquêtes sont exploitables ; - Identification juste des sources d'informations ; - Mise en œuvre correcte des procédures de recherche de l'information ; - Le potentiel touristique est adéquat à la population ; - Repérage juste de l'attente touristique - Identification juste de l'offre touristique par rapport à l'attente - Fidélité des informations transmises.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tache 2 : Préparer les visites et les circuits touristiques

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Choisir les visites et les circuits touristiques ; - Participe à la planification et le déroulement des visites et des circuits touristiques (contrainte technique et temps) - Etablir la liste des besoins(les réservations de transport, d'hébergement et de restauration - Proposer un programme de visites et des circuits touristiques	- Individuellement. **A partir de :** - Correspondance du client - Convention, contrat - Des outils de traitements de - l'information ; **A l'aide de :** - Carte géographique - Etinérére de visite - Outil informatique et ses périphériques - Internet, intranet **Lieu :** - Agence ou entreprise touristique	- les circuits et les endroits à visiter sont identifiés - Le programme est réalisable - Les conditions du séjour sont listées - fidélité des informations portées sur le programme - Rédaction correcte du programme de visite

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tache 3 : Participer à la création et à la modification des forfaits

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Qualifier la demande; - Effectuer des recherches - Proposer des itinéraires adaptés. - Participer à l'établissement des coûts	- Individuellement. **A partir de :** - Convention, contrat - Des outils de traitements de - l'information ; **A l'aide de :** - lois et règlements et tables de conversion internationales ; - Manuels, des ouvrages techniques spécialisés et des guides touristiques ; - Matériel informatique et moyens de communication. **Lieu :** -Agence ou entreprise touristique	- Détermination juste du contexte et des caractéristiques de la demande. - Collecte méthodique d'information pertinente à la demande. - Identification des composantes du forfait standard ou sur mesure. - Traitement de l'information recueillie. - Identification des fournisseurs potentiels. - Détermination du circuit sur cartes géographiques. - Établissement d'un projet d'itinéraire en tenant compte du forfait désiré. - Vérification des produits et des services possibles selon la catégorie de forfait retenue. - Prise en compte des taxes et de gratuités. - Présentation des composantes du forfait selon le canevas requis.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tache 4: Participer à la préparation du canal de diffusion des informations touristiques

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Identifier les sources d'informations - Déterminer les besoins des touristes - Proposer les supports de diffusion	- Individuellement **A partir de :** - 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 de :** - Outil informatique et ses périphériques - Internet, intranet **Lieu :** - Agence ou entreprise touristique	- Justesse de l'identification des sources d'informations - Les besoins des touristes sont identifiés - Les supports de diffusion sont sélectionnes - Le canal de diffusion répond aux attentes ; - Outil informatique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tache 5: Participer à la préparation de la logistique d'un séjour

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- S'assurer que les formalités qui s'imposent ont été effectué (visas, vaccins) - S'assurer que les moyens du déplacement sont disponibles - Remédier pour tout changement de programme	- Individuellement ou en groupe **A partir de :** - Programme du séjour **A l'aide de :** - Dépliants et documents des points de visite - Internet, intranet - Téléphone - Outil informatique et ses périphériques **Lieu :** -Agence ou entreprise touristique	- Signalement juste de la disponibilité et la non disponibilité des moyens - Exhaustivité de la vérification des moyens de déplacement ; - Justesse de solutions proposées

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tache 6 : Accueillir et assister les groupes de touristes

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Identifier les clients et adapter les attitudes et les langages - Choisir les techniques de communication. - Mettre en œuvre les phases d'accueil - Informer les touristes sur les modalités et formalités liées aux conditions de séjour ; - Assister les groupes de touristes en cas de difficultés.	- Individuellement ou en groupe **A partir de :** - Programme du séjour **A l'aide de :** - Dépliants et documents des points de visite - Les accessoires d'accueil badges, pancarte **Lieu :** -Agence ou entreprise touristique	- Identification juste du type de clientèle - le langage adapté est adéquat avec la clientèle - Choix adéquat de la technique de communication - toutes les phases d'accueil sont réalisés ; - justesse de la transmission de l'information sur les modalités et formalités liées aux conditions de séjour ; - intervention à temps en cas de difficultés (les formalités nécessaires) ; - Justesse de l'intervention en cas de problèmes ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tache 7: Accompagner les touristes en respectant le programme et l'itinéraire de visite

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Lire et interpréter le programme de visite ; - Effectuer des visites dans les musées monument, sites historiques, station thermales, Sahara montagnes…….. - Commenter les sites visités ; - Appliquer les différentes pratiques élémentaires du secourisme	- Individuellement **A partir de :** - Programme du séjour **A l'aide de :** - 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 ; - Boite pharmacie **Lieu :** Sites touristiques, historiques, artificiel	- Les conditions du voyage sont réunies - Le planning des visites est respecté ; - application juste des techniques de visite d'un musées, monument et sites historiques, touritique……. les commentaires sont adéquat au site ; - Justesse de l'application des techniques de secourismes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tache 8: - Animer un groupe de touristes

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Identifier les besoins et les gouts des touristes - Animer des activités planifiées durant une visite - Animer les séances de loisir et de détentes	- Individuellement **A partir de :** - Programme du séjour **A l'aide de :** - véhicule de tourisme, véhicule 4x4, auto bus, carrosse de tourisme - Chevaux, chameau, train de tourisme, bateau de plaisance - Ouvrages spécialisés, calendrier des manifestations, recueil de blagues (animation) ; **Lieu :** - Sites touristiques, historiques, artificiel - Etablissements d'hébergements	- Identification juste des gouts et des besoins des touristes - Identification juste des gouts et des besoins des touristes - Application juste des techniques d'animation lors d'une visite; - les séances de loisir et de détentes sont animés correctement ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tache 9: - Assurer la qualité de l'offre touristique.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Identifier les étapes d'un processus d'amélioration de la qualité - Identifier les moments de vérité au regard de la clientèle cible - - Appliquer la stratégie de qualité d'une entreprise ou d'un programme de certification.	- Individuellement **A partir de :** - Programme du séjour **A l'aide de :** - 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 ; **Lieu :** - Sites touristiques, historiques, artificiel - Agence ou entreprise touristique - Post frontaliers - Etablissements d'hébergements -	- Lecture et interprétation correcte du programme de séjour - Identification juste des étapes d'un processus d'amélioration qualité - Identification juste des moments de vérité au regard de la clientèle cible - Application juste de la stratégie de qualité

Tache 10: Préserver et sauvegarder les ressources touristiques

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Identifier les risques auxquels sont exposées les ressources touristiques ; - Sensibiliser les visiteurs à la dégradation et au vol ; - Surveiller de prés le comportement des visiteurs ;	- Individuellement **A partir de :** - Programme du séjour **A l'aide de :** - Réglementation relative à la protection des sites - **Lieu :** -Agence ou entreprise touristique	- la réglementation relative à la protection des sites est correctement transmise - Explication correcte de la valeur esthétique, culturelle et historique des sites ; - Justesse de la transmission de L'information - les vols et les pillages sont évités ; - La manipulation dangereuse des objets de musée est évitée.

V - ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELLES

Sources de danger	Effet sur la santé	Moyens de prévention
Déplacement en véhicule	Risque de blessures, d'entorses ou fractures	Respect des consignes de sécurité à l'intérieur d'un véhicule
Présence d'insectes.	Risque de mort	Gants, chaussures solides de sécurité et boots
Déplacement à pieds	Risque de blessures, d'entorses ou fractures	Chaussures de sécurité Chaussures semelle anti dérapantes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI- EQUIPEMENT ET MATERIAUX UTILISES

- Véhicule de tourisme, véhicule 4x4, auto bus, carrosse de tourisme
- Chevaux, chameau, train de tourisme, bateau de plaisante
- Programme de visite;
- 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 : un ordinateur relié à l'Internet et aux réseaux.
- Outils de télécommunication : téléphone, télécopie, télex

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VII – CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, Domaine	Limites des connaissances exigées
Métier et formation	- Perspectives d'emploi rémunération, programme, liens entre les différentes compétences du - Programme d'études et l'exercice du métier
Informatique	- Les fonctions du système d'exploitation - Windows - Les fonctions de base de l'application de - traitement de texte (Word - Les fonctions de base du tableur (Excel) - Recherche de l'information sur Internet
Hygiène, sécurité et protection de l'environnement	- Principes d'hygiène, de sécurité et protection de l'environnement
Géographie touristique	- Potentialités touristiques, thermales et écotourismes selon la région
Histoire des civilisations	- Histoires de la région régions à travers le temps
Histoire de l'art	- Histoires des musés peinture, architecture et produits artisanaux de la région
Aspects économiques, sociaux et démographiques	- Histoire de l'industrialisation, développement économique et traditions de la région

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Technique d'expression et de recherche d'emploi	- Consolidation : • Connaissances grammaticales, vocabulaire technique de base et technique de lecture, - Rédaction d'un curriculum vitæ, récolte de l'information sur les tâches à accomplir et les types d'horaires de travail, Choix du type d'établissement.
Relations professionnelles	- Les conditions de réussite du travail en équipe ; - Les moyens de s'intégrer à une équipe et de maintenir des relations harmonieuses ; - Les problèmes interpersonnels ; - Les qualités d'une communication efficace et les obstacles à la communication ; - Les techniques de communication.

VIII - SUGGESTIONS QUANT A LA FORMATION

- Il est souhaitable que des visites ou des stages de courtes durées soient prévus durant la cursus de formation ;

- Le mode de formation à privilégier pour cette spécialité est l'apprentissage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر