الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكويـن والتعليـم المهنيـين

- قـاسـي الطـاهـر -

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

- KACI TAHAR -

Référentiel de Certification

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 : PRESENTATION DE LA PROFESSION

II : PRESENTATION DES COMPETENCES

- COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

III : DESCRIPTION DES COMPETENCES

- COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

IV : MATRICE DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET COMPLEMENTAIRES

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.

Tâcher :

- 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

C- Exigences de la profession:

Physiques : Présentable et résistant

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- PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Taches	Compétences professionnelles
- Sélectionner et proposer les centres d'intérêts au Tor-operator	**CP1**- Proposer les centres d'intérêts;
- Préparer les visites et les circuits touristiques ;	**CP2**- Préparer les visites et les circuits touristiques ;
- Participer à la création et à la modification des forfaits	**CP3**- Participer à la création et à la modification des forfaits
- Participer à la préparation du canal de diffusion des informations touristiques	**CP4**- Participer à la préparation du canal de diffusion des informations touristiques ;
- Participer à la préparation de la logistique d'un séjour	**CP5** - Participer à la préparation de la logistique d'un séjour
- Accueillir et assister les groupes de touristes	**CP6**- Accueillir les groupes de touristes **CP7**- Encadrer les groupes de touristes
- Accompagner les touristes en respectant le programme et l'itinéraire de visite	**CP8**- Accompagner les groupes de touristes
- Animer un groupe de touristes.	**CP9**- Animer un groupe de touristes
- Assurer la qualité de l'offre touristique	**CP10**- Assurer la qualité de l'offre touristique ;
- Préserver et sauvegarder les ressources touristiques	**CP11**- Préserver et sauvegarder les ressources touristiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II- PRESENTATION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, Domaine	Compétences complémentaires
Métier et formation	**CC1**- Se situer au regard du métier
Informatique	**CC2**- - Exploiter l'outil informatique
Hygiène et sécurité	**CC3**- Assurer l'application des consignes d'hygiène, de sécurité et la protection de l'environnement
Géographie touristique	**CC4**-Situer géographiquement les patrimoines et en révéler la richesse et la diversité
Histoire des civilisations	**CC5**-Restituer chronologiquement les évènements
Histoire de l'art	**CC6**-Utiliser le vocabulaire et les notions générales de la culture artistique
Aspects économiques, sociaux et démographiques	**CC7**- Présenter des informations statistiques sur l'économie, la démographie ou les traditions d'une région, d'une commune, d'une ville.
Technique d'expression et de recherche d'emploi	**CC8**- Exploiter un document lié à l'exercice du métier et communiquer dans la langue considérée (français)
	CC9- Exploiter un document lié à l'exercice du métier et communiquer dans la langue considérée (anglais)
	CC10- Communiquer dans une troisième langue (Allemand, Italien, espagnol)
	CC11- Rechercher un emploi
Relations professionnelles	**CC12**-Etablir des relations professionnelles ;

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP1)- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Proposer les centres d'intérêts ;

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Concevoir des enquêtes d'intention de satisfaction ;
- Repérer les ressources documentaires à caractères touristiques ;
- 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

- 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 de :

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

Critères de Performances :

- 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

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP2- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Préparer les visites et les circuits touristiques ;

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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;
- Rédiger le programme de visites et des circuits touristiques

CONDITIONS DE REALISATION :

- 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 de Performances :

- 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP3- ENONCE DE COMPETENCE : le stagiaire doit être capable de :

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

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Qualifier la demande
- Effectuer des recherches
- Proposer des itinéraires adaptés.
- Participer à l'établissement des coûts

CONDITIONS DE REALISATION :

- 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 de Performances :

- Détermination du contexte et des caractéristiques de la demande.
- Collecte méthodique d'information pertinente à la demande.
- Diagnostic juste quant aux limites de la demande.
- Détermination de l'objectif du forfait.
- Identification des composantes du forfait standard ou sur mesure.
- Traitement de l'information recueillie.
- Identification des fournisseurs potentiels.
- Détermination du circuit sur cartes géographiques.
- Calcul précis des distances en fonction de l'itinéraire.
- 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.
- Mise au point des composantes du forfait demandé
- Application de règlements tarifaires.
- Calcul précis des coûts des produits et des services du forfait.
- Prise en compte des taxes et de gratuités.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP4- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

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

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Identifier les sources d'informations
- Déterminer les besoins des touristes
- Choisir le support de diffusion

CONDITIONS DE REALISATION :

- 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

CRITERES DE PERFORMANCES :

- 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP5- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

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

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Programme du séjour

A L'AIDE:

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

CRITERES DE PERFORMANCES :

- Les conditions du séjour sont réunies ;
- Vérification que les formalités d'entrée dans le pays sont réalisées
- Les moyens de transport sont opérationnels ;
- Justesse des solutions proposées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP6- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Accueillir les groupes de touristes

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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.

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Programme du séjour

A L'AIDE :

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

CRITERES DE PERFORMANCES :

- Identification juste du type de clientèle
- Le langage adapté est adéquat avec la clientèle
- Choix adéquat de la technique de communication
- Utilisation adéquate 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.
- 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.
- Reformulation des besoins exprimés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP7- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Encadrer les groupes de touristes

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Aider les passagers à retrouver leurs objets perdus
- Traiter les plaintes
- Traiter les comportements gênants ou indésirables
- Résoudre les problèmes
- Répondre aux urgences
- Aider un passager malade ou blessé
- S'occuper d'un passager décédé;
- Retrouver un passager manquant

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Programme du séjour

A L'AIDE :

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

CRITERES DE PERFORMANCES :

- Intervention à temps en cas de difficultés (les formalités nécessaires) ;
- Justesse de l'intervention en cas de problèmes ;
- Justesse du décompte des valises.
- justesse de l'intervention en cas de blessé, passager malade, décédé ou manquant.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP8- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Accompagner les touristes

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Préparer le circuit ou la visite ;
- Communiquer l'information à la clientèle ;
- Conduire les touristes ;
- Intervenir dans des situations difficiles ;
- Clore la visite.

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A PARTIR :

- 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 ;

Critères de Performances :

- Collecte de l'ensemble de l'information technique pertinente à la visite ;
- Identification du type de clientèle et de ses besoins ;
- Échanges efficients avec les fournisseurs.
- Vérification appropriée de l'itinéraire et du matériel.
- Tri judicieux des informations à transmettre.
- Communication adaptée des informations.
- Utilisation efficace des supports matériels.
- Activités d'animation adaptées à la clientèle
- Gestion efficace du temps.
- Confirmation des services requis auprès des fournisseurs.
- Appréciation juste des besoins de la clientèle pour des services complémentaires.
- Gestion efficace des relations interpersonnelles.
- Respect de l'éthique professionnelle.
- Détermination des éléments du problème.
- Solutions adaptées aux situations.
- Application rigoureuse des techniques de premiers soins.
- Évaluation précise des conséquences de la solution préconisée.
- Utilisation de formules d'usage au moment de prendre congé.
- Examen du questionnaire d'évaluation et suivi approprié.
- Réalisation soignée du rapport de visite et du compte de dépenses.
- Entretien méthodique du matériel.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP9)- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Animer un groupe de touristes

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Évaluer différents types d'activités en fonction d'une clientèle touristique;
- Planifier des activités d'animation ;
- Réaliser des activités d'animation ;
- Assurer la qualité et le suivi des activités d'animation ;

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A PARTIR :

- 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

Critères de Performances :

- Analyse des besoins exprimés par la clientèle ;
- Analyse des forces et des faiblesses de différentes activités ;
- Prise en considération de son style d'intervention comme animatrice ou animateur ;
- Choix judicieux des activités proposées en fonction des attentes et des contraintes ;
- Préparation d'un programme d'animation adapté aux besoins ;
- Détermination juste des ressources nécessaires à l'activité ;
- Prise en considération des coûts des ressources extérieures à l'entreprise ;
- Mise en séquence logique du scénario retenu ;
- 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 ;
- Prise en compte de son propre style de leadership ;
- Détermination d'une méthode d'évaluation del'activité ;
- Évaluation du degré de satisfaction du groupe ;
- Choix pertinent des changements à apporter ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP10- ENONCE DE COMPETENCE :

le stagiaire doit être capable de :

- Assurer la qualité de l'offre touristique

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Identifier les étapes d'un processus d'amélioration de la qualité
- Identifier les moments de vérité au regard des clientèles cibles
- Appliquer les contrôles de la stratégie de qualité d'une entreprise ou d'un programme de certification.

CONDITIONS DE REALISATION :

- 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, …….)

Critères de Performances :

- Définition juste de la mission qualité;
- Formulation et présentation des éléments constituant un modèle d'autoévaluation de la qualité ;
- Détermination sommaire de la procédure de mobilisation de l'équipe de travail;
- Identification juste des étapes de l'expérience client ;
- Validation des attentes des clientèles cibles ;
- Sélection juste des indices de performance de l'offre ;
- Justesse d'un tableau de spécifications portant sur la qualité de l'offre ;
- Prise en compte des normes de certification établies ;
- Application juste des mesures de contrôle de la qualité ;
- Recommandations adaptées aux résultats de l'évaluation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSSIONNELLE

CP11- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Préserver et sauvegarder les ressources touristiques ;

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- 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 ;

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Programme du séjour

A L'AIDE :

- Réglementation relative à la protection des sites

Critères de Performances :

- 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC1- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Se situer au regard du métier

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Évaluer le choix de son orientation professionnelle ;
- Connaître la réalité du métier ;
- Comprendre les particularités du projet de formation.

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A L'AIDE DE :

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

Critères de Performances :

- Recueille de l'information sur la majorité des sujets à traiter ;
- Donne son opinion sur les exigences a satisfaire pour pratiquer le métier ;
- Présente sa perception du métier et du programme d'études en faisant le lien avec les données recueillies ;
- Présente un bilan de ses gouts, de ses aptitudes, de ses connaissances du domaine ainsi que de ses qualités personnelles ;
- Justifie sa décision quant au fait de poursuivre ou non le programme de formation .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC2- ENONCE DE COMPETENCE

Le stagiaire doit être capable de :

- Exploiter l'outil informatique ;

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Mettre en marche l'outil informatique ;
- Identifier les fonctions de base d'un système d'exploitation ;
- Rédiger un document sous Word ;
- Etablir des tableaux sous Word et sous Excel ;
- Etablir une présentation sous PowerPoint ;
- Rechercher l'information sur Internet.

BCONDITION DE REALISATION:

- Individuellement.

A PARTIR DE :

- Documents rédigés.

A L'AIDE DE :

- Logiciel Word, Excel, PowerPoint ;
- Matériel informatique et ses périphériques.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Mise en marche exacte de l'outil informatique
- Rédaction correcte d'un document sous Word
- Justesse des tableaux sous Word
- Justesse de l'établissement des tableaux graphiques sous Excel
- Présentation exacte d'une étude sous forme PowerPoint.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC3)- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

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

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Évaluer les dangers.
- Choisir des moyens de prévention.
- Appliquer des pratiques de travail sécuritaires
- Réagir en situation d'urgence.

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A partir de :

- Recueil de réglementation de travail
- Règles relatives :
- A l'organisation des airs de travail
- Aux nuisances bruits, chaleurs, poussières
- A la manutention de levage, de stockage
- Les principes d'ergonomie permettant d'améliorer les situations de travail dans son secteur d'activité.

Critères de Performances :

- Pertinence du jugement au regard des situations potentiellement dangereuses liées :
- à l'environnement physique;
- à l'organisation du travail;
- Détermination juste des mesures préventives en matière de santé.
- Respect des règles d'ergonomie.
- interprétation juste des fiches signalétiques;
- Prise en compte des procédures d'urgence en vigueur.
- Pertinence des décisions prises en situation d'urgence.
- Utilisation adéquate d'une trousse de premiers soins.
- Application correcte des premiers soins.
- Rapidité de l'intervention.
- Manifestation de sang-froid.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC4- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

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

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Lire une carte routière, une carte touristique ou une carte topographique ;
- Déterminer le parcours d'une excursion ou d'une visite touristique à effectuer ;
- Planifier l'horaire d'une excursion ;
- Exposer les spécificités touristiques de la région ;
- Repérer et rechercher auprès de différentes sources les informations pratiques sur
- Les principales attractions d'une ville ou d'une région ;
- Interpréter un relief et le mettre en relation avec l'hydrographie ;
- Expliquer la géologie d'une région et son influence sur le paysage, les sols, la construction, etc…

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A PARTIR :

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

A L'AIDE :

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

Critères de Performances :

- Lecture et interprétation juste d'une carte;
- Détermination juste du parcours d'une excursion ;
- Pertinence de l'exposé;
- Interprétation juste des reliefs;
- Pertinence des explications quant à la géologie d'une région et son influence sur le paysage, les sols et la construction;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC5- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Restituer chronologiquement les évènements ;

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Restituer chronologiquement les évènements;
- Expliquer les charnières entre les différentes périodes de l'histoire des différentes régions ;
- Expliquer l'influence de l'histoire du Pays sur l'histoire de la Région
- Comprendre que le présent est le résultat du passé ;

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A PARTIR :

- Documents historiques et des fiches spécifiques ;

Critères de Performances :

- Justesse de la restitution des événements ;
- Les charnières entre les différentes périodes de l'histoire des différentes régions sont claires;
- Pertinence des explications sur l'histoire du pays.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC6- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

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

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Présenter une ou plusieurs oeuvres d'art (peinture, sculpture, vitrail...) choisies dans le patrimoine public
- Faire ressortir les spécificités plurielles thématiques, techniques, historiques et esthétiques
- Utiliser le vocabulaire et les notions générales de culture artistique y afférentes
- Tenir compte de son public

CONDITIONS DE REALISATION :

- Individuellement.

A l'aide de :

- Logiciel de simulation graphique
- Œuvres d'art
- Calculatrice, matériels informatique et périphériques.

Critères de Performances :

- Application juste de la technique de présentation des œuvres d'art
- Les explications sont fidèles par rapport à l'œuvre
- Utilisation juste du vocabulaire et les notions générales de la culture artistique

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC7-ENONCE DE COMPETENCE:

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

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Décrire les bâtiments et/ou le mobilier
- Repérer sur le terrain et expliquer les différentes étapes de la croissance d'une ville
- Identifier et expliquer les caractéristiques d'un espace (paysage) urbain
- Expliquer les facteurs de localisations des différents types d'activités humaines
- (industries, administrations, commerces, bureaux, hôtels, équipements culturels, autres services…)
- Rechercher des informations statistiques sur l'économie ou la démographie d'une région, d'une commune, d'une ville.
- Présenter et expliquer des supports visuels
- Présenter les boissons et mets régionaux : leurs recettes et bonnes adresses.

CONDITION DE REALISATION:

A L'AIDE :

- Notice technique, documentation professionnelle, article de presse,

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Description fidèle des bâtiments et/ou le mobilier en soulignant les caractéristiques essentielles, en datant les œuvres
- Utilisation du vocabulaire adéquat et adapté au public guidé
- 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC8- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Exploiter les sources d'informations professionnelles et dialoguer dans la langue considérée (français).

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Exploiter la documentation en langue vivante afférente aux domaines touristiques ;
- S'exprimer oralement et par écrit dans la langue considérée ;
- Rédiger des comptes rendus, des prises de notes, des lettres, des messages et de bref rapport.

CONDITIONS DE REALISATION :

- 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).

Critères de Performances :

- Pertinence de l'exploitation de la documentation ;
- Utilisation efficace des dictionnaires et ouvrages de référence ;
- Rédaction correcte des comptes rendus, des prises de notes, des lettres, des messages et de bref rapport ;
- S'exprimer judicieusement sur des sujets historique, socioculturelle, et économique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC9- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

- Exploiter les sources d'informations professionnelles et dialoguer dans la langue considérée (anglais)

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Exploiter la documentation en langue vivante afférente aux domaines touristiques;
- S'exprimer oralement et par écrit dans la langue considérée ;
- Rédiger des comptes rendus, des prises de notes, des lettres, des messages et de bref rapport.

CONDITIONS DE REALISATION :

- 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).

Critères de Performances :

- Pertinence de l'exploitation de la documentation ;
- Utilisation efficace des dictionnaires et ouvrages de référence ;
- Rédaction correcte des comptes rendus, des prises de notes, des lettres, des
- Messages et de bref rapport ;
- S'exprimer judicieusement sur des sujets historiques, socioculturels, et économiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC10- ENONCE DE COMPETENCE :

Le stagiaire doit être capable de :

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

ELEMENTS DE LA COMPETENCE :

- Saisir le sens de messages oraux et écrits;
- Exprimer oralement des messages;
- Entretenir une conversation sur des sujets historique, socioculturelle, et économiques…..

CONDITIONS DE REALISATION :

- 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 de Performances :

- Reconnaissance du sens général des messages ;
- Association de liens logiques entre les éléments du message
- Utilisation appropriée du vocabulaire spécifique;
- Application juste des règles de grammaire de base ;
- Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples ;
- Prononciation intelligible;
- Inflexion de la voix pour tenir compte de la langue apprise;
- Cohérence des messages verbaux;
- Utilisation convenable des structures de la langue.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC11-) ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de :

- Rechercher un emploi ;

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Consulter des sources d'information ;
- Planifier une recherche d'emploi ;
- Préparer les documents nécessaires à la recherche d'un emploi.

CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement

A PARTIR DE :

- Toute documentation pertinente.

A L'AIDE DE :

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Production exacte d'une liste d'employeurs associés à ses champs d'intérêt ;
- Rédaction juste d'un curriculum vitæ ;
- Rédaction juste d'une lettre de présentation ;
- Tenue juste d'un journal de bord ;
- Participation aux mises en situations ;
- Son attitude est compatible avec un contexte d'entrevue ;
- Démonstration de sa connaissance sur la nature de l'emploi et de ses exigences ;
- Justesse du bilan de ses travaux et de ses démarches ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC12- ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de:

- Établir des relations professionnelles.

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Décrire les conditions de réussite du travail en équipe ;
- Examiner les moyens de s'intégrer à une équipe et de maintenir des relations harmonieuses ;
- Résoudre des problèmes interpersonnels ;
- Prendre connaissance des qualités d'une communication efficace et de ses obstacles
- Appliquer des techniques de communication ;
- Entretenir des relations harmonieuses avec la clientèle.

CONDITION DE REALISATION:

- Seul

A PARTIR DE :

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

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Consultation juste des sources d'information mises en 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

IV : MATRICE DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET COMPLEMENTAIRES

Spécialité : - **Tourisme /option** : **Guide de tourisme local**
Durée : 3060h

CP \ CC	CC1 Se situer au regard du métier;	**CC2** Exploiter l'outil informatique	**Cc3** Assurer l'application des consignes d'hygiène, de sécurité et la protection de l'environnement	**CC4** Situer géographiquement les patrimoines et en révéler la richesse et la diversité	**CC5** Restituer chronologiquement les évènements	**CC6** Utiliser le vocabulaire et les notions générales de la culture artistique	**CC7**- Présenter des informations statistiques sur l'économie, la démographie ou les traditions d'une région, d'une commune, d'une ville	**CC8** Exploiter les sources d'informations professionnelles et dialoguer dans la langue considérée (français)	**CC9**- Exploiter les sources d'informations professionnelles et dialoguer dans la langue considérée (anglais)	**CC10**- Communiquer dans une troisième langue(Allemand , Italien, espagnol	**CC11**- Rechercher un emploi	**CC12**- Établir des relations professionnelles
CP1- Proposer les centres d'intérêts	x	x		x			x	x	x	x		x
CP2- Préparer les visites et les circuits touristiques	x	x		x			x	x	x	x		x
CP3- Participer à la création et à la modification des forfaits	x	x		x			x	x	x	x		
CP4- Participer à la préparation du canal de diffusion des informations touristiques	x	x		x				X	X			
CP5- Participer à la préparation de la logistique d'un séjour	x		x	x	x	x		X	X			x
CP6- Accueillir les groupes de touristes ;	x		x	x	x	x		X	X	X		x
CP7- Encadrer les groupes de touristes	x		x	x	x	x	x	x	x	x		x
CP8- Accompagner les groupes de touristes	x		x	x	x	x	x	x	x	x		x
CP9- Animer un groupe de touristes	x		x	x	x	x	x	x	x	x		x
CP10- Assurer la qualité de l'offre touristique	x			x		x		X	X			x
CP11- Préserver et sauvegarder les ressources touristiques	x		x	x		x		X	X			

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر