الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكوين والتعليم المهنيين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين

- قاسي الطاهر -

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels
KACI TAHAR

PROGRAMME D'ETUDES

Tourisme/option : Agence de voyage

Code N° : **HTO 0720P**

Passerelle verticale

BTS

V

2013

09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-BIAR Alger tél ☎:(021)92-24.27.92.14.71 fax🖷 (021)-92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

STRUCTURE DU PROGRAMME

Spécialité : AGENCE DE VOYAGE

Durée : 1224h dont 612h de stage pratique

Code	Désignation des modules	Durée
MQ1	- Accueil des clients	68h
MQ2	-Vente des produits touristiques	102h
MQ3	- Gestion commerciale et comptable	102h
MQ4	Techniques de gestion	102h
MC1	-Techniques d'expressions (Arabe- Français – Anglais)	68h
MC2	-Géographie et histoire des civilisations	68h
MC3	-Economie et droit	34h
MC4	Comptabilité	34h
MC5	-Marketing	34h
Sage pratique		612
TOTAL		1224h

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Spécialité : Agence de voyage
Module : Accueil des Clients
Code : MQ1
Durée : 68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité, le stagiaire doit être capable d'accueillir les clients, de les conseiller et de leur proposer de produits touristiques

Conditions de réalisation

- Poste informatique des systèmes
- Argumentaire de propositions

Critères de performance

- Accueil chaleureux des clients
- Détection exacte des attentes du client
- Propositions alléchantes à des prix concurrentiels
- Ciblage exact des besoins du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
Accueillir les clients	- Acquisition des qualités physiques, morales et professionnelles de la mission d'accueil - Maîtrise des techniques de base de l'accueil. - Distinction entre les différents types de population. - Synchronisation précise des phases d'accueil, d'attente et de réception - Structure d'accueil adaptée - Maitrise de langues étrangères - Courtoisie avec les clients - Attitude ouverte patiente et professionnelle	- Historique de la relation d'accueil -Définition de la relation d'accueil **Définition :** * Les structures bénévoles * Les structures institutionnelles - Rôle et place de l'accueil dans l'entreprise **Les différents types de clients :** -Timide -Nerveux -Stressé - Orgueilleux etc…. Les techniques de base de l'accueil **Les 4 C de l'accueil :** - Contact - Prise en charge - Continuité - Congé **Etude de quelques situations d'accueil** L'accueil individuel l'accueil d'un VIP. L'accueil d'un groupe L'accueil d'un sourd L'accueil des bavards L'accueil au téléphone -Comment accueillir un mécontent -Traitement des

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Conduire un entretien d'écoute active et d'observation	- Aisance dans la communication orale - Echange verbal ciblé et concentré - Détection exacte des attendes du client	réclamations -Le pilotage dans les locaux **<u>La communication :</u>** -Définition de la communication -Nature de la communication : - Verbale - Non verbale - Place de la communication dans l'entreprise **Les composantes de la communication** 1-Les objectifs – finalité 2-Les émetteurs 3-Les récepteurs 4-Les personnalités *styles d'émetteurs * styles de récepteurs 5- schémas de communication L'écoute La reformulation Le réflexe d'analyse La stratégie du questionnement L'entretien Synchronisation Le langage positif

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

-Conseiller et proposer en fonction des besoins du client	- Conseils judicieux - Propositions alléchantes a des prix concurrentiels - Collage exacte des besoins des clients - Cohérence de l'offre des produits - Assemblage des prestations sur mesure	**Les types de la communication :** La communication personnelle / impersonnelle La communication ascendante La communication descendante La communication bilatérale La communication unilatérale Les obstacles à la communication -Définition des types de clients -Identification des différents besoins -Segmentation du marché selon les types de clients -Méthode s de propositions et de justification d'une politique de prix

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Spécialité : Tourisme Option:Agence de voyage
Module : Vente des produits touristiques
Code : MQ2
Durée : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité, le stagiaire doit être capable de vendre des produits touristiques

Conditions de réalisation

- Guide, manuels de vente
- Documentation sur tout support
- Procédures de vente dans l'entreprise
- Contrats de vente

Critères de performance

- Pertinence de la proposition et des commentaires en toutes langues
- La cohérence d'ensemble de la prestation
- Respect scrupuleux des techniques de vente
- Satisfaction du client dans le respect des objectifs
- Respect de la déontologie de la profession

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
Vendre les services et produis proposés par l'agence	- Respect de l'éthique et de la déontologie de la profession - Argumentaires de ventes claires, nettes et précises - Pertinence et persuasion des arguments de vente - Adéquation de l'offre par rapport à l'attente du client - Respect des délais - Rapidité dans l'exécution des opérations - Respect des engagements pris vis-à-vis du client - Conduite judicieuse des phases de création du dossier - Suivi continu et permanent du dossier - Confidentialité des dossiers vente Efficience à tous les niveaux	**Définition de la vente** Les différentes techniques de vente : -Internet - Prospectus - Affichage - Journaux - Carnets de voyage **Les outils de vente :** - Les différents modes d'hébergement - Les différents modes de restauration - Les prestations complémentaires - Assurance et assistance - Locations de véhicules - **Autres propositions** : - Accompagnements, transferts, accueil, aéroport, aides aux formalités, Spectacles, visites …… -Proposition des services hors tarification

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
Facturer les prestations	-Qualité des actes de vente optimale - Exactitude d'informations transmises -Respect des tarifications - Respect des règles d'encaissement - Fiabilité des titres et documents émis -Facturation exacte des prestations Rapidité dans l'exécution des opérations	**Les modalités de paiements :** - Espèce -Différents types de cartes - Différentes cartes de crédit Techniques de réalisation d'une facture Les composantes et les différentes rubriques d'une facture : Intitulé Prix unitaire Montant Total hors taxe TVA Prix total…….

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
-Conclure la vente avec le client	-Pertinence des arguments sur le choix -Maîtrise des techniques de vente -Bonne qualité rédactionnelle et méthodologique -La cohérence d'ensemble de la prestation -Pertinence de la prise de commande -Maîtrise du vocabulaire spécifique -Appréciation de la pertinence de vente Efficacité dans la gestion des transactions - -. Rapidité dans la mise en œuvre des procédures - Efficacité dans la gestion des transactions -Adéquation de la gestion des transactions aux prestations demandées	**Les principales techniques de vente du produit touristique :** -La vente au comptoir -La vente par correspondance - Le démarchage - Les techniques audio-visuelles - Le libre service - La vente via internet - La vente via mail **Les outils de vente :** -Le carnet de voyage -Les CD , dépliants , prospectus , etc …. -Identification des termes de la conclusion d'une vente -Techniques de gestion des modifications et des remboursements -Règles d'émission des titres de transport et documents annexes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
-Créer et suivre le dossier des clients	- Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur -Collection adéquate des informations -Création d'un dossier concis et précis -Conception d'un fichier spécifique optimal	-Techniques d'élaboration de dossier spécifique -Recueil des appréciations à l'issue de chaque prestation accomplie -Comment détecter les lacunes et y remédier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Spécialité : *Tourisme Option:Agence de voyage*
Module : Gestion commerciale et comptable
Code du module : MQ 3
Durée:102 H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de gérer les actions commerciales et comptables

Conditions de réalisation

- Documents comptables et financiers de l'entreprise
- Politique mercatique de l'entreprise
- Poste de travail informatisé
- Brochure, atlas, guides

Critères de performance

- Bonne qualité des actions mercatiques
- Etude et propositions précises des prix
- Qualité de l'offre optimale
- Gestion comptable exacte et précis
- Connaissance exact du bilan
- Remplissage exact des différentes pièces comptables
- Gestion précise des bons de recettes
- Fiabilité des informations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
- Connaître l'offre et les besoins des Clientèles	- Fiabilité des analyses - Données statistiques touristiques exactes - Etudes mercatiques précises -Proposition des sources d'informations pertinentes -Etude précise des offres -Analyse exhaustive et précise du marché	-**Identification des différents types de clients :** -Selon la nationalité - Selon le milieu : - Citadin - Montagnard etc. -Identification des besoins par rapport aux origines, aux habitudes et aux mentalités des clients -Etude et présentation des offres standards existantes et autres
- Mettre en œuvre des actions commerciales en matière des prix et des produits	- Repérage précis des points forts et des points faibles des produits - Bonne qualité des actions mercatiques - Etude et propositions précises des prix - Qualité de l'offre optimale - Pertinence de la	-Proposition des fournisseurs - Définition des qualités d'un négociateur Repérage et analyse de l'offre du marché -**Etude des 4 P :** -Politique de prix -Politique de produit -Politique de promotion -Politique de publicité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	communication	Techniques de communication appliquée à la négociation d'achat et de ventes
-Participer à la répartition du travail et à l'animation	- Fiabilité des informations transmises - Cohérence dans la répartition des tâches - Suivi soutenu des tâches confiées - Exactitude de travaux de gestion - Exploitation rapide et efficace de chaque nouvelle donnée	-Définition de l'animation -Définition des postes de travail -Les différents outils d'animation -Les exigences des postes de travail
- Participer à la gestion comptable	-Description du processus comptable de manière précise -Appropriation du principe de la partie double de manière efficace -Identification correcte des conditions de mise en œuvre	-Définition d'une comptabilité - <u>Les types de comptabilité</u> : - Générale - Analytique - Publique etc…. -Le système comptable national (SCN) -Le principe de la partie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	-Maîtrise des traitements des comptes -Bilans précis et pertinents -Gestion comptable précise et efficace	double et de ses conséquences pour l'enregistrement des opérations comptables – Organisation et fonctionnement d'une comptabilité La gestion comptable et financière : Description du processus de traitement comptable(de la saisie des évènements à l'obtention des documents de synthèse) -**Les comptes :** Le bilan La rubrique d'un bilan Les capitaux Les dettes Les créances Marchandise **Le journal** -Comment imputer les opérations comptables journalières **Le bilan** Les différents types de bilans : -Début d'année - Fin d'année Etude des résultats

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Spécialité : *Tourisme Option:Agence de voyage*
Module : Evaluation de la gestion
Code du module : MQ4
Durée :102 H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable d'évaluer les prestations et de proposer des solutions

Conditions de réalisation

- Campagne d'information et de sensibilisation des voyageurs
- Appréciations des clients et fournisseurs
- Compte rendu du personnel en place
- Poste de travail informatisé

Critères de performance

- Pertinence du constat de l'existant
- Qualité et justesse des propositions d'amélioration
- Exactitude des observations d'amélioration
- Efficacité des contrôles
- Pertinence des analyses
- Adaptabilité et cohérence des solutions proposées

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
- Apprécier les réactions des clients et des fournisseurs	- Finesse des perceptions des points forts et des points faibles - Bonne qualité de la synthèse de l'information Efficacité des indicateurs de mesure - Pertinence des analyses	Techniques de mise en place d'une analyse de toutes les prestations réalisées Elaboration d'un fichier de recueils des appréciations des doléances et critiques des clients et fournisseurs Analyse de l'adaptation des produits touristiques aux besoins de la clientèle
- Interpréter les documents de gestion et proposer des solutions	- Pertinence des outils choisis - Efficacité dans l'interprétation - Cohérence de solutions proposées - Adaptabilité des solutions proposées La rigueur de l'analyse de solutions proposées Traitement judicieux en	-Participation à l'élaboration et tenir le tableau de bord de l'activité Interprétation des situations -Analyse de la documentation écrite Etudes des prestations réalisées Comment suivre les

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	cas de litige - Pertinence des solutions proposées Elaboration d'un bilan exhaustif des actions commerciales réalisées Analyse précise de la structure des coûts et des prestations réalisées Calcul exact du seuil de rentabilité Présentation de solutions adéquates Solutions proposées adéquates Sélection précise des prestataires habituels de certains clients	évolutions et dégager une tendance ? Analyse des séries chronologiques et faire des projections Analyse de la structure des coûts et des prestations réalisées Identification des résultats dégagés Différentes méthodes de calcul du seuil de rentabilité Comment dégager les forces et les faiblesses des actions réalisées ? Présentation d'une palette de solutions afin d'améliorer les prestations Techniques de mise en place d'une stratégie assurant la rentabilité *Ouverture d'un fichier client spécifique (CARDEX)
-Apprécier la portée des actions commerciales -Fidéliser le client		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Respect des différentes techniques de fidélisation Ciblage adéquat des attentes du client Respect rigoureux des choix et des préférences des clients Proposition alléchante et justification d'une politique de prix aux clients fidèles -Fidéliser le client de manière subtile et efficace	*Sélection des prestataires habituels à certains clients. *Collection des informations sur les choix et les préférences des clients *Comment réaliser des devis complexes et spécifiques aux clients fidèles. *Les différentes techniques de fidélisation : *Remises sur les prix *Accueil spécial et spécifique à chacun des habitués *Priorité et traitement spécial *Offre de certains cadeaux en période de fête *Envoi de SMS pour informations lors des offres et de promotions *Offrir certaines gratuités. *Identification de la satisfaction finale des clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : *Tourisme Option:Agence de voyage*
Module : Français, anglais et arabe
Code du module : MC.1
Durée : 68H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser les expressions écrites et orales en langue Arabe, Française, Anglaise (et plus si possible)

Conditions de réalisation

- Textes
- Micro- ordinateur
- Dictionnaire
- Supports didactiques

Critères de performance

- Acquisition efficace de l'outil de communication
- Rédaction correct et juste
- Dialogue et échange corrects dans les trois longues

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
- Elaborer des résumés - Déterminer une problématique	- Résumés corrects - Problématique cohérente	- Pratique par la contrainte de texte - Explication de vocabulaire - Travail sur les formulations diverses d'une même idée
- Elaborer une synthèse de document et commenter oralement les points de vues	- Synthèse objective - Méthodes correctes - Arguments objectifs	- Rédaction de commentaire - En confrontant 4 ou 5 documents de nature différente centrés sur un problème précis, composer une synthèse - Méthodes de rédaction d'une synthèse : repérage des informations essentielles
- Analyser un texte argumentatif sur un sujet de presse - Analyser un texte informatif sur un sujet presse	- Analyse correcte - Comparaison rigoureuse	- Confronter oralement avec arguments
- Elaborer des fiches techniques à exposer oralement	- Fiche bien organisée - Réflexion approfondie du contenu et du style	- Texte informatif - Texte argumentatif - Comparaison sur les revues de presse - Organisation des idées / les idées clés - Le style de l'auteur - Son parcours littéraire ….

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Appliquer les notions de base de la langue française .	- Application exacte des notions de base de la langue française	➢ Grammaire - Phrase nominale et phrase verbale - Les subordonnées - Voix active et voix passive - Complément d'objet direct (COD) - Complément d'objet indirect (COI) - Complément d'objet second (COS) - Complément circonstanciel - Complément du nom - Complément de l'antécédent - Sujet : attribut du sujet, complément d'agent - Nom, le déterminant, verbe, pronom - Adjectif qualificatif, adverbe, préposition, interjection - Conjonction de coordination - Conjonction de subordination ➢ Orthographe : - Accord sujet et verbe - Accord du participe passé - Accord de l'adjectif - Les homophones exp : et / est / ai a / à / as on / ont se / ce / ceux ou / où ➢ Conjugaison - L'indicatif : présent, imparfait, futur, passé composé, passé simple, plus que parfait, futur antérieur, passé antérieur. - Le conditionnel : conditionnel présent, conditionnel passé - Subjonctif : subjonctif présent - Emploi correct des temps : concordance des temps

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		➢ Vocabulaire : - Expression écrite - Synonymes. - Rédaction
- Appliquer les notions de base de la langue arabe	-Application exacte des notions de base de la langue arabe	II – Arabe **اللغة العربية** **الجزء الأول: قواعد اللغة العربية** 1/ مباحث الأفعال: - ا%$#ا" الا! ارع& ا%$#ا" الأمر - ال*(ي) و ال!ع$' - ال!ع$'& ال!,!و+& ال! ع - - ال!جر/ و ال!زمد 50و4ا3 2' م1,ا6 حرو9 الزما/8 و معا7ي,ا - ال=ع' ال!>2د و ;ير: 0>و2يد الأمر و ال! ارع6 - ال=ع' ال!علو@ و ال!با1? للا!ج,ول - ال!$عدB و لA4@ 0احوال لزو@ ال=ع'6 - ال$ا@ و الا1اقC 0ا23 و الDوا>,ا6 - الFعراE و البا1اء - 7* I ال! ارع و موا!عGH - Jز@ ال! ارع و موا!عGH 2/ مباحث الأ!Kاء - ال!#*ور و ال!1#وM و ال!!دو/ مL الأ!Kاء - الج!وع و 5>Nام,ا

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- الا!!1وع مL الا*ر 9 - الا !اMر 0 75واء,ا6 - حاPQ I$$Kار الا !ير الوJيG - حاPQ I$$Kار الجاMز8 - الا !اMر الا!$*لة و الا!1=*لة - 5حNا@ الا !اMر مL حيث البا1اء و الFIعرا E - 7و3 الوقا.ة - العلR: S الا!ر2 I الHFIاف? S الا!ر2 I الا!رJ? S الا!ر2 I الKFIا1/B - RKI الF%ار8 - RKI الا!وTول - الا!U2ر و الا!>7ث - الا(#ي#? و الا!جاB4 0 الا!>7ث 5لا= ? و الا!ع1? 6 - عAماP الا$X7يث الاWAV **الجزء الاW7? : الا$ربية الFIAKمية** 1/ الأAD": - Appliquer les notions de base sur l'éducation civique	- Application exacte des notions de base sur l'éducation civique.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- 5ر2ا3 AKFl@ و مNار@ الأAD" - مL Y/ا El الPرY3 - مL 5عجا4 الPرY3 - الZ$ام) ف? AKFl@ - AKFl@ و م(اربة ا\فاP الL]ا#ية - AKFl@ و م(اربة ا\فاP lQJ$!اعية 2/ T5ول الزوا[ف? AKFl@ 3/ lQف$*ا/ ف? AKFl@ 4/ T(ة الأبدا3 ف? AKFl@ **الجزء الاالث: دار.^ و Jغرافية الجزا\ر**		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
First Party: GRAMMAR	- Maîtriser la langue orale et écrite Maîtriser les techniques d'accueil d'assistance de renseignement dans la langue anglaise.	01°/ The auxiliaries "To be" and "To have" in simple tense affirmative, negative and interrogative forms . 02°/ The present continuous tense 03°/ The simple present tense 04°/ The "going to" future 05°/ The present perfect tense 06°/ The anomalous finites : can and may 07°/ The simple past tense 08°/ The past continuous 09°/ The simple past and the past continuous 10°/ The present perfect with "since" 11°/ the present perfect tense with "since" and "for" 12°/ The simple future : shall / will 13°/ The present perfect continuous tense 14°/ The simple future 15°/ The past perfect tense 16°/ The past perfect continuous tense 17°/ The anomalous finite : may / night 18°/ So / nor + anomalous finite + subject – whose + now 19°/ Which, who, whose 20°/ Who and that 21°/ A little / less / least 22°/ A few / fewer / fewest I : The language of reception and welcome 1- Arrival of the guest 2- Formalities 3- The conversation with the guest

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		II : Introduction 1- Introducing one self and others 2- Back 3- Polite remarks III : One the telephone / Talking messages 1- Telephoning 2- Rceiving telephone call 3- Refusing 4- Excusing IV : Basic inquiries and information 1- Inquiries with positive / negative answers 2- Offers and suggesting V : Meetings and greetings VI : Asking about directions 1- Dealing with diretion enquiries (inside and outside the company) VII : Schedules and times tables 1- Time expressions 2- Schedules eventes VIII : The language of hotels 1- The accomodation industry 2- Hotel management and administration 3- The front desk 4- Special services and facilities

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Distinguer la différence entre le passé simple et le passé continu	-Distinction précise entre les deux passés	- C/ <u>Past simple /past continious</u> - Définition : past simple / past continious - Leurs utilisations - Les formes du Past simple /past continious - Comprehension (lecture) - Expression orale (jeu de rôle) - Expression écrite
- Utiliser « le present perfect »	Utilisation correct du present perfect	- <u>D/ Present perfect</u> - Définition - Utilisation de : already, just, since, for, yet …. - Les formes du present perfect - Comprehension texts - Expression orale et écrite
- Utiliser « le past perfect »	- Utilisation correcte du past perfect	- <u>E/ Past perfect</u> - Définition de « past perfect » - L'utilisation de: before, after, when, once, as soon as….
- Utiliser « le future»	- Utilisation correctedu future	- <u>F/ Future</u> - Définition - Utilisation du future - Les formes du future - Planning future activities - Comprehension (lecture) - Expression orale - Exssion écrite

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Utiliser les articles	- Utilisation correcte	- <u>Articles and nouns</u> - L'utilisation des articles : a/ an/ the - Countable nouns - Incountable nouns
- Utiliser les déterminants	- Uutilisation correcte	- <u>Déterminer</u> - All, all of/ most, most of/ no,none of/ both, both of - Neither ….nor/ either….or - Somme and any
- Utiliser tous les types de pronoms	- Uutilisation correcte	- <u>Pronouns :</u> - Pronoms personnels - Pronoms possessifs - Pronoms démonstratifs - Pronoms relatifs
- Les différentes formes de la voie passive	- Maîtrise des différentes formes	- <u>Passive voice :</u> - Les formes de la voie passive - Le présent dans la voie passive - Le passé dans la voie passive - Le futur dans la voie passive - <u>Reported speech</u> - Les formes du style indirect - Dans le présent - Dans le passé
- Transformer les phrases de style direct en style indirect	- Transformation correcte	
- Utiliser les différents types du conditionnel	- Utilisation correcte	- <u>Conditional</u> - Types du conditionnel - Type (1) - Type (2) - Type (3)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	***Critères particuliers de performance***	***Eléments contenus***
Recevoir et transmettre un message écrit	Présentations écrites ordonnées, synthétiques et complètes Réception et transmission corrects des messages	<u>La communication écrite</u> - Structure de la langue - Outils de la langue (orthographe, vocabulaire) Les bases de la grammaire et d'orthographe - rappel des points théoriques importants + exercices ciblés. a- La grammaire et l'orthographe, en fonction des besoins du participant L'accord des noms et des adjectifs. Les terminaisons du présent. Les terminaisons É et ER. Le participe passé et le verbe conjugué, les terminaisons des participes. Les accords du participe passé : accords simples avec être et avoir. Le futur, le conditionnel. Le passé composé. La concordance des temps… b - Le vocabulaire Différencier le langage "écrit" du langage "parlé". Nuancer sa pensée. Choisir des synonymes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	***Critères particuliers de performance***	***Eléments contenus***
	Utiliser correctement le vocabulaire de a langue française	Bien utiliser les mots de liaison ▪ Le vocabulaire de la lettre professionnelle : exprimer une demande, transmettre une information, ¯ présenter des excuses ou des remerciements, ¯ réclamer, refuser. ▪ Choisir les formules de politesse adaptées.
	Structuration correcte des phrases	c - Structure de la phrase • Apprendre à rédiger des phrases courtes, claires et précises pour : ¯ décrire une procédure simple, ¯ transmettre un savoir-faire, ¯ laisser une consigne... <u>d. L'organisation globale d'un texte</u>. <u>c. Les critères de lisibilité.</u> - "L'accrochage" des mots autour des éléments clés : nom et verbe. - L'utilisation d'un vocabulaire précis. - La mise en évidence de l'articulation de la pensée. - La structure d'un paragraphe.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	***Critères particuliers de performance***	***Eléments contenus***
Recevoir et transmettre un message oral	Présentations orales ordonnées, synthétiques et complètes	La communication orale Les principes de la communication orale 1 Les composantes de la communication orale 2. Les techniques de bases 3. Développement de ses aptitudes personnelles d'expression : - la voix et la respiration (débit, articulation, ton, rythme), - les regards, gestes et attitudes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : *Tourisme Option:Agence de voyage*
Module : Histoire et géographie des civilisations
Code du module : MC2
Durée : 68H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable doit être capable d'utiliser les notions de base en géographie et en histoire des civilisations

Conditions de réalisation

- Internet
- Logiciels
- Documentation divers
- Voyages

Critères de performance

- Maîtrise des différends types de cortes, plans photographies et images numériques
- Maîtrise du vocabulaire spécifique
- Détermination exacte de la géographie du tourisme mondial

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
- Localiser les bases naturelles et les facteurs socioculturels - Identifier et hiérarchiser les éléments constitutifs d'une civilisation en fonction des activités touristiques	- Maîtrise des différends types de cortes, plans photographies et images numériques - Maîtrise du vocabulaire spécifique - Détermination exacte de la géographie du tourisme mondial	<u>Histoire de l'art de la préhistoire à nos jours :</u> *Préhistoire *Egypte ancienne et Proche-Orient ancien *Pays méditérraneens : Grèce, Rome…. -Evolution de l'architecture -La peinture -La sculptured *Epoque médiévale :Le moyen âge occidental et Byzance, l'Islam La renaissance L'art au XVIIème siècle L'art au XIXème siècle L'art au XXème siècle L'art traditionnel algérien L'art Carthaginois L'art Romain L'art Islamique L'art pendant la période coloniale L'art en Algérie de 1962 à nos jours Les arts populaires en Algérie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Déterminer la géographie du tourisme mondial dans sa dynamique (tourisme, littorale, en montagne, rural, urbain, culturel…)	Maîtrise de l'histoire de l'Algérie Connaissances approfondies en histoire en général et en histoire de l'Algérie en particulier Utilisation pertinente des connaissances géographiques et historiques Maîtrise des sites touristiques	-Analyse de la géographie du tourisme mondial dans sa dynamique <u>La géographie touristique :</u> Les éléments physiques Les composantes humaines Les infrastructures et équipements Etude du potentiel touristique : *Les sites naturels *Les vestiges historiques *Les sites industriels <u>Géographie touristique de l'Algérie :</u> *Frontières et formalités d'entrée *Voies et moyens de communication *Hébergement et gastronomie *Artisanat, coutumes, traditions et manifestations folkloriques Etude des grandes régions touristiques : L'Algérie et les Kabylie (grande et petite) L'oranais Le constantinois et les Aurès Les oasis Saharienne Le Sahara Le grand Sud : Le Hoggar Le Tssili N'Ajjer

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : *Tourisme Option:Agence de voyage*
Module : Economie et droit
Code du module : MC3
Durée : 34H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser des notions en économie et appliquées au tourisme

Eléments de la compétence :

- Déterminer la diversité des principaux courants de la pensée économique actuelle
- Identifier l'impact de la mondialisation économique sur le tourisme
- Déterminer les relations juridiques individuelles et collectives de travail

Conditions de réalisation

- Documentation économique et juridique
- Logiciels
- Connexion à l'internet

Critères de performance

- Maîtrise du vocabulaire spécifique
- Etude exhaustive et pertinente du domaine économique
- Efficacité dans la conclusion des contrats
- Exactitude des connaissances
-

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
- Déterminer la diversité des principaux courants de la pensée économique actuelle	- Maîtrise du vocabulaire spécifique	Identification de l'environnement économique, juridique et social et en percevoir l'évolution
	- Etude exhaustive et pertinente du domaine économique	Analyse des principaux courants de l'économie
- Identifier l'impact de la mondialisation économique sur le tourisme	- Efficacité dans la conclusion des transactions	Les différents aspects de l'activité touristique et le rôle du tourisme dans l'économie Place du tourisme dans l'économie nationale Le revenu du tourisme dans le PIB(production intérieure brut) L'emploi L'apport en devises
	- Exactitude des connaissances	es agents économiques et leurs opérations : La monnaie et le crédit : *La monnaie *La monnaie monétaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		et ses contreparties *La création de la monnaie de crédit *L'inflation *Le système monétaire international
	Maîtrise du système monétaire international	
	Connaissances approfondies sur l'économie algérienne	Le commerce extérieur : Les espaces économiques Les échanges économiques internationaux Balance commerciale et balance des paiements
	Maîtrise du cadre juridique algérien	
	Maîtrise de l'environnement juridique international	Les systèmes et développement économiques L'économie algérienne : Structure, données et réformes
- Déterminer les relations juridiques individuelles et collectives de travail	Connaissances des droits et des obligations des professionnels	Législations hôtelière et touristiques Le régime des agences touristiques : Lois régissant les agences du tourisme et de voyage Conditions d'établissement Droits et obligations des professionnels Procédures de classement des agences touristiques
		Tourisme et environnement juridique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		international La législation commerciale Droit commercial : Les commerçants Les sociétés commerciales Les effets de commerce et la faillite : -Le chèque -La carte magnétique -Faillite et règlement judiciaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : *Tourisme Option:Agence de voyage*
Module : Comptabilité -Gestion
Code du module : MC4
Durée : 34H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

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

Conditions de réalisation

- Documentation comptable
- Logiciels
- Connexion à l'internet

Critères de performance

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
- Définir la gestion comptable touristique	- Définition correcte de la gestion comptable touristique $	Présentation des fondements de la démarche mercatique dans son ensemble Analyse systématique et permanent du marché Identification du rôle de l'information comme point de départ de toute démarche mercatique
- Identifier l'analyse comptable et la gestion financière - Déterminer les éléments de comptabilité analytique	- Identification adéquate de l'analyse comptable et de la gestion financière La logique du raisonnement L'exactitude des connaissances La rigueur de la démarche Maîtrise de l'économie algérienne	La gestion comptable et financière La comptabilité générale comme représentation des relations entre l'organisation et son environnement Organisation et fonctionnement d'une comptabilité La monnaie et le crédit : *La monnaie *La monnaie monétaire et ses contreparties *La création de la monnaie de crédit *L'inflation *Le système monétaire international Le commerce extérieur : Les espaces économiques Les échanges

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Détermination correcte des échanges économiques internationaux	économiques internationaux Balance commerciale et balance des paiements Les systèmes et développement économiques L'économie algérienne : Structure, données et réformes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : *Tourisme Option: Agence de voyage*
Module : Marketing
Code du module : MC5
Durée : 34H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'analyser l'environnement interne et externe

Conditions de réalisation

- Logiciels
- Connexion à l'internet

Critères de performance

-Pertinence de l'étude du marché
- Pertinence des informations recueillies
- Identification correcte des informations recueillies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	ELEMENTS CONTENUS
Comprendre le marketing et ses processus	Définition correcte du marketing Pertinence des concepts utilisés	Définition du marketing Identification des concepts utilisés dans le marketing Détermination du concept marketing
Identifier les marchés et les consommateurs	Identification correcte des marchés et des consommateurs	Les marchés et less besoins des clients Les différents optiques marketings L'environnement de l'entreprise
Comprendre le système d'information marketing	Identification correcte du système marketing	Identification du système d'information marketing Les sources d'information marketing
Connaître le fondement de l'activité commerciale	Définition correcte de	Le fondement de

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	l'activité commerciale Identification correcte des différentes formes de l'activité commerciale	l'activité commerciale • Les formes de commerce • Le milieu commercial • Les méthodes de vente

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MATRICE DES MODULES DE FORMATION

Spécialité : *Tourisme Option: Agence de voyage*

Durée : 1224H

Durée		68h	68h	34h	34h	34h
	M C / **M Q** / **Ordre**	**MC1**	**MC 2**	**MC 3**	**MC 4**	**MC 5**
68h	- Accueil des clients	**3** x	X	X	X	X
102h	-Vente des produits touristiques	**4** x	X	X	X	X
102h	- Gestion commerciale et comptable	1 x	x	x	x	x
102h	Techniques de gestion	2 x	x	x	x	x

- WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Répartition semestrielle des modules

Intitulés des modules	Semestre ou trimestre			
	Cours	**TP**	**Total hebdo**	**Total semestre ou trimestre**
- Accueil des clients	02	02	04	**68h**
-Vente des produits touristiques	05	03	08	**102h**
- Gestion commerciale et comptable	05	03	08	**102h**
Techniques de gestion	05	03	08	**102h**
-Techniques d'expressions (Arabe- Français – Anglais)	02	02	04	**68h**
-Géographie et histoire des civilisations	02	02	04	**68h**
-Economie et droit	01	01	02	**34h**
Comptabilité	01	01	02	**34h**
-Marketing	01	01	02	**34h**
Stage Pratique				**612**
TOTAL	**08**	**28**	**36h**	**1224h**

- WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر