

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Le candidat doit être titulaire du diplôme national du baccalauréat ou titre diplômant de niveau 4 ou début d'études supérieures.

OBJECTIFS DU DIPLÔME

Le titulaire du BTS Tourisme est un professionnel pouvant :

- Informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme
- Finaliser la vente de ces prestations touristiques et assurer le suivi commercial
- Créer et promouvoir des produits touristiques
- Accueillir et accompagner des touristes
- Collecter, traiter et diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme.

DÉBOUCHÉS et POSTES VISÉS

- Conseiller voyages
- Forfaitiste
- Conseiller billetterie
- Agent réceptif / Agent d'escale
- Guide accompagnateur
- Agent d'exploitation
- Délégué réceptif ou correspondant local
- Gestionnaire des allotements terrestres / Gestionnaire aérien
- Chargé Marketing / Commercial

MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION

Évaluation professionnelle en entreprise. Évaluations formatives et sommatives régulières rythmées par l'organisation semestrielle de la formation. 3 sessions d'examens blancs sur les 2 ans.

Les évaluations finales sont pilotées par le Ministère de l'Éducation Nationale : CCF (Contrôle en cours de formation) et/ou examen final ponctuel oral et/ou écrit en fonction des unités d'enseignement.

MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques : Cours en présentiel. Formateurs professionnels et enseignants. Les études se déroulent sur deux années.

Les cours sont répartis sur des semaines complètes (voir planning de formation)

Locaux et équipements :

Locaux : au cœur de Nantes (quartier Graslin)

Équipement : mise à disposition d'outils informatiques, salles équipées de vidéoprojecteur, centre de documentation multimédia.

Accessibilité : l'établissement facilite l'accès à la formation de toute personne à besoins éducatifs particuliers. Notre référente handicap (inclusion@ims-nantes.com) accompagne l'apprenti bénéficiaire pour la mise en place de ses aménagements spécifiques.

DURÉE

La formation se déroule de septembre à juin sur les 2 années. 1350 heures de formation minimum.

CONDITIONS D'ADMISSION

Inscription sur PARCOURSUP + Étude des candidatures à partir de décembre sur dossier scolaire et sur entretien individuel.

CONDITIONS FINANCIERES

COÛT POUR L'ALTERNANT : Aucun frais de formation en contrat d'apprentissage.

COÛT POUR LES ENTREPRISES : Prise en charge des frais de formation par l'OPCO selon les niveaux de prise en charge en vigueur.

Seul le salaire de l'apprenti restera à la charge de l'entreprise.

LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

IMS NANTES – 7 rue Bréa – 44000 NANTES - Contact : Axelle DE LEENHEER

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Unité d'enseignement Bloc de compétences	Compétences visées	Modalités d'évaluation
U1 – Culture générale et expression	Communiquer par écrit : <ul style="list-style-type: none">• Appréhender et réaliser un message écrit• Respecter les contraintes de la langue écrite• Synthétiser des informations• Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture Communiquer oralement : <ul style="list-style-type: none">• S'adapter à la situation• Organiser un message oral	Evaluations écrites et/ou orales. Epreuve ponctuelle finale écrite
U21 -Communication en langues vivantes étrangères LVA : Anglais	Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes : <ul style="list-style-type: none">- Accueillir et prendre en charge des clients étrangers- Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français- Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française- Accompagner des touristes étrangers- Suivre et fidéliser la clientèle étrangère	Evaluations écrites et/ou orales. CCF - 2 situations d'évaluation
U22 -Communication en langues vivantes étrangères LVB : langue vivante B	Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes : <ul style="list-style-type: none">- Accueillir et prendre en charge des clients étrangers- Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français- Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française- Accompagner des touristes étrangers- Suivre et fidéliser la clientèle étrangère	Evaluations écrites et/ou orales. CCF - 2 situations d'évaluation
U3 - Tourisme et territoires	<ul style="list-style-type: none">- Identifier et situer les destinations et territoires touristiques majeurs sur des cartes à plusieurs échelles- Lire et comprendre un paysage touristique et/ou patrimonial- Classer, hiérarchiser et mettre en relation des informations extraites des documents usuels de la géographie touristique- Caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions- Analyser et mettre en exergue les potentialités touristiques d'un territoire- Analyser les impacts socio-économiques, culturels et environnementaux de la mise en tourisme d'un territoire- Cartographier et schématiser les territoires touristiques, leurs organisations et leurs dynamiques	Evaluations écrites et/ou orales. Epreuve ponctuelle finale écrite

Unité d'enseignement Bloc de compétences	Compétences visées	Modalités d'évaluation
U4 – Gestion de la relation clientèle touristique	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser l'espace d'accueil - Accueillir le client - Pratiquer une écoute active du client - Caractériser la demande du client - Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés - Proposer une prestation touristique adaptée - Finaliser la vente - Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques - Assurer le suivi de la vente - Analyser la qualité de la prestation touristique vendue - Prendre en charge un groupe de touristes 	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>Epreuve ponctuelle finale orale</p>
U5 - Élaboration d'une prestation touristique	<ul style="list-style-type: none"> - Établir des liens entre les évolutions socioéconomiques ou juridiques et l'activité touristique - Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme - Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée - Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée - Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique - Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée) - Sélectionner les fournisseurs et prestataires - Assembler les composantes de la prestation - Négocier les composantes de la prestation - Déterminer le coût de revient de la prestation - Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale - Rédiger l'offre - Choisir des réseaux de distribution adaptés - Sélectionner des supports de communication adaptés - Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation 	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>Epreuve ponctuelle finale écrite</p>
U6 – Gestion de l'information touristique	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer une veille informationnelle - Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement - Mettre à jour les bases d'information - Produire de l'information utile à la décision - Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible - Archiver l'information - Participer à la sécurisation du système d'information touristique 	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>CCF - 2 situations d'évaluation</p>

MODALITÉS DE VALIDATION DU DIPLÔME

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. La validation par le candidat d'une unité constitutive du diplôme donne lieu à l'attribution du bloc de compétences correspondant.

Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes. En cas d'échec à l'examen, seules les notes égales ou supérieures à 10, obtenues à une épreuve ou à une sous-épreuve peuvent être conservées pendant 5 ans à compter de leur date d'obtention.

PASSERELLES ET EQUIVALENCES

Le BTS s'inscrit dans le système européen Licence, Master et Doctorat (LMD), au sein des études menant au grade de licence, ce qui favorise les passerelles, essentiellement avec les licences professionnelles ou le Bachelor Universitaire et Technologique (BUT).

L'obtention du BTS emporte l'acquisition de 120 crédits européens. Pas d'équivalence.