

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

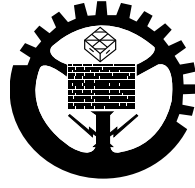
République Algérienne Démocratique et Populaire

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

Référentiel de Certification

# **Tourisme/option : Agence de voyage**

Code N° : HTO 0720

**Comité technique d'homologation**

**Visa N° HTO 07/07/13**

**BTS**

**V**

**2013**

9 ، شارع أو عمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار- الجزائر-

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

## **Tables des matières**

### **I- Présentation de la spécialité**

### **II- Détermination des compétences du programme**

- Présentation des compétences professionnelles
- Présentation des compétences complémentaire
- Description des compétences
- Professionnelles
- Complémentaires

### **III- Tableau de mise en relation des compétences**

## **Données générales de la profession**

- **BRANCHE PROFESSIONNELLE:** Hôtellerie *Tourisme*
- **INTITULE DE LA SPECIALITE :**  
Tourisme / Option : Agence de voyage
- **EXIGENCES DE LA SPECIALITE :**  
Le technicien supérieur en "Tourisme"/ Option : Agence De Voyage est chargé de la coordination et de l'animation du service comptoir dans une agence de voyage et de toute étude et conception liée à la production et à la programmation des voyages organisés.
- **RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR**
  - Veiller au bien- être des clients et des touristes
- **TEMPERATURE ET HUMIDITE :**
  - Ambiante
- **ECLAIRAGE :**
  - Travaille en lumière naturelle
- **RISQUES PROFESSIONNELS :**
  - Liés aux maladies contagieuses
  - Aux divers transports
- **CONTACTS SOCIAUX :**
  - Aptitude à travailler en équipe
  - Amabilité avec les clients
  - Communication avec tous les partenaires internes ou externes à l'entreprise
  - Communication facile et précise dans trois langues ou plus

- **EXIGENCES DE LA PROFESSION :**

**1. Physiques :**

- Présentable
- Propre et habillé selon les circonstances
- Bonne constitution physique car le travail se fait à des heures décalées
- Dynamique

**2. Morales :**

- Avoir le sens de l'engagement.
- Avoir le sens de l'argumentation
- Discrétion
- Bonne foi

- **CONTRE INDICATION :**

- Présenter un handicap moteur
- Avoir une ouïe déficiente
- Avoir des difficultés d'expression

- **RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :**

- **MATERIELLE :**

- Responsable du matériel informatique audiovisuel et de la correspondance
- Responsable des documents de voyage qu'il émet et qu'il reçoit

- **DECISIONNELLE :**

- Autonome dans sa tâche pour l'accueil, et dans toutes les démarches à suivre avec sa clientèle.
- Organisation et gestion, dans les temps, des diverses interventions

- **MORALE :**

- Exécution, fiabilité et honnêteté des prestations
- Organisation et suivi sérieux de toutes les prestations

- **POSSIBILITE DE PROMOTION**

- **Cadre réglementaire**
  - ✓ Selon le statut
- **Accès aux postes supérieurs**
  - ✓ Par expérience professionnelle
  - ✓ Par formation spécifique

- **FORMATION**

- **Conditions d'administrative** : 3ème année secondaire
- **Durée de formation** : 30 mois soit 3060h
- **Niveau de qualification** : Niveau V
- **Diplôme** : Technicien Supérieur en Tourisme/Option : Agence de Voyage.

## **Fiche de présentation des compétences professionnelles**

Tâches	Compétences professionnelles
T1.1- -Elaboration des produits touristiques	CP1-Participer à l'élaboration et à la négociation des produits touristiques
T1.2- Accueil des clients	CP2-Accueillir et Conseiller les clients
T1.3-Vente de produits touristiques	CP3-Vendre des produits touristiques
T1.4- Réservation des prestations et suivi	CP4-Réserver et encaisser après la conclusion de la transaction
T1.5- Gestion commerciale et comptable	CP5-Gérer les actions commerciales et comptables
T1.6- Informatique et systèmes automatisés	CP6-Utiliser les logiciels des réservations touristiques
T1.7- Techniques de gestion	CP7-Evaluer les prestations et proposer des solutions

### **Fiche de présentation des compétences complémentaires**

Disciplines, domaines	Compétences complémentaires
<p>-Techniques d'expressions (Arabe- Français – Anglais)</p> <p>-Géographie et histoire des civilisations</p> <p>-Economie</p> <p>-Droit</p> <p>-Comptabilité</p> <p>-Marketing</p>	<p>CC1-Utiliser les expressions écrites et orales des trois langues</p> <p>CC2-Etudier les notions de base de la géographie et de l'histoire des civilisations</p> <p>CC3- Etudier les notions de bases de l'économie et les règles régissant l'activité touristique</p> <p>CC4-Utiliser les notions de droit appliqué au tourisme</p> <p>CC5-Appliquer les notions de comptabilité générale et de la gestion financière</p> <p>CC6-Appliquer les notions de base du marketing</p>

## **Fiche de description de la compétence professionnelle**

### **Enonce de la compétence(CP1) :**

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'élaborer des produits touristiques sur toute destination

### **Eléments de la compétence :**

- Identifier et répertorier les potentialités touristiques et constituer une documentation
- Consulter les prestataires et comparer les offres
- Assembler les prestations pour répondre à la demande
- Concevoir des produits touristiques selon les attentes des voyageurs
- Coter les produits (Déterminer les prix de vente)
- Elaborer le programme
- Présenter l'offre

### **Conditions de réalisation**

- Moyens de télécommunication
- Réglementation
- Documentation professionnelle mise à jour
- Tarifs confidentiels des prestataires
- Postes informatiques des systèmes de réservation et de distribution (GDS)

### **Critères de performance**

- Informations synthétisées et organisées
- Exploitation judicieuse des informations
- Démarche pertinente auprès des fournisseurs
- Pertinence de l'adéquation aux attentes de client
- Maîtrise du logiciel GDS
- Respect de la politique commerciale de l'agence



## **Fiche de description de la compétence professionnelle**

### **Enonce de la compétence(CP2) :**

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'accueillir, de conseiller et de proposer des produits touristiques.

### **Éléments de la compétence :**

- Accueillir les clients
- Conduire un entretien d'écoute active et d'observation
- Conseiller et proposer en fonction des besoins du client

### **Conditions de réalisation**

- Poste informatique des systèmes
- Argumentaire de vente

### **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

## **Fiche de description de la compétence professionnelle**

### **Enonce de la compétence(CP3) :**

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de vendre des produits touristiques

### **Eléments de la compétence :**

- Vendre les services et produits proposés par l'agence
- Facturer les prestations
- Conclure la vente
- Créer et suivre le dossier du client

### **Conditions de réalisation**

- Politique marketing de l'entreprise
- Poste de travail informatisé
- Réglementations liées à la vente

### **Critères de performance**

- Etudes et propositions précises des prix
- Respect de l'éthique et de la déontologie de la profession
- Argumentaires de ventes clairs, nettes et précis
- Respect des termes de vente
- Qualité des actes de vente optimale

## **Fiche de description de la compétence professionnelle**

### **Enonce de la compétence(CP4) :**

- A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de réserver et d'encaisser après la conclusion de la transaction

### **Eléments de la compétence :**

- Prendre les commandes du client
- Mettre à jour le planning de réservation et des activités
- Encaisser et émettre tous les documents nécessaires
- Assurer le suivi de la réservation

### **Conditions de réalisation**

- Contrat de location
- Contrat de vente
- Politique commerciale
- Police d'assurance
- Réservation par mail
- Consignes de réservation et vente
- Procédures de réservation

### **Critères de performance**

- Rédaction correcte des documents et formulaires
- Utilisation adéquate du serveur
- Enregistrement précis des commandes
- Pertinence de la méthode choisie
- Transmission exacte des inscriptions à une centrale de réservation
- Inventaire actualisé à tout instant
- Respect des règles d'encaissement
- Fiabilité des titres et documents émis
- Conformités des documents aux engagements pris vis-à-vis du client

## **Fiche de description de la compétence professionnelle**

### **Enonce de la compétence (CP5):**

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de gérer les actions commerciales et comptables

### **Eléments de la compétence :**

- Connaître l'offre et les besoins de la clientèle
- Mettre en œuvre des actions commerciales en matière de prix et de produits
- Participer à la répartition du travail et à l'animation
- Participer à la gestion comptable

### **Conditions de réalisation**

- Postes informatiques et logiciels spécifiques
- Gestionnaire de base de données
- Traitement de texte
- Serveurs
- Fichiers clients
- Documents comptables et financiers de l'entreprise
- Politique commerciale de l'entreprise

### **Critères de performance**

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

## **Fiche de description de la compétence professionnelle**

### **Enonce de la compétence (CP6):**

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser le système de réservation informatique

### **Eléments de la compétence :**

- Manipuler l'outil informatique
- Gérer les connexions avec les systèmes informatisés
- Utiliser le système G.D.S (Global distribution system/Système de réservation centralisé) (AMADEUS)

### **Conditions de réalisation**

- Moyens de télécommunication
- Postes informatiques réservation et de distribution
- Connexion à l'internet
- Documentation professionnelles à jour
- Documentation professionnelle en ligne ou hors ligne (numérisée ou sur papier)
- Logiciels des systèmes de réservation informatique (GDS)

### **Critères de performance**

- Manipulation correcte du micro-ordinateur
- Connaissance précise des logiciels relatifs à la spécialité
- Rapidité dans la mise en œuvre des procédures
- Adéquation de la gestion des transactions aux prestations demandées
- Exploitation efficace des disponibilités et de la réglementaires tarifaire au mieux des intérêts du voyageur
- Conception précise d'un tableau de bord
- Gestion optimale des dossiers
- Gestion efficace des tarifications sur serveur et maîtrise du logiciel

## **Fiche de description de la compétence professionnelle**

### **Enonce de la compétence(CP7) :**

- A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'évaluer les prestations et de proposer des solutions

### **Eléments de la compétence :**

- Apprécier les réactions des clients et des fournisseurs
- Interpréter les documents de gestion et proposer des solutions
- Apprécier la portée des actions commerciales
- Fidéliser le client

### **Conditions de réalisation**

- Accès aux principales sources d'informations professionnelles (syndical, chambres de commerce, presse...)
- Rapport d'étude de la zone de chalandise
- Dossier client
- Appréciations des clients et des fournisseurs sur les produits
- Compte rendu du personnel en place
- Présentation de la circulation de l'information dans l'entreprise
- Plan qualité
- Poste de travail informatisé relié aux banques de données internes et externes, aux serveurs et à l'internet
- Résultats commerciales

### **Critères de performance**

- Finesse des perceptions des points forts et des points faibles
- Bonne qualité de la synthèse de l'information
- Pertinence du constat de l'existant
- Qualité et justesse des propositions d'amélioration
- Efficacité des contrôles
- Diagnostic précis des méthodes et outils
- Pertinence des propositions relatives aux méthodes et outils
- Pertinence des outils choisis
- Efficacité des indicateurs de mesure

## **Fiche de description de la compétence complémentaire**

### **Enonce de la compétence(CC1) :**

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)

### **Eléments de la compétence :**

- Exploiter des documents relatifs au tourisme
- Rédiger un compte rendu, un programme de voyage, un courrier simple ou un message par SMS (short message sent)
- Comprendre les instructions orales, et les informations à caractère professionnel
- Communiquer, dialoguer, conduire un échange, argumenter dans une situation professionnelle, y compris par téléphone

### **Conditions de réalisation**

- Textes
- Micro- ordinateur
- Dictionnaire
- Supports didactiques

### **Critères de performance**

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

## **Fiche de description de la compétence complémentaire**

### **Enonce de la compétence(CC2):**

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser les notions de base en géographie et en histoire des civilisations

### **Eléments de la compétence :**

- localiser les bases naturelles et les facteurs socioculturels
- Identifier et hiérarchiser les éléments constitutifs d'une civilisation en fonction des activités touristiques
- Déterminer la géographie du tourisme mondial dans sa dynamique (tourisme, littorale, en montagne, rural, urbain, culturel...)

### **Conditions de réalisation**

- Internet
- Logiciels
- Documentation divers
- Voyages

### **Critères de performance**

- Maitrise des différents types de cartes, plans photographies et images numériques
- Maitrise des grandes civilisations des pays phares
- Détermination exacte de la géographie du tourisme mondial



## **Fiche de description de la compétence complémentaire**

### **Enonce de la compétence (CC3):**

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser des notions en économie relatives 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

### **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
- Maîtrise de l'environnement économique national et international
- Connaissance approfondie du système monétaire international

## **Fiche de description de la compétence complémentaire**

### **Enonce de la compétence (CC4):**

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable d'utiliser des notions en droit individuel et international

### **Eléments de la compétence :**

- Déterminer les relations juridiques individuelles et collectives du travail
- Identifier l'environnement juridique international

### **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 juridique
- Maîtrise de l'environnement juridique national et international

## **Fiche de description de la compétence complémentaire**

### **Enonce de la compétence(CC5) :**

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

### **Eléments de la compétence :**

- Définir la gestion comptable touristique
- Identifier l'analyse comptable et la gestion financière
- Déterminer les éléments de la comptabilité analytique

### **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

## **Fiche de description de la compétence complémentaire**

### **Enonce de la compétence (CC6):**

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

### **Éléments de la compétence :**

- Comprendre le marketing et ses processus
- Identifier le marché et les consommateurs
- Comprendre le système d'information marketing
- Connaître le fondement de l'activité commerciale

### **Conditions de réalisation**

- Documentation sur le marketing
- Logiciels
- Connexion à l'internet

### **Critères de performance**

- Maîtrise des notions de base du marketing
- Identification correcte des objectifs de l'entreprise
- Pertinence des informations recueillies

. »

**TABLEAU DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES**

Compétences complémentaires Compétences Professionnelles	Techniques d'expression	Géographie et histoire des civilisations	Economie	Droit	Comptabilité	Marketing
Elaborer des produits touristiques	x	x	x	x	x	x
Accueillir les clients	x					x
Vendre des produits touristiques	x	x	x	x	x	x
Réserver et encaisser	x	x	x	x	x	
Gérer les actions commerciales et comptables	x	x	x	x	x	x
Utiliser les logiciels des réservations touristiques(GDS)	x		x	x	x	x
Evaluer les prestations et proposer des solutions	x	x	x	x	x	x