

Tourisme

RNCP14892 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	334
Code(s) ROME	G1303, G1301
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2020

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du diplôme exerce son métier en relation d'une part avec les touristes individuels ou collectifs, d'autre part avec les offreurs de prestations touristiques.

Ce professionnel du tourisme peut :

- 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.

Il ou elle exerce son activité dans différents types d'organisations :

- entreprises de tourisme (agences de voyage réceptrices et distributrices, tour-opérateurs, plateaux d'affaires, centrales de réservation, structures de tourisme social...)
- organismes de tourisme territoriaux (offices de tourisme, parcs naturels, sociétés d'économie mixtes, associations de développement patrimonial ou touristique...)
- entreprises de transport de personnes (autocaristes, compagnies aériennes, transporteurs maritimes et fluviaux...)
- entreprises d'hébergement (clubs et villages vacances, hôtellerie de plein air, résidences de tourisme social, centres de congrès et d'affaires...).

Dans le secteur de l'offre de destinations, il ou elle peut être conseiller-voyages, forfaitiste, conseiller billetterie, agent ou délégué réceptif, agent d'escale, guide-accompagnateur, agent d'exploitation, gestionnaire des allotements terrestres ou aériens, chargé de marketing, commercial..

Dans le secteur de la conception de l'offre par des organismes liés à un territoire, il ou elle peut être conseiller en séjour, chargé de promotion, agent de développement touristique, médiateur culturel..

Dans les secteurs liés à l'hébergement, aux déplacements touristiques et à l'accueil, il ou elle peut être technicien d'accueil touristique, responsable d'accueil, gestionnaire d'équipement ou de site...

Il ou elle possède des compétences en matière de communication, (en français et en langues étrangères dont obligatoirement l'anglais), de montage de projets et d'accompagnement de groupes. Il ou elle maîtrise les technologies de l'information et de la communication, notamment celles qui sont spécifiques au secteur du tourisme.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

U3 - Gestion de la relation client

- analyser une situation de gestion de la relation client dans des contextes professionnels touristiques (vente d'une prestation d'une part, accueil et accompagnement d'autre part) pour mobiliser les savoir-faire et savoir-être adaptés en matière de communication commerciale ;
- cerner de façon précise la demande d'un client/touriste afin de proposer des solutions argumentées ;
- utiliser efficacement les ressources professionnelles à disposition (documentations, supports numériques, touristique).

U41 - Elaboration de l'offre touristique : Tourisme et territoire

- utiliser de façon pertinente des connaissances historiques, géographiques, économiques et patrimoniales ;
- trier, classer et hiérarchiser les informations liées à une activité touristique et/ou un territoire, pour en faire une présentation claire, scientifiquement exacte et à portée professionnelle ; des représentations sous forme de graphique ou de croquis peuvent être demandées ;
- saisir et articuler les éléments sociaux, géopolitiques et géoéconomiques qui influent sur les activités touristiques ;
- identifier et justifier les atouts d'un territoire ou d'une activité touristique ;
- analyser les spécificités et les contraintes imposées aux acteurs du tourisme pour mettre en valeur ce territoire ou cette destination ;

U42 - Elaboration de l'offre touristique : Production d'une prestation touristique

- analyser l'environnement d'un prestataire touristique dans ses différentes composantes (économiques, juridiques, organisationnelles et marcatiques) ;
- sélectionner les données et les outils pertinents pour répondre à la problématique posée ;
- faire des propositions argumentées et chiffrées de prestations touristiques en rapport avec le diagnostic établi.

U5 - Gestion de l'information touristique

- présenter de manière synthétique les productions et recourir avec efficacité et pertinence à des méthodes et outils adaptés ;
- exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques dans le cadre des compétences et savoirs associés de l'unité de certification ;
- mettre en œuvre des compétences numériques (GDS et multi-média) dans un contexte prédéfini ;
- s'auto-former et utiliser les aides des produits utilisés.

U6 - Parcours de professionnalisation

- Prendre des décisions et mettre en œuvre des solutions adaptées dans le cadre de différentes situations professionnelles ;
- S'organiser, agir et travailler avec les principaux partenaires du secteur du tourisme ;
- Communiquer en face à face, argumenter, convaincre ;
- Caractériser les spécificités et apporter un regard critique sur les évolutions du secteur d'activités touristiques choisi.

U1 - Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement

- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

U21 - Communication en langues vivantes étrangères : LVE A : anglais

Apprécier la capacité du candidat à effectuer, à destination de clients ou touristes étrangers, en leur présence ou à distance, des tâches et des gestes professionnels requérant un niveau B2 du CECRL de pratique de l'anglais et d'une autre langue étrangère.

U22 - Communication en langues vivantes étrangères : LVE B

Apprécier la capacité du candidat à effectuer, à destination de clients ou touristes étrangers, en leur présence ou à distance, des tâches et des gestes professionnels requérant un niveau B2 du CECRL de pratique de l'anglais et d'une autre langue étrangère.

Blocs de compétences

RNCP14892BC01 — Gestion de la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

- analyser une situation de gestion de la relation client dans des contextes professionnels touristiques (vente d'une prestation d'une part, accueil et accompagnement d'autre part) pour mobiliser les savoir-faire et savoir-être adaptés en matière de communication commerciale ;
- cerner de façon précise la demande d'un client/touriste afin de proposer des solutions argumentées ;
- utiliser efficacement les ressources professionnelles à disposition (documentations, supports numériques, touristique).

RNCP14892BC02 — Elaboration de l'offre touristique : Tourisme et territoire

LISTE DE COMPÉTENCES

- utiliser de façon pertinente des connaissances historiques, géographiques, économiques et patrimoniales ;
- trier, classer et hiérarchiser les informations liées à une activité touristique et/ou un territoire, pour en faire une présentation claire, scientifiquement exacte et à portée professionnelle ; des représentations sous forme de graphique ou de croquis peuvent être demandées ;
- saisir et articuler les éléments sociaux, géopolitiques et géoéconomiques qui influent sur les activités touristiques ;
- identifier et justifier les atouts d'un territoire ou d'une activité touristique ;
- analyser les spécificités et les contraintes imposées aux acteurs du tourisme pour mettre en valeur ce territoire ou cette destination ;

RNCP14892BC03 — Elaboration de l'offre touristique : Production d'une prestation touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

- analyser l'environnement d'un prestataire touristique dans ses différentes composantes (économiques, juridiques, organisationnelles et marcatiques) ;
- sélectionner les données et les outils pertinents pour répondre à la problématique posée ;
- faire des propositions argumentées et chiffrées de prestations touristiques en rapport avec le diagnostic établi.

RNCP14892BC04 — Gestion de l'information touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

- présenter de manière synthétique les productions et recourir avec efficacité et pertinence à des méthodes et outils adaptés ;
- exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques dans le cadre des compétences et savoirs associés de l'unité de certification ;
- mettre en œuvre des compétences numériques (GDS et multi-média) dans un contexte prédéfini ;
- s'auto-former et utiliser les aides des produits utilisés.

RNCP14892BC05 — Parcours de professionnalisation

LISTE DE COMPÉTENCES

- Prendre des décisions et mettre en œuvre des solutions adaptées dans le cadre de différentes situations professionnelles ;
- S'organiser, agir et travailler avec les principaux partenaires du secteur du tourisme ;
- Communiquer en face à face, argumenter, convaincre ;
- Caractériser les spécificités et apporter un regard critique sur les évolutions du secteur d'activités touristiques choisi.

RNCP14892BC06 — Culture générale et expression

LISTE DE COMPÉTENCES

Appréhender et réaliser un message écrit

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement

- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

RNCP14892BC07 — Communication en langues vivantes étrangères : LVE A : anglais

LISTE DE COMPÉTENCES

Apprécier la capacité du candidat à effectuer, à destination de clients ou touristes étrangers, en leur présence ou à distance, des tâches et des gestes professionnels requérant un niveau B2 du CECRL de pratique de l'anglais et d'une autre langue étrangère.

RNCP14892BC08 — Communication en langues vivantes étrangères : LVE B

LISTE DE COMPÉTENCES

Apprécier la capacité du candidat à effectuer, à destination de clients ou touristes étrangers, en leur présence ou à distance, des tâches et des gestes professionnels requérant un niveau B2 du CECRL de pratique de l'anglais et d'une autre langue étrangère.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

toute entreprise ou structure assurant la production et la commercialisation de produits touristiques: agences de voyages, voyagistes, producteurs locaux, associations touristiques, centrales d'achat et de réservation, compagnies de transport...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

billettiste, conseiller voyage, agent de réservation , attaché commercial du secteur touristique, forfaitiste, négociateur-acheteur de prestations et services touristiques, chargé des voyages

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 351 €
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	6 225
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	66 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP1187

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP35331

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.cndp.fr>

<http://www.onisep.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/14892/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	20
Montant total engagé	64 547 €
Coût moyen par dossier	3 227 €
Durée moyenne	806 h
Période	01/2020 – 11/2021
France compétences	64 %
Reste à charge titulaire	28 %
France Travail	6 %
Régions	2 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.