

Tourisme

RNCP35331 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42654, 42668, 42648
Code(s) ROME	G1301, G1303
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	30/09/2023

Certificateur(s)

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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le diplôme s'appelle BTS « TOURISME », en référence au vaste secteur d'activités dans lequel le titulaire du diplôme pourra exercer une variété de tâches et de missions correspondant à trois blocs de compétences professionnelles :

- La gestion de la relation avec les touristes individuels ou en groupe ;
- L'élaboration d'une prestation touristique ;
- La gestion de l'information touristique.

Les futurs diplômés du BTS Tourisme peuvent développer et valoriser des compétences spécifiques liées à une orientation sectorielle et/ou fonctionnelle particulière(s) au cours des périodes de stage et des ateliers de professionnalisation et, pour certains d'entre eux, dans le cadre des options facultatives « Parcours de professionnalisation à l'étranger » et « Projet de spécialisation ».

ACTIVITÉS VISÉES

Les métiers visés sont très diversifiés et aux statuts hétérogènes. Ceux qui les exercent sont généralement des salariés mais peuvent aussi être des indépendants. Ils peuvent, dans certains cas, être des travailleurs en " multi-activité " c'est-à-dire en relation avec plusieurs employeurs. Ils exercent, en fonction de leur expérience et des opportunités, à différents niveaux de responsabilité.

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 prestations touristiques et en 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Gestion de la relation clientèle touristique
- Élaboration d'une prestation touristique
- Gestion de l'information touristique
- Culture générale et expression
- Communiquer par écrit :
- 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 :
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral
- 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 :

- 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
- 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 :

- 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
- Tourisme et territoires
- 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
- Facultatif : Langue vivante C

Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- Compréhension de documents
- Production et interactions orales
- Facultatif : parcours de professionnalisation à l'étranger
- Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel
- Comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français
- Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises
- Facultatif : projet de spécialisation
- Analyser un contexte professionnel spécifique
- Construire un projet en respectant un cahier des charges imparti

Blocs de compétences

RNCP35331BC01 — Gestion de la relation clientèle touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Ponctuelle orale d'une durée 45 minutes.

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

CCF (1 situation d'évaluation)

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités) Au titre de leur expérience professionnelle Enseignement à distance.

Ponctuelle orale d'une durée 45 minutes).

RNCP35331BC02 — Élaboration d'une prestation touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Établir des liens entre les évolutions socio-économiques 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Forme ponctuelle écrite d'une durée de 4h.

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

Forme ponctuelle écrite

d'une durée de 4h.

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités) Au titre de leur expérience professionnelle Enseignement à distance.

Forme ponctuelle écrite d'une durée de

4h.

RNCP35331BC03 — Gestion de l'information touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF (2 situations d'évaluation)

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

CCF (2 situations d'évaluation)

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités) Au titre de leur expérience professionnelle Enseignement à distance.

Ponctuelle orale et pratique

(durée 40 minutes)

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire du BTS "Tourisme" peut exercer dans les entreprises de tourisme, organismes de tourisme territoriaux liés à des institutions locales, régionales, voire nationales ou internationales, les entreprises de transport de personnes, les entreprises d'hébergement.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les titulaires de ce BTS peuvent exercer les métiers de :

- conseiller voyage ;
- forfaitiste, conseiller billetterie ;
- agent réceptif ;
- agent d'escale ;
- guide accompagnateur ;
- agent d'exploitation (ou de planning) ;
- délégué réceptif (ou de correspondant local) ;
- gestionnaire des allotements terrestres ;
- gestionnaire aérien ;
- chargé de marketing ;
- commercial ;
- chargé de qualité/SAV ;
- conseiller en séjour, animateur de tourisme local ;
- chargé d'animation numérique de territoire ;
- chargé de promotion du tourisme local ;
- chargé de développement touristique ;
- technicien d'accueil touristique ;
- employé de loisirs ou d'attraction ;
- agent de vente et de réservation ;
- gestionnaire d'équipement ou de site ;
- responsable d'accueil

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

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

Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :

- De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.
- De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :

- De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.
- De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 664 €
Selon la branche	6 000 € – 8 181 €
Prise en charge	Branches concernées
7 664 €	Valeur par défaut · 193 branches
8 181 €	CPNE Casinos, CPNE de l'industrie hôtelière, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEFP hôtellerie de plein air

7 830 €	COPANIEF - Fabricant de sucres, CPNEFP de la branche des industries de produits alimentaires élaborés, CPNIEFP dans la coopération agricole
7 000 €	CPNE Ports et Manutention, CPNEF du golf, CPNEFP Agences de voyages et tourisme
7 679 €	CPNE Personnel navigant technique des exploitants d'hélicoptères, CPNE Transport aérien : personnel au sol
8 100 €	CPNEF du Tourisme Social et Familial
7 715 €	CPNEF des organismes de tourisme
7 705 €	CPNE des Télécoms
7 614 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 532 €	CPNE de l'immobilier
7 200 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
6 300 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	30/09/2023
Date de dernière délivrance possible	30/09/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP14892

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP37890

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://enqdip.sup.adc.education.fr/bts/index.htm>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35331/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	208
Montant total engagé	332 064 €
Coût moyen par dossier	1 596 €
Durée moyenne	530 h
Période	03/2021 – 09/2023
France compétences	87 %
France Travail	5 %
Reste à charge titulaire	4 %

Régions	2 %
État	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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