

Tourisme

RNCP37890 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42654
Code(s) ROME	G1301, G1303
Code(s) CFD	32033426 (BTS)
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2028

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 ».

Par ailleurs, on peut noter qu'une spécialisation sectorielle ou fonctionnelle peut être obtenue au travers d'études post-BTS, en particulier en licence professionnelle du secteur tourisme.

Le technicien supérieur peut être soumis à des horaires décalés l'obligeant à travailler en soirée, le samedi, le dimanche, les jours fériés ainsi que pendant les périodes dites de " haute saison " pour les activités touristiques, périodes de congés scolaires notamment, dans le strict respect de la législation et des conventions collectives.

L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, dans le respect de la législation du travail, des règles d'éthique et de déontologie des professions du tourisme. Il doit être particulièrement attentif à l'application des principes et dispositifs liés au développement durable.

Le technicien supérieur utilise en permanence ses compétences en communication que ce soit dans le contact avec les clients, le montage des projets ou l'accompagnement des groupes. Son activité peut notamment le conduire à utiliser une ou plusieurs langues étrangères, dont l'anglais. Sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication le conduit à les mettre en œuvre de façon récurrente dans le cadre de son activité.

ACTIVITÉS VISÉES

Gestion de la relation clientèle touristique

Gestion de l'espace d'accueil

Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client, conduite de l'entretien de vente/conseil, concrétisation de la vente

Suivi de la clientèle : suivi de la prestation, suivi de la qualité de service

Accompagnement des touristes
Elaboration d'une prestation touristique
Analyse de l'activité touristique
Diagnostic stratégique d'une organisation touristique
Conception d'une prestation touristique
Diffusion d'une prestation touristique
Gestion de l'information touristique
Veille informationnelle
Traitement de l'information
Diffusion d'informations au public cible
Conservation de l'information

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)
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
Établir des liens entre l'évolution socio-économique ou juridique 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 et des canaux de distribution adaptés
Sélectionner des supports de communication adaptés
Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre d'une prestation
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

Blocs de compétences

RNCP37890BC01 — Gestion de la relation clientèle touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser l'espace client
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 éthiques, juridiques 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

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

RNCP37890BC02 — Elaboration 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).

ponctuelle écrite

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

ponctuelle écrite

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 écrite

RNCP37890BC03 — 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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les employeurs potentiels peuvent être classés en quatre groupes :

- les entreprises de tourisme telles que les agences de voyages (réceptives et distributrices), les tours opérateurs, les plateaux d'affaires, les centrales de réservation, les structures de tourisme associatif, les bureaux d'escale de croisiéristes ; on peut ajouter dans cette catégorie, pour une partie significative de leurs activités, les parcs d'attraction et sites de loisirs, les loueurs de véhicules de tourisme ou de loisirs, les entreprises spécialisées dans la vente de coffrets cadeaux (tourisme ou loisirs) ;
- les organismes de tourisme territoriaux liés à des institutions locales, régionales, voire nationales ou internationales telles que les offices de tourisme, les comités départementaux et régionaux du tourisme, les agences de développement touristique, les parcs naturels, les sociétés d'économie mixte dans le secteur du tourisme, les associations de développement patrimonial ou touristique (écomusées, routes touristiques,...) ;
- les entreprises de transport de personnes pour une partie de leur activité, telles que les autocaristes ; les compagnies aériennes et les gestionnaires des aéroports ; les transporteurs maritimes et fluviaux, les croisiéristes, les gestionnaires de ports de croisière ou de plaisance ; les gestionnaires de télécabines ; les transporteurs ferroviaires ;
- les entreprises d'hébergement pour une partie de leur activité, telles que les clubs et villages vacances, l'hôtellerie de plein air, les résidences de tourisme social, les chaînes hôtelières (pour la partie activités touristiques et séminaires), les centres de congrès et d'affaires.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois liés à l'offre de destinations :

- conseiller voyages ;
- forfaitiste ;
- conseiller billetterie ;
- agent réceptif ;
- agent d'escale ;
- guide accompagnateur ;
- agent d'exploitation (ou de planning) ;
- délégué réceptif (ou correspondant local) ;
- gestionnaire des allotements terrestres ;
- gestionnaire aérien ;
- chargé de marketing ;
- chargé de communication ;
- chargé de promotion ;
- chargé d'édition ;
- commercial ;
- chargé de qualité/SAV ;
- perspective d'évolution de carrière : responsable d'équipe, responsable d'office, responsable d'agence(s), responsable de plateau ou chef de produit. Le gestionnaire d'allotements peut évoluer vers des fonctions de « yield manager ».

Les emplois liés à la conception de l'offre par les organismes de tourisme liés à un territoire :

- conseiller en séjour ;
- animateur de tourisme local ;
- chargé d'animation numérique de territoire ;
- chargé de promotion du tourisme local ;
- agent de développement touristique ;
- emplois types dans une perspective d'évolution de carrière : directeur/responsable d'accueil, directeur d'office de tourisme (petite structure).

Les emplois liés à l'hébergement, aux déplacements touristiques et à l'accueil sur des sites de loisirs :

- technicien d'accueil touristique ;
- employé de loisirs ou d'attraction ;
- agent de vente et de réservation ;
- gestionnaire d'équipement ou de site (culturel, de loisirs ou de sport) ;
- responsable d'accueil ;
- emplois types dans une perspective d'évolution de carrière : directeur (de centre, de camping...), / responsable de site.

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, FORMATION CONTINUE, 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.

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	31/08/2028
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP35331

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37890/>

Où se former

Formations référencées	65
Organismes	27

Régions couvertes	11
Prix indicatif	1 290 € – 18 000 €
Durée	490 – 3300 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	342
Organismes gestionnaires (CFA)	235
Organismes formateurs	305
Régions couvertes	17
Départements couverts	83
Organismes certifiés Qualiopi	298
Formations à distance	6
Sessions	de 08/2025 à 09/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	186
Montant total engagé	433 869 €
Coût moyen par dossier	2 333 €
Durée moyenne	584 h
Période	10/2023 – 08/2026
France compétences	87 %
Reste à charge titulaire	7 %
France Travail	5 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
Régions	0 %
Entreprise	0 %

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