

LES BLOCS DE COMPÉTENCES DU BTS TOURISME (réforme rentrée 2019)

PÔLES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
<p>Pôle d'activités 1</p> <p>Gestion de la relation clientèle touristique</p> <p>Gestion de l'espace d'accueil</p> <p>Conseil et vente de prestations touristiques</p> <p>Suivi de la clientèle</p> <p>Accompagnement des touristes</p>	<p>Bloc de compétences 1</p> <p>Gestion de la relation clientèle touristique</p> <p><i>C1. Organiser l'espace d'accueil</i></p> <p><i>C2. Accueillir le client</i></p> <p><i>C3. Pratiquer une écoute active du client</i></p> <p><i>C4. Caractériser la demande du client</i></p> <p><i>C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés</i></p> <p><i>C6. Proposer une prestation touristique adaptée</i></p> <p><i>C7. Finaliser la vente</i></p> <p><i>C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques</i></p> <p><i>C9. Assurer le suivi de la vente</i></p> <p><i>C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue</i></p> <p><i>C11. Prendre en charge un groupe de touristes</i></p>	<p>Unité U4</p>
<p>Pôle d'activités 2</p> <p>Élaboration d'une prestation touristique</p> <p>Analyse de l'activité touristique</p> <p>Diagnostic stratégique d'une organisation touristique</p> <p>Conception d'une prestation touristique</p> <p>Diffusion d'une prestation touristique</p>	<p>Bloc de compétences 2</p> <p>Élaboration d'une prestation touristique</p> <p><i>C12. Établir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique</i></p> <p><i>C13. Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme</i></p> <p><i>C14. Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée</i></p> <p><i>C15. Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée</i></p> <p><i>C16. Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique</i></p> <p><i>C17. Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)</i></p> <p><i>C18. Sélectionner les fournisseurs et prestataires</i></p> <p><i>C19. Assembler les composantes de la prestation</i></p> <p><i>C20. Négocier les composantes de la prestation</i></p> <p><i>C21. Déterminer le coût de revient de la prestation</i></p> <p><i>C22. Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale</i></p> <p><i>C23. Rédiger l'offre</i></p> <p><i>C24. Choisir des réseaux de distribution adaptés</i></p> <p><i>C25. Sélectionner des supports de communication adaptés</i></p> <p><i>C26. Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation</i></p>	<p>Unité U5</p>

<p>Pôle d'activités 3</p> <p>Gestion de l'information touristique</p> <p>Veille informationnelle</p> <p>Traitement de l'information</p> <p>Diffusion d'informations</p> <p>Conservation de l'information</p>	<p>Bloc de compétences 3</p> <p>Gestion de l'information touristique</p> <p><i>C27. Assurer une veille informationnelle</i></p> <p><i>C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement</i></p> <p><i>C 29. Mettre à jour les bases d'information</i></p> <p><i>C30. Produire de l'information utile à la décision</i></p> <p><i>C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible</i></p> <p><i>C32. Archiver l'information</i></p> <p><i>C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique</i></p>	<p>Unité U6</p>
	<p>Bloc 4 - Culture générale et expression</p> <p><i>Communiquer par écrit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Appréhender et réaliser un message écrit</i> • <i>Respecter les contraintes de la langue écrite</i> • <i>Synthétiser des informations</i> • <i>Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture</i> <p><i>Communiquer oralement :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>S'adapter à la situation</i> • <i>Organiser un message oral</i> 	<p>Unité U1</p>
	<p>Bloc 5 - Communication en langues vivantes étrangères LVA : anglais</p> <p><i>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 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Accueillir et prendre en charge des clients étrangers</i> • <i>Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français</i> • <i>Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française</i> • <i>Accompagner des touristes étrangers</i> • <i>Suivre et fidéliser la clientèle étrangère</i> 	<p>Unité U21</p>

	<p align="center">Bloc 6 – Communication en langues vivantes étrangères LVB : langue vivante B</p> <p><i>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 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Accueillir et prendre en charge des clients étrangers</i> • <i>Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français</i> • <i>Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française</i> • <i>Accompagner des touristes étrangers</i> • <i>Suivre et fidéliser la clientèle étrangère</i> 	Unité U22
	<p align="center">Bloc 7 - Tourisme et territoires</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Identifier et situer les destinations et territoires touristiques majeurs sur des cartes à plusieurs échelles</i> • <i>Lire et comprendre un paysage touristique et/ou patrimonial</i> • <i>Classer, hiérarchiser et mettre en relation des informations extraites des documents usuels de la géographie touristique</i> • <i>Caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions</i> • <i>Analyser et mettre en exergue les potentialités touristiques d'un territoire</i> • <i>Analyser les impacts socio-économiques, culturels et environnementaux de la mise en tourisme d'un territoire</i> • <i>Cartographier et schématiser les territoires touristiques, leurs organisations et leurs dynamiques</i> 	Unité 3
	<p align="center">Bloc facultatif : projet de spécialisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Analyser un contexte professionnel spécifique</i> • <i>Construire un projet en respectant un cahier des charges imparti</i> 	Unité UF3

EPREUVES D'EXAMEN

ANNEXE II-C – REGLEMENT D'EXAMEN

BTS TOURISME			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu	Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle
Épreuves	Unité	Coef	Forme et durée	Forme et durée	Forme et durée
E1 – Culture générale et expression	U1	2	Ponctuelle écrite (durée 4h)	CCF (3 situations d'évaluation)	Ponctuelle écrite (durée 4h)
E2 – Communication en langues vivantes étrangères - LVA : anglais - LVB (1)	U21	4 2	CCF (2 situations d'évaluation)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle orale (30 minutes)
	U22	2	CCF (2 situations d'évaluation)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle orale (30 minutes)
E3 – Tourisme et territoires	U3	3	Ponctuelle écrite (durée 3h)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle écrite (durée 3h)
E4 – Gestion de la relation clientèle touristique	U4	4	Ponctuelle orale (durée 45 minutes)	CCF (1 situation d'évaluation)	Ponctuelle orale (durée 45 minutes)
E5 – Élaboration d'une prestation touristique	U5	5	Ponctuelle écrite (durée 4h)	Ponctuelle écrite (durée 4h)	Ponctuelle écrite (durée 4h)
E6 – Gestion de l'information touristique	U6	3	CCF (2 situations d'évaluation)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle orale et pratique (durée 40 minutes)
EF1 – Langue vivante étrangère C (2)	UF1		Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)
EF2 – Parcours de professionnalisation à l'étranger	UF2		Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)
EF3 – Projet de spécialisation	UF3		Ponctuelle orale (durée 25 minutes)	Ponctuelle orale (durée 25 minutes)	Ponctuelle orale (durée 25 minutes)
(1) Les langues vivantes concernées sont, au choix du candidat, une des langues suivantes : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe. (2) La langue vivante étrangère facultative est obligatoirement différente des langues A et B.					