



Programme pédagogique

BTS TOURISME

Années 2024-2026

BTS Tourisme

RNCP N° 37890, niveau 5

| | |
|--|---|
| Formation | BTS Tourisme |
| Années de formation | BTS 1 et 2 |
| Prérequis d'admission | Bac ou niveau* *Si niveau bac : le candidat devra valider les épreuves manquantes en candidat libre lors de la 1 ^e année de BTS |
| Évaluation diagnostic et pronostic des apprenants | Étude et validation de la candidature en ligne de l'apprenant Étude et validation de l'admission de l'apprenant par entretien individuel avec un chargé d'admissions du campus |
| Diffusion du document | Interne et externe : Équipe Grand Sud Formation Apprenants Commanditaires et Opérateurs de compétences Intervenants professionnels Entreprises DREETS, Pôle emploi, etc. |

Table des matières

| | |
|--|-----------------------------|
| 1. DEMARCHE PÉDAGOGIQUE GRAND SUD FORMATION | 5 |
| 1.1. Une constante évolution du monde professionnel | 5 |
| 1.2. Apprentissage par l'expérience, le social et la formation | 5 |
| 1.3. Expertise et individualisation | 5 |
| 1.4. Professionnalisation, savoir-faire et savoir-être : hard skills & soft skills..... | 5 |
| 1.5. Transversalité : apprendre par l'expérience et la collaboration inter filière et intergénérationnelle | 6 |
| 1.6. International et anglais | Erreur ! Signet non défini. |
| 2. NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES..... | 6 |
| 3. OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA FORMATION | 6 |
| 4. PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION..... | 8 |
| 5. MODALITÉS PÉDAGOGIQUES, METHODES ET TECHNIQUES..... | 10 |
| 5.1. Parcours et modalités..... | 10 |
| 5.2. Méthode active, expérientielle et pédagogie inversée | 10 |
| 5.3. Techniques pédagogiques | 10 |
| 5.4. Moyens pédagogiques..... | 10 |
| 6. MODALITÉS DE SUIVI & D'ÉVALUATION DES PROGRÈS | 11 |
| 7. MODALITÉS D'ÉVALUATION DU DISPOSITIF DE FORMATION | 12 |
| 8. SANCTION DE LA FORMATION | 12 |
| 9. EMPLOIS ACCESSIBLES A L'ISSUE DE LA FORMATION | 12 |

Préambule

Ce document traduit de façon concrète la promesse pédagogique faite à nos apprenants lors de l'inscription. Il est impératif que cette promesse initiale se décline concrètement dans nos méthodes pédagogiques.

Pour rappel la promesse pédagogique est la suivante :

- la pratique de méthodes innovantes
- la co-construction avec les étudiants, les intervenants, les professionnels et l'équipe du campus
- l'individualisation des parcours
- l'accompagnement individuel vers la réussite
- l'expertise et l'excellence
- le mode projet et la pédagogie inversée
- l'intervention d'intervenants professionnels

Tous les programmes de formation sont élaborés en concertation avec des professionnels des différents métiers du tourisme. Ces programmes sont actualisés d'une année sur l'autre de manière à adapter nos formations aux publics, aux attentes des différentes parties prenantes, des évolutions métier et des nouvelles technologies.

1. DEMARCHE PÉDAGOGIQUE GRAND SUD FORMATION

1.1. Une constante évolution du monde professionnel

Grand Sud Formation construit ses programmes de formation et sa pédagogie en s'appuyant sur les besoins des entreprises, l'expertise des professionnels par secteur d'activité en fonction des formations, l'évolution des générations d'apprenants et celle des nouvelles technologies. Tous nos programmes sont « revus » d'une année sur l'autre pour nous assurer d'une pertinence et d'une agilité de formation.

1.2. Apprentissage par l'expérience, le social et la formation

En partant du constat que tout ce que nous apprenons, nous l'apprenons à 70% par l'expérience, 20% par le social, le collaboratif et 10% seulement en théorie par la formation, notre choix pédagogique est d'intégrer des mises en situation professionnelle au sein du campus, pour favoriser l'apprentissage par l'expérience et ainsi optimiser l'apprentissage en temps de formation. L'apprenant est amené à adopter une posture de professionnel au sein du campus et se positionner en tant qu'acteur de son apprentissage et non comme consommateur d'un produit de formation passif. Si c'est à l'apprenant de développer toutes les compétences pour atteindre ses objectifs personnels, Grand Sud Formation met en place un cadre favorable à l'apprentissage.

1.3. Expertise et individualisation

Nous visons le développement de savoir-faire métier de tous nos apprenants. L'expertise s'acquière par la pratique, l'expérience, la prise de recul sur les expériences vécues et leur analyse pour pouvoir modifier ses comportements, ses méthodes afin de devenir de plus en plus pertinents et performants. Il va de soi que pour devenir expert dans un domaine, c'est l'expérience qui fera la différence et la capacité de chacun à apprendre et s'imprégner d'un domaine spécifique. La préparation d'un mémoire orienté sur les pratiques professionnelles et les technologies-langages en vogue permet à chaque apprenant de développer un domaine d'expertise en lien avec ses aptitudes et son projet professionnel. Des masterclass avec des experts métier permettront aussi de confronter les points de vue apprenants et experts terrain pour favoriser l'approfondissement de l'apprentissage.

1.4. Professionnalisation, savoir-faire et savoir-être : hard skills & soft skills

En ce sens, nous visons le développement de hard skills : compétences techniques par formation, et année de formation en lien avec les besoins des entreprises et l'évolution des technologies.

Nous accordons aussi une importance aux soft skills, compétences comportementales pour tous nos apprenants. Les mises en situations professionnelles au sein du campus vont ainsi permettre de réinvestir tout ce qui est appris dans le cadre des modules de formation pour développer de l'expérience, situation favorisant l'apprentissage et l'implication des apprenants.

Les 10 compétences comportementales les plus attendues par les employeurs ¹ sont les suivantes :

1. la communication
2. l'intelligence émotionnelle
3. l'esprit d'équipe
4. l'adaptabilité
5. la pensée critique
6. l'autonomie
7. le leadership
8. la négociation
9. la résolution de conflit
10. l'empathie

¹ Source : cabinet de recrutement Harry Hope (étude 2024)

Cette liste est non exhaustive et les capacités comportementales dépendent également de chaque profil d'apprenants. Nous attendons néanmoins de tous nos apprenants un comportement professionnel, de la bienveillance et une ouverture d'esprit au sein du campus. Le savoir-être fait aussi partie de l'apprentissage et la vie de campus est un cadre d'opportunités à saisir pour les apprenants.

1.5. Transversalité : apprendre par l'expérience et la collaboration inter filière et intergénérationnelle

Le dispositif pédagogique est conçu pour favoriser la collaboration en situation professionnelle des apprenants : inter promotion, inter filière et année de formation. L'objectif est de créer un écosystème dynamique d'apprentissage au plus près de la réalité d'une entreprise. Apprendre par l'échange humain, le partage de connaissances, le social fait partie de nos choix pédagogiques pour favoriser l'apprentissage et développer les capacités d'adaptation de chaque apprenant ainsi que des capacités de vulgarisation de leurs compétences techniques pour permettre une communication plus fluide.

2. NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES

Pour intégrer le BTS Tourisme, le candidat doit avoir un niveau baccalauréat. S'il n'a pas validé le baccalauréat, le candidat devra valider les épreuves manquantes en candidat libre lors de la 1^e année de BTS.

Il va de soi qu'une appétence particulière pour le tourisme est de mise. Il est vivement conseillé aux candidats de se tenir informés des dernières tendances en termes de communication et marketing, en portant un œil particulier aux pratiques des entreprises leaders ou disruptives.

Le candidat qui entre en BTS Tourisme chez Grand Sud Formation se prépare à devenir un expert du tourisme. Il pourra exercer de multiples missions dans :

- la gestion de la relation avec les touristes
- l'élaboration d'une prestation touristique
- la gestion de l'information touristique
- la sélection des supports de communication

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

3. OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA FORMATION

Le programme BTS 1 & 2 Tourisme vise la capacité à intégrer l'équipe d'une structure touristique.

La première année de BTS permet aux apprenants, dans le contexte d'une structure touristique, d'être capable de (hard skills) :

- organiser l'espace d'accueil
- accueillir le client
- pratiquer une écoute active
- caractériser la demande client
- rédiger l'offre
- finaliser la vente
- assurer le suivi de la vente
- identifier forces et faiblesses d'une organisation touristique
- sélectionner fournisseurs et prestataires
- assembler les composantes d'une prestation
- choisir des réseaux et des canaux de distribution adaptés

La 2^e année du BTS tourisme permet aux apprenants d'être capable de (hard skills) :

- analyser des problématiques d'acteurs touristiques, identifier des potentiels et rechercher des opportunités de développement
- respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques
- analyser la qualité d'une prestation touristique
- prendre en charge un groupe de touristes
- caractériser rôle et statut des acteurs du tourisme
- déterminer le coût de revient d'une prestation
- fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale
- mettre en place une veille informationnelle
- identifier changements et évolutions significatifs
- mettre à jour les bases d'information
- produire de l'information utile à la décision
- archiver l'information
- participer à la sécurisation du système d'information touristique

Des objectifs pédagogiques par matière viennent affiner ces hard skills. A ce titre, il est impératif que l'intervenant adresse au responsable pédagogique et aux étudiants les prérequis techniques et pédagogiques nécessaires au bon déroulé du cours, à minima 15 jours avant le début de son module. Les prérequis pédagogiques doivent être accompagnés de liens vers des ressources.

De même il est impératif, qu'au début d'un module, l'intervenant rappelle les objectifs de ce dernier, les compétences à atteindre ainsi que les modalités d'évaluation des acquis.

4. PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

| BTS Tourisme 1^e année | | | | |
|---|------------------------------|--------------------------------|-----------------|--|
| Modules de formation | Volume horaire annuel | Volume horaire par jour | Nb jours | Descriptif |
| Unité de Compétences 1 – Compétences transversales | | | | |
| Start | 14 | 7 | 2 | Séminaire d'intégration de rentrée et teambuilding |
| Workshop | 70 | 7 | 10 | Mise en situation professionnelle challenging de réponses concrètes à un besoin client, transformation du besoin en solution concrète en un temps imparti, développement de la capacité d'adaptation, créativité, intelligence collective en équipe aléatoire pluridisciplinaire. (soft & hard skills) |
| Culture Générale et Expression | 35 | 7 | 5 | Synthétiser des informations, Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture |
| Anglais | 49 | 7 | 7 | 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 |
| LV2 | 35 | 7 | 5 | 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 |
| DS et BTS blanc | 140 | 7 | 20 | Mise en situation d'examens |
| Unité de Compétences 2 – Gestion de la relation clientèle touristique | | | | |
| Amadeus | 49 | 7 | 7 | Maîtriser le fonctionnement du GDS (Global Distribution Systems) Amadeus, système de réservation de l'écosystème de l'aérien et du ferroviaire |
| GRCT | 77 | 7 | 11 | Organiser l'espace d'accueil, Accueillir le client et pratiquer une écoute active du client, Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés, Proposer une prestation touristique adaptée et finaliser la vente |
| Unité de Compétences 3 – Innover en modalités de gestion et d'organisation | | | | |
| Gestion appliquée au tourisme | 49 | 7 | 7 | Déterminer le coût de revient de la prestation, Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale |
| Marketing touristique | 42 | 7 | 6 | Identifier les menaces et les opportunités, les forces et faiblesses de l'environnement et d'une organisation touristique donnée, Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée, Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée), Choisir des réseaux de distribution adaptés, Sélectionner des supports de communication adaptés |
| Unité de Compétences 4 – Gestion de l'information touristique | | | | |
| Atelier professionnel | 70 | 7 | 10 | Sélectionner les fournisseurs et prestataires et assembler les composantes de la prestation ; porter un jugement sur la construction et la mise en oeuvre de la prestation ; assurer une veille informationnelle ; identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement |
| Acteurs du tourisme | 35 | 7 | 5 | Etablir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique ; caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme |

| BTS Tourisme 2^e année | | | | |
|---|-----------------------|-------------------------|----------|--|
| Modules de formation | Volume horaire annuel | Volume horaire par jour | Nb jours | Descriptif |
| Unité de Compétences 1 – Compétences transversales | | | | |
| Start | 14 | 7 | 2 | Séminaire d'intégration de rentrée et teambuilding |
| Culture Générale et Expression | 35 | 7 | 5 | Synthétiser des informations, Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture |
| Anglais | 49 | 7 | 7 | 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 |
| LV2 | 35 | 7 | 5 | 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 |
| DS et BTS blanc | 105 | 7 | 15 | Mise en situation d'examens |
| Unité de Compétences 2 – Gestion de la relation clientèle touristique | | | | |
| Amadeus | 49 | 7 | 7 | Maîtriser le fonctionnement du GDS (Global Distribution Systems) Amadeus, système de réservation de l'écosystème de l'aérien et du ferroviaire |
| GRCT | 56 | 7 | 8 | Organiser l'espace d'accueil, Accueillir le client et pratiquer une écoute active du client, Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés, Proposer une prestation touristique adaptée et finaliser la vente |
| Unité de Compétences 3 – Innover en modalités de gestion et d'organisation | | | | |
| Gestion appliquée au tourisme | 42 | 7 | 6 | Déterminer le coût de revient de la prestation, Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale |
| Marketing touristique | 42 | 7 | 6 | Identifier les menaces et les opportunités, les forces et faiblesses de l'environnement et d'une organisation touristique donnée, Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée, Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée), Choisir des réseaux de distribution adaptés, Sélectionner des supports de communication adaptés |
| Unité de Compétences 4 – Gestion de l'information touristique | | | | |
| Atelier professionnel | 105 | 7 | 15 | Sélectionner les fournisseurs et prestataires et assembler les composantes de la prestation, Porter un jugement sur la construction et la mise en oeuvre de la prestation, Assurer une veille informationnelle, Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement |

5. MODALITÉS PÉDAGOGIQUES, METHODES ET TECHNIQUES

5.1. Parcours et modalités

Les parcours de formation Grand Sud Formation sont des parcours collectifs en présentiel ou en distanciel (visioconférences) selon les modules.

Ces parcours visent à favoriser l'échange et le partage d'expérience de manière interactive, avec retours sur expérience métier de la part des intervenants et des apprenants en alternance.

5.2. Méthode active

La méthode pédagogique mise en œuvre par Grand Sud Formation est active afin de favoriser l'apprentissage par l'expérience et la pratique des apprenants. Les informations théoriques étant accessibles par tous avec les nouvelles technologies, la pédagogie inversée implique une appropriation individuelle de ces informations par les apprenants en amont des temps de face-à-face pédagogique.

Les apprenants peuvent ainsi confronter directement la théorie avec la pratique en classe sur des projets de mises en situation professionnelle. Au fil de leurs mises en situation, ils vont avoir besoin d'informations clés qu'ils vont pouvoir s'approprier par l'expérience et la pratique. Ils vont ainsi progressivement développer les capacités visées par les objectifs pédagogiques de chaque module de formation.

5.3. Techniques pédagogiques

Les techniques pédagogiques préconisées sont : les mises en situation, tours de tables, études de cas, brainstorming, activités ludiques, challenges, cas pratiques, ateliers. Ces techniques favorisent l'implication de l'apprenant et visent à favoriser l'interactivité dans l'apprentissage.

Ces techniques permettent d'apprendre en faisant pour acquérir de l'expérience en équipe, et ainsi de pouvoir confronter les points de vue, partager de bonnes pratiques de manière collaborative par des activités immersives favorisant l'apprentissage.

5.4. Moyens pédagogiques

Un support pédagogique sera remis par les formateurs pour permettre à chaque apprenant de suivre le déroulement de la formation, d'identifier les sources d'information applicables et ainsi d'accéder aux connaissances liées aux objectifs pédagogiques.

Dans le cadre des face-à-face pédagogiques, les salles disposent d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et de feutres. Certaines salles dédiées sont équipées d'ordinateurs fixes.

6. MODALITÉS DE SUIVI & D'ÉVALUATION DES PROGRÈS

La formation fait l'objet d'un suivi des apprenants selon plusieurs modalités complémentaires :

- **contrôle de l'assiduité**

Un contrôle quotidien de l'assiduité des apprenants est assuré.

- **contrôle continu de l'acquisition des compétences**

Un dispositif d'évaluation des compétences est mis en place pour chaque module de formation afin de mesurer les acquis réels de chaque apprenant par rapport aux objectifs pédagogiques. Les résultats obtenus par ces différentes méthodes demeurent à disposition des apprenants, référents financiers et entreprises.

- **évaluation de la satisfaction des apprenants**

Les apprenants sont sollicités à plusieurs étapes de la formation pour partager leur satisfaction via enquête. Les résultats sont analysés régulièrement pour permettre de traiter, de manière pragmatique et dans les meilleurs délais, les éventuels manques.

- **réunions de délégués**

Des réunions de délégués sont régulièrement organisées par promotion et/ou par filière. Elles visent à recueillir les retours sur expérience de formation, échanger sur la vie du campus et entrer dans une démarche d'amélioration continue collaborative.

- **réunions de coordination pédagogique**

Le référent pédagogique organise et coordonne le suivi des formations en présence des intervenants pour s'assurer d'une cohérence du déroulé pédagogique, d'identifier d'éventuels problèmes rencontrés afin de trouver des solutions d'amélioration.

- **conseils de classe**

Les conseils de classe permettent de faire des points d'avancement en deux temps, en milieu d'année et en fin d'année de formation.

- **relevés de progrès**

Les résultats d'évaluation sont consolidés dans des relevés de progrès individuels. Ils sont diffusés à mi-parcours et en fin d'année de formation. Ils permettent de statuer sur le passage en année supérieure.

- **suivi en entreprise des alternants**

Dans le cadre des formations en alternance, plusieurs points de suivi en distanciel ou en présentiel sont établis entre les chargés d'admissions, les alternants et les tuteurs de manière à s'assurer du bon déroulement de l'alternance.

- **suivi des anciens**

Des enquêtes sont menées auprès de tous les diplômés pour recueillir leurs évolutions de carrière, missions menées, entreprises intégrées, secteurs d'activité. Ces enquêtes sont indispensables au renouvellement des titres. Il importe de les organiser régulièrement.

- **cercles de qualité**

Ces réunions constructives permettent chaque année de questionner et réfléchir avec les étudiants sur la pertinence des programmes de formation.

7. MODALITÉS D'ÉVALUATION DU DISPOSITIF DE FORMATION

Les modalités d'évaluation permettent un reporting auprès de la direction Grand Sud Formation, de l'équipe pédagogique et des équipes en lien avec les entreprises partenaires.

Des enquêtes de satisfaction et de mesure de l'impact de la formation sont menées chaque année.

Le partage des résultats recueillis se fait par le biais d'outils de communication internes et externes avec les parties prenantes.

Chaque année, des conseils de perfectionnement regroupent les professionnels des métiers concernés par nos formations. Ils permettent notamment de s'assurer de l'adéquation des formations aux besoins et attentes des entreprises.

La direction pédagogique Grand Sud Formation analyse les résultats dans leur globalité afin d'inscrire la pédagogie dans une démarche d'amélioration continue forte et efficiente au national.

8. SANCTION DE LA FORMATION

La formation est sanctionnée par le diplôme niveau 5 (Bac +2) :

- **BTS Tourisme** ([RNCP 37890](#) et code diplôme 32033426)

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche ; date d'expiration au 31/08/2028

9. EMPLOIS ACCESSIBLES A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les métiers visés à la fin de la formation :

- conseiller voyages
- forfaitiste
- conseiller billetterie
- agent réceptif
- agent d'escale
- guide accompagnateur
- gestionnaire des allotements terrestres
- gestionnaire aérien
- chargé de marketing
- chargé de communication
- chargé de promotion
- chargé de qualité / SAV