

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

[Accueil](#) > [Trouver une certification](#) > [Répertoire national des certifications professionnelles](#) > [BTS - Tourisme](#)

BTS - Tourisme

Code de la fiche :
RNCP37890

Etat :
Active

[↓ Télécharger la fiche](#) [? Aide en ligne](#) [🇪🇺 Supplément Europass : FR - EN](#)

L'essentiel



Nomenclature
du niveau de qualification

Niveau 5



Code(s) NSF

334 : Accueil, hôtellerie, tourisme



Formacode(s)

42654 : Tourisme



Date d'échéance
de l'enregistrement

31-08-2028

[Certificateur\(s\)](#)

[Résumé de la certification](#)

[Blocs de compétences](#)

[Secteur d'activité et type d'emploi](#)

[Voie d'accès](#)

[Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations](#)

[Base légale](#)

[Pour plus d'informations](#)

Certificateur(s)

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE	11004401300040	-	-

Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

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

Modalités d'évaluation :

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation. Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

Blocs de compétences

RNCP37890BC01 - Gestion de la relation clientèle touristique

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
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	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	Modalités d'évaluation
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	

<p>d'une organisation touristique donnée</p> <p>Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique</p> <p>Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)</p> <p>Sélectionner les fournisseurs et prestataires</p> <p>Assembler les composantes de la prestation</p> <p>Négocier les composantes de la prestation</p> <p>Déterminer le coût de revient de la prestation</p> <p>Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale</p> <p>Rédiger l'offre</p> <p>Choisir des réseaux de distribution adaptés</p> <p>Sélectionner des supports de communication adaptés</p> <p>Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation</p>	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).</p> <p>ponctuelle écrite</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).</p> <p>ponctuelle écrite</p> <p>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.</p> <p>ponctuelle écrite</p>
---	--

RNCP37890BC03 - Gestion de l'information touristique

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Assurer une veille informationnelle</p> <p>Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement</p> <p>Mettre à jour les bases d'information</p> <p>Produire de l'information utile à la décision</p> <p>Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible</p> <p>Archiver l'information</p> <p>Participer à la sécurisation du système d'information touristique</p>	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).</p> <p>CCF (2 situations d'évaluation)</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).</p> <p>CCF (2 situations d'évaluation)</p> <p>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.</p> <p>ponctuelle orale et pratique</p>

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le référentiel de certification est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

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.

Code(s) ROME :

G1301 - Conception de produits touristiques

G1303 - Vente de voyages

Références juridiques des réglementations d'activité :

Voie d'accès

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'academie-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.	-
			Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est	

En contrat d'apprentissage	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
Après un parcours de formation continue	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
En contrat de professionnalisation	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
Par candidature individuelle	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
Par expérience	X		<p>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 :</p>	-

			<p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	
--	--	--	--	--

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie	X	
Inscrite au cadre de la Polynésie française	X	

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Aucune correspondance

Base légale

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
-	Code de l'éducation : Articles D643-1 à D643-35-1

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
19/04/2019	Arrêté du 5 mars 2019 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur "tourisme" (JORF n°0093 du 19 avril 2019)

Date de publication de la fiche	24-07-2023
Date de début des parcours certifiants	01-09-2023
Date d'échéance de l'enregistrement	31-08-2028

Pour plus d'informations

Statistiques :

Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP35331</u>	BTS - Tourisme

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

[Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation](#)

