

### ◆ 4 domaines

- Hôtellerie
- Conception de produits touristiques
- Transports : Aérien/SNCF/Autocars
- Mise en valeur du patrimoine /Guidage

### ◆ Votre métier

- Assistant(e) de développement touristique
- Chargé(e) d'études CDT / CRT / Bureau d'études
- Concepteur de produits touristiques
- Commercial(e) grands comptes
- Responsable clientèle individuelle
- Assistant(e) marketing en hôtellerie
- Réceptionniste, Chargé(e) de réservation en hôtellerie
- Accompagnateur
- Chargé(e) de clientèle multiservices (transport)

### ◆ Modalités

Niveau BAC + 2

Alternance sous statut étudiant :

formation initiale et convention de stage longue durée

Alternance sous statut salarié :

contrat de professionnalisation

### ◆ A l'issue

Intégration dans le monde du travail

Possibilité de poursuite d'études (MASTER EUROPEEN)

Possibilité en suivant ce cursus de passer le DEESTH (Diplôme Européen d'Etudes Supérieures en Tourisme-Hôtellerie) ou les CONCOURS DES METIERS DU PATRIMOINE.

### ◆ Règlement d'examen

Epreuves	UV	Forme	Durée	Coefficient
○ Les grands enjeux de l'Union Européenne	1	Ecrite	3 h 00	4
○ Anglais appliqué au tourisme	2	Ecrite Orale	1 h 00 0 h 45	3 3
○ Techniques professionnelles	3	Etude de cas	6 h 00	6
○ Epreuve professionnelle de soutenance en rapport avec l'un des 4 domaines	4	Orale	0 h 45	6

# Programme

## ■ UV1 - CULTURE CITOYENNETE ET LEGISLATION EUROPEENNES

### **Vers un tourisme éthique :**

Le Code Mondial Ethique du Tourisme (1er texte fédérateur de l'OMT)  
Un tourisme respectueux des équilibres écologiques, économiques et socioculturels /  
Tourisme durable / Tourisme solidaire / Tourisme alternatif

### **Tourisme éthique et développement durable : effet de mode ou nécessité ?**

Du voyageur au consommateur : Le tourisme de masse / L'empreinte du tourisme sur  
son environnement / Menaces sur la bio-diversité  
Conséquences socio-économiques du tourisme de masse.

### **La construction européenne :**

Présentation de l'U.E. / Les institutions de l'U.E. / Sources et applications du droit  
communautaire

### **La citoyenneté européenne**

La charte des droits fondamentaux / Les recours juridictionnels du citoyen

### **Les mutations institutionnelles :** le devenir de l'U.E

## ■ UV2 - ANGLAIS APPLIQUE AU TOURISME (ACCES AU e-learning)

Thèmes économiques et sociaux : les spécificités contemporaines des échanges  
internationaux ; les espaces économiques régionaux ; la concurrence et le droit.

L'entreprise : les formes juridiques ; l'organisation et les fonctions de l'entreprise ;  
l'analyse des performances de l'entreprise ; la communication

Prise en charge de la clientèle (téléphone, face à face et terrain)

## ■ UV3 - 1) STRATEGIES DE DEVELOPPEMENT DE PRODUITS

### **Evolution du tourisme en France et en Europe**

Grands centres émetteurs européens / Evolutions sociale, culturelle, économique et  
mondiale / Patrimoines européens / Géographie européenne du tourisme / Politiques  
de préservation et de mise en valeur

### **Connaissance du marché et du produit touristique**

Les clientèles internationales / Les différents acteurs et l'évolution européenne /  
Techniques de prévision des ventes / Etudes de marché / Composantes du produit /  
Cycle de vie du produit touristique / Gamme de produits / Adaptation / Qualité / Prix et  
apports du yield-management

### **Gestion du portefeuille produits**

Conception de programme / Etude de faisabilité.

Seuil de rentabilité et marge / Devis / Gestion financière / Prévision des ventes et  
fidélisation / Gestion des litiges

### **La mise en place d'évènements**

Tourisme d'affaires / Démarche méthodologique : de la conception à la réalisation /  
Accueil et gestion de groupes / Montage d'évènements ponctuels

## ■ UV3 - 2) TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

**Hôtellerie :** accueil, services aux clients, gestion des réservations

**Voyages / Patrimoine :** montage, cotation des produits, accompagnement - guidage,  
mise en valeur des patrimoines

**Transports :** accueil et assistance clientèle, encadrement des PMR (Personnes à  
Mobilité Réduite) dans les transports publics (gares, aéroports, réseaux urbains),  
intermodalité

Scenarii et gestion d'appels, management d'équipes sur plateforme téléphonique

## ■ UV4 - STAGE LONGUE DUREE & MEMOIRE PROFESSIONNEL

Le stage doit se dérouler pendant la scolarité

Durée : 6 mois minimum à raison de 3 jours par semaine

## ■ UV5 - TECHNOLOGIES DE L' INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

### **Les TIC au service du tourisme**

Différence entre site vitrine et marchand / Comment concevoir un site ?

Importance du site et du mailing pour les touristes étrangers / Le package des  
documents de voyages / La stratégie et les modes de distribution / La communication  
appliquée au tourisme.

La maîtrise stratégique de l'information / Les sources d'information.

Organisation d'une structure de veille dans l'entreprise.