

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Définition et mise en place de l'accueil touristique	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et analyser les différentes structures d'accueil touristiques avec leurs spécificités (histoire du tourisme et des territoires, hôtellerie, agence de voyage réceptive, Office du Tourisme, Comité Départemental ou Régional du Tourisme,...) et comprendre le fonctionnement des politiques d'aménagement du territoire et leurs enjeux • Mettre en place et organiser l'accueil touristique : Identifier les besoins des clients, des prospects et des utilisateurs; Mettre en place des outils de satisfaction clients pour améliorer et diversifier les services proposés aux clients . Identifier les besoins spécifiques de l'hôtellerie et mettre en place des services annexes (exemple: conciergerie) • Mettre en place et réaliser une étude de marché, une veille concurrentielle dans le but de développer les différents services liés à l'accueil touristique 	<p>B1-1 Contrôle continu écrit et surveillé de 2h30, à l'issue du module de formation : questions de cours sur l'organisation du tourisme en France;</p> <p>B1-2 Accueil des touristes étrangers en France: rédaction d'un dossier RECEPTIF noté sur 40, de 20 à 25 pages proposant un Itinéraire touristique pour le segment loisirs sur une région de France, pour une clientèle de groupes rédigé en anglais (cahier des charges et cotation) + une analyse de marché avec les caractéristiques et les attentes de la clientèle (comportement du consommateur et possibilité de développement de ce marché pour la France).Le sujet et les consignes sont remises à</p>	<p>Le CDAT maîtrise l'organisation de l'industrie Touristique en France;</p> <p>Le CDAT accueille un client dans le respect du cahier des charges défini par son entreprise;</p> <p>Le CDAT en hôtellerie est en mesure de développer des services complémentaires à ceux proposés par l'hôtel dans le but de satisfaire les demandes de sa clientèle;</p> <p>Le CDAT assure un suivi de ces services et de ces actions, dans le but de se démarquer de la concurrence.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p><i>l'étudiant en novembre pour un dépôt à l'école début juin. + soutenance orale en juillet de 40 mn en français et en anglais: notée sur 20 avec présentation du dossier et réponses aux questions du jury constitué par des professionnels du tourisme(une note sur 20 pour le dossier + 1 note sur 20 pour la prestation orale en anglais)..</i></p> <p><i>B1-3 Accueil en hôtellerie: trainings en cours tout au long du cursus de formation puis mise en situation pratique individuelle de 15mn, par des jeux de rôle notés sur 20</i></p> <p><i>B1-4 Etude de marché et veille concurrentielle: réalisation et présentation orale de 30 mn par groupe de travail de 2 à 4 étudiants d'une veille concurrentielle portant sur l'actualité du tourisme avec supports visuels laissés au choix du groupe</i></p>	
--	--	---	--

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Définition et mise en œuvre de la stratégie et du développement commercial d'une unité touristique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les informations relatives au marché du tourisme en appréhendant les différentes techniques de benchmarking • Analyser les produits et les services du marché touristique • Comprendre et analyser les outils SEM (Search Engine Marketing) : SEO, SEA, SMO (Référencement naturel) • Utiliser les outils statistiques (Google analytics) pour analyser l'audience d'un site internet • Communiquer et prospecter efficacement sur le Web les réseaux sociaux • Mettre en place des actions de marketing et de marketing digital (Off /On Line) • Piloter la création, la mise en place et le suivi de nouveaux supports de communication multicanale • Diagnostiquer la politique marketing et commerciale de l'entreprise de l'unité touristique • Analyser et synthétiser l'ensemble des données récoltées en vue de leur exploitation • Planifier les actions et définir les indicateurs de performance • Elaborer et mettre en place les techniques de vente • Développer les techniques de négociation et de communication dans un but commercial en français /en anglais et autres langue(s) étrangère(s) • Définir les modalités de suivi et de fidélisation des clients • Fixer et piloter les objectifs commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> • B2-1 Marketing : QCM de validation d'1 heure en fin de module sur les points marketing essentiels, la communication multicanale, la fidélisation des clients et l'organisation d'événements pour l'animation d'un point de vente <p>B2-2 Webmarketing : tirage au sort d'un site internet parmi une sélection de leaders touristiques choisie préalablement par le centre de formation. Préparation de 2h du diagnostic du site tiré au sort sous forme de synthèse par équipe de 2-4 maximum, avec des éléments de stratégie argumentés. Présentation à l'oral 30 minutes devant un jury (1 intervenant du centre de formation + 1 professionnel extérieur) du plan d'actions corrélatif au diagnostic réalisé, ainsi que de la méthode de suivi des actions web à mener afin d'améliorer le trafic et la e-réputation de la marque. (20 minutes de présentation et 10 minutes de questions réponses avec le jury.)</p> <p>B2-3 Simulation orale de 30 mn de la vente d'un produit touristique en</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le chargé de développement d'activités touristiques a démontré sa capacité à utiliser et exploiter le vocabulaire d'anglais touristique • le chargé de développement d'activités touristiques a analysé avec pertinence le site internet et l'a commenté • Le chargé de développement d'activités touristiques a su présenter les différentes techniques de vente • Le chargé de développement d'activités touristiques a démontré sa capacité à animer un point de vente
---	---	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<i>français et en anglais et 10 minutes de questions réponses avec le jury.</i>	
--	--	---	--

<i>Analyse, élaboration et développement de l'offre touristique</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquérir, développer et actualiser les connaissances touristiques au niveau territorial, national et international</i> • <i>Concevoir des produits touristiques et déterminer leur coût de revient à l'aide d'outils bureautiques (Word, Excel)</i> • <i>Apprendre et utiliser un logiciel professionnel de Global Distribution Systems (GDS) de type Amadeus</i> • <i>Identifier les différentes tendances de l'industrie du Tourisme et du voyage (Affaires, Voyages d'Affaires, croisières, groupes et collectivités, séjours...) et nouvelles tendances (Tourisme Durable, Slow Tourism, Tourisme Sportif, Tourisme de mémoire, Tourisme et Handicap...) pour concevoir de nouveaux produits</i> • <i>Appréhender les différentes composantes du Tourisme d'Affaires (séminaires, team building, Meetings Incentive Congress Events, BLEISURE)</i> • <i>S'initier à la géopolitique et à ses conséquences dans le tourisme, au niveau territorial, national, international..</i> 	<p><i>B3-1 Connaissances touristiques : présentation orale individuelle de 15 mn d'une destination touristique laissée au choix de l'étudiant parmi celles étudiées en cours, notée sur 20 + 2 DST sur des sujets vus en cours ;</i></p> <p><i>B3-2 Utilisation d'outils bureautiques: mise en application pratique sur poste de travail d'1h notée sur 20 avec calcul de prix, réalisation de graphiques et de tableaux de bord pour piloter l'activité,</i></p> <p><i>B3-3 GDS: Mise en application pratique d'1h sur poste de travail du logiciel type AMADEUS avec recherches de routing, d'horaires, de disponibilités, de tarifs, notée sur 20 ;</i></p> <p><i>B3-4 Production touristique : Montage de produits touristiques : 1 DST de 3h noté sur 20, à l'issue du</i></p>	<p><i>Le CDAT a démontré sa capacité à élaborer un produit touristique dans le respect du cahier des charges défini par son entreprise</i></p> <p><i>Le CDAT maîtrise les outils et les techniques de production de l'industrie du tourisme</i></p>
---	--	---	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p><i>module de formation. En groupe de 2 à 4 étudiants maximum, élaboration d'un dossier noté sur 20, de 60 pages (naissance du projet, réalisation du montage du produit, prints GDS, choix du réceptif local, rédaction et choix des visuels, mise sur le marché et commercialisation) + présentation orale de 30 mn par le groupe de travail avec description des différentes étapes, les difficultés rencontrées et une synthèse de la partie commercialisation et suivi du produit) avec supports visuels laissés à l'appréciation du groupe notée sur 20 ;</i></p> <p><i>B3-5 Création d'un projet événementiel lié au Tourisme d'Affaires par groupe de travail: dossier de 30 pages remis au jury le jour de l'oral présentant la demande du client, la construction du projet événementiel et la présentation faite au client noté sur 20 + oral de 30 mn noté sur 20 face à un jury de professionnels qui jouent le rôle du client avec supports visuels (diaporama, Powerpoint) laissés au choix du groupe ;</i></p>	
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><i>Gestion et management d'une unité touristique</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>S'initier au droit du Travail et au management d'équipe et au pilotage de projets.</i> • <i>Participer à l'élaboration d'un budget annuel et pluriannuel et le piloter;</i> • <i>Maîtriser les fondamentaux juridiques du tourisme</i> • <i>Analyser et mettre en place une politique de Service Après Vente efficiente</i> • <i>Mettre en œuvre les méthodologies des démarches qualité dans les différents types d'entreprises touristiques</i> 	<p><i>B4-1 Gestion financière: à l'issue du module de formation, DST d'1h30 noté sur 20 avec préparation d'un budget et suivi des ratios financiers;</i></p> <p><i>B4-2 Droit du Tourisme: à l'issue du module de formation, étude de cas pratiques de 1h30 notée sur 20 sur des notions vues en cours, dans le respect d'une démarche Qualité du service Après-Vente;</i></p> <p><i>B4-3 RH: à l'issue du module de formation, analyse de cas sous forme de QCM notée sur 20, d'une durée de 45 mn.</i></p>	<p><i>Le CDAT connaît et respecte les règles du droit du tourisme;</i> <i>Le CDAT a assimilé les principes de base de la gestion financière;</i> <i>Le CDAT a assimilé les principes de base de la gestion des Ressources Humaines</i></p>
---	--	--	--