

BTS Tourisme

Catalogue des cours / Course catalogue

2 années - 4 semestres / 2 years - 4 semesters



Informations sur les crédits ECTS et la description des cours

Tous les cours sont dispensés en langue française, à l'exception des cours de langues. Certains cours peuvent être ponctuellement dispensés en anglais ou en espagnol par les enseignants bénéficiant d'une certification dans cette langue (DNL).

L'ECTS facilite la lecture et la comparaison des programmes d'études pour tous les étudiants, tant locaux qu'étrangers. Il facilite également la mobilité et la reconnaissance académique. L'ECTS aide les universités à organiser et réviser leurs programmes d'études. Le système peut s'utiliser dans le cadre de programmes et de modes d'enseignement diversifiés. Il renforce l'attractivité de l'enseignement supérieur européen pour les étudiants d'autres continents.

Notes about ECTS credits and courses' description

All courses are taught in French, except for language courses. Some courses may be taught occasionally in English or Spanish by teachers who are certified in this language.

ECTS makes study programmes easy to read and compare for all students, local and foreign. ECTS facilitates mobility and academic recognition. ECTS helps universities to organise and revise their study programmes. ECTS can be used across a variety of programmes and modes of delivery. ECTS makes European higher education more attractive for students from abroad.

Informaciones sobre los créditos ECTS y la descripción de los cursos

Todos los cursos se imparten en francés, excepto los cursos de idiomas. Algunos cursos pueden ser impartidos en inglés o en español por profesores certificados en este idioma.

El ECTS hace que los programas de estudio resulten fácilmente comprensibles y comparables para todos los estudiantes, tanto locales como extranjeros. Facilita la movilidad y el reconocimiento académico. Ayuda a las universidades a organizar y revisar sus programas de estudios. Puede ser utilizado para diversos programas y modalidades de enseñanza, y hace que la educación superior europea sea mas atractiva para los estudiantes de otros continentes.

Informazioni riguardo i crediti ECTS e la descrizione dei corsi

Tutti i corsi sono tenuti in francese, eccetto i corsi di lingua. Alcuni corsi possono essere tenuti in inglese o spagnolo da insegnanti che hanno una certificazione in questa lingua (DNL).

L'ECTS rende i programmi di studio facili da leggere e confrontare per tutti gli studenti, sia locali che stranieri. Facilita anche la mobilità e il riconoscimento accademico. L'ECTS aiuta le università a organizzare e rivedere i loro programmi di studio. Il sistema può essere utilizzato in una varietà di programmi e modalità d'insegnamento diversificate. L'ECTS rende l'istruzione superiore europea più attraente per gli studenti stranieri.

BTS Tourisme

Intitulé du cours / Courses		Heures semaine / hours per week	Crédits par an / Credits per year	Crédits par semestre / Credits per semester	Code du cours / Course code
Culture générale et expression française <i>French</i>		2	4	2	T/EXP1 T/EXP2
Anglais / <i>English as a second language</i>	Niveau B1 / B1 level	3	6	3	T/ANG1 T/ANG2
Espagnol / Allemand / <i>Spanish / German as a second language</i>	Niveau B1 / B1 level	3	6	3	T/ESP1 - T/ESP2 T/ALL1 - T/ALL2
Tourisme et territoires <i>Tourism and territories</i>	Année 1 / Year 1	5	10	5	T/TT1
	Année 2 / Year 2	4	8	4	T/TT2
Gestion de la relation clientèle touristique <i>Customer management</i>	Année 1 / Year 1	5	10	5	T/GRCT1
	Année 2 / Year 2	6	12	6	T/GRCT2
Elaboration d'une prestation touristique <i>Travel and services packaging and marketing</i>		7	12	6	T/EPT1 T/EPT2
Gestion de l'information touristique <i>Information and communication tools</i>		3	6	3	T/GIT1 T/GIT2
Atelier de professionnalisation <i>Studies and professional situations</i>		3	6	3	T/APRO1 T/APRO2
TOTAL crédits ECTS / Total ECTS credits			60 ECTS	30 ECTS	
Enseignements optionnel / Additional courses					
Stage en milieu professionnel / <i>Trainee internship - Work placement</i>	3 crédits / 2 semaines <i>3 credits / 2 weeks</i>				T/STA
Parcours de professionnalisation à l'étranger <i>Professionalization courses abroad</i>		1	2	1	T/PPE1 T/PPE2
Projet de spécialisation <i>Professional specialization project</i>		1	2	1	T/SPE1 T/SPE2
Langue vivante 3 / Other language	Espagnol Allemand Italien	2	4	2	T/LV3-1 T/LV3-2

Course code: T/EXP1 - T/EXP2		Course title: Culture générale et expression française	
Number of credits: 2 crédits ECTS par semestre / <i>2 ECTS credits per semester</i>		Number of hours: Semester 1: 30 hours Semester 2: 30 hours Semester 3: 30 hours Semester 4: 30 hours	
Objectives of the course / <i>Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours</i>			
<i>How to read, make an analysis of a synopsis, draw up a list of arguments.</i> <i>How to build a list of arguments: put into words one’s opinions with examples and structuration.</i> <i>Enrich abstract vocabulary.</i> <i>Make analysis of pictures (press, adverts).</i>			
Aprender a leer, analizar un texto argumentativo (prensa, sociología), encontrar cuáles son los argumentos del texto. Saber construir un texto argumentado, expresar su opinión en forma estructurada con argumentos, ejemplos. Enriquecer el vocabulario abstracto (opiniones, razonamiento, sentimientos...). Analizar imágenes (dibujos de prensa, fotos, carteles publicitarios).			
Saper leggere e analizzare un testo argomentativo (stampa, sociologia), identificare i relativi argomenti. Sapere come costruire una lista di argomenti: esprimere la propria opinione in modo strutturato, con argomenti ed esempi. Arricchire il suo vocabolario astratto (opinioni, ragionamenti, sentimenti...). Analizzare le immagini (vignette della stampa, fotografie, immagini pubblicitarie).			
Savoir lire, analyser un texte argumentatif (presse, sociologie), repérer ses arguments. Savoir construire un devoir argumentatif : exprimer son opinion de façon structurée, avec des arguments, des exemples. Enrichir son vocabulaire abstrait (opinions, raisonnement, sentiments...). Analyser des images (dessin de presse, photographie, image publicitaire).			
Contents of the course / <i>Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours</i>			
<i>Study of argumentative documents on society subjects (press, sociological summaries), analysis of pictures, argumentative written essay on society subjects.</i>			
Estudios de documentos argumentativos alrededor de temas de sociedad (prensa, ensayos sociológicos), análisis de imágenes. Trabajo de expresión escrita argumentativa alrededor de temas de sociedad.			
Studio di documenti argomentativi che riguardano temi sociali (stampa, saggi sociologici), analisi di immagini, saggi scritti argomentativi pertinenti a temi sociali.			
Etude de documents argumentatifs abordant des thèmes de société (presse, essais sociologiques). Etude d’images - Travail d’expression écrite argumentative sur des thèmes de société.			

Course code: T/ANG1 - T/ANG2		Course title: ANGLAIS	
Number of credits: 3 crédits ECTS par semestre / <i>3 ECTS credits per semester</i>		Number of hours: Semester 1: 45 hours Semester 2: 45 hours Semester 3: 45 hours Semester 4: 45 hours	
Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours			
<i>1st grade objectives: Discover professional vocabulary of tourism, forms of tourism, transports, accommodation, and entertainments.</i> <i>Different types of stereotypes concerning clients, countries, cultures, etc... Different types of clients, how to face difficult situations, express opinions, positive and negative. How to present a famous place, to build a tour.</i> <i>2nd grade objectives: to know about geographic and cultural realities of English-speaking countries, to answer client's touristic demand. Interviews. How to lead foreign groups. Following of selling.</i>			
<i>Objetivo 1er año: descubrir léxico específico del turismo, descubrir diferentes tipos de turismo, de transporte, alojamiento, actividades turísticas.</i> <i>Ver cuáles son los diferentes estereotipos para salir de los “clichés” cuando se habla de clientelas, de países, culturas etc. Descubrir diferentes tipos de clientelas. Expresar gustos. Diferentes situaciones problemáticas. Expresar disgustos. El producto turístico a través de la publicidad: carteles, cuña publicitaria. Atraer. Presentar un lugar turístico conocido, proponer un circuito. Convencer.</i> <i>Objetivos 2do año: Conocer realidades geográficas, culturales de los países anglófonos para responder a las demandas de una clientela extranjera. Entrevistas, encuestas. Proponer a los turistas franceses productos adaptados a su demanda en los países anglófonos. Creación de folletos, cuñas publicitarias Acompañar grupos extranjeros. Seguimientos de venta. Encontrar otros productos, otras clientelas.</i>			
<i>Obiettivi 1° anno: scoprire il vocabolario specifico del turismo. Scopri i diversi tipi di turismo, i trasporti, gli alloggi, le attività turistiche. I diversi stereotipi e cliché della clientela, paesi, culture, ecc. Scoprire i diversi tipi di clientela, le diverse situazioni problematiche. Attraente. Presentare un luogo turistico conosciuto, proporre un tour.</i> <i>Obiettivi 2° anno: conoscere le realtà geografiche e culturali dei paesi di lingua inglese per rispondere alle richieste dei clienti stranieri. Interviste. Proporre al turista francese prodotti adatti alla sua domanda nei paesi anglofoni. Creazione di volantini e materiali di comunicazione. Accompagnamento di gruppi stranieri. Follow-up delle vendite. Scoprire nuovi prodotti e nuovi clienti.</i>			
<i>Objectifs 1ere année : découvrir le vocabulaire spécifique du tourisme. Découvrir différents types de tourisme, des transports, de l'hébergement, des activités touristiques. Les différents stéréotypes et clichés de la clientèle, des pays, cultures, etc... Découverte des différents types de clientèles, différentes situations problématiques. Attirer. Présenter un lieu touristique connu, proposer un circuit.</i> <i>Objectifs 2eme année : connaître les réalités géographiques, culturelles des pays anglophones, pour répondre aux demandes de la clientèle étrangère. Entretiens. Proposer au touriste français des produits adaptés à sa demande dans les pays anglophones. Création de dépliants, de supports de communication. Accompagner les groupes étrangers. Suivi de vente. Découvrir de nouveaux produits, nouvelles clientèles.</i>			
Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours			
<i>This is an overview of the objectives of the teaching of English Tourism BTS through authentic documents, audio, Blog, videos, posters, through practical situations, role plays, resolution problems of professional projects: discovering of types of tourism and tourists' expectations. Developing professional vocabulary. Welcoming guests. The objective is to reach “B2 level” (CEFR) in two years.</i>			
Se trata de una presentación general de los objetivos de la enseñanza del inglés en BTS Turismo a través de documentos originales, audio, escrito, vídeo, carteles, a través de situaciones prácticas, juegos de rol, resolución de problemas, proyectos profesionales. El objetivo es alcanzar el nivel B2 (MCER) en dos años.			

Si tratta di una presentazione generale degli obiettivi dell'insegnamento dell'inglese nel turismo BTS attraverso documenti originali, audio, scritti, video, poster, attraverso situazioni pratiche, giochi di ruolo, problem solving, progetti professionali. L'obiettivo è raggiungere il livello B2 (CEFR) in due anni.

Il s'agit d'une présentation générale des objectifs de l'enseignement de l'anglais en BTS Tourisme à travers des documents originaux, audio, écrits, vidéos, affiches, à travers des situations pratiques, des jeux de rôles, des résolutions de problèmes, de projets professionnels. Il s'agit d'atteindre, en deux ans, le niveau B2 (CECRL).

Course code: T/ESP1 - T/ESP2		Course title: ESPAGNOL	
Number of credits: 3 crédits ECTS par semestre / <i>3 ECTS credits per semester</i>		Number of hours: Semester 1: 45 hours Semester 2: 45 hours Semester 3: 45 hours Semester 4: 45 hours	
Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours			
<i>1st grade objectives: Discover professional vocabulary of tourism, forms of tourism, transports, accommodation, and entertainments. Different types of stereotypes concerning clients, countries, cultures, etc... Different types of clients, how to face difficult situations, express opinions, positive and negative. How to present a famous place, to build a tour.</i> <i>2nd grade objectives: to know about geographic and cultural realities of Spain and South America, to answer client’s touristic demand. Interviews. How to lead foreign groups. Following of selling.</i>			
<i>Objetivo 1er año:</i> descubrir léxico específico del turismo, descubrir diferentes tipos de turismo, de transporte, alojamiento, actividades turísticas. Ver cuáles son los diferentes estereotipos para salir de los “clichés” cuando se habla de clientelas, de países, culturas etc. Descubrir diferentes tipos de clientelas. Expresar gustos. Diferentes situaciones problemáticas. Expresar disgustos. El producto turístico a través de la publicidad: carteles, cuña publicitaria. Atraer. Presentar un lugar turístico conocido, proponer un circuito. Convencer. <i>Objetivos 2do año:</i> Conocer realidades geográficas, culturales de España, América del Sur para responder a las demandas de una clientela extranjera. Entrevistas, encuestas. Proponer a los turistas franceses productos adaptados a su demanda en España o América del Sur. Creación de folletos, cuñas publicitarias. Acompañar grupos extranjeros. Seguimientos de venta. Encontrar otros productos, otras clientelas.			
<i>Obiettivi 1° anno:</i> scoprire il vocabolario specifico del turismo. Scoprire i diversi tipi di turismo, trasporti, alloggi, attività turistiche. I differenti stereotipi e i clichés dei clienti, dei paesi, delle culture, ecc... Scoperta dei vari tipi di clienti, situazioni, problematiche. Convolgere. Presentare un luogo turistico conosciuto, proporre un itinerario. <i>Obiettivi 2° anno:</i> conoscere le realtà geografiche, la cultura della spagna, dell’America del Sud,per poter rispondere alle domande della clientela straniera. Interviste. Offrire ai turisti francesi prodotti adatti alle loro esigenze in Spagna o in Sud America. Creazione di volantini e materiali di comunicazione. Accompagnare i gruppi stranieri. Follow-up delle vendite. Scoprire nuovi prodotti e nuovi clienti.			
<i>Objectifs 1ere année :</i> découvrir le vocabulaire spécifique du tourisme. Découvrir différents types de tourisme, des transports, de l’hébergement, des activités touristiques. Les différents stéréotypes et clichés de la clientèle, des pays, cultures, etc... Découverte des différents types de clientèles, différentes situations problématiques. Attirer. Présenter un lieu touristique connu, proposer un circuit. <i>Objectifs 2eme année :</i> connaitre les réalités géographiques, culturelles d’Espagne, d’Amérique du Sud, pour répondre aux demandes de la clientèle étrangère. Entretiens. Proposer au touriste français des produits adaptés à sa demande en Espagne ou en Amérique du Sud. Création de dépliants, de supports de communication. Accompagner les groupes étrangers. Suivi de vente. Découvrir de nouveaux produits, nouvelles clientèles.			

Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours

This is an overview of the objectives of the teaching of English Tourism BTS through authentic documents, audio, Blog, videos, posters, through practical situations, role plays, resolution problems of professional projects: discovering of types of tourism and tourists' expectations. Developing professional vocabulary. Welcoming guests. The objective is to reach "B2 level" (CEFR) in two years.

Se trata de una presentación general de los objetivos de la asignatura a través de documentos auténticos, audios, escritos, videos, carteles etc... A través de situaciones prácticas, juegos de roles, resolución de problemas, guiones, proyectos profesionales, se trata de alcanzar, en dos años, el nivel B2 (CECRL).

Si tratta di una presentazione generale degli obiettivi dell'insegnamento di spagnolo nel BTS turismo attraverso dei documenti originali, audio, scritti, video, manifesti, attraverso situazioni pratiche, giochi di ruolo, problem solving e progetti professionali. L'obiettivo è raggiungere il livello B2 (CEFR) in due anni

Il s'agit d'une présentation générale des objectifs de l'enseignement de l'espagnol en BTS Tourisme à travers des documents originaux, audio, écrits, vidéos, affiches, à travers des situations pratiques, des jeux de rôles, des résolutions de problèmes, de projets professionnels. Il s'agit d'atteindre, en deux ans, le niveau B2 (CECRL).

Course code: T/TT1 - T/TT2**Course title: Tourisme et territoires****Number of credits:**

Semester 1: 5 ECTS credits Semester 2: 5 ECTS credits

Semester 3: 4 ECTS credits Semester 4: 4 ECTS credits

Number of hours:

Semester 1: 75 hours Semester 2: 75 hours

Semester 3: 60 hours Semester 4: 60 hours

Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours

Territories are addressed at different scales and often through clearly identified problems. The geographical approach based on the use of maps and plans, photographs, and most often specialized texts. The figures and graphs are additional analysis tools you need to know to connect with other sources.

Hablamos de territorios basándonos en escalas diferentes y a menudo, a través de problemáticas claramente identificadas. El proceso geográfico requiere la utilización de mapas, gráficos, fotos, textos especializados. Las cifras y los gráficos son herramientas de análisis que hay que saber combinar con otras fuentes.

I territori sono affrontanti su diverse scale e spesso attraverso questioni chiaramente identificate. L'approccio geografico si basa sull'uso di mappe e piani, fotografie e testi, il più delle volte specializzati. I dati e le cifre costituiscono degli strumenti d'analisi complementari che bisogna saper mettere in relazione con altre risorse.

Les territoires sont abordés à différentes échelles et souvent par le biais de problématiques clairement identifiées. La démarche géographique repose sur l'utilisation de cartes et de plans, de photographies et de textes le plus souvent spécialisés. Les données chiffrées et les graphiques constituent des outils d'analyse complémentaires qu'il faut savoir mettre en relation avec d'autres sources.

Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours

During the first year, we focus on the methodology and the use of various documents dealing with a specific theme. Starting from local, we can concentrate on tourism on the coast, in the mountains, the countryside and the city. Concerning Geography, with the study of distributions and multiscale approach, from local to global, to address issues such as networks, clusters, centers and peripheries, borders and their effects, altitude and its consequences, seasons and climates, wealth levels and equipment etc... Site visits associated with professional meetings along this first learning phase.

The second year is based on the study of the richest records and more ambitious problems. We prepare students

for a challenging exam. Gradual learning facilitates the progress of each student involved and motivated. Questioning is at the center of our practice. Case studying provides valuable time for the acquisition of a general culture always highly valued in the workplace. Finally, we try to provide the necessary foundation for further study, a specialization.

1er año: se favorece el método y la utilización de diferentes documentos alrededor de un eje. Nos basamos en lo local para poder hablar del turismo litoral, de montaña, de campo, de ciudad. Al estudiar los repartos y el enfoque multiescalar, la geografía nos lleva de lo local hacia la escala mundial con el objetivo de abordar temas como las redes, los polos, los centros y las periferias, las fronteras, sus consecuencias, las estaciones, los climas, los diferentes recursos económicos y las diferencias de equipamientos etc. Visitas de sitios con encuentros profesionales jalonan este primer año de formación.

2do año: se trata de estudiar expedientes más ricos y problemáticas más ambiciosas. El examen no resulta tan difícil sino más bien exigente. Por eso, cualquier estudiante motivado e implicado podrá avanzar gracias a una progresión medida y adaptada. La base de nuestra formación es la reflexión y los casos prácticos permiten adquirir una cultura general que se valora en el ámbito profesional. Por fin, tratamos de echar a nuestros estudiantes los cimientos imprescindibles para seguir estudios en la Universidad con el fin de que se especialicen.

1° anno: viene favorito il metodo e l'utilizzo di vari documenti che riguardano un tema specifico. Partendo dal livello locale, possiamo trattare il turismo sul litorale, in montagna, in campagna e in città. La geografia, con lo studio delle distribuzioni e l'approccio multiscalar, ci porta dalla scala locale a quella globale per affrontare questioni come reti, poli, centri e periferie, confini e loro effetti, altitudine e le sue conseguenze, stagioni e climi, livelli di ricchezza e di equipaggiamento, ecc. Le visite in loco combinate con riunioni professionali caratterizzano questa prima fase di apprendimento.

2° anno: è basato sullo studio di file più ricchi e problemi più ambiziosi. Prepariamo gli studenti per un esame che non è difficile ma esigente. Una progressione misurata e adattata facilita il progresso di ogni studente coinvolto e motivato. L'interrogazione rimane centrale nella nostra pratica. I casi di studio sono tempo prezioso per l'acquisizione di una cultura generale sempre molto apprezzata nel mondo professionale. Infine, cerchiamo di fornire le basi essenziali per ulteriori studi e specializzazioni.

Durant la première année, nous mettons l'accent sur la méthodologie et l'utilisation des différents documents en prenant appui sur un axe. En partant du local, nous pouvons traiter le tourisme sur le littoral, en montagne, à la campagne et en ville. La géographie, avec l'étude des répartitions et l'approche multiscalaire, nous entraîne du local vers l'échelle mondiale afin d'aborder des questions comme les réseaux, les pôles, les centres et les périphéries, les frontières et leurs effets, l'altitude et ses conséquences, les saisons et les climats, les niveaux de richesse et d'équipement, etc. Des visites de sites associées à des rencontres professionnelles jalonnent cette première phase d'apprentissage.

La seconde année repose sur l'étude de dossiers plus riches et de problématiques plus ambitieuses. Nous préparons les étudiants pour un examen non pas difficile mais exigeant. Une progression dosée et adaptée facilite les progrès de chaque étudiant impliqué et motivé. Le questionnement reste au centre de nos pratiques. Les études de cas constituent des temps précieux pour l'acquisition d'une culture général toujours très appréciée dans le milieu professionnel. Enfin, nous essayons de fournir les bases indispensables pour une poursuite d'études, une spécialisation.

Course code: T/GRCT1 - T/GRCT1		Course title: Gestion de la relation clientèle touristique
Number of credits: Semester 1: 5 ECTS credits Semester 2: 5 ECTS credits Semester 3: 6 ECTS credits Semester 4: 6 ECTS credits		Number of hours: Semester 1: 75 hours Semester 2: 75 hours Semester 3: 90 hours Semester 4: 90 hours
Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours		
<i>This course contributes to the construction of skills related to the reception, advice, sale, and follow-up of customers as well as the accompaniment of tourists. This area of activity considers the triple dimension of the relationship that is established with the customer:</i> - <i>Spatial, by presenting the diversity of places and methods of selling tourist services (including at a distance) and of providing support.</i> - <i>Interpersonal, based on an understanding of the mechanisms and approaches in action, within the framework of effective communication.</i> - <i>Technological, by being situated in a technological environment which integrates professional tools for consulting, selling, booking, customer follow-up and accompanying tourists.</i> <i>Environmental, ethical, and societal concerns as well as commercial offers adapted to tourists with special needs are integrated in this course.</i>		
Este curso contribuye a la construcción de competencias relacionadas con la recepción, el asesoramiento, la venta y el seguimiento al cliente, así como el acompañamiento de los turistas. Esta área de actividad tiene en cuenta la triple dimensión de la relación que se establece con el cliente: - Espacial, presentando la diversidad de los lugares y métodos de venta de servicios turísticos (incluso a distancia) y de ejercicio del acompañamiento; - Interpersonal, basado en la comprensión de los mecanismos y enfoques en acción, en el marco de una comunicación eficaz; - Tecnológica, al situarse en un entorno tecnológico que integra herramientas profesionales de asesoramiento, venta, reserva, seguimiento de clientes y acompañamiento de turistas. En este curso se integran las preocupaciones medioambientales, éticas y sociales, así como las ofertas comerciales adaptadas a los turistas con necesidades especiales.		
Questo corso contribuisce a costruire competenze legate con l'accoglienza, il consiglio, la vendita e l'assistenza clienti, oltre all' accompagnamento dei turisti. Quest'area di attività prende in considerazione la triplice dimensione della relazione stabilita con il cliente: - Spaziale, presentando la diversità dei luoghi e delle modalità di vendita dei servizi turistici (anche a distanza) e di assistenza; - Interpersonale, basato sulla comprensione dei meccanismi e degli approcci in azione, nel quadro di una comunicazione efficace; - Tecnologico, situandosi in un ambiente tecnologico che integra strumenti professionali di consulenza, vendita, prenotazione, monitoraggio dei clienti e accompagnamento dei turisti. Le preoccupazioni ambientali, etiche e sociali così come le offerte commerciali adattate ai turisti con bisogni speciali sono integrate in questo corso.		
Ce cours contribue à la construction de compétences en lien avec l'accueil, le conseil, la vente et le suivi de clientèle ainsi que l'accompagnement des touristes. Ce pôle d'activités prend en compte la triple dimension de la relation qui s'établit avec le client : - Spatiale, en présentant la diversité des lieux et des méthodes de vente de prestations touristiques (y compris à distance) et d'exercice de l'accompagnement ; - Interpersonnelle, à partir de la compréhension des mécanismes et démarches en action, dans le cadre d'une communication efficace ; - Technologique, en se situant dans un environnement technologique qui intègre les outils professionnels de consultation, de vente, de réservation, de suivi de clientèle et d'accompagnement de touristes. Les préoccupations environnementales, éthiques et sociétales ainsi que les offres commerciales adaptées aux touristes à besoins spécifiques sont intégrées à ce cours.		
Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours		

Customer relationship management techniques and practical situations (role-playing, visiting tourist sites, meetings with professionals, etc.) include: reception and sales area layout, on site promotion, professional communication, sales interview, Global Distribution System (GDS Amadeus for air and rail services, tour operators' GDS, Customer Relationship Management system...), contracts, insurance, quality approach, management of complaints and disputes, techniques for managing and accompanying groups of tourists.

Les técnicas de gestión de las relaciones con los clientes, los estudios de casos prácticos y los ejercicios (juegos de rol, visitas sobre el terreno, encuentros con profesionales del turismo, etc.) abarcan: la disposición de la zona de recepción y venta, la promoción en el punto de venta, la comunicación profesional, la entrevista de venta, los sistemas globales de distribución (por ejemplo, el GDS Amadeus para los servicios aéreos y ferroviarios, los servidores de los operadores turísticos), los contratos, los seguros, el enfoque de calidad, la gestión de las reclamaciones y de los conflictos, y las técnicas de gestión y acompañamiento de grupos turísticos.

Le tecniche di gestione delle relazioni con i clienti, gli studi di casi pratici e le messe in situazione (giochi di ruolo, visite sul campo, incontri con professionisti del turismo, ecc.) riguardano: il layout dello spazio di accoglienza e di vendita, la promozione sul punto vendita, la comunicazione professionale, il colloquio di vendita, il Sistema di distribuzione globale (GDS Amadeus per i servizi aerei e ferroviari, i server dei tour operator), i contratti, le assicurazioni, l'approccio alla qualità, la gestione dei reclami e delle controversie, le tecniche di gestione e accompagnamento dei gruppi di turisti.

Les techniques de gestion de la relation clientèle, les études de cas pratiques et les mises en situation (jeux de rôles, visites sur le terrain, rencontres avec des professionnels du tourisme...) portent sur : l'aménagement de l'espace d'accueil et de vente, la promotion sur le lieu de vente, la communication professionnelle, l'entretien de vente, la touristique (GDS Amadeus pour les prestations aériennes et ferroviaires, les serveurs des voyagistes), les contrats, les assurances, la démarche qualité, la gestion des réclamations et des litiges, les techniques de gestion et d'accompagnement de groupes de touristes.

Course code: T/EPT1 - T/EPT2		Course title: Elaboration d'une prestation touristique	
Number of credits: 6 crédits ECTS par semestre / <i>6 ECTS credits per semester</i>		Number of hours: Semester 1: 105 hours Semester 2: 105 hours Semester 3: 105 hours Semester 4: 105 hours	
Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours			
<i>The construction of a tourist offer service is carried out within the framework of a tourist organisation whose basic operating principles must be known, in terms of strategy and organisation, to make the proposed product viable, relevant, and adapted to tourists or professionals' expectations.</i> <i>Carrying out an analysis of the market regarding the tourist packages, depending on supply and demand, taking regulations and competition constraints in each step (design, promotion, and distribution).</i>			
La construcción de un servicio turístico se realiza en el marco de una organización turística cuyos principios fundamentales de funcionamiento deben conocerse tanto estratégica como organizativamente para que el producto propuesto sea viable, creíble y corresponda a las expectativas del turista o del patrocinador. Realizar un análisis del mercado en relación con el servicio que se va a construir, caracterizando la oferta y la demanda en dicho mercado. Tener en cuenta los condicionantes normativos y competitivos en cada fase del desarrollo del servicio (diseño, promoción y distribución).			
La costruzione di un servizio turistico si realizza nell'ambito di un'organizzazione turistica di cui si devono conoscere i principi fondamentali di funzionamento, sia dal punto di vista strategico che organizzativo, affinché il prodotto proposto sia realizzabile, credibile e corrisponda alle aspettative del turista o del cliente. Realizzare un'analisi del mercato in relazione al servizio da costruire, caratterizzando l'offerta e la domanda su questo mercato.			

Prendere in considerazione i vincoli normativi e concorrenziali in ogni fase dello sviluppo del servizio (progettazione, promozione e distribuzione).

La construction d'une prestation touristique s'effectue dans le cadre d'une organisation touristique dont il faut connaître les principes fondamentaux de fonctionnement, tant sur le plan stratégique que sur le plan organisationnel, pour que le produit proposé soit viable, crédible et corresponde à l'attente du touriste ou du commanditaire.

Procéder à une analyse du marché en rapport avec la prestation à construire en caractérisant l'offre et la demande sur ce marché.

Prendre en compte les contraintes réglementaires et concurrentielles dans chacune des phases de l'élaboration de la prestation (conception, promotion et distribution).

Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours

Analysis of the legal framework of tourist activities.

Strategic diagnosis of a tourism organisation: strategic orientation, structure, human and financial resources, performance.

Marketing action: market analysis, product, price, communication, goods and services promotion and assessment.

Methodology for designing a tourist service (visit, trip, event).

Análisis del marco socioeconómico y jurídico de las actividades turísticas.

Diagnóstico estratégico de una organización turística: orientación estratégica, configuración estructural, recursos humanos y financieros, rendimiento.

Acción de marketing: análisis del mercado, producto, precio, comunicación, distribución de un servicio turístico, evaluación de la comercialización del servicio.

Metodología para diseñar un servicio turístico (visita, viaje, evento).

Analisi del quadro socio-economico e giuridico delle attività turistiche.

Diagnosi strategica di un'organizzazione turistica: orientamento strategico, configurazione strutturale, risorse umane e finanziarie, performance.

Azione di marketing: analisi di mercato, prodotto, prezzo, comunicazione, distribuzione di un servizio turistico, valutazione della commercializzazione del servizio.

Metodologia di progettazione di un servizio turistico (visita, viaggio, evento).

Analyse du cadre socio-économique et juridique des activités touristiques.

Diagnostic stratégique d'une organisation touristique : orientation stratégique, configuration structurelle, ressources humaines et financières, performances.

Action marketing : analyse de marché, produit, prix, communication, distribution d'une prestation touristique, évaluation de la commercialisation de la prestation.

Méthodologie de conception d'une prestation touristique (visite, voyage, évènement).

Course code: T/GIT1 - T/GIT2

Course title: Gestion de l'information touristique

Number of credits:

3 crédits ECTS par semestre /

3 ECTS credits per semester

Number of hours:

Semester 1: 45 hours Semester 2: 45 hours

Semester 3: 45 hours Semester 4: 45 hours

Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours

An operational and generalist goal: getting new skills and knowledge to be able to master the computing tools and applications, for gathering, processing, and disseminating tourist information relevant to all tourism professions. A professional goal: learning to understand the professional environment to take part in decision-making process concerning the choice of tools and applications suitable to each type of organization. Online help and self-training will help students develop autonomy and adaptability in designing, producing, giving information as well as in work organisation.

Un objetivo operacional generalista: adquirir las competencias transversales y conocimientos útiles para dominar las herramientas y programas principales para la recopilación, el tratamiento y la edición de datos turísticos, en todos los oficios del sector turístico.
 Un objetivo profesional: aprender a entender el ambiente profesional, para fomentar su participación en la toma de decisiones relacionadas con la selección de herramientas y programas adaptados a cada organización.
 Una metodología para utilizar la ayuda en línea y la autoformación ayudará a desarrollar la autonomía y la adaptabilidad en el diseño, la producción y la distribución de la información, así como en las nuevas formas de organización del trabajo.

Un obiettivo operativo generale: acquisire le competenze trasversali e le conoscenze utili per padroneggiare i principali strumenti e programmi di raccolta, elaborazione e redazione dei dati turistici, in tutti i mestieri del settore turistico.
 Un obiettivo professionale: imparare a capire l'ambiente professionale, al fine di incoraggiare la loro partecipazione al processo decisionale relativo alla selezione di strumenti e programmi adatti ad ogni organizzazione.
 Una metodologia per utilizzare l'aiuto online e l'autoformazione aiuterà a sviluppare l'autonomia e l'adattabilità nella progettazione, produzione e distribuzione dell'informazione, così come nelle nuove forme di organizzazione del lavoro.

Un objectif opérationnel généraliste : acquérir les compétences transversales et les connaissances permettant de maîtriser les principaux outils et logiciels qui facilitent la collecte, le traitement et l'édition de l'information touristique concernant tous les métiers du tourisme.
Un objectif professionnel : comprendre le contexte professionnel pour préparer la prise de décision relative au choix d'outils et de logiciels adaptés aux besoins de chaque organisation.
Une méthodologie d'exploitation de l'aide en ligne et d'autoformation permettra de développer l'autonomie et les capacités d'adaptation en conception, réalisation et diffusion de l'information ainsi qu'à de nouvelles formes d'organisation du travail.

Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours

*Tourist information and tourist information system.
 Hardware, software, networks.
 Computer security principles.
 Relational database, research, sorting out and classifying information.
 Office softwares, computer assisted publication and presentation.
 Timing and project management.
 Digital audio/video editing.
 E-communication (mobile tools, social network, websites...).
 Customer relationship management, survey, data processing and positioning systems.*

La información turística y el sistema de información turística. Las herramientas, programas y redes numéricas. Bases de la seguridad informática, bases de datos relacionadas, búsqueda, clasificación y archivo de la información. Ofimática, gestión del tiempo y gestión de proyecto, publicación et presentación numéricas, edición digital de audio y vídeo, e-comunicación (herramientas móviles, redes sociales, páginas Web, plataformas de trabajo colaborativo). Herramientas de procesamiento de encuestas y geolocalización.

L'informazione turistica e il sistema di informazione turistica. Hardware, software e reti.
 Principi di sicurezza informatica.
 Database relazionali, ricerca, classificazione e archiviazione di informazioni.
 Strumenti di automazione dell'ufficio, desktop publishing, presentazione desktop.
 Gestione del tempo e dei progetti. Montaggio audio/video digitale.
 E-communication: strumenti mobili, reti sociali, siti web, piattaforme di lavoro collaborativo. Elaborazione di

sondaggi e strumenti di geolocalizzazione.

L'information touristique et le système d'information touristique.

Les matériels, logiciels et réseaux.

Principes de sécurité informatique.

Bases de données relationnelles, recherche, classement et archivage de l'information.

Outils bureautique, publication assistée par ordinateur, présentation assistée par ordinateur.

Gestion du temps et gestion de projet. Montage audio/vidéo numérique.

E-communication : outils nomades et mobiles, réseaux sociaux, sites Web, plateformes de travail collaboratif.

Outils de traitement d'enquête et de géolocalisation.

Course code: T/APRO1 - T/APRO2		Course title: Atelier de professionnalisation	
Number of credits:		Number of hours:	
3crédits ECTS par semestre /		Semester 1: 45 hours	Semester 2: 45 hours
3 ECTS credits per semester		Semester 3: 45 hours	Semester 4: 45 hours
Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours			
<i>The course has a triple objective:</i> - <i>Developing the transversal and professional dimension of the skills targeted by the diploma.</i> - <i>Improving the skills related to the student's specialisation.</i> - <i>Building an individual professional curriculum for the student.</i> -			
El taller de profesionalización tiene un triple objetivo: - Desarrollar la dimensión transversal y profesional de las competencias a las que prepara el diploma. - Profundizar en las habilidades relacionadas con la especialización elegida por el estudiante. - Construir una trayectoria profesional individual para el estudiante.			
Il corso ha un triplo obiettivo: - Sviluppare la dimensione trasversale e professionale delle competenze oggetto del diploma. - Approfondire le competenze legate con la specializzazione scelta per lo studente. - Costruire un percorso di professionalizzazione individuale da parte dello studente.			
L'atelier de professionnalisation a un triple objectif : - Développer la dimension transversale et professionnelle des compétences visées par le diplôme. - Approfondir des compétences en lien avec la spécialisation choisie par l'étudiant. - Construire un parcours individuel de professionnalisation par l'étudiant.			
Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours			
<i>Search for internships, role-playing through thematic workshops, in collaboration with professionals.</i>			
Búsqueda de prácticas, realización de juegos de rol a través de talleres temáticos, colaboración con profesionales.			
Ricerca dello stage, messa in situazione attraverso degli ateliers tematici, collaborazione con dei professionisti			
Recherches de stage, mises en situation à travers des ateliers thématiques, collaboration avec des professionnels.			

Course code: T/STA		Course title: Stage en entreprise
Number of credits: 3 crédits / 2 semaines <i>3 ECTS credits / 2 weeks</i>		Number of hours: De 3 semaines à 12 semaines / <i>From 3 weeks to 12 weeks</i>
Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours		
<i>Choice of a company according to specialization and amongst a list of professional partners. Objectives and monitoring of the course by a teacher tutor. Writing a probation report or record in connection with the company.</i>		
Elegir una empresa dentro de una lista Objetivos y seguimiento de prácticas por un profesor responsable. Redacción de un informe de prácticas en relación con la empresa donde se ha realizado el periodo de prácticas.		
Scegliere un'impresa nella lista. Obiettivi e monitoraggio dei corsi attraverso un insegnante tutor. Redazione di un rapporto di tirocinio connesso con l'impresa di stage.		
Choix d'une entreprise. Objectifs et suivi du stage par un enseignant tuteur. Rédaction d'un rapport de stage ou d'un dossier en relation avec l'entreprise de stage.		
Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours		
<i>Customised contents, depending on the host organisation, the period, the expectations, and the degree of autonomy of the trainee.</i>		
Contenidos personalizados, a determinar en función de la organización de acogida, el periodo, las expectativas y el grado de autonomía del aprendiz.		
Contenuti personalizzati, da decidere in funzione dell'organismo d'accoglienza, del periodo, delle aspettative e del grado di autonomia del tirocinante.		
Contenus personnalisés, à déterminer en fonction de l'organisme d'accueil, de la période, des attentes et du degré d'autonomie du stagiaire.		

Course code: T/PPE1 - T/PPE2		Course title: Parcours de professionnalisation à l'étranger	
Number of credits: 1 crédit ECTS par semestre / <i>1 ECTS credit per semester</i>		Number of hours: Semester 1: 15 hours Semester 2: 15 hours Semester 3: 15 hours Semester 4: 15 hours	
Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours			
<i>The option offered to students who carry out one or more internships abroad, for a total duration of at least two months, aims to develop the ability to analyse and adapt to professional and cultural contexts in foreign countries: understanding the working environment and its cultural context, comparing professional practices in France and abroad, highlighting professional practices likely to enrich the French approach, and valuing the efforts of adaptation made during the stay abroad (understanding, making oneself understood, carrying out one's professional activity, adapting to specific constraints).</i>			
La opción ofrecida a los estudiantes que realizan una o varias prácticas en el extranjero, durante un total de al menos dos meses, tiene como objetivo desarrollar su capacidad de análisis y de adaptación a los contextos profesionales y culturales en el extranjero: comprender el entorno de trabajo y su contexto cultural, comparar las prácticas profesionales en Francia y en el extranjero, destacar las prácticas profesionales susceptibles de enriquecer el enfoque francés y valorar los esfuerzos de adaptación realizados durante la estancia en el extranjero (entender, hacerse entender, desarrollar su actividad profesional, adaptarse a las limitaciones específicas).			
L'opzione proposta agli studenti che effettuano uno o più stage all'estero, per una durata totale di almeno due mesi, mira a sviluppare la loro capacità di analisi e di adattamento ai contesti professionali e culturali all'estero: comprendere l'ambiente di lavoro e il suo contesto culturale, confrontare gli stage in Francia e all'estero, mettere in valore gli stage che possono arricchire l'approccio francese e valutare gli sforzi di adattamento messi in opera durante il soggiorno all'estero (capire, farsi capire, sviluppare la propria attività professionale, adattarsi ai vincoli specifici, ecc.)			
L'option proposée aux étudiants effectuant un ou plusieurs stages à l'étranger, pour une durée cumulée de 2 mois minimum vise à développer la capacité d'analyse et l'adaptabilité à des contextes professionnels et culturels dans les pays étrangers : - Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel, - Comparer les pratiques professionnelles en France et à l'étranger, - Mettre en valeur les pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir l'approche française, - Valoriser les efforts d'adaptation mis en œuvre à l'occasion du séjour à l'étranger (comprendre, se faire comprendre, réaliser son activité professionnelle, s'adapter aux contraintes spécifiques). -			
Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours			
<i>Research work, workshops, role-playing.</i> <i>Analysis of the characteristics and specificities of the destination chosen by each student.</i> <i>Interculturality, intercultural management, management culture.</i> <i>International information watch.</i> <i>Preparation for mobility.</i> <i>Exchange with former students who have completed a mobility programme.</i> <i>Meetings with professionals involved in international mobility.</i> <i>Writing of a summary note, preparation for the oral exam.</i>			
Trabajo de investigación, talleres, juegos de rol. Análisis de las características y especificidades del destino elegido por cada estudiante. Interculturalidad, gestión intercultural, cultura de gestión. Vigilancia de la información internacional.			

Preparación para la movilidad.
 Intercambio con antiguos alumnos que realizaron una movilidad al extranjero.
 Encuentros con actores profesionales de la movilidad internacional.
 Redacción de una nota de síntesis, preparación de la prueba oral.
 Lavoro di ricerca, laboratori di situazione, giochi di ruolo.
 Analisi delle caratteristiche e specificità della destinazione scelta da ciascuno studente.
 Interculturalità, gestione interculturale, cultura del management.
 Monitoraggio internazionale delle informazioni.
 Preparazione alla mobilità.
 Scambio con ex studenti che hanno completato una mobilità.
 Incontri con professionisti coinvolti nella mobilità internazionale.
 Scrittura di una nota riassuntiva, preparazione alla prova orale.

Travaux de recherche, ateliers de mise en situation, jeux de rôle.
Analyse des caractéristiques et spécificités de la destination choisie par chaque étudiant.
Interculturalité, management interculturel, culture de management.
Veille informationnelle internationale.
Préparation à la mobilité.
Echange avec d'anciens étudiants ayant réalisé une mobilité.
Rencontres avec des acteurs professionnels de la mobilité internationale.
Rédaction d'une note de synthèse, préparation à l'épreuve orale.

Course code: T/SPE1 - T/SPE2

Course title: Projet de spécialisation

Number of credits:

1 crédits ECTS par semestre /

1 ECTS credit per semester

Number of hours:

Semester 1: 15 hours Semester 2: 15 hours

Semester 3: 15 hours Semester 4: 15 hours

Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours

This option aims to accompany the student in a personal approach to build complementary competences to the generic competences of the BTS Tourism, allowing him to facilitate his professional integration or his further studies.

It is based on a project developed by the candidate during his / her training course and aimed at better understanding the specificities of a particular field of tourism activities, chosen by the student:

- A more in-depth sectoral study such as ecotourism, business tourism, mountain tourism, wine tourism, river or sea cruise tourism for example,

- Or a functional focus such as the reception of people with specific needs (people with disabilities, young children, etc.), the optimisation of tourist reception or routing capacities (yield management), or the development of digital tools to promote tourism in an area, for example.

The choice of a project is linked to an order or a partnership with a private or public structure working in the tourism sector and the project is based on the specifications provided by the client or partner.

Este curso opcional tiene como objetivo acompañar al estudiante en un enfoque personal para construir competencias complementarias a las competencias genéricas del BTS Turismo, permitiéndole facilitar su integración profesional o sus estudios posteriores.

Se basa en un proyecto desarrollado por el candidato durante su formación y destinado a comprender mejor las especificidades de un ámbito concreto de las actividades turísticas, elegido por el estudiante:

- Una profundización sectorial como el ecoturismo, el turismo de negocios, el turismo de montaña, el enoturismo, el turismo de cruceros fluviales o marítimos, por ejemplo,

- o un enfoque más funcional, como la acogida de personas con necesidades específicas (personas con discapacidad, niños pequeños, etc.), la optimización de las capacidades de recepción o encaminamiento de

turistas (yield management), o el desarrollo de herramientas digitales para promover el turismo en una zona determinada, por ejemplo.

La elección del proyecto está vinculada a un pedido o a una asociación con una estructura privada o pública que trabaja en el sector turístico y la realización del proyecto se basa en el pliego de condiciones proporcionado por el cliente o el socio.

Questa opzione mira ad accompagnare lo studente in un approccio personale per costruire competenze complementari alle competenze generiche del BTS Turismo, permettendogli di facilitare il suo inserimento professionale o i suoi ulteriori studi.

L'opzione si basa su un progetto sviluppato dal candidato durante il suo corso di formazione e volto a comprendere meglio le specificità di un particolare settore di attività turistiche, scelto dallo studente:

- Uno studio settoriale più approfondito come l'ecoturismo, il turismo d'affari, il turismo di montagna, il turismo del vino, il turismo di crociera fluviale o marittima per esempio,
- o uno studio funzionale come l'accoglienza di persone con esigenze specifiche (persone con disabilità, bambini piccoli, ecc.), l'ottimizzazione delle capacità di accoglienza turistica o di instradamento (yield management), o lo sviluppo di strumenti digitali per promuovere il turismo in una zona, per esempio.

La scelta del progetto è legata a una commessa o a una partnership con una struttura privata o pubblica che opera nel settore del turismo e il progetto si basa sulle specifiche fornite dal cliente o dal partner.

Cette option vise à accompagner l'étudiant dans une démarche personnelle pour construire des compétences complémentaires aux compétences génériques du BTS Tourisme, lui permettant de faciliter son insertion professionnelle ou sa poursuite d'études.

Elle est fondée sur un projet développé par le candidat au cours de son parcours de formation et visant à mieux appréhender les spécificités d'un domaine précis des activités touristiques, choisi par l'étudiant :

- **Un approfondissement sectoriel** tel que l'écotourisme, le tourisme d'affaires, le tourisme de montagne, l'œnotourisme, le tourisme de croisières fluviales ou maritimes par exemple,
- **ou un approfondissement fonctionnel** tel que l'accueil de personnes à besoin spécifique (personnes ayant un handicap, jeunes enfants...), l'optimisation des capacités d'accueil ou d'acheminement de touristes (yield management), la mise au point d'outils numériques d'animation touristique d'un territoire par exemple.

Le choix du projet est lié à une commande ou à un partenariat avec une structure privée ou publique œuvrant dans le secteur du tourisme et la réalisation du projet s'appuie sur le cahier des charges fourni par le commanditaire ou le partenaire.

Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours

During the first year:

- Individual interviews, documentary research, carrying out a study by tourism sector, information watch, meeting professionals. Contribution to the search for an internship.
- Methodological approach to specifications, prospection or presentation of projects with sponsors.

During the second year:

- Individual interviews, positioning on a project and work planning.
- Methodology of the certification oral.
- Preparation for the continuation of the professionalization project.

1er año

- Entrevistas individuales, investigación documental, realización de un estudio por sector turístico. Entrevistas con profesionales. Contribución a la búsqueda de prácticas.
- Enfoque metodológico de un pliego de condiciones, prospección o presentación de proyectos con patrocinadores.

2do año:

- Entrevistas individuales, posicionamiento en un proyecto y planificación del trabajo.
- Metodología del oral de certificación.
- Preparación para la continuación del proyecto de profesionalización.

1° anno :

- Interviste individuali, ricerche documentarie, realizzazione di uno studio per settore turistico, monitoraggio delle informazioni, incontri con professionisti. Approccio alla professione. Contributo alla ricerca di un tirocinio.
- Approccio metodologico alle specifiche, alla prospezione o alla presentazione di progetti con gli sponsor.

2° anno:

- Interviste individuali, posizionamento su un progetto e pianificazione del lavoro.
 - Metodologia dell'orale di certificazione.
- Preparazione per la continuazione del progetto di professionalizzazione.

En première année :

- **Entretiens individuels, recherche documentaire, réalisation d'une étude par filière, veille informationnelle, rencontres de professionnels. Approche métier. Contribution à la recherche de stage.**
 - **Approche méthodologique d'un cahier des charges, prospection ou présentation de projets avec commanditaires. En deuxième année :**
 - **Entretiens individuels, positionnement sur un projet et planification du travail.**
 - **Méthodologie de l'oral de certification.**
- Préparation à la poursuite du projet de professionnalisation.**

Course code: T/LV3-1 - T/LV3-2		Course title: Langue vivante 3	
Number of credits: 2 crédits ECTS par semestre / <i>2 ECTS credits per semester</i>		Number of hours: Semester 1: 30 hours Semester 2: 30 hours Semester 3: 30 hours Semester 4: 30 hours	
Objectives of the course / Objetivos de la clase/ Obiettivi del corso / Objectifs du cours			
<i>1st grade objectives: Discover professional vocabulary of tourism, forms of tourism, transports, accommodation, and entertainments. Different types of stereotypes concerning clients, countries, cultures, etc... Different types of clients, how to face difficult situations, express opinions, positive and negative. How to present a famous place, to build a tour.</i>			
<i>2nd grade objectives: to know about geographic and cultural realities of the country, in order to answer client's touristic demand. Interviews. How to lead foreign groups. Following of selling.</i>			
Objetivo 1er año: descubrir léxico específico del turismo, descubrir diferentes tipos de turismo, de transporte, alojamiento, actividades turísticas. Ver cuáles son los diferentes estereotipos para salir de los “clichés” cuando se habla de clientelas, de países, culturas etc. Descubrir diferentes tipos de clientelas. Expresar gustos. Diferentes situaciones problemáticas. Expresar disgustos. El producto turístico a través de la publicidad: carteles, cuña publicitaria. Atraer. Presentar un lugar turístico conocido, proponer un circuito. Convencer.			
Objetivos 2do año: Conocer realidades geográficas, culturales del país para responder a las demandas de una clientela extranjera. Entrevistas, encuestas. Proponer a los turistas franceses productos adaptados a su demanda en el país. Creación de folletos, cuñas publicitarias. Acompañar grupos extranjeros. Seguimientos de venta. Encontrar otros productos, otras clientelas.			
1° anno : scoprire il vocabolario specifico del settore turistico. Scoprire diversi tipi di turismo, trasporti, alloggi, attività turistica. I vari stereotipi e clichés dei clienti, dei paesi e delle culture... scoprire i diversi tipi di clienti, situazioni problematiche. Attrattiva. Presentare un luogo turistico conosciuto, proporre un circuito.			
2° anno: conoscere le realtà geografiche, culturali del paese, per rispondere alle domande della clientela straniera. Interviste. Proporre ai turisti francesi prodotti adattati alle loro domande nel paese. Creare dei depliant e dei supporti di comunicazione. Accompagnare i gruppi stranieri. Follow-up delle vendite. Scoprire nuovi prodotti, nuovi clienti.			

Objectifs 1ere année : découvrir le vocabulaire spécifique du tourisme. Découvrir différents types de tourisme, des transports, de l'hébergement, des activités touristiques. Les différents stéréotypes et clichés de la clientèle, des pays, cultures, etc... Découverte des différents types de clientèles, différentes situations problématiques. Attirer. Présenter un lieu touristique connu, proposer un circuit.

Objectifs 2eme année : connaître les réalités géographiques, culturelles du pays, pour répondre aux demandes de la clientèle étrangère. Entretiens. Proposer au touriste français des produits adaptés à sa demande dans le pays. Création de dépliants, de supports de communication. Accompagner les groupes étrangers. Suivi de vente. Découvrir de nouveaux produits, nouvelles clientèles.

Contents of the course / Contenido de la clase / Contenuti del corso / Contenus du cours

This is an overview of the objectives of the teaching of the foreign language through authentic documents, audio, Blog, videos, posters, through practical situations, role plays, resolutions problems of professional projects, this is achieved in two years, the B1 (CEFR).

Se trata de una presentación general de los objetivos de la asignatura a través de documentos auténticos, audios, escritos, videos, carteles etc.... A través de situaciones prácticas, juegos de roles, resolución de problemas, guiones, proyectos profesionales, se trata de alcanzar, en dos años, el nivel B1 (CECRL).

Si tratta di una presentazione generale degli obiettivi d'insegnamento della lingua scelta attraverso dei documenti originali, audio, video manifesti, attraverso situazioni pratiche, giochi di ruolo, problem solving e progetti professionali, l'obiettivo è raggiungere il livello B1 (CEFR) in due anni.

Il s'agit d'une présentation générale des objectifs de l'enseignement de la langue choisie à travers des documents originaux, audio, écrits, vidéos, affiches, à travers des situations pratiques, des jeux de rôles, des résolutions de problèmes, de projets professionnels, il s'agit d'atteindre, en deux ans, le niveau B1 (CECRL).

