

# 15 Fiches de Révision

# BTS Tourisme

 Fiches de révision

# EXTRAIT

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,5/5** selon l'Avis des Étudiants



# Table des matières

<b>E1 : Culture Générale et Expression (CGE) .....</b>	<b>3</b>
Chapitre 1 : Synthèse de documents.....	4
Chapitre 2 : Écriture personnelle .....	
<b>E2.1 : Communication en langues vivantes étrangères – LVA (Anglais) .....</b>	<b>4</b>
Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit .....	7
Chapitre 2 : Expression écrite.....	
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ? .....	
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat .....	
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs .....	
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers .....	
<b>E2.2 : Communication en langues vivantes étrangères – LVB (Espagnol) .....</b>	<b>8</b>
Chapitre 1 : Les verbes réguliers & irréguliers .....	10
Chapitre 2 : Le vocabulaire de base.....	
Chapitre 3 : Les phrases courantes.....	
Chapitre 4 : Les règles de la grammaire espagnole.....	
Chapitre 5 : Texte en espagnol.....	
<b>E3 : Tourisme et territoires .....</b>	<b>11</b>
Chapitre 1 : Les acteurs du tourisme et leurs rôles.....	13
Chapitre 2 : Les différentes formes de tourisme .....	
Chapitre 3 : L'impact du tourisme sur les territoires.....	
Chapitre 4 : La gestion et la planification touristique .....	
Chapitre 5 : Les politiques de développement touristique.....	
<b>E4 : Gestion de la relation clientèle touristique .....</b>	<b>14</b>
Accès au dossier E4 .....	14
<b>E5 : Élaboration d'une prestation touristique .....</b>	<b>16</b>
Chapitre 1 : Étude de marché.....	17
Chapitre 2 : Définition de l'offre touristique .....	
Chapitre 3 : Conception du produit touristique.....	
Chapitre 4 : Gestion de la commercialisation.....	
<b>E6 : Gestion de l'information touristique.....</b>	<b>18</b>
Chapitre 1 : L'infrastructure informatique.....	20
Chapitre 2 : La gestion de l'information .....	
Chapitre 3 : La veille touristique .....	



## E1 : Culture Générale et Expression (CGE)

### Présentation de l'épreuve :

Évaluée à hauteur d'un coefficient de 2, l'épreuve E1 « Culture Générale et Expression » (CGE) représente près de 10 % de la note finale et se déroule sous forme ponctuelle écrite au travers d'un contrôle de 4 heures.

### Conseil :

L'épreuve de Culture Générale et Expression (CGE) est l'une des matières les plus difficiles à réviser car il n'y a pas vraiment de cours.

Privilégiez l'apprentissage par cœur de la méthodologie de la synthèse de documents et de l'écriture personnelle et effectuez-les pour vous entraîner.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b>	Synthèse de documents .....	4
1.	Réaliser une synthèse de documents .....	4
2.	Synthèse de documents – Mise en place d'une introduction attirante .....	
3.	Synthèse de documents – Réussir son développement.....	
4.	Synthèse de documents – Réussir sa conclusion .....	
<b>Chapitre 2 :</b>	Écriture personnelle .....	
1.	Réaliser une écriture personnelle .....	
2.	Écriture personnelle – Analyser son sujet.....	
3.	Écriture personnelle – Introduction.....	
4.	Écriture personnelle – Chercher des exemples.....	
5.	Écriture personnelle – Donner son point de vue.....	
6.	Écriture personnelle – Conclusion .....	

# Chapitre 1 : Synthèse de documents

## 1. Réaliser une synthèse de documents :

### Étape 1 – Survol du corpus :

L'idée de la première étape est d'abord de jeter un œil aux différents types de documents du corpus et d'en déterminer leur nature, à savoir :

- Extraits d'articles ;
- Extraits d'essais ;
- Textes littéraires ;
- Etc.

L'objectif est alors de recenser toutes les informations rapides telles que :

- Titres ;
- Dates ;
- Nom des auteurs.

### Étape 2 – Lecture et prise de notes :

Ensuite, vous allez entamer une lecture analytique. Le but est alors de trouver et de reformuler 6 à 10 idées principales du document.

Faites ensuite un tableau de confrontation, c'est-à-dire que dans chaque colonne, vous écrirez les idées qui vous viennent à l'esprit en les numérotant.

### Étape 3 – Regroupement des idées :

Une fois la prise de notes terminée, vous pouvez commencer à chercher les idées qui se complètent et celles qui s'opposent.

Pour cela, réalisez 3 groupements d'idées se complétant.

### Étape 4 – Recherche de plan :

Vous devez maintenant finaliser votre plan. Il est fortement conseillé de l'écrire au brouillon avant de le rédiger au propre.

Pour ce faire, vous allez rédiger votre plan de façon détaillée avec le nom de chaque partie, et de chaque sous-partie.

## E2.1 : Communication en langues vivantes étrangères – LVA (Anglais)

### Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E2.1 « Communication en langues vivantes étrangères (Anglais) » dispose d'un coefficient de 2, soit près de 10 % de la note finale. Elle se déroule au travers d'un Contrôle en Cours de Formation (CCF) à l'aide de 2 situations d'évaluation.

Il s'agit d'une sous-épreuve faisant parti de l'épreuve E2 « Communication en langues vivantes étrangères ».

### Conseil :

Ne néglige pas cette matière ayant une influence sur environ 10 % de la note finale de l'examen. De plus, je te conseille de travailler énormément ton vocabulaire et ton écoute.

Pour travailler ton vocabulaire, sollicite tes 3 types de mémoires :

- Mémoire visuelle (lecture) ;
- Mémoire auditive (écoute) ;
- Mémoire kinesthésique (écrite).

En sollicitant ces 3 types de mémoires, tu maximises ainsi ton apprentissage. Pour ce qui est de l'écoute, regarde des films ou des séries en Anglais et mets les sous-titres en Français.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Compréhension de l'écrit .....	7
1. Définitions de la compréhension de l'écrit .....	7
2. Règles à respecter .....	7
<b>Chapitre 2 :</b> Expression écrite .....	
1. Rédaction du mail .....	
<b>Chapitre 3 :</b> Comment organiser ses pensées ? .....	
1. Introduction .....	
2. Connecteurs logiques .....	
<b>Chapitre 4 :</b> Les expressions dans un débat .....	
1. Utilité des expressions .....	
2. L'introduction à une idée .....	
<b>Chapitre 5 :</b> Les pronoms relatifs .....	
1. Les pronoms relatifs .....	
2. Quelques particularités des pronoms .....	

**Chapitre 6 :** Les verbes irréguliers .....

1. Liste des verbes irréguliers.....

# Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit

## 1. Définitions de la compréhension de l'écrit :

### Objectif :

Montrer que l'essentiel du texte a été compris. Résumé en respectant le nombre de mots (+ / - 10 %).

### Introduction :

Type de document, source, thème général.

### Corps :

Développer les idées principales avec des mots de liaison.

## 2. Règles à respecter :

### Les règles à respecter :

- Respecter le nombre de mots et l'inscrire à la fin ;
- Ne pas mettre de Français.

### À ne surtout pas faire :

- Rédiger le compte-rendu en anglais ;
- Introduire des informations extérieures au document ;
- Paraphraser le texte ;
- Omettre des idées importantes.



## E2.2 : Communication en langues vivantes étrangères – LVB (Espagnol)

### Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E2.2 « Communication en langues vivantes étrangères » (Espagnol) dispose d'un coefficient de 2, soit environ 10 % de la note finale.

Cette sous-épreuve fait partie de l'épreuve E2 « Communication en langues vivantes étrangères ». De plus, il s'agit d'une sous-épreuve dont une langue est au choix parmi les suivantes :

- Allemand ;
- Arabe ;
- Chinois ;
- Espagnol ;
- Hébreu ;
- Italien ;
- Japonais ;
- Portugais ;
- Russe.

Dans cette partie, nous allons nous concentrer sur la langue espagnole, car il s'agit de la langue LVB la plus choisie. Si tu n'as pas choisi cette langue, tu peux sauter cette partie.

### Conseil :

Regarder des films ou des séries en espagnol avec des sous-titres en français peut également être un moyen efficace d'améliorer sa compréhension orale.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Les verbes réguliers & irréguliers .....	10
1. Verbes .....	10
2. Conjugaison du verbe "Hablar" .....	
3. Liste des verbes réguliers .....	
4. Liste des verbes irréguliers .....	
<b>Chapitre 2 :</b> Le vocabulaire de base .....	
1. Les nombres de 1 à 10 .....	
2. Les jours de la semaine .....	
3. Les mois de l'année .....	
4. Les salutations .....	
5. Les expressions courantes .....	
<b>Chapitre 3 :</b> Les phrases courantes .....	

1.	Introduction .....
2.	Liste des phrases courantes .....
<b>Chapitre 4 : Les règles de la grammaire espagnole .....</b>	
1.	Les genres .....
2.	Les accords .....
3.	Les pronoms .....
<b>Chapitre 5 : Texte en espagnol .....</b>	
1.	Exemple de texte (300 mots) .....

# Chapitre 1 : Les verbes réguliers & irréguliers

## 1. Verbes :

### Introduction :

Les verbes sont un élément essentiel de bien maîtriser les verbes réguliers et irréguliers pour pouvoir s'exprimer correctement en espagnol.

### Différence entre verbes réguliers et irréguliers :

Les verbes réguliers suivent des règles de conjugaison prévisibles, tandis que les verbes irréguliers ont des formes de conjugaison qui ne suivent pas de règle.

Il est donc important de les apprendre par cœur.

### Classes de verbes réguliers :

Les verbes réguliers sont classés en trois groupes en fonction de leur terminaison : les verbes en -ar, en -er et en -ir.

Les verbes irréguliers, quant à eux, ont des formes de conjugaison qui ne suivent pas ces règles.

### Comment conjuguer un verbe :

Il faut tout d'abord identifier son infinitif, qui est la forme non-conjuguée du verbe. Par exemple, pour le verbe "hablar" (parler), l'infinitif est "hablar".

Ensuite, il faut identifier le groupe auquel appartient le verbe. Les verbes en espagnol sont divisés en trois groupes en fonction de leur terminaison : -ar, -er et -ir.

### Les étapes pour conjuguer un verbe :

- Prendre l'infinitif du verbe (par exemple, "hablar"),
- Enlever la terminaison -ar, -er ou -ir pour obtenir la racine du verbe (dans le cas de "hablar", la racine est "habl"),
- Ajouter la terminaison correspondant à la personne et au temps du verbe que l'on souhaite conjuguer.

## E3 : Tourisme et territoires

### Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E3 « Tourisme et territoires » est une épreuve disposant d'un coefficient de 3, soit représentant 14 % de la note finale.

Cette épreuve se déroule sous forme ponctuelle écrite au travers d'un contrôle sur table de 3 heures.

### Conseil :

Cette épreuve E3 « Tourisme et territoires » représente 14 % de la note finale. Il peut donc tout à fait s'agir des points qui vont te permettre d'obtenir le BTS ou la mention.

Cette épreuve E3 représente essentiellement des questions de connaissance. Tu dois donc privilégier l'apprentissage par cœur plutôt que la réflexion. Personnellement, je n'ai pas trouvé cette épreuve E3 très compliquée en ayant appris l'ensemble des notions ci-dessous.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Les acteurs du tourisme et leurs rôles .....	13
1. Les rôles des organismes publics et privés.....	13
2. Les agences de voyages.....	13
3. Les hébergeurs.....	
4. Les sites touristiques .....	
<b>Chapitre 2 :</b> Les différentes formes de tourisme .....	
1. Le tourisme culturel et patrimonial .....	
2. Le tourisme de loisirs et de détente .....	
3. Le tourisme sportif .....	
4. Le tourisme d'affaires et de congrès .....	
<b>Chapitre 3 :</b> L'impact du tourisme sur les territoires.....	
1. Les différents types d'impact du tourisme .....	
2. Les stratégies d'atténuation des impacts.....	
<b>Chapitre 4 :</b> La gestion et la planification touristique .....	
1. Les outils et les méthodes de la planification touristique.....	
2. L'analyse de la demande et de l'offre touristique .....	
3. La mise en place de programmes touristiques.....	
4. Les indicateurs de la performance touristique .....	
<b>Chapitre 5 :</b> Les politiques de développement touristique.....	

1. Les politiques au niveau national, régional et local .....
2. Les politiques de financement.....
3. Les stratégies de partenariat public-privé.....
4. Les politiques de marketing territorial.....

# Chapitre 1 : Les acteurs du tourisme et leurs rôles

## 1. Les rôles des organismes publics et privés :

### Les organismes publics :

Les organismes publics ont pour mission de promouvoir et de développer le tourisme sur leur territoire en travaillant en étroite collaboration avec les acteurs privés.

### Les objectifs des organismes publics :

- **Promouvoir le territoire :** Ils ont pour rôle de valoriser le territoire en mettant en avant ses atouts touristiques et en promouvant les activités et les événements qui s'y déroulent ;
- **Accompagner les acteurs locaux :** Ils travaillent en étroite collaboration avec les acteurs du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, prestataires d'activités...) pour les accompagner dans leur développement et les aider à améliorer leur offre touristique ;
- **Gérer l'information touristique :** Ils ont pour mission de collecter, de traiter et de diffuser l'information touristique pour les visiteurs, en mettant à leur disposition des brochures, des cartes, des guides, des sites internet.

### Les organismes privés :

Les organismes privés, quant à eux, participent activement à l'offre touristique en proposant des prestations et des services pour les touristes.

### Les objectifs des organismes privés :

- **Proposer des produits et des services touristiques :** Ils ont pour mission de proposer des prestations et des services pour répondre aux besoins et aux attentes des touristes ;
- **Assurer la qualité de l'accueil et des prestations :** Ils ont pour mission de garantir la qualité de l'accueil et des prestations pour offrir une expérience satisfaisante aux touristes ;
- **Contribuer au développement touristique du territoire :** En participant à l'offre touristique, ils contribuent au développement économique du territoire.

## 2. Les agences de voyages :

### Introduction :

Les agences de voyages ont pour mission de proposer des produits touristiques variés en fonction des demandes et des attentes des clients.

Les agences de voyages proposent des prestations complètes incluant le transport, l'hébergement et les activités touristiques.

Obtenir les 69 Fiches de Révision

## E4 : Gestion de la relation clientèle touristique

### Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E4 « Gestion de la relation clientèle touristique » est une épreuve disposant d'un coefficient de 4, soit représentant 19 % de la note finale.

Cette épreuve se déroule sous forme ponctuelle orale durant une situation de 45 minutes.

Cette épreuve débute par une première phase de 20 minutes durant laquelle un jeu de rôle à partir d'une situation professionnelle.

Ensuite, une seconde phase de 10 minutes aura lieu durant laquelle il y aura une simulation par un des membres de la commission de l'achat d'un billet d'avion ou de train.

Pour finir, la troisième et dernière phase durera 15 minutes et sera un entretien entre la commission et l'élève. Cette partie a pour but de vérifier ton degré de maîtrise des compétences.

### Conseil :

Cette épreuve E4 « Gestion de la relation clientèle touristique » représente 19 % de la note finale.

Il s'agit d'une épreuve à double tranchant : Si tu maîtrises l'ensemble des clés nécessaires pour mener à bien cette épreuve, tu peux t'assurer d'obtenir une excellente note et inversement.

Enfin, il faut que tu prépares bien l'ensemble des documents nécessaires en amont (expliqué dans la formation vidéo ci-dessous).

## Accès au dossier E4

En vue de l'importance du dossier E4 dans la moyenne finale du BTS et de la facilité à gagner les points lorsqu'on a les bonnes méthodes, nous avons décidé de créer une formation complète à ce sujet : [www.coursbtstourisme.fr/dossier-e4](http://www.coursbtstourisme.fr/dossier-e4).

### Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 – Présentation de l'épreuve E4** : 9 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
2. **Vidéo 2 – Les différents lieux d'accueil chalands** : 9 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.

3. **Vidéo 3 – La vente adressée à une clientèle touristique :** Environ 6 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note à ce sujet.
4. **Vidéo 4 – Les aspects juridiques du tourisme :** 7 minutes de vidéo pour que tu maîtrise ce concept sur le bout des doigts.
5. **Vidéo 5 – La fidélisation des voyageurs :** 11 minutes de vidéo pour une compréhension totale des techniques de fidélisation.
6. **Fichier PDF – Fiche E4 vierge :** Exemple de Fiche E4 vierge (GRCT) que tu pourras utiliser pour rédiger tes propres fiches E4.
7. **Fichier PDF – 22 Fiches de Révision :** E-Book abordant toutes les notions à connaître pour être prêt à l'épreuve E4 ✍️

Découvrir le Dossier E4



## E5 : Élaboration d'une prestation touristique

### Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E5 « Élaboration d'une prestation touristique » se déroule sous forme ponctuelle écrite durant un contrôle de 4 heures.

Elle dispose d'un coefficient de 5, soit 24 % de la note finale.

### Conseil :

L'objectif de cette épreuve est d'évaluer ta capacité à promouvoir une prestation touristique en prenant notamment en compte les opportunités et les contraintes de l'environnement ainsi que les forces et les faiblesses de l'organisation prestataire.

Cette épreuve est une étude de cas d'une durée de 4 heures. Tu devras donc faire preuve d'une grande capacité de réflexion pour la mener à bien.

Tout comme je l'avais fait lorsque j'ai passé mon BTS Tourisme, je te conseille de combiner tes révisions avec la réalisation d'annales de l'épreuve E5 des années précédentes pour maximiser tes chances de réussir cet examen.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 : Étude de marché</b>	17
1. Objectifs de l'étude de marché	17
2. Collecte des données	17
3. Analyse de la demande et de l'offre touristique	
4. Identification des opportunités et des menaces	
<b>Chapitre 2 : Définition de l'offre touristique</b>	
1. Objectifs de la définition de l'offre touristique	
2. Segments de clientèle	
<b>Chapitre 3 : Conception du produit touristique</b>	
1. Choix des prestataires	
2. Établissement des tarifs	
3. Établissement de la sécurité	
<b>Chapitre 4 : Gestion de la commercialisation</b>	
1. Choix des canaux de distribution	
2. Élaboration d'une stratégie de promotion	
3. Gestion de la relation client	

# Chapitre 1 : Étude de marché

## 1. Objectifs de l'étude de marché :

- **Comprendre les besoins et les attentes du marché cible :** L'étude de marché permet de collecter des informations sur les caractéristiques et les comportements des clients potentiels (âge, sexe, centres d'intérêt, budget) ;
- **Analyser la concurrence :** L'étude de marché permet d'analyser les offres touristiques concurrentes pour déterminer les forces et les faiblesses de chacune ;
- **Identifier les tendances du marché :** L'étude de marché permet de détecter les tendances émergentes du marché touristique ;
- **Évaluer la viabilité économique de l'offre touristique :** L'étude de marché permet d'évaluer la rentabilité potentielle de l'offre touristique ;
- **Élaborer une stratégie marketing adaptée :** L'étude de marché permet de définir la stratégie marketing la plus adaptée pour toucher le marché cible.

## 2. Collecte des données :

### Introduction :

La collecte des données consiste à rassembler toutes les informations nécessaires pour comprendre le marché cible et concevoir une offre touristique adaptée.

### Les sources d'informations :

- **Les enquêtes :** Les enquêtes auprès des clients potentiels permettent de recueillir des informations sur leurs attentes, leurs habitudes de consommation, leurs centres d'intérêt ;
- **Les études de marché existantes :** Il est possible de se procurer des études de marché existantes, réalisées par des organismes spécialisés, des offices de tourisme, des chambres de commerce ;
- **L'observation directe :** L'observation directe des comportements des touristes sur les sites touristiques permet de collecter des informations sur leur comportement, leur consommation ;
- **Les données statistiques :** Les données statistiques (insee, atout france...) permettent de collecter des informations sur la fréquentation touristique, les caractéristiques socio-économiques des clients.

**Exemple :** Dans le cadre de l'élaboration d'un parcours de randonnée en montagne, la collecte des données pourrait se faire à travers des enquêtes auprès des randonneurs, des études de marché existantes sur le tourisme de montagne, l'observation directe des randonneurs sur les sentiers, et les données statistiques sur la fréquentation des sites de montagne.

## E6 : Gestion de l'information touristique

### Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E6 « Gestion de l'information touristique » est une épreuve disposant d'un coefficient de 3, soit 14 % de la note finale.

Elle se déroule sous forme de Contrôle en Cours de Formation (CCF) au travers de 2 situations d'évaluation. La première situation d'évaluation se déroule au cours du deuxième semestre de la première année, la seconde situation d'évaluation, au cours du deuxième semestre de la deuxième année de BTS Tourisme.

### Conseil :

Il s'agit d'une épreuve dite « pilier » : L'ensemble des notions à maîtriser pour réussir cette épreuve seront réutilisées pour les autres épreuves du BTS Tourisme, d'où son importance.

La première situation d'évaluation dure 20 minutes durant laquelle tu devras présenter les 2 productions réalisées en amont durant ton BTS. Tu dois donc bien t'attarder à la bonne préparation de ces productions pour mener à bien cette première situation d'évaluation.

La seconde situation d'évaluation représente 60 % de la note finale et prend appui sur une production multimédia également réalisée en amont.

Comme tu l'auras compris, la quasi-totalité de la note de cette épreuve sera attribuée suivant le travail que tu auras fourni en amont de l'épreuve. N'hésite pas à bien t'appliquer lors de cette partie pour mener à bien cette épreuve. Tu peux également présenter ton travail à tes professeurs pour obtenir une validation professionnelle avant l'épreuve.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b>	L'infrastructure informatique.....	20
1.	Hardware et software .....	20
2.	Les différents réseaux en tourisme.....	
3.	La maintenance de l'infrastructure informatique .....	
<b>Chapitre 2 :</b>	La gestion de l'information .....	
1.	La collecte de l'information touristique .....	
2.	La gestion de la qualité .....	
3.	La gestion de la confidentialité et de la sécurité .....	
4.	Les outils de traitement .....	
<b>Chapitre 3 :</b>	La veille touristique .....	
1.	Les objectifs de la veille touristique.....	
2.	Les méthodes de collecte d'informations .....	

3. Etablissement d'une veille touristique.....

# Chapitre 1 : L'infrastructure informatique

## 1. Hardware et software :

### Principe :

La gestion de l'information touristique nécessite une infrastructure informatique adéquate pour stocker, traiter et diffuser les données et les informations.

### Les deux aspects de l'infrastructure informatique :

- Le hardware (matériel informatique) ;
- Le software (logiciels et applications).

### Le hardware :

Le hardware comprend les équipements physiques tels que :

- Les ordinateurs ;
- Les serveurs ;
- Les imprimantes ;
- Les scanners ;
- Les périphériques de stockage de données ;
- Les réseaux ;
- Les systèmes de sécurité.

### Le software :

Le software comprend les logiciels et les applications qui permettent de gérer, d'analyser et de diffuser les données et les informations touristiques.

Parmi les logiciels couramment utilisés dans la gestion de l'information touristique, on peut citer :

- Les systèmes de gestion de base de données (SGBD) ;
- Les systèmes d'information géographique (SIG) ;
- Les logiciels de réservation et de billetterie ;
- Les outils de gestion de la relation client (CRM) ;
- Les outils de veille et d'analyse de données.

**Exemple :** Une agence de voyage utilisant un SGBD pour gérer ses réservations et ses clients peut investir dans des serveurs performants et des sauvegardes régulières pour garantir la disponibilité et la sécurité de ses données.

Elle peut également utiliser un logiciel CRM pour mieux comprendre les besoins de ses clients et personnaliser ses offres.