

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

C1. S'INFORMER, ANALYSER

Le titulaire de ce brevet de technicien supérieur, quelle que soit l'organisation qui l'emploie, maîtrise les techniques de recherche et d'analyse de l'information, qu'il mobilise en français ou en langues étrangères. Il est notamment en mesure de repérer les caractéristiques des marchés du tourisme local et de l'organisation des actions dans ses différentes dimensions (historique, géographique, culturelle, économique et sociale). Grâce au repérage des informations nécessaires sur l'offre, les partenaires, la clientèle, les projets réalisés, en cours ou à venir, il contribue à intégrer son action dans l'environnement. Il est en outre capable de caractériser son organisation et d'y délimiter avec précision son domaine de compétences ou ses champs d'intervention.

CAPACITÉ	COMPÉTENCES
C1 S'INFORMER, ANALYSER	C11 Délimiter son domaine de compétence <ul style="list-style-type: none"> • Situer le contenu et les limites de ses fonctions, apprécier son degré d'autonomie dans une structure donnée • Prendre en compte les risques qui s'attachent à ses fonctions et à ses initiatives • Repérer les coopérations nécessaires • Suggérer ou conseiller le recours à d'autres compétences (internes ou externes) • Délimiter son espace d'intervention
	C12 Identifier l'information nécessaire, pour chaque projet ou chaque mission <ul style="list-style-type: none"> • Repérer le potentiel touristique d'un espace géographique délimité • Mettre en œuvre une méthode d'exploration du patrimoine régional • Repérer les ressources documentaires disponibles, notamment à caractère touristique • Identifier l'offre touristique et ses différentes composantes, y compris celles destinées aux clientèles à besoins spécifiques • Identifier les opérateurs, intervenants et partenaires, leur rôle, leur mode de fonctionnement • Identifier les attentes de la clientèle française et étrangère, en différenciant celles qui émanent de segments de clientèles spécifiques • Identifier les projets réalisés, en cours ou à venir • Identifier le processus de prise de décision d'une organisation (entreprise, administration, association, collectivité territoriale) partenaire et/ou décisionnaire dans la réalisation de tout projet relatif à l'action touristique locale
	C13 Assurer une veille informationnelle à finalité touristique <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les sources d'informations, professionnelles ou extra professionnelles, pertinentes au regard de la mission confiée ou du projet à réaliser • Maîtriser les procédures de recherche d'information (banques de données et systèmes d'information...) • Sélectionner, trier et actualiser l'information : mettre à jour des bases documentaires, des fichiers, des bases de données • Contrôler l'accessibilité permanente des sources d'information • Concevoir des enquêtes (d'intention, de satisfaction...)

C14 Organiser l'information

- Vérifier l'information : vraisemblance, fiabilité, actualité
- Traiter l'information en vue de son exploitation et de sa diffusion : créer et structurer des fichiers, une base de données...
- Rechercher la cohérence des informations d'origines différentes
- Rendre l'information pertinente au regard de l'espace d'intervention
- Synthétiser les informations collectées, les résultats d'enquêtes ou d'entretiens
- Dégager, pour le marché touristique local, les évolutions économiques, socio culturelles..., les opportunités et les menaces qui le concernent

C15 Prendre en compte le coût de l'information

- Estimer les rapports qualité/coût et objectif/coût

C2. ORGANISER

Le technicien supérieur en “animation et gestion touristiques locales ” participe à la définition et à l’organisation de toute mission ou de tout projet de type manifestation ou événement, accompagnement et/ou de guidage, projet d’aménagement ou d’animation touristique local, création et/ou gestion d’unité touristique. En outre, il participe à la prévision et à la mise en place des procédures nécessaires à sa réalisation.

CAPACITÉ	COMPÉTENCES
C2 ORGANISER	C21 Définir le projet ou la mission <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et analyser l'adéquation d'un projet ou d'une mission avec le diagnostic des besoins d'une entreprise, d'un espace touristique • Proposer des objectifs réalistes • Analyser les contraintes, y compris celles liées aux clientèles à besoins spécifiques • Identifier les partenaires des différents secteurs (privé commercial, public et para public, associatif) susceptibles d'intervenir • Concevoir des plans d'actions pour un projet ou une mission
	C22 Évaluer les moyens nécessaires <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les moyens humains et matériels nécessaires à la mission, au projet • Quantifier les moyens financiers • Repérer et mobiliser les ressources disponibles • Participer à la rédaction d'un ou des cahier(s) des charges
	C23 Concevoir la mise en œuvre des différentes formes d'actions touristiques (organisation d'événement - manifestation, de foires et salons, de visites ou de circuits, de présentation d'œuvres et de sites, gestion des unités touristiques) <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les tâches nécessaires à l'accomplissement de l'action • Planifier, programmer et ordonnancer les tâches • Définir le rôle de chacun dans la mission ou le projet • Convaincre les acteurs de la pertinence des objectifs fixés et des moyens mis en œuvre • Susciter les initiatives locales : créations d'événements, spectacles, manifestations, échanges culturels, foires et salons... • Construire à la demande des propositions d'itinéraires, de séjours, de visites
	C24 Négocier avec les différents partenaires (entreprise, administration, collectivité territoriale, association), fournisseurs, prestataires, bailleurs de fonds, parrains... <ul style="list-style-type: none"> • Lancer des appels d'offre • Comparer et négocier les différentes composantes de l'offre (prestations, prix, délais...) • Déceler les marges de négociation • Établir les éléments du contrat

C3. COMMUNIQUER

Le technicien supérieur en “animation et gestion touristiques locales ” met au service d’une communication événementielle ou permanente sa maîtrise de tous les outils usuels de la communication écrite et orale, notamment des technologies avancées de traitement et de diffusion de l’information. Pour la promotion d’un projet ou d’un événement dans son environnement, il est capable d’informer les différents acteurs afin de les mobiliser. Il participe à la construction et à la mise en œuvre d’un plan de communication. Il sait adapter son registre de communication aux différentes cibles et destinataires et aux différentes situations professionnelles.

CAPACITÉ	COMPÉTENCES
C3 COMMUNIQUER	C31 Préparer la promotion d’un projet ou d’une manifestation <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner les supports en fonction des cibles à atteindre (clients, prescripteurs), y compris les clientèles à besoins spécifiques • Participer à la construction du ou des messages adaptés aux différentes cibles et destinataires • Participer à la réalisation d’un plan média • Participer à l’élaboration de différents supports • Préparer et réaliser les dossiers de partenariat • Constituer des dossiers de presse • Rédiger des communiqués de presse • Organiser des accueils de presse • Mobiliser les réseaux de communication spécifiques aux activités de l’accueil et du tourisme • Participer aux salons réceptifs régionaux
	C32 Assurer la communication auprès de la clientèle, des différents acteurs du tourisme et le suivi de la diffusion de l’information <ul style="list-style-type: none"> • Contrôler la diffusion sur les supports choisis • Préparer et réaliser une communication orale et audiovisuelle
	C33 Intégrer les technologies de l’information dans son action quotidienne <ul style="list-style-type: none"> • Exploiter une messagerie électronique • Animer un forum de discussion et une liste de diffusion • Participer à la création d’un site, d’un support multimédia • Alimenter et actualiser un site • Assurer la diffusion de l’information au travers des réseaux • Organiser et animer une vidéo conférence

C4. AGIR

Le technicien supérieur en “ animation et gestion touristiques locales ” intervient à trois niveaux de responsabilité : exécution, assistance ou pilotage. Il est capable de mettre en œuvre les actions nécessaires à la réalisation d’objectifs prédéterminés ou de mobiliser toutes les ressources internes et externes nécessaires à la réalisation d’un projet, d’une mission ou d’une manifestation. Il est en mesure par ses décisions ou initiatives d’assurer la bonne exécution du projet ou de la mission, de réagir rapidement à toute modification du contexte ou de pallier toute défaillance. Il maîtrise les techniques d’organisation et de commercialisation et les outils habituellement utilisés dans ce type d’activités touristiques.

CAPACITÉ	COMPÉTENCES
C4 AGIR	C41 Mettre en œuvre les actions touristiques locales <ul style="list-style-type: none"> Faciliter leur déroulement par le dialogue avec les différents intervenants et un comportement commercial avec la clientèle Assurer toute tâche en relation directe avec l’objet du projet (guidage, accompagnement, billetterie, animation, accueil...) en respectant les usages et les contraintes de la profession, notamment la prise en charge de groupes en français et en langues étrangères, le respect des règles de sécurité Gérer les relations avec les partenaires, les équipes et l’environnement touristique local
	C42 Piloter tout ou partie d'un projet ou d'une organisation <ul style="list-style-type: none"> Animer et coordonner le travail des équipes Fédérer et mobiliser les partenaires Fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des missions de chacun (données, procédures, modes opératoires) Anticiper les comportements prévisibles et opérer en temps réel des adéquations produits touristiques - clients Gérer les aléas et dysfonctionnements, notamment internes à l’organisation Contrôler le respect des planigrammes et des tâches, conformément aux prévisions
	C43 Gérer tout ou partie d'un projet ou d'une organisation <ul style="list-style-type: none"> Suivre la gestion administrative et des ressources humaines Assurer tout ou partie de la logistique Assurer le suivi de la gestion commerciale Suivre la gestion dans ses aspects comptables et financiers Optimiser l'utilisation des outils de travail et des matériels

C5. ÉVALUER

Le titulaire de ce brevet de technicien supérieur, quel que soit son niveau d'intervention (opérationnel, assistant ou responsable de projet) est en mesure d'évaluer les actions engagées et d'en tirer les conséquences en termes d'adaptations ou de modifications, pendant le déroulement ou a posteriori.

À cet effet, il est en mesure d'utiliser ou éventuellement de construire, dans le cadre d'une démarche qualité, les outils d'évaluation professionnels pertinents.

CAPACITÉ C5 ÉVALUER	COMPÉTENCES
	C51 Contrôler la pertinence du projet et de sa mise en œuvre <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les points de contrôle et d'avancement d'un projet ou d'une mission • Utiliser ou construire les outils d'évaluation et de contrôle • Suivre le déroulement • Procéder aux ajustements et aux actions correctrices • Mettre en œuvre les études d'impact • Rédiger un compte-rendu d'audit
	C52 Réaliser un contrôle budgétaire <ul style="list-style-type: none"> • Suivre l'exécution d'un budget, • Mesurer les écarts et les interpréter
	C53 Mesurer la satisfaction des clients et des partenaires <ul style="list-style-type: none"> • Produire et présenter des statistiques de fréquentation • Réaliser des enquêtes de satisfaction • Apprécier la qualité des relations instaurées
	C54 Assurer le suivi <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les écarts entre prévisions et réalisations • Traiter les réclamations • Proposer les actions d'adaptation
	C55 Formaliser l'expérience <ul style="list-style-type: none"> • Extraire les résultats et les éléments porteurs d'expérience • Assurer la diffusion auprès des acteurs et des partenaires

C1. S'INFORMER ANALYSER

SAVOIR-FAIRE	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>C11 Délimiter son domaine de compétence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situer le contenu et les limites de ses fonctions, apprécier son degré d'autonomie dans une structure donnée • Prendre en compte les risques qui s'attachent à ses fonctions et à ses initiatives • Repérer les coopérations nécessaires • Suggérer ou conseiller le recours à d'autres compétences (internes ou externes) • Délimiter son espace d'intervention <p>C12 Identifier l'information nécessaire, pour chaque projet ou chaque mission</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer le potentiel touristique d'un espace géographique délimité • Mettre en œuvre une méthode d'exploration du patrimoine régional • Repérer les ressources documentaires disponibles, notamment à caractère touristique • Identifier l'offre touristique et ses différentes composantes, y compris celles destinées aux clientèles à besoins spécifiques • Identifier les opérateurs, intervenants et partenaires, leur rôle, leur mode de fonctionnement • Identifier les attentes de la clientèle française et étrangère, en différenciant celles qui émanent de segments de clientèles spécifiques • Identifier les projets réalisés, en cours ou à venir • Identifier le processus de prise de décision d'une organisation (entreprise, administration, association, collectivité territoriale) partenaire et/ou décisionnaire dans la réalisation de tout projet relatif à l'action touristique locale <p>C13 Assurer une veille informationnelle à finalité touristique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les sources d'informations, professionnelles ou extra professionnelles, pertinentes au regard de la mission confiée ou du projet à réaliser • Maîtriser les procédures de recherche d'information (banques de données et systèmes d'information...) • Sélectionner, trier et actualiser l'information : mettre à jour des bases documentaires, des fichiers, des bases de données • Contrôler l'accessibilité permanente des sources d'information • Concevoir des enquêtes (d'intention, de satisfaction...) <p>C14 Organiser l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'information : vraisemblance, fiabilité, actualité • Traiter l'information en vue de son exploitation et de sa diffusion : créer et structurer des fichiers, une base de données... • Rechercher la cohérence des informations d'origines différentes • Rendre l'information pertinente au regard de l'espace d'intervention • Synthétiser les informations collectées, les résultats d'enquêtes ou d'entretiens • Dégager, pour le marché touristique local, les évolutions économiques, socio culturelles..., les opportunités et les menaces qui le concernent <p>C15 Prendre en compte le coût de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimer les rapports qualité/coût et objectif/coût 	<p>On se place en situation réelle ou simulée,</p> <p>Dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un contexte spécifique des professions du tourisme et du développement local • un territoire donné • un environnement informatique et télématique conforme aux usages de la profession (matériels, logiciels, supports...) et aux nécessités de la recherche. • une situation relationnelle incluant des partenaires habituels ou occasionnels, internes ou externes • une situation de travail (en autonomie ou en collaboration) <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'une organisation au statut juridique repéré • de la stratégie de l'organisation • d'un contexte relationnel ou culturel donné • d'une situation hiérarchique donnée • des limites d'intervention définies • d'un projet, d'une manifestation ou d'un circuit ou de toute autre activité en relation avec l'objet de la formation <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des informations empruntées à des situations réelles • de la documentation professionnelle (presse professionnelle, résultats fournis par des organismes spécialisés...) accessible sur papier ou sur banque de données • d'une documentation interne (statistiques commerciales, rapports d'activité, études...) <p>On fixe des objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • un projet à étudier et à construire • une mission à préparer • une base documentaire à construire 	<p>Dans la conduite du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • pertinence du choix des méthodes, des outils et des techniques par rapport aux objectifs et aux contraintes • pertinence du choix des sources d'information • respect des contraintes de coût, de temps, de qualité <p>Dans la maîtrise des outils et des techniques de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • efficacité de l'utilisation des outils et des techniques • exactitude des observations • pertinence de l'information produite au regard des objectifs poursuivis • rapidité et accessibilité de l'information mise à disposition <p>Dans l'exploitation des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> • pertinence des conclusions et cohérence par rapport aux objectifs • aptitude à la synthèse • concision et précision des documents produits

C2 ORGANISER

SAVOIR FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>C21 Définir le projet ou la mission</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et analyser l'adéquation d'un projet ou d'une mission avec le diagnostic des besoins d'une entreprise, d'un espace touristique • Proposer des objectifs réalistes • Analyser les contraintes, y compris celles liées aux clientèles à besoins spécifiques • Identifier les partenaires des différents secteurs (privé commercial, public et para public, associatif) susceptibles d'intervenir • Concevoir des plans d'actions pour un projet ou une mission <p>C22 Évaluer les moyens nécessaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les moyens humains et matériels nécessaires à la mission, au projet • Quantifier les moyens financiers • Repérer et mobiliser les ressources disponibles • Participer à la rédaction d'un ou des cahier(s) des charges <p>C23 Concevoir la mise en œuvre des différentes formes d'action (organisation d'événement - manifestation, de foires et salons, de visites ou de circuits, de présentation d'œuvres et de sites, gestion des unités touristiques)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les tâches nécessaires à l'accomplissement de l'action • Planifier, programmer et ordonnancer les tâches • Définir le rôle de chacun dans la mission ou le projet • Convaincre les acteurs de la pertinence des objectifs fixés et des moyens mis en œuvre • Susciter les initiatives locales : créations d'événements, spectacles, manifestations, échanges culturels, foires et salons... • Construire à la demande des propositions d'itinéraires, de séjours, de visites <p>C24 Négocier avec les différents partenaires (entreprise, administration, collectivité territoriale, association), fournisseurs, prestataires, bailleurs de fonds, parrains...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancer des appels d'offre • Comparer et négocier les différentes composantes de l'offre (prestations, prix, délais...) • Déceler les marges de négociation • Établir les éléments du contrat 	<p>On se place en situation réelle ou simulée, Dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un contexte spécifique des professions du tourisme et du développement local • un territoire donné • un environnement informatique et télématique conforme aux usages de la profession (matériels, logiciels, supports...) et aux nécessités de la recherche. • une situation relationnelle incluant des partenaires habituels ou occasionnels, internes ou externes • une situation de travail (en autonomie ou en collaboration) <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la stratégie de l'organisation • d'un contexte relationnel ou culturel donné • d'une situation hiérarchique donnée • des limites d'intervention définies <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des consignes relatives à la mission ou au projet • des informations fournies ou collectées • de suggestions, d'incitations, de sollicitations <p>On fixe des objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • une mission ou un projet à étudier, à analyser ou à construire (visite, circuit, manifestation, foire, salon, animation, création d'unité touristique...) • des tâches et des opérations à organiser ou à réorganiser • des procédures à mettre en place • des plannings ou des calendriers à établir • des moyens humains et matériels à négocier et à rassembler • un cahier des charges à construire 	<p>Dans la conduite du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • rigueur de la démarche • pertinence du choix de la méthode de travail • respect des consignes, de contraintes, notamment temporelles et du cahier des charges • degré d'autonomie • rapidité et efficacité des réactions <p>Dans la maîtrise des techniques et méthodes d'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • pertinence du choix des techniques et des méthodes en fonction des besoins ou des contraintes • efficacité de l'utilisation des techniques et des méthodes • exactitude des observations et des diagnostics • finesse des perceptions • pertinence des propositions relatives : — à une organisation de tâches, de service — à une planification d'action — au choix des moyens et aux modalités de leur mise en place

C3 COMMUNIQUER

SAVOIR FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p style="text-align: center;">COMPÉTENCES</p> <p>C31 Préparer la promotion d'un projet ou d'une manifestation</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionner les supports en fonction des cibles à atteindre (clients, prescripteurs), y compris les clientèles à besoins spécifiques Participer à la construction du ou des messages adaptés aux différentes cibles et destinataires Participer à la réalisation d'un plan média Participer à l'élaboration de différents supports Préparer et réaliser les dossiers de partenariat Constituer des dossiers de presse Rédiger des communiqués de presse Organiser des accueils de presse Mobiliser les réseaux de communications spécifiques aux activités de l'accueil et du tourisme Participer aux salons réceptifs régionaux <p>C32 Assurer la communication auprès de la clientèle, des différents acteurs du tourisme et le suivi de la diffusion de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrôler la diffusion sur les supports choisis Préparer et réaliser une communication orale et audiovisuelle <p>C33 Intégrer les technologies de l'information dans son action quotidienne</p> <ul style="list-style-type: none"> Exploiter une messagerie électronique Animer un forum de discussion et une liste de diffusion Participer à la création d'un site, d'un support multimédia Alimenter et actualiser un site Assurer la diffusion de l'information au travers des réseaux Organiser et animer une vidéo conférence 	<p>On se place en situation réelle ou simulée,</p> <p>Dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> un contexte spécifique des professions du tourisme et du développement local un territoire donné un environnement informatique et télématique conforme aux usages de la profession (matériels, logiciels, supports...) et aux nécessités de la recherche. une situation relationnelle incluant des partenaires habituels ou occasionnels, internes ou externes une situation de travail (en autonomie ou en collaboration) un réseau de communication spécifique aux acteurs du tourisme <p>On donne des conditions spécifiques de travail et des contraintes (coût, temps, qualité, méthodes, usages professionnels).</p> <ul style="list-style-type: none"> On fournit des consignes relatives à la mission à effectuer ou au projet à réaliser, un cahier des charges. <p>On utilise :</p> <ul style="list-style-type: none"> les différents outils multimédias les opportunités offertes par les réseaux de communication et de l'information (NTIC) les techniques traditionnelles de communication écrite les techniques traditionnelles de communication orale la documentation professionnelle accessible sur papier, sur banque de données et sur Internet la documentation interne <p>On fixe des objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> les messages à concevoir, créer, transmettre les activités à planifier et à mettre en place les destinataires (cibles : clients, prescripteurs, partenaires...) à identifier les consultations et négociations à mener la qualité de la communication à contrôler 	<p>Dans la conduite du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> rigueur de la démarche pertinence du choix de la méthode de travail respect des consignes, de contraintes, notamment budgétaires, et du cahier des charges degré d'autonomie finesse des perceptions rapidité et efficacité des réactions <p>Dans la maîtrise des techniques de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> pertinence du choix des supports et des partenaires efficacité dans l'utilisation des techniques et des outils qualité des documents produits : exactitude, lisibilité par les destinataires... qualité de la transmission orale <p>Dans l'efficacité de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> adéquation aux objectifs d'une mission, d'un projet, ou d'un guidage exactitude et pertinence des commentaires, en français et en langues étrangères pertinence des rectifications et des ajustements proposés. pertinence de l'analyse de l'impact de la communication souplesse d'adaptation aux évolutions techniques et aux comportements des publics

C4 AGIR

SAVOIR FAIRE	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>C41 Mettre en œuvre les actions touristiques locales</p> <ul style="list-style-type: none"> Faciliter leur déroulement par le dialogue avec les différents intervenants et par un comportement commercial avec la clientèle Assurer toute tâche en relation directe avec l'objet du projet (guidage, accompagnement, billetterie, animation, accueil...) en respectant les usages et les contraintes de la profession, notamment la prise en charge de groupes en français et en langues étrangères, le respect des règles de sécurité Gérer les relations avec les partenaires, les équipes et l'environnement touristique local 	<p>On se place en situation réelle ou simulée dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> un contexte professionnel un espace géographique un contexte culturel un environnement social, économique, juridique et politique un environnement matériel et technique de communication une situation relationnelle (incluant des partenaires habituels et occasionnels, internes ou externes) une situation de travail en subordination, ou en collaboration ou, dans certains cas, en autonomie partielle ou totale <p>Dans le cadre</p> <ul style="list-style-type: none"> de la stratégie de l'organisation d'une situation hiérarchique donnée des limites d'intervention définies d'un projet, d'une manifestation ou d'un circuit ou de toute autre activité en relation avec l'objet de la formation <p>À partir</p> <ul style="list-style-type: none"> des conditions spécifiques de travail et des contraintes (coût, temps, qualité, méthodes, usages professionnels). des consignes relatives au projet à réaliser, du cahier des charges des impératifs de la planification des tâches, de l'ordonnancement et du lancement des procédures prédéfinies ou à définir / <p>On fixe des objectifs quantitatifs et qualitatifs</p> <ul style="list-style-type: none"> la réalisation du projet ou de la mission dans des conditions optimales le respect des impératifs de la gestion des ressources humaines la satisfaction des objectifs commerciaux et financiers le respect de la qualité totale. 	<p>Dans la conduite du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> rigueur de la démarche pertinence du choix de la méthode de travail prise en compte des objectifs respect des consignes, du cahier des charges degré d'autonomie, prise de responsabilité efficacité de l'utilisation des techniques et des outils exactitude des observations et des diagnostics finesse des perceptions rapidité et efficacité des réactions pertinence des propositions relatives à une planification d'action, au choix des moyens, aux modalités de leur mise en place <p>Dans l'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> pertinence du choix des méthodes, des outils et des techniques par rapport aux objectifs et aux contraintes respect des contraintes de coût, de temps, de qualité <p>Dans la pratique des relations professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> mise en adéquation des méthodes de travail avec celles des partenaires respect des règles et usages de la profession respect de la déontologie et de l'éthique professionnelle respect de la réglementation <p>Dans la réalisation des objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> degré de réalisation des objectifs fixés dynamisme de l'implication personnelle dans le projet qualité de l'analyse des écarts entre objectifs et résultats obtenus finesse de la l'appréciation des points forts et des points faibles de l'action réalisée pertinence des correctifs proposés.
<p>C42 Piloter tout ou partie d'un projet ou d'une organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> Animer et coordonner le travail des équipes Fédérer et mobiliser les partenaires Fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des missions de chacun (données, procédures, modes opératoires) Anticiper les réactions prévisibles et opérer en temps réel des adéquations produits touristiques - clients Gérer les aléas et dysfonctionnements Contrôler le respect des planigrammes et des tâches, conformément aux prévisions 		
<p>C43 Gérer tout ou partie d'un projet ou d'une organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> Suivre la gestion administrative et des ressources humaines Assurer tout ou partie de la logistique Assurer le suivi de la gestion commerciale Suivre la gestion dans ses aspects comptables et financiers Optimiser l'utilisation des outils de travail et des matériels 		

C5. ÉVALUER

SAVOIR-FAIRE	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>C51 Contrôler la pertinence du projet et de sa mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les points de contrôle et d'avancement d'un projet, d'une mission • Utiliser ou construire les outils d'évaluation et de contrôle • Suivre le déroulement • Procéder aux ajustements et aux actions correctrices • Mettre en œuvre les études d'impact • Rédiger un compte-rendu d'audit <p>C52 Réaliser un contrôle budgétaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre l'exécution d'un budget, • Mesurer les écarts et les interpréter <p>C53 Mesurer la satisfaction des clients et des partenaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produire et présenter des statistiques de fréquentation • Réaliser des enquêtes de satisfaction • Apprécier la qualité des relations instaurées <p>C54 Assurer le suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les écarts entre prévisions et réalisations • Traiter les réclamations • Proposer les actions d'adaptation <p>C55 Formaliser l'expérience</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extraire les résultats et les éléments porteurs d'expérience • Assurer la diffusion auprès des acteurs et des partenaires 	<p>On se place en situation réelle ou simulée,</p> <p>Dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un contexte spécifique des professions du tourisme et du développement local • un territoire donné • un environnement matériel • une situation relationnelle incluant des partenaires habituels ou occasionnels, internes ou externes • une situation de travail (en autonomie ou en collaboration) <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la stratégie de l'organisation • d'un contexte relationnel ou culturel donné • d'une situation hiérarchique donnée • des limites d'intervention définies • d'un projet, d'une manifestation ou d'un circuit ou de toute autre activité en relation avec l'objet de la formation, partiellement ou totalement réalisé <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de l'observation de réalisations d'actions • d'informations fournies et/ou à collecter • de suggestions, d'incitations, de sollicitations ou de réclamations <p>En totale autonomie ou au sein d'une équipe</p> <p>On fixe des objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • un projet et/ou une réalisation à étudier, contrôler, évaluer ; • des tâches et des opérations à évaluer dans le cadre du déroulement d'un processus prédéfini • des moyens matériels et humains à contrôler et à évaluer 	<p>Dans la conduite du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • respect des étapes d'une démarche qualité • pertinence du choix de la méthode de travail • prise en compte des objectifs • respect des consignes • degré d'autonomie <p>Dans la maîtrise des techniques d'organisation et des outils de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> • efficacité de l'utilisation des techniques et des outils • exactitude des observations et des diagnostics • finesse des perceptions <p>Dans l'exploitation des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> • pertinence des conclusions et cohérence par rapports aux objectifs • aptitude à la synthèse • concision et précision des documents produits