

### Liste des annexes

Annexe 1	Tableau de correspondance des unités constitutives du diplôme	Page 2
Annexe 2	Calendrier des épreuves	Page 3
Annexe 3	Livret scolaire	Pages 4 à 5
Annexe 4	Charte déontologique	Pages 6 à 7
<b>E2 (U21 – U22) Communication en langues vivantes étrangères</b>		
Annexe 5A	Fiche d'évaluation E2 (U21-U22) Communication en langues vivantes étrangères	Page 8
Annexe 5B	Grille d'aide à l'évaluation, E2 (U21-U22) Communication en langues vivantes étrangères - CCF	Pages 9 à 10
Annexe 5C	Grille d'aide à l'évaluation, E2 (U21-U22) Communication en langues vivantes étrangères - Épreuve ponctuelle	Pages 11 à 12
<b>E4 (U4) Gestion de la relation clientèle touristique</b>		
Annexe 6	Fiche de compétences GRCT	Pages 13 à 15
Annexe 7A	Fiche d'évaluation GRCT – CCF et épreuve ponctuelle	Page 16
Annexe 7B	Grille d'aide à l'évaluation GRCT – CCF et épreuve ponctuelle	Pages 17 à 20
Annexe 8A	Fiche de consignes Candidat – Jeu de rôle GRCT	Page 21
Annexe 8B	Fiche de consignes Jury – Jeu de rôle GRCT	Page 22
Annexe 9	Certificat de stage	Page 23
Annexe 10	Certificat de travail	Page 24
Annexe 11	Notification de non-conformité du dossier GRCT	Page 25
<b>E5 (U5) Gestion de la relation clientèle touristique</b>		
Annexe 12	Grille d'aide à l'évaluation EPT– épreuve ponctuelle	Pages 26 à 28
<b>E6 (U6) Gestion de l'information touristique</b>		
Annexe 13	Fiche descriptive de production GIT – CCF et épreuve ponctuelle	Page 29
Annexe 14	Fiche de compétences GIT – CCF et épreuve ponctuelle	Pages 30 à 31
Annexe 15A	Fiche d'évaluation GIT - CCF1 et CCF2	Page 32
Annexe 15B	Fiche d'évaluation GIT – Épreuve ponctuelle	Page 33
Annexe 15C	Grille d'aide à l'évaluation GIT - CCF et épreuve ponctuelle	Pages 34 à 36
Annexe 16	Notification de non-conformité du dossier GIT	Page 37
<b>EF Épreuves facultatives</b>		
<b>EF1 Langue vivante étrangère C</b>		
Annexe 17A	Fiche d'évaluation EF1 Langue vivante étrangère C	Page 38
Annexe 17B	Grille d'aide à l'évaluation, EF1 Communication en langue vivante étrangère C	Pages 39 à 40
<b>EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger</b>		
Annexe 18A	Fiche d'évaluation épreuve ponctuelle EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	Page 41
Annexe 18B	Grille d'aide à l'évaluation épreuve ponctuelle EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	Page 42
<b>EF3 Projet de spécialisation</b>		
Annexe 19A	Fiche d'évaluation épreuve ponctuelle EF3 Projet de spécialisation	Page 43
Annexe 19B	Grille d'aide à l'évaluation épreuve ponctuelle EF3 Projet de spécialisation	Page 44
<b>EF4 Engagement étudiant</b>		
Annexe 20A	Fiche d'évaluation EF4 Engagement étudiant	Page 45
Annexe 20B	Grille d'aide à l'évaluation EF4 Engagement étudiant	Pages 46 à 47
Annexe 20C	EF4 Reconnaissance de l'engagement étudiant à compléter par l'étudiant	Pages 48 à 49

# **ANNEXE 1 - TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME**

Brevet de technicien supérieur de Tourisme (arrêté du 5 avril 2012)		Brevet de technicien supérieur de Tourisme défini par le présent arrêté	
E1- Culture générale et expression	U1	E1- Culture générale et expression	U1
E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère A (anglais)	U21	E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère A (anglais)	U21
E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère B	U22	E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère B	U22
E3 – Gestion de la relation client	U3	E4 – Gestion de la relation clientèle touristique	U4
E4 - Élaboration de l’offre touristique : - tourisme et territoire	U41	E3 - Tourisme et territoires	U3
E4 - Élaboration de l’offre touristique : - production d’une prestation touristique	U42	E5 - Élaboration d’une prestation touristique	U5
E5 – Gestion de l’information touristique	U5	E6 – Gestion de l’information touristique	U6
EF1 - Langue vivante étrangère	UF1	EF1 - Langue vivante étrangère C	UF1

## ANNEXE 2 - CALENDRIER DES EPREUVES

### 1. Épreuves écrites

DATES	ÉPREUVES	MÉTROPOLE	GUADELOUPE MARTINIQUE GUYANE	RÉUNION	MAYOTTE	POLYNÉSIE
15 MAI 2023	E5 - Élaboration d'une prestation touristique (4 heures)	14h-18h (b)	10h-14h (b)	16h-20h (b)	15h -19h	5h - 9h
16 MAI 2023	E1-Culture générale et expression (4 heures)	14h-18h	10h-14h	16h-20h	15h -19h	13h-17h (Sujet spécifique)
		Mise en loge en métropole, à la Réunion et à Mayotte : 2h de mise en loge Aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 <sup>e</sup> heure de composition				
17 MAI 2023	E3 - Tourisme et territoires (3 heures)	14h30-17h30 (a)	10h30-13h30 (a)	16h30-19h30 (a)	15h30 -18h30	5h30 - 8h30

(a) Aucune sortie n'est autorisée avant la fin de l'épreuve

(b) Aucune sortie n'est autorisée avant la fin de la 3<sup>ème</sup> heure d'épreuve

NB : Tout candidat, qui, en cours de composition, serait autorisé à sortir de la salle d'examen, devra impérativement être accompagné.

### 2. Autres épreuves

Les dates des autres épreuves (orales et pratiques) sont arrêtées par Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs des académies pilotes organisatrices.

**ANNEXE 3 – LIVRET SCOLAIRE (Recto)**

<b>BTS TOURISME</b>		<b>Année de l'examen 2023</b>	Nom (lettres capitales) :		Prénom :		Etablissement : (cachet)					
			Date naissance :	de	Langue vivante B							
Unité	Coef	Enseignements	Classe de 1 <sup>ère</sup> année			Classe de 2 <sup>ème</sup> année			Appréciations			
			1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>ème</sup> semestre	Moyenne	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>ème</sup> semestre	Moyenne				
U1	2	Culture générale et expression										
U21	2	Communication en LVE A : Anglais										
U22	2	Communication en LVE B										
U3	3	Tourisme et territoires										
U4	4	Gestion de la relation clientèle touristique										
U5	5	Élaboration d'une prestation touristique										
U6	3	Gestion de l'information touristique										
Atelier de professionnalisation												
UF1	Langue vivante étrangère C											
UF2	Parcours de professionnalisation à l'étranger											
UF3	Projet de spécialisation											
<b>Certification de compétences numériques (PIX)</b> <i>cocher la case pour attester l'obtention de la certification</i>												
Très favorable (TF) - Favorable (F) - Doit faire ses preuves (DFSP)												
<b>Avis du conseil de classe et observations éventuelles (1)</b>			<b>Cotation de la classe</b>						Date, signature du candidat et remarques éventuelles			
			Répartition en %	Avis			Effectif total de la classe	Année		Résultats des 2 dernières années		
				TF	F	DFSP				Présentés	Reçus	%

## Profil candidat, 2ème année BTS Tourisme

Enseignements suivis au cours de la 2 <sup>ème</sup> année														Enseignements facultatifs					
		Culture générale et expression	Communication en LVE A : anglais	Communication en LVE B	Tourisme et territoires	Gestion de la relation clientèle touristique	Élaboration d'une prestation touristique	Gestion de l'information touristique	Langue vivante étrangère C	Parcours de professionnalisation à l'étranger	Projet de spécialisation								
20		↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓								
18																			
16																			
14																			
12																			
10																			
08																			
06																			
04																			
02																			

► Profil de la classe en noir

► Profil du candidat en rouge

**Appréciations générales du conseil de classe :**

Visa du président de jury



### EXAMENS

#### CHARTRE DE DEONTOLOGIE

##### Préambule

La présente charte s'applique à tous les agents publics (titulaires, stagiaires, contractuels et vacataires) qui interviennent, à quelque niveau que ce soit, dans la conception des sujets ou l'organisation des examens terminaux ainsi qu'aux membres de jury. Le non respect des principes qui y sont énoncés engage leur responsabilité.

S'agissant des prestataires de service concernés par le déroulement des examens ou qui interviennent dans des locaux affectés à des tâches de préparation ou d'organisation des examens, les marchés de prestations les liant à l'administration doivent comporter une clause prévoyant la signature d'un engagement de confidentialité.

##### Loi du 23 décembre 1901 modifiée réprimant les fraudes dans les examens et concours publics :

Article 1 - Toute fraude commise dans les examens et les concours publics qui ont pour objet l'entrée dans une administration publique ou l'acquisition d'un diplôme délivré par l'Etat constitue un délit.

Article 2 - Quiconque se sera rendu coupable d'un délit de cette nature, notamment en livrant à un tiers ou en communiquant sciemment, avant l'examen ou le concours, à quelqu'une des parties intéressées, le texte ou le sujet de l'épreuve, ou bien en faisant usage de pièces fausses, telles que diplômes, certificats, extraits de naissance ou autres, ou bien en substituant une tierce personne au véritable candidat, sera condamné à un emprisonnement de trois ans et à une amende de 9 000 euros ou à l'une de ces peines seulement.

##### Dispositions générales

1 - Les personnes auxquelles s'applique la présente charte doivent respecter des principes de neutralité, de probité, de confidentialité, ainsi que celui de l'égalité de traitement des candidats.

2 - Toute personne responsable au sens de l'article précédent est tenue de respecter le secret le plus absolu sur l'objet de sa mission : elle est tenue à une discrétion totale, que ce soit dans un cadre public ou privé, sur toutes les informations relatives à l'examen dont elle aurait connaissance.

3 - Un agent ayant un enfant ou un proche parent candidat à un examen doit en faire la déclaration écrite à son supérieur hiérarchique. Il appartient au recteur d'apprécier les mesures éventuelles de précaution à prendre.

4 - Il est interdit de se décharger de tout ou partie de ses missions sans y être explicitement autorisé par l'autorité compétente.

5 - Quiconque intervient dans le processus de conception des sujets ou d'organisation des examens, à quelque moment que ce soit, est tenu de veiller avec une particulière vigilance à la sécurité des opérations dont il est chargé et au respect des procédures qui ont été définies. Cette obligation s'impose à toutes les personnes participant à l'élaboration des sujets, à leur transmission, à leur impression, à leur diffusion et à leur conservation ainsi qu'à l'organisation des épreuves ponctuelles et des jurys d'examen.

Direction générale de l'enseignement scolaire – Mission du pilotage des examens

6 - En aucun cas les notes attribuées ou les résultats ne peuvent être communiqués aux candidats ou à des tiers avant leur communication officielle.

**Dispositions spécifiques relatives à l'élaboration des sujets : ces dispositions s'appliquent aux concepteurs des sujets, aux membres des commissions d'élaboration et aux enseignants qui testent les sujets**

7 - Une attention toute particulière doit être portée à la qualité du sujet. Son auteur s'assure de sa neutralité, de sa conformité à la réglementation de l'épreuve, aux programmes, aux référentiels et aux recommandations du ministre. Il s'assure également qu'il ne contrevient pas aux règles de la propriété intellectuelle.

8 - L'auteur certifie que le sujet proposé à l'écrit est strictement inédit et qu'il n'a pas, à sa connaissance, déjà été diffusé sous quelque forme que ce soit. Il certifie en outre ne pas l'avoir proposé au cours de ses enseignements ou à des organismes de formation.

9 - L'auteur s'engage à ne pas divulguer un sujet qu'il a élaboré, ni avant ni après la session d'examen, ceci pendant une période de cinq ans. Il s'engage également à ne pas proposer à ses élèves un sujet identique ou se rapprochant de celui qu'il a élaboré. Les membres des commissions d'élaboration ainsi que les enseignants ayant testé les propositions de sujets sont soumis aux mêmes obligations.

**Dispositions concernant les membres de jury**

10 - Les membres de jury sont tenus au strict respect du principe d'impartialité à l'égard de tous les candidats.

11 - Chaque correcteur est responsable de ses copies qui doivent être corrigées et conservées dans des conditions de sécurité optimales.

12 - Les examinateurs sont soumis à une obligation d'objectivité et de neutralité lors des épreuves orales où ils doivent impérativement s'abstenir de toute allusion à la valeur de la prestation du candidat interrogé, à la qualité de l'enseignement qu'il paraît avoir reçu ou de toute demande et commentaire concernant son établissement d'origine, son âge, son sexe, son origine ou sa formation.

Lors de ces épreuves, les candidats sont traités avec autant de bienveillance que d'exigence.

13 - Un secret absolu doit être observé sur les interrogations orales et les délibérations.

**ANNEXE 5A - FICHE D'ÉVALUATION**  
**E2 (U21-U22) COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>E2 (U21-U22) COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES</b> <b>FICHE D'ÉVALUATION</b>		
<input type="checkbox"/> CCF 1 <input type="checkbox"/> CCF2 <input type="checkbox"/> ÉPREUVE PONCTUELLE		
<input type="checkbox"/> ANGLAIS <input type="checkbox"/> LVB    LANGUE :		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>
<b>Titre du dossier proposé au candidat</b>		

<b>APPRECIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT</b>	
	<b>NOTE</b>  <div style="text-align: right;">/20</div>
<b>NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR</b>	<b>DATE</b>

*DOCUMENT COMMUNICABLE AU CANDIDAT SUR DEMANDE (droit d'accès aux documents administratifs)*



## ANNEXE 5B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION

### E2 (U21-U22) COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES – CCF (2 pages)

(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

La grille d'aide à l'évaluation pour l'épreuve E2, Communication en langues vivantes étrangères, est destinée à évaluer les deux parties de l'épreuve, la tâche 1 (production écrite) et la tâche 2 (production orale). Pour chaque tâche l'étudiant est évalué d'une part sur sa compréhension, traitement et réalisation de la tâche et d'autre part sur la recevabilité linguistique de sa production ou prestation. Le même document est à utiliser pour le CCF de première année et le CCF de deuxième année de manière à assurer un suivi optimum de l'étudiant. Le CCF de première année est à évaluer au niveau B1, d'où l'absence de points pour le degré 4. Le CCF de deuxième année est à évaluer au niveau B2.

Tâche n° 1						Tâche n° 2					
Compréhension, traitement et réalisation de la tâche	CCF1	CCF2	Recevabilité du document produit (langue et forme)	CCF1	CCF2	Compréhension, traitement et réalisation de la tâche	CCF1	CCF2	Recevabilité de la prestation orale (expression en continu et en interaction)	CCF1	CCF2
<b>Degré 1</b>						<b>Degré 1</b>					
Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) mal ou partiellement compris. Tâche non réalisée ou inaboutie.	1 pt	1 pt	Le document est illisible, incompréhensible. Il serait irrecevable dans un contexte professionnel. Le candidat ne voit pas quelles corrections ou améliorations pourraient lui être apportées.	1 pt	1 pt	Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) mal ou partiellement compris. Tâche non réalisée ou inaboutie.	1 pt	1 pt	Expression hésitante, incompréhensible ou partiellement compréhensible. Vocabulaire et grammaire insuffisants pour assurer une communication élémentaire.	1 pt	1 pt
<b>Degré 2</b>						<b>Degré 2</b>					
Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) globalement compris, en dépit de quelques incompréhensions ou omissions ponctuelles. Tâche techniquement réalisée.	2 ou 3 pts	2 ou 3 pts	Le document est globalement lisible et compréhensible bien que sa lecture requière quelques efforts. Il ne serait pas utilisable dans un contexte professionnel mais le candidat parvient à identifier certaines des corrections ou améliorations qui pourraient lui être apportées.	2 ou 3 pts	2 ou 3 pts	Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) globalement compris, en dépit de quelques incompréhensions ou omissions ponctuelles. Tâche techniquement réalisée.	2 ou 3 pts	2 ou 3 pts	Langue compréhensible, en dépit de certaines erreurs ou maladresses. Débit assez régulier et prononciation suffisamment claire pour être comprise. Cherche à s'impliquer dans l'échange, se reprend, reformule et tente, même maladroitement, d'apporter des précisions.	2 ou 3 pts	2 ou 3 pts

Tâche n° 1						Tâche n° 2					
Compréhension, traitement et réalisation de la tâche	CCF1	CCF2	Recevabilité du document produit (langue et forme)	CCF1	CCF2	Compréhension, traitement et réalisation de la tâche	CCF1	CCF2	Recevabilité de la prestation orale (expression en continu et en interaction)	CCF1	CCF2
<b>Degré 3</b>						<b>Degré 3</b>					
Pas de problème de compréhension. Éléments indispensables à la réalisation de la tâche correctement prélevés et utilisés. Traitement et résultat toutefois perfectibles.	4 ou 5 pts	4 pts	Le document est immédiatement lisible et compréhensible, en dépit de quelques maladroresses ou incorrections. Il pourrait servir de point de départ pour l'élaboration d'un document utilisable dans un contexte professionnel. Le candidat est capable de proposer les aménagements qui seraient nécessaires à cette utilisation.	4 ou 5 pts	4 pts	Pas de problème de compréhension. Éléments indispensables à la réalisation de la tâche correctement prélevés et utilisés. Traitement et résultat toutefois perfectibles.	4 ou 5 pts	4 pts	Langue globalement correcte. Vocabulaire et grammaire suffisants pour communiquer, sans risque de malentendu, les informations nécessaires. Prononciation clairement intelligible et débit régulier et maîtrisé. S'implique dans l'échange et cherche à convaincre.	4 ou 5 pts	4pts
<b>Degré 4</b>						<b>Degré 4</b>					
Informations sélectionnées avec justesse et pertinence. Bonne compréhension et utilisation des détails utiles, y compris des (éventuels) éléments ou allusions d'ordre culturel.		5 pts	Le document se lit aisément et serait recevable/utilisable dans un contexte professionnel. Le candidat est capable de faire des propositions pertinentes, voire judicieuses quant à sa mise en forme définitive.		5 pts	Informations sélectionnées avec justesse et pertinence. Bonne compréhension et utilisation des détails utiles, y compris des (éventuels) éléments ou allusions d'ordre culturel.		5 pts	Langue correcte et fluide. Peu d'erreurs. Parvient à mettre en relief les points clés de son propos. Réagit avec vivacité et pertinence et prend l'initiative dans l'échange.		5 pts

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

# **ANNEXE 5C - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**

## **E2 (U21-U22) COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES – ÉPREUVE PONCTUELLE (2 pages)**

(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

La grille d'aide à l'évaluation pour l'épreuve E2, Communication en langues vivantes étrangères, est destinée à évaluer les deux parties de l'épreuve, la tâche 1 (production écrite) et la tâche 2 (production orale). Pour chaque tâche, l'étudiant est évalué d'une part sur sa compréhension, traitement et réalisation de la tâche et d'autre part sur la recevabilité linguistique de sa production ou prestation.

Tâche n° 1				Tâche n°2			
Compréhension, traitement et réalisation de la tâche		Recevabilité du document produit (langue et forme)		Compréhension, traitement et réalisation de la tâche		Recevabilité de la prestation orale (expression en continu et en interaction)	
<b>Degré 1</b>				<b>Degré 1</b>			
Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) mal ou partiellement compris. Tâche non réalisée ou inaboutie.	1 pt	Le document est illisible, incompréhensible. Il serait irrecevable dans un contexte professionnel. Le candidat ne voit pas quelles corrections ou améliorations pourraient lui être apportées.	1 pt	Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) mal ou partiellement compris. Tâche non réalisée ou inaboutie.	1 pt	Expression hésitante, incompréhensible ou partiellement compréhensible. Vocabulaire et grammaire insuffisants pour assurer une communication élémentaire.	1 pt
<b>Degré 2</b>				<b>Degré 2</b>			
Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) globalement compris, en dépit de quelques incompréhensions ou omissions ponctuelles. Tâche techniquement réalisée.	2 ou 3 pts	Le document est globalement lisible et compréhensible bien que sa lecture requière quelques efforts. Il ne serait pas utilisable dans un contexte professionnel mais le candidat parvient à identifier certaines des corrections ou améliorations qui pourraient lui être apportées.	2 ou 3 pts	Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) globalement compris, en dépit de quelques incompréhensions ou omissions ponctuelles. Tâche techniquement réalisée.	2 ou 3 pts	Langue compréhensible, en dépit de certaines erreurs ou maladroresses. Débit assez régulier et prononciation suffisamment claire pour être comprise. Cherche à s'impliquer dans l'échange, se reprend, reformule et tente, même maladroitement, d'apporter des précisions.	2 ou 3 pts

Tâche n° 1				Tâche n°2			
Compréhension, traitement et réalisation de la tâche		Recevabilité du document produit (langue et forme)		Compréhension, traitement et réalisation de la tâche		Recevabilité de la prestation orale (expression en continu et en interaction)	
<b>Degré 3</b>				<b>Degré 3</b>			
Pas de problème de compréhension. Éléments indispensables à la réalisation de la tâche correctement prélevés et utilisés. Traitement et résultat toutefois perfectibles.	4 pts	Le document est immédiatement lisible et compréhensible, en dépit de quelques maladresses ou incorrections. Il pourrait servir de point de départ pour l'élaboration d'un document utilisable dans un contexte professionnel. Le candidat est capable de proposer les aménagements qui seraient nécessaires à cette utilisation.	4 pts	Pas de problème de compréhension. Éléments indispensables à la réalisation de la tâche correctement prélevés et utilisés. Traitement et résultat toutefois perfectibles.	4 pts	Langue globalement correcte. Vocabulaire et grammaire suffisants pour communiquer, sans risque de malentendu, les informations nécessaires. Prononciation clairement intelligible et débit régulier et maîtrisé. S'implique dans l'échange et cherche à convaincre.	4pts
<b>Degré 4</b>				<b>Degré 4</b>			
Informations sélectionnées avec justesse et pertinence. Bonne compréhension et utilisation des détails utiles, y compris des (éventuels) éléments ou allusions d'ordre culturel.	5 pts	Le document se lit aisément et serait recevable/utilisable dans un contexte professionnel. Le candidat est capable de faire des propositions pertinentes, voire judicieuses quant à sa mise en forme définitive.	5 pts	Informations sélectionnées avec justesse et pertinence. Bonne compréhension et utilisation des détails utiles, y compris des (éventuels) éléments ou allusions d'ordre culturel.	5 pts	Langue correcte et fluide. Peu d'erreurs. Parvient à mettre en relief les points clés de son propos. Réagit avec vivacité et pertinence et prend l'initiative dans l'échange.	5 pts

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**ANNEXE 6 - FICHE DE COMPETENCES GRCT**  
(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

<b>BTS TOURISME</b>		<b>Session</b>		<b>1/.</b>
<b>E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT)</b>				
<b>FICHE DE COMPETENCES</b>				
<b>Nom et prénom du candidat</b>			<b>N° de candidat</b>	
<b>GDS étudié(s) lors du cursus de formation</b>				
<b>Sites BtoB, CRM, bases de données étudiées lors du cursus de formation</b>				
<b>Compétences (être capable de)</b>	<b>Activités et tâches*</b>			<b>Numéro(s) de la (des) situation(s) professionnelle(s)</b>
<b>C1. Organiser l'espace d'accueil</b>	<b>Gestion de l'espace d'accueil</b> <input type="checkbox"/> Préparer et transmettre de l'information touristique sous forme papier et numérique <input type="checkbox"/> Mettre en valeur l'offre proposée par le point d'accueil <input type="checkbox"/> Animer des espaces d'accueil y compris des espaces spécifiques (espaces d'exposition, de conférence, d'attente)			
<b>C2. Accueillir le client</b>	<b>Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client</b> <input type="checkbox"/> Prendre contact avec le client ou le prospect en face à face, par téléphone ou par voie numérique <input type="checkbox"/> Questionner le client ou le prospect pour analyser ses besoins et ses attentes <input type="checkbox"/> Renseigner le système d'information de l'organisation touristique			
<b>C3. Pratiquer une écoute active du client</b>				
<b>C4. Caractériser la demande du client</b>				
<b>C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés</b>	<b>Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil</b> <input type="checkbox"/> Exploiter les supports professionnels d'aide à la conduite de l'entretien (documentation papier et numérique : GDS, base de données, site B to B) <input type="checkbox"/> Prendre en compte les objections du client <input type="checkbox"/> Proposer des services ou produits additionnels : assurances, préacheminement, produits dérivés, offre de crédit			
<b>C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)</b>				
<b>E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE GRCT - FICHE DE COMPÉTENCES</b>				<b>./.</b>



<b>FICHE DE COMPETENCES GRCT</b>		<b>SITUATION PROFESSIONNELLE N°</b>		./.
Nom et Prénom du candidat			N° du candidat	
<b>Réalisation de la situation</b>	<b>Modalité de réalisation</b>			
	<input type="checkbox"/> Dans l'établissement de formation			
	<input type="checkbox"/> En période d'immersion professionnelle			
	<b>Niveau d'autonomie</b>			
	<input type="checkbox"/> En autonomie			
	<input type="checkbox"/> Accompagné			
<input type="checkbox"/> En observation				
<b>LE CONTEXTE</b>				
<b>Compétence(s) ciblée(s) par la situation professionnelle</b>				
<b>Relationnel</b> (Clientèle individuelle / groupe, face à face et à distance, nature des prestataires)				
<b>Objectifs de la situation professionnelle</b>				
<b>Ressources à disposition</b> (dont des solutions numériques et les outils de touristique)				
<b>Productions réalisées</b> (écrits/entretiens ...)				
<b>ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE</b>				
<b>Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc.</b>				
<b>Difficultés rencontrées et solutions proposées</b>				
<b>Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.</b>				

***Le candidat pourra apporter le jour de l'épreuve tous les documents qu'il juge utile de porter à la connaissance du jury afin d'explicitier la situation professionnelle qui sera présentée.***

**ANNEXE 7 A - FICHE D'ÉVALUATION GRCT – CCF et épreuve ponctuelle**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT)</b>		
<b>FICHE D'ÉVALUATION</b>		
<input type="checkbox"/> ÉPREUVE PONCTUELLE ORALE <input type="checkbox"/> CCF * Durée : 45 minutes		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>

<b>APPRECIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT</b>	
	<b>NOTE</b>  /20
<b>NOMS ET SIGNATURES DES EXAMINATEURS</b>	<b>DATE</b>

*\* Cocher la (les) case(s) correspondante(s))*

*DOCUMENT COMMUNICABLE AU CANDIDAT SUR DEMANDE (droit d'accès aux documents administratifs)*



**ANNEXE 7B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION GRCT – CCF et épreuve ponctuelle**

(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)- Mettre une croix pour les degrés d'évaluation -

BTS Tourisme – Session 2023				
Épreuve E4 (U4) – Gestion de la relation clientèle touristique				
Épreuve <input type="checkbox"/> ponctuelle orale <input type="checkbox"/> CCF* – Grille d'évaluation - Durée 45 minutes				
<b>Candidat</b>	Nom et prénom :  Matricule :			
<b>Évaluateurs</b>	Nom, prénom et signature du professeur d'économie et gestion en charge de l'enseignement :  Nom, prénom et signature du professionnel :			
<b>Appréciations globales :</b> Dans chacune des 3 phases d'évaluation, la commission d'évaluation appréciera dans les réponses du candidat : la qualité et l'efficacité de la démarche mise en œuvre, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre, la qualité d'adaptation à la spécificité de la situation donnée, les réponses formulées au regard des questions posées la capacité à communiquer oralement, à travers ses compétences à :				
<b>Première phase de l'évaluation : jeu de rôle d'une situation d'accueil, de vente et de suivi de clientèle.</b> 20 minutes maximum				
<b>Compétences évaluées</b> <input checked="" type="checkbox"/> C2. Accueillir le client <input checked="" type="checkbox"/> C3. Pratiquer une écoute active du client <input checked="" type="checkbox"/> C4. Caractériser la demande du client <input checked="" type="checkbox"/> C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés <input checked="" type="checkbox"/> C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)				
<b>Critères d'évaluation</b>		<b>Niveau de maîtrise des compétences</b>		
		<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>
		<b>Très bonne maîtrise</b>		
S'approprier le contexte professionnel				
Analyser la demande du ou des clients				
Mobiliser les ressources utiles pour répondre à la demande du ou des clients				
Maîtriser les techniques d'accueil et /ou de vente				
S'adapter à la demande du ou des clients				
Formuler des réponses pertinentes				
Argumenter efficacement dans un contexte professionnel				
Produire une communication orale de qualité dans un contexte professionnel				
<b>Deuxième phase de l'évaluation : simulation sur le GDS d'achat d'un billet d'avion ou de train</b> 10 minutes maximum				
<b>Compétences évaluées</b> <input checked="" type="checkbox"/> C4. Caractériser la demande du client <input checked="" type="checkbox"/> C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés <input checked="" type="checkbox"/> C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation) <input checked="" type="checkbox"/> C7. Finaliser la vente				

Critères d'évaluation	Niveau de maîtrise des compétences			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier le contexte professionnel				
Analyser la demande du ou des clients				
Mobiliser les ressources utiles pour répondre à la demande du ou des clients				
Maîtriser les techniques de vente				
S'adapter à la demande du ou des clients				
Formuler des réponses pertinentes				
Argumenter efficacement dans un contexte professionnel				
Produire une communication orale de qualité dans un contexte professionnel				

### Troisième phase de l'évaluation :

5 minutes de présentation d'une situation d'accompagnement du candidat suivies de 10 minutes maximum d'échanges sur les activités réalisées au cours du cycle de formation (autres que celles des phases 1 & 2) décrites dans la fiche de compétence.

### Compétences évaluées

☒ C11. Prendre en charge un groupe de touristes

### Compétences évaluées par sondage (cochez le ou les compétences évaluée(s) lors de l'entretien)

- ☐ C1. Organiser l'espace d'accueil  
☐ C7. Finaliser la vente  
☐ C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques  
☐ C9. Assurer le suivi de la vente  
☐ C10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue

Critères d'évaluation	Niveau de maîtrise des compétences			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier le contexte professionnel				
Analyser la demande du ou des clients				
Mobiliser les ressources utiles pour répondre à la demande du ou des clients				
Maîtriser les techniques de vente				
S'adapter à la demande du ou des clients				
Formuler des réponses pertinentes				
Argumenter efficacement dans un contexte professionnel				
Produire une communication orale de qualité dans un contexte professionnel				

Proposition de note

/ 20

Date :

Appréciations de la commission d'évaluation :

**La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat**

\*Cocher la case en fonction de la modalité de l'épreuve

ANNEXE 7B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION GRCT – CCF et épreuve ponctuelle

Critères d'évaluation	Niveau de maîtrise des compétences			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
<b>S'approprier le contexte professionnel</b>	Le contexte professionnel n'est pas pris en compte	Prise en compte partielle du contexte.	Prise en compte satisfaisante du contexte.	Prise en compte et analyse critique du contexte.
<b>Analyser la situation du ou des clients</b>	Pas d'analyse des besoins de la clientèle.	Analyse existante mais peu pertinente. Nécessite une aide extérieure. Des ajustements sont encore nécessaires pour parvenir aux résultats attendus.	Analyse adaptée, propositions existantes. Analyse de la situation professionnelle permettant un accueil adapté, une délivrance d'informations et de conseils adaptés à la demande du client.	Excellente analyse, propositions très pertinentes
<b>Mobiliser les ressources utiles pour répondre à la demande du ou des clients</b>	Les ressources utiles ne sont pas ou très partiellement mobilisées	Les ressources mobilisées sont incomplètes ou inappropriées à la situation	Les ressources utiles sont mobilisées de façon satisfaisante au regard de la situation	Les ressources utiles sont mobilisées avec pertinence au regard de la situation
<b>Maîtriser les techniques d'accueil et/ou de vente</b>	Les techniques ne sont pas mobilisées	Les techniques mobilisées sont mal ou partiellement maîtrisées	Les techniques mobilisées sont maîtrisées de façon satisfaisante	Les techniques mobilisées sont parfaitement maîtrisées
<b>S'adapter à la demande du ou des clients</b>	Absence de prise en compte de la demande du client car elle n'est pas comprise. Ne prend pas en compte les contraintes.	Prise en compte partielle de la demande du client Prend en compte partiellement les contraintes. Réponse nécessitant systématiquement une aide extérieure	Prise en compte satisfaisante de la demande du client. Intègre l'ensemble des contraintes	Prise en compte parfaitement maîtrisée de la demande du client. Anticipe les contraintes

<b>Formuler des réponses pertinentes</b>	Absence de recommandation ou recommandations inappropriées Ne formule aucune proposition ou propositions incohérentes.	Recommandations incomplètes, partielles, peu ou pas réalistes. Formule quelques propositions	Recommandations réalistes et adaptées Justifie ses propositions	Recommandations réalistes et adaptées dont la justification éclaire la prise de décision Est force de proposition
<b>Argumenter efficacement dans un contexte professionnel</b>	Absence d'argumentation.	Argumentation présente mais non pertinente.	Argumentation présente et globalement justifiée	Argumentation qui emporte l'adhésion
<b>Produire une communication orale de qualité</b>	Communication difficile et vocabulaire professionnel non maîtrisé. Communique de façon non appropriée	Communication hésitante et vocabulaire approximatif	Communication et vocabulaire globalement satisfaisants	Communication aisée et vocabulaire professionnel adapté

**ANNEXE 8A - FICHE DE CONSIGNES CANDIDAT - JEU DE RÔLE GRCT**

(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT)</b> <b>FICHE DE CONSIGNES CANDIDAT - JEU DE RÔLE GRCT</b>		
<input type="checkbox"/> EPREUVE PONCTUELLE ORALE <input type="checkbox"/> CCF *		
<b>Durée 45 minutes maximum – Temps de préparation 30 minutes</b>		
<b>Document à remettre au candidat et à joindre à la grille d'évaluation</b>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>
<b>N° de la fiche de consigne :</b> <b>Titre du jeu de rôle :</b>		<b>Date</b>
<b>CONSIGNES</b>		
<b>Contexte</b>	<b>Situation à traiter</b>	
<b>Documents touristiques fournis (de l'ordre de 3-4)</b>		

\* Cocher la case en fonction de la modalité de l'épreuve

**ANNEXE 8B - FICHE DE CONSIGNES JURY - JEU DE RÔLE GRCT***(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)*


<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT)</b> <b>FICHE DE CONSIGNES JURY - JEU DE RÔLE GRCT</b>		
<input type="checkbox"/> EPREUVE PONCTUELLE ORALE <input type="checkbox"/> CCF * <b>Durée 45 minutes maximum – Temps de préparation 30 minutes</b>		
<b>Document à remettre au candidat et à joindre à la grille d'évaluation</b>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>
<b>N° de la fiche de consigne</b> <b>Titre du jeu de rôle</b>		<b>Date</b>
<b>CONSIGNES</b>		
<b>Contexte</b>	<b>Situation à traiter</b>	
	Les attendus du jeu de rôle :	
<b>Documents touristiques fournis (de l'ordre de 3-4)</b>		
<b>Simulation GDS</b>		

\* **Cocher la case en fonction de la modalité de l'épreuve**

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT (droit d'accès aux documents administratifs)

**ANNEXE 9 - CERTIFICAT DE STAGE** (à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve E4 : GRCT)

Logo de l'organisme d'accueil	<b>BTS TOURISME</b> <b>A utiliser pour l'unité U4</b> <b>A remettre au stagiaire à l'issue du stage</b>
-------------------------------	---

	ORGANISME D'ACCUEIL
Nom ou dénomination sociale :	.....
Secteur d'activité :	.....
Adresse :	.....
	.....
	.....

**Certifie que**

## LE STAGIAIRE

Nom : ..... Prénom : ..... Sexe : F ☐ M ☐ Né(e) le ..... / ..... / .....  
 Adresse : .....  
 .....  
 ☎ ..... mél : .....  
 ETUDIANT EN BTS TOURISME  
 AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) : .....  
 .....

**A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études**

## DUREE DU STAGE

Dates de début et de fin de stage : Du ..... Au .....

Représentant une **durée totale** de .....nombre de semaines.

**MISSIONS CONFIEES AU STAGIAIRE (mention obligatoire) :**[illegible]

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L. 124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

## MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE

Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de ..... €

**L'attestation de stage** est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants **dont le stage a été gratifié** la possibilité de faire valider celui-ci dans la **limite de deux trimestres**, sous réserve du **versement d'une cotisation**. La demande est à faire par **l'étudiant dans les deux années** suivant la fin du stage et sur **présentation obligatoire de l'attestation de stage** mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).

FAIT À ..... LE .....

Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

*Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail ou contrats de travail.*

**ANNEXE 10 - CERTIFICAT DE TRAVAIL***(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve) pour les candidats concernés*

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR</b> <b>Spécialité : TOURISME</b>		<b>Session</b>	
<b>CERTIFICAT DE TRAVAIL</b>			
<b>COORDONNEES DU CANDIDAT</b>			
<b>NOM :</b>		<b>PRENOM :</b>	
<b>Date de naissance :</b>			
<b>LIEU ET OBJECTIFS</b>			
<p><b>Certificat de réalisation du contrat du</b> ..... /..... /..... <b>au</b> ...../...../.....</p> <p><b>Nature du contrat :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Apprentissage</p> <p><input type="checkbox"/> Professionnalisation</p> <p><input type="checkbox"/> Autres (préciser) .....</p> <p><b>Dans l'entreprise</b> (nom, adresse, n° de téléphone) :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Activité de l'entreprise :</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Récapitulatif détaillé des activités menées :</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			
Fait à ..... le .....  Nom et qualité du signataire : .....		Signature et cachet de la structure d'accueil : .....	

**IMPORTANT :** Pour le cas où ce certificat de travail est établi en langue étrangère, si le candidat ne dispose pas d'un document établi et attesté en version bilingue, il est rappelé conformément à la réglementation, qu'il appartient au candidat de réaliser une traduction sur l'honneur.



**ANNEXE 11 - NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GRCT**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<p align="center"><b>NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GRCT</b>  <b>EPREUVE E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE</b></p>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>
<p>En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle ou la commission d'interrogation, celui-ci est déclaré non-conforme pour un ou plusieurs des motifs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Absence de dépôt de dossier</li> <li><input type="checkbox"/> Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité académique</li> <li><input type="checkbox"/> Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen</li> <li><input type="checkbox"/> Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet (certificats de stage/contrat de professionnalisation/contrat d'apprentissage)</li> </ul>		
<p><b>Pour l'épreuve E4 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Absence de la fiche de compétences</li> </ul>		
<p><b>En l'absence de conformité de votre dossier, vous ne pouvez pas être interrogé(e) à l'épreuve. Vous obtiendrez la mention non valide (NV) à cette épreuve. Vous ne pourrez donc pas obtenir le diplôme à cette session.</b></p>		
<b>Date du contrôle :</b>		<b>Visa :</b>

**ANNEXE 12 - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION EPT – épreuve ponctuelle**
**BTS Tourisme – Session 2023**
**Épreuve E5 (U5) – Élaboration d'une prestation touristique**
**Épreuve écrite ponctuelle – Grille d'évaluation – Durée 4 heures**

Candidat numéro de matricule :

<b>Évaluateur</b>	Nom, prénom et signature du professeur d'économie et gestion en charge de l'enseignement :
-------------------	--

**Compétences évaluées** (cochez le ou les compétences évaluée(s) en fonction du sujet)

- ☐ C12. Établir des liens entre les évolutions socioéconomiques ou juridiques et l'activité touristique  
☐ C13. Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme  
☐ C14. Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée  
☐ C15. Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée  
☐ C16. Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique  
☐ C17. Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)  
☐ C18. Sélectionner les fournisseurs et prestataires  
☐ C19. Assembler les composantes de la prestation  
☐ C20. Négocier les composantes de la prestation  
☐ C21. Déterminer le coût de revient de la prestation  
☐ C22. Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale  
☐ C23. Rédiger l'offre  
☐ C24. Choisir des réseaux de distribution adaptés  
☐ C25. Sélectionner des supports de communication adaptés  
☐ C26. Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation

**Critères d'évaluation**
**Niveau de maîtrise des compétences**
**Apprécier, dans les réponses du candidat aux questions du sujet ses capacités à :**
**Maîtrise  
insuffisante**
**Maîtrise  
fragile**
**Maîtrise  
satisfaisante**
**Très bonne  
maîtrise**

S'approprier le contexte professionnel

Analyser la situation réelle ou la problématique

Mobiliser les ressources (scientifiques, techniques, informationnelles) utiles

Maîtriser les techniques mobilisées

Apporter des réponses chiffrées précises et exactes

Formuler des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision

Argumenter efficacement sur la pertinence de la démarche et/ou des recommandations proposées

Produire une communication écrite de qualité

**Proposition de note**
**/ 20**
**Date :**
**Appréciations**

**ANNEXE 12 - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION EPT – épreuve ponctuelle**

Critères d'évaluation	Niveau de maîtrise des compétences			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
<b>S'approprier le contexte professionnel</b>	Le contexte professionnel n'est pas pris en compte	Prise en compte partielle du contexte.	Prise en compte satisfaisante du contexte.	Prise en compte et analyse critique du contexte.
<b>Analyser la situation réelle ou la problématique</b>	Absence d'analyse. Problématique non identifiée.	Analyse partiellement correcte. Problématique peu ou pas adaptée.	Bonne analyse. Problématique identifiée même partiellement.	Analyse pertinente permettant la prise de décision. Problématique identifiée et correctement présentée.
<b>Mobiliser les ressources (scientifiques, techniques, informationnelles) utiles</b>	Les ressources utiles ne sont pas ou très partiellement mobilisées	Les ressources mobilisées sont incomplètes ou inappropriées à la situation ou à la problématique	Les ressources utiles sont mobilisées de façon satisfaisante au regard de la situation ou de la problématique	Les ressources utiles sont mobilisées avec pertinence au regard de la situation ou de la problématique
<b>Maîtriser les techniques mobilisées</b>	Les techniques ne sont pas mobilisées.	Les techniques mobilisées sont mal ou partiellement maîtrisées	Les techniques mobilisées sont maîtrisées de façon satisfaisante	Les techniques mobilisées sont parfaitement maîtrisées.
<b>Apporter des réponses chiffrées précises et exactes</b>	Les calculs nécessaires ne sont pas réalisés.	Les éléments chiffrés produits sont erronés.	Les éléments chiffrés produits sont cohérents mais imprécis.	Les éléments chiffrés produits sont précis et exacts.
<b>Formuler des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.</b>	Absence de recommandations ou recommandations inappropriées.	Formulation et rédaction de recommandations incomplètes, partielles, peu ou pas réalistes.	Recommandations réalistes et adaptées.	Recommandations réalistes et adaptées dont la justification éclaire la prise de décision.

<b>Argumenter efficacement sur la pertinence de la démarche adoptée et des recommandations proposées</b>	Absence d'argumentation ou de démarche explicative	Argumentation présente mais non pertinente	Argumentation présente et globalement justifiée	Argumentation qui emporte l'adhésion
<b>Produire une communication écrite de qualité</b>	Communication difficile et vocabulaire professionnel non maîtrisé.	Communication hésitante et vocabulaire approximatif.	Communication et vocabulaire approximatif. Communication et vocabulaire globalement satisfaisants	Communication aisée et vocabulaire professionnel adapté.

**ANNEXE 13 - FICHE DESCRIPTIVE DE PRODUCTION GIT – CCF et forme ponctuelle***(A rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)*

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)</b> <b>FICHE DESCRIPTIVE DE PRODUCTION *</b>		
<input type="checkbox"/> Épreuve ponctuelle (3 fiches) ou <input type="checkbox"/> CCF1 (2 fiches) ou <input type="checkbox"/> CCF2 (1 fiche) **		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>
<b>Fiche n °</b>		
<b>Type de production :</b>		
<b>Description de la production (en quelques lignes) :</b>		
<b>Logiciels et matériels utilisés :</b>		

**\* À remplir par le candidat et à fournir avec le dossier à remettre à la commission d'interrogation (une fiche par production)**

**\*\* Cocher la case en fonction de la modalité de l'épreuve**

**ANNEXE 14 - FICHE DE COMPETENCES GIT – CCF et épreuve ponctuelle**  
*(A rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)*

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>		<b>1/.</b>
<b>E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)</b> <b>FICHE DE COMPETENCES</b>			
<input type="checkbox"/> <b>CCF2</b> <input type="checkbox"/> <b>ÉPREUVE PONCTUELLE</b>			
<b>Nom et prénom du candidat</b>			<b>N° de candidat</b>
<b>Compétences (être capable de)</b>	<b>Activités et tâches*</b>		<b>Numéro(s) de la situation professionnelle</b>
<b>C27. Assurer une veille informationnelle</b>	<b>Veille informationnelle</b> <input type="checkbox"/> Rechercher et sélectionner l'information externe pertinente <input type="checkbox"/> Mettre en place une méthode de veille <input type="checkbox"/> Actualiser les bases d'information <input type="checkbox"/> Contribuer à l'enrichissement des bases d'information		
<b>C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement</b>			
<b>C 29. Mettre à jour les bases d'information</b>			
<b>C30. Produire de l'information utile à la décision</b>	<b>Traitement de l'information</b> <input type="checkbox"/> Appliquer des critères de sélection des données <input type="checkbox"/> Utiliser un logiciel de traitement de l'information adapté <input type="checkbox"/> Produire une synthèse		
<b>C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible</b>	<b>Diffusion d'informations au public cible</b> <input type="checkbox"/> Élaborer des messages adaptés aux différentes cibles <input type="checkbox"/> Choisir les outils et les circuits d'information <input type="checkbox"/> Suivre la diffusion de l'information		
<b>C32. Archiver l'information</b>	<b>Conservation de l'information</b> <input type="checkbox"/> Sélectionner la documentation à conserver sous une forme adaptée <input type="checkbox"/> Mettre à jour les archives <input type="checkbox"/> Gérer les sauvegardes <input type="checkbox"/> Appliquer les règles de confidentialité et les procédures d'accès au système d'information		
<b>C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique</b>			
<b>SIGNATURE DU CANDIDAT</b>			

*\* Cocher les cases des tâches liées aux situations professionnelles. (Toutes les tâches peuvent ne pas être cochées)*

<b>FICHE DE COMPETENCES GIT</b>		<b>SITUATION PROFESSIONNELLE N°</b>		<b>./.</b>
<b>Nom et prénom du candidat</b>			<b>N° de candidat</b>	
<b>Réalisation de la situation</b>	<b>Modalité de réalisation</b>			
	<input type="checkbox"/> Dans l'établissement de formation			
	<input type="checkbox"/> En période d'immersion professionnelle			
	<b>Niveau d'autonomie</b>			
	<input type="checkbox"/> En autonomie			
	<input type="checkbox"/> Accompagné			
<input type="checkbox"/> En observation				
<b>LE CONTEXTE</b>				
<b>Compétence(s) ciblée(s) par la situation professionnelle</b>				
<b>Cadre relationnel</b> (Pour qui et dans quel cadre ?)				
<b>Objectif(s) de la situation professionnelle</b>				
<b>Ressources à disposition</b>				
<b>Productions numériques réalisées</b>				
<b>ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE</b>				
<b>Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc.</b>				
<b>Difficultés rencontrées et solutions proposées</b>				
<b>Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.</b>				

**ANNEXE 15A - FICHE D'EVALUATION GIT - CCF1 et CCF2**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)</b>		
<b>FICHE D'EVALUATION</b>		
<input type="checkbox"/> CCF1 <input type="checkbox"/> CCF2 <b>Durée 20 minutes maximum</b>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>	<b>N° du candidat</b>	

<b>CCF1</b>	
<b>APPRÉCIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT</b>	
	<b>NOTE</b>  <b>/20</b>
<b>NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR</b>	<b>DATE</b>
<b>CCF2</b>	
<b>APPRÉCIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT</b>	
	<b>NOTE</b>  <b>/20</b>
<b>NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR</b>	<b>DATE</b>
<b>NOTE FINALE (40% de la note de CCF1 + 60% de la note de CCF2)</b>	
<b>/20</b>	
<b>NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR :</b>	<b>DATE</b>

*DOCUMENT COMMUNICABLE AU CANDIDAT SUR DEMANDE (droit d'accès aux documents administratifs)*



**ANNEXE 15B - FICHE D'ÉVALUATION GIT – Épreuve ponctuelle**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)</b>		
<b>FICHE D'ÉVALUATION</b>		
<input type="checkbox"/> <b>ÉPREUVE PONCTUELLE</b> <b>Durée 40 minutes</b>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>

<b>APPRECIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT</b>	
	<b>NOTE</b>  /20
<b>NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR</b>	<b>DATE</b>

*DOCUMENT COMMUNICABLE AU CANDIDAT SUR DEMANDE (droit d'accès aux documents administratifs)*

**ANNEXE 15C – GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION GIT – CCF et épreuve ponctuelle**

BTS Tourisme – Session 2023				
Épreuve E6 (U6) – Gestion de L'information touristique				
<input type="checkbox"/> Épreuve ponctuelle <input type="checkbox"/> CCF1 <input type="checkbox"/> CCF2 – Grille d'évaluation <i>(joindre les fiches de compétences + fiches de productions CCF1 et CCF2 + grille d'évaluation CCF1)</i>				
<b>Candidat</b>	Nom et prénom :  Matricule :			
Nom, prénom et signature du professeur d'économie et gestion en charge de l'enseignement :				
<b>Compétences évaluées :</b> <i>(cochez le ou les compétences évaluée(s))</i> <input type="checkbox"/> C27. Assurer une veille informationnelle <input type="checkbox"/> C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement <input type="checkbox"/> C29. Mettre à jour les bases d'information <input type="checkbox"/> C30. Produire de l'information utile à la décision <input type="checkbox"/> C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible <input type="checkbox"/> C32. Archiver l'information <input type="checkbox"/> C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique				
Critères d'évaluation		Niveau de maîtrise des compétences		
Apprécier, au travers les productions du candidat, de son exposé et de l'entretien ses capacités à :	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier le contexte professionnel et la situation professionnelle				
Analyser la problématique				
Prendre en compte les conditions de réalisation des productions présentées				
Mobiliser les ressources (techniques, informationnelles) utiles				
Maîtriser les techniques et outils mobilisés				
Apporter des réponses précises et exactes (chiffrées ou non)				
Formuler des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision dans le respect de la réglementation				
Argumenter efficacement sur la pertinence de la démarche adoptée des solutions proposées				
Produire une communication adaptée, de qualité, utiles à la décision, cohérente avec la stratégie de communication				
<b>Date :</b> <b>Appréciations de la commission d'évaluation :</b>				
<b>Note* Ponctuelle :</b> /20	<b>Note* CC1 :</b> /20	<b>Note* CCF2 :</b> /20	<b>Total note* finale CCF**:</b> /20	

\*La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat

\*\* Note finale : 40 % CCF1, 60% CCF2

ANNEXE 15C – GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION GIT – CCF et épreuve ponctuelle

Critères d'évaluation	Niveau de maîtrise des compétences			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
<b>S'approprier le contexte professionnel et la situation professionnelle</b>	Le contexte et la situation ne sont pas pris en compte	Prise en compte partielle du contexte et de la situation.	Prise en compte satisfaisante du contexte et de la situation.	Prise en compte et analyse critique du contexte et de la situation.
<b>Analyser la problématique</b>	Absence d'analyse. Problématique non identifiée.	Analyse partiellement correcte. Problématique peu ou pas adaptée.	Bonne analyse. Problématique identifiée même partiellement.	Analyse pertinente permettant la prise de décision. Problématique identifiée et correctement présentée.
<b>Prendre en compte les conditions de réalisation des productions présentées</b>	Les conditions de réalisation ne sont pas ou très partiellement mobilisées	Les conditions de réalisation sont incomplètes ou inappropriées à la situation ou à la problématique	Les conditions de réalisation sont mobilisées de façon satisfaisante au regard de la situation ou de la problématique	Les conditions de réalisation sont mobilisées avec pertinence au regard de la situation ou de la problématique
<b>Maîtriser les techniques et outils mobilisés</b>	Les techniques et outils ne sont pas mobilisés.	Les techniques et outils mobilisés sont mal ou partiellement maîtrisés	Les techniques et outils mobilisés sont maîtrisés de façon satisfaisante	Les techniques et outils mobilisés sont parfaitement maîtrisés.
<b>Apporter des réponses précises et exactes (chiffrées ou non)</b>	Les éléments de réponse nécessaires ne sont ni précis ni exact.	Les éléments de réponse sont identifiés mais erronés.	Les éléments de réponse sont identifiés mais imprécis.	Les éléments de réponse sont précis et exacts.
<b>Formuler des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision dans le respect de la réglementation</b>	Absence de recommandations ou recommandations inappropriées.	Formulation et rédaction de recommandations incomplètes, partielles, peu ou pas réalistes.	Recommandations réalistes et adaptées.	Recommandations réalistes et adaptées dont la justification éclaire la prise de décision.
<b>Argumenter efficacement sur la pertinence de la démarche adoptée et des solutions proposées</b>	Absence d'argumentation ou de démarche explicative	Argumentation présente mais non pertinente	Argumentation présente et globalement justifiée	Argumentation qui emporte l'adhésion

<b>Produire une communication adaptée, de qualité, utiles à la décision, cohérente avec la stratégie de communication</b>	Communication difficile et vocabulaire professionnel non maîtrisé.	Communication hésitante et vocabulaire approximatif.	Communication et vocabulaire globalement satisfaisants	Communication aisée et vocabulaire professionnel adapté.
---	--	--	--	--

**ANNEXE 16 - NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GIT**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GIT EPREUVE E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</b>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>	<b>N° de candidat</b>	
<p>En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle ou la commission d'interrogation, celui-ci est déclaré non-conforme pour un ou plusieurs motifs ci-dessous :</p> <p><input type="checkbox"/> Absence de dépôt de dossier</p> <p><input type="checkbox"/> Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité académique</p>		
<p><b>Pour l'épreuve E6 :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Absence de ou des fiches descriptives de production</p> <p><input type="checkbox"/> Absence de la fiche de compétences</p> <p><input type="checkbox"/> Absence de la fiche de production multimédia</p>		
<p><b>En l'absence de conformité de votre dossier, vous ne pouvez pas être interrogé(e) à l'épreuve. Vous obtiendrez la mention non valide (NV) à cette épreuve. Vous ne pourrez donc pas obtenir le diplôme à cette session.</b></p>		
<b>Date du contrôle :</b>	<b>Visa :</b>	

**ANNEXE 17A - FICHE D'ÉVALUATION**  
**EF1 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE C**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>EF1 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRES</b> <b>FICHE D'ÉVALUATION</b>		
<b>ÉPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE</b> <b>LVC LANGUE (à préciser) :</b>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>
<b>Titre du dossier proposé au candidat</b>		
<b>APPRECIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT</b>		
		<b>NOTE</b>  <b>/20</b>
<b>NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR</b>		<b>DATE</b>

*DOCUMENT COMMUNICABLE AU CANDIDAT SUR DEMANDE (droit d'accès aux documents administratifs)*

**ANNEXE 17B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION et consignes (activités de compréhension d'un document écrit)**

**EF1 LANGUE VIVANTE ETRANGERE C – (2 pages)**

(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

<b>BTS TOURISME</b>		<b>Session</b>	
<b>EF1 LANGUE VIVANTE ETRANGERE C (à préciser) :</b>			
<b>GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION</b>			
<input type="checkbox"/> <b>EPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE ORALE</b> <b>Durée 20 minutes maximum – Temps de préparation 20 minutes</b>			
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>	
<b>Sujet traité</b>		<b>Date</b>	

	Degré 1	Degré 2	Degré 3	Pts
<b>Comprendre</b>	Comprend quelques éléments d'information très élémentaires, sans être en mesure d'établir des corrélations entre les éléments relevés dans le document.	Comprend les points essentiels du document et sait mettre en relation les éléments relevés.	Comprend des informations relativement complexes dans le document et établit les corrélations essentielles.	
	<b>1pt</b>	<b>2 ou 3pts</b>	<b>4 ou 5pts</b>	
<b>S'exprimer en continu</b>	Produit des énoncés très courts, stéréotypés, ponctués de pauses et de faux démarrages.	Produit un discours simple, bref mais relativement cohérent à partir du document.	Produit un discours cohérent, structuré et nuancé.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 ou 3pts</b>	<b>4 ou 5pts</b>	
<b>Prendre part à une conversation</b>	Intervient simplement, mais la communication repose sur la répétition et la reformulation.	Répond et réagit de façon simple.	Prend sa part dans l'échange, sait – au besoin – se reprendre et reformuler.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 ou 3pts</b>	<b>4 ou 5pts</b>	
<b>Intelligibilité et recevabilité linguistique</b>	S'exprime dans une langue qui est partiellement compréhensible.	S'exprime dans une langue compréhensible malgré un vocabulaire limité et des erreurs.	S'exprime dans une langue globalement correcte et utilise un vocabulaire approprié.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 ou 3pts</b>	<b>4 ou 5pts</b>	
<b>NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR</b>			<b>NOTE</b>	
			<b>/20</b>	

**Rappel :** le niveau minimal exigible pour cette épreuve facultative étant fixé au niveau B1 du CECRL, toute prestation se situant à un niveau supérieur à ceux décrits au degré 3 de la présente grille doit se voir attribuer le nombre maximal de points.

## ACTIVITES DE COMPREHENSION d'un document écrit

Le document proposé peut être un dialogue ou un document de type discursif, d'intérêt général, ne présentant pas de technicité excessive.

Il n'y a pas de notation intermédiaire : seules les notes proposées dans la colonne de droite sont attribuées.

A. Compréhension globale (en français) Entourer la note choisie pour chaque degré		B. Compréhension ciblée (en langue étrangère) Entourer la note choisie pour chaque degré				
		Compréhension		Qualité de la langue étrangère		Total
Degré 1		Degré 1				
- le candidat a repéré des mots isolés, des expressions courantes, et les a mis en relation pour assurer un début de compréhension du document - le candidat comprend uniquement les phrases / les idées les plus simples	3	- le candidat ne comprend pas le point du document à élucider	2	- production pratiquement inintelligible	0	2
Degré 2		Degré 2				
- certaines informations sont comprises, mais le repérage reste insuffisant pour garantir une compréhension complète - le candidat a su identifier le sujet du document et, dans le cas d'un dialogue, les interlocuteurs	5	- le candidat repère des éléments significatifs isolés sans parvenir à les mettre en relation de manière à en faire émerger le sens ; compréhension lacunaire ou partielle	4	- production globalement intelligible	1	5
Degré 3		Degré 3				
- le candidat a su identifier les points principaux de l'exposé ou de la discussion et en rendre compte (contexte, sujet et, dans le cas d'un dialogue, les interlocuteurs, la conclusion de l'échange) - compréhension satisfaisante	8	- le candidat identifie et organise les principaux éléments significatifs - compréhension satisfaisante	6	- assez bonne maîtrise des structures simples et courantes	2	8
Degré 4		Degré 4				
- le candidat a pris en compte tous les détails significatifs du document et les a organisés de façon à respecter sa logique interne - le contenu informatif est compris, ainsi que les tenants et aboutissants, l'attitude du ou des locuteur(s) / narrateur(s) (ton, humour, point de vue) - compréhension fine	10	- le candidat identifie et organise tous les éléments significatifs et sait en inscrire le sens dans le contexte global du document - compréhension fine	7	- bonne maîtrise des structures simples et courantes	3	10
Sous-total colonne A	/10	Sous-total colonne B				/10
Note du candidat = total A + B						/20



**ANNEXE 18A - FICHE D'ÉVALUATION**  
**EF2 PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION À L'ÉTRANGER**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>EF2 PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION À L'ÉTRANGER</b> <b>FICHE D'ÉVALUATION</b>		
<b>ÉPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE</b>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>
<b>APPRECIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT</b>		
		<b>NOTE</b>  <b>/20</b>
<b>NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR</b>		<b>DATE</b>

*DOCUMENT COMMUNICABLE AU CANDIDAT SUR DEMANDE (droit d'accès aux documents administratifs)*

**ANNEXE 18B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**  
**EF2 PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION À L'ÉTRANGER**  
 (à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

BTS TOURISME		Session	
EF2 PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION A L'ÉTRANGER GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION			
ÉPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE			
Nom et prénom du candidat		Numéro du candidat	
Nom et localisation de la structure d'accueil à l'étranger			
Période d'accueil du		au	
Avis du responsable de la structure d'accueil sur la capacité du stagiaire à			
Comprendre et se faire comprendre dans l'exercice de son activité			
Réaliser les tâches et missions demandées			
S'adapter aux contraintes de la structure d'accueil			
Appréciation globale sur le stagiaire par le responsable de la structure d'accueil à l'étranger			
Nom et signature du responsable de l'entreprise d'accueil		Nom et signature du responsable de l'établissement de formation	

**ANNEXE 19A - FICHE D'ÉVALUATION  
EF3 PROJET DE SPECIALISATION**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>	
<b>EF3 PROJET DE SPECIALISATION FICHE D'ÉVALUATION</b>		
<b>ÉPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE</b>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>

<b>APPRECIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT</b>	
	<b>NOTE</b>  <div style="text-align: right;">/20</div>
<b>NOMS ET SIGNATURES DES EXAMINATEURS</b>	<b>DATE</b>

*DOCUMENT COMMUNICABLE AU CANDIDAT SUR DEMANDE (droit d'accès aux documents administratifs)*

**ANNEXE 19B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**  
**EF3 PROJET DE SPECIALISATION**  
(à rendre avec la fiche d'évaluation)

<b>BTS TOURISME</b>		<b>Session</b>		
<b>EF3 PROJET DE SPÉCIALISATION GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION</b>				
<b>ÉPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE</b>				
<b>Nom et prénom du candidat</b>				<b>N° de candidat</b>
<b>Compétences et degré d'acquisition</b>	<b>Non acquis</b>	<b>En cours d'acquisition</b>	<b>Acquis</b>	<b>Expert</b>
Appréhender les spécificités du domaine sectoriel/fonctionnel observé				
Respecter le cahier des charges imparti				
Mettre en place une démarche méthodologique cohérente				
Argumenter les choix effectués dans l'avancement du projet				
Démontrer une attitude réflexive sur les compétences complémentaires développées				
<b>NOMS ET SIGNATURES DES EXAMINATEURS</b>				<b>NOTE</b>  <b>/20</b>

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**ANNEXE 20A - FICHE D'ÉVALUATION**  
**EF4 ENGAGEMENT ETUDIANT**

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>		
<b>EF4 ENGAGEMENT ETUDIANT</b> <b>FICHE D'ÉVALUATION</b>			
<b>ÉPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE</b>			
<b>Nom et prénom du candidat</b>		<b>N° de candidat</b>	
<b>Conformité du dossier par rapport aux exigences du référentiel</b> <i>En cas de non conformité, indiquez le motif en cochant le(s) case(s) correspondante(s):</i> <input type="checkbox"/> Absence de la fiche d'engagement			<input type="checkbox"/> <b>OUI</b>  <input type="checkbox"/> <b>NON</b>
<b>Analyse de l'engagement associatif, social ou professionnel</b>			
<b>Organisation et lieu de l'engagement</b>			
<b>Activités réalisées</b>			
<b>Questions posées</b>			
<b>APPRECIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT</b>			
		<b>NOTE</b>  <div style="text-align: right;">/20</div>	
<b>NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR</b>		<b>DATE</b>	

*DOCUMENT COMMUNICABLE AU CANDIDAT SUR DEMANDE (droit d'accès aux documents administratifs)*

**ANNEXE 20B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION****EF4 ENGAGEMENT ETUDIANT**

(à rendre avec la fiche d'évaluation)

<b>BTS TOURISME</b>	<b>Session</b>		<b>1/2</b>
<b>GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION EPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE</b>	<b>EF4 ENGAGEMENT ETUDIANT</b>		
<b>Nom et prénom du candidat</b>	<b>N° de candidat</b>		
<b>CRITERE D'EVALUATION ET DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES*</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>
1 – Qualité de la présentation du contexte de l'engagement			
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement			
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement			
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement			
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)			
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens			
7 – Capacité à s'engager dans un collectif			
8 - Qualité de l'argumentation			
9 – Qualité de la communication écrite et orale			

\*Cocher la case correspondante      TI : Subit   I : Exécute   S : Maîtrise   TS : Est expert

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

BTS TOURISME		Session		2/2	
EF4 ENGAGEMENT ETUDIANT					
GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION					
ÉPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE					
DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES					
TI		I		S	
Subit		Exécute		Maîtrise	
				TS	
				Est expert	
1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement					
Présente une description succincte partielle ou non structurée		Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l'organisation dans laquelle l'engagement est effectif		Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions	
Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, ...)					
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement					
Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés		Appréhende l'ensemble de l'activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés		Porte un degré d'analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux	
Présente une analyse des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes					
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement					
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.		Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d'activités		Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences	
Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme					
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement					
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.		A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.		A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	
Propose des solutions pour améliorer des démarches. Capacité à résoudre des problèmes					
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)					
Ne démontre pas un engagement dans des activités variées		Démontre une capacité à présenter les différences culturelles		Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d'action	
Démontre une intelligence sociale					
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens					
Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects		Démontre une capacité d'adaptation face à des situations différentes		Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence	
Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ces différentes activités					
7 - Capacité à s'engager dans un collectif					
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif		Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies		Démontre une capacité à s'impliquer dans un collectif.	
Démontre une capacité à trouver des modes d'action fondés sur un collectif. Capacité à travailler en équipe					
8– Qualité de l'argumentation					
N'argumente pas.		Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux		Limite son argumentation aux travaux prescrits	
Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, ...)					
9 – Qualité de la communication écrite et orale					
Ne communique pas		Fait un compte rendu partiel		Explique et fait comprendre	
Fait adhérer par des qualités de conviction					

Reconnaissance de l'engagement étudiant en application de l'article D643-15-1 du code de l'éducation\*

Candidat au brevet de technicien supérieur

Année d'examen :

Spécialité BTS TOURISME :

Intitulé de l'épreuve obligatoire à la suite de laquelle le candidat présente à titre facultatif l'unité « engagement étudiant : **E6 « Gestion de l'information touristique »**

Nom et prénom du candidat :

Numéro d'inscrit :

Nature de l'engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique, etc.) :

**Organisme d'accueil (association, entreprise, etc.) :**

Nom de l'organisme :

Adresse postale :

Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse e-mail) :

Période de l'engagement : du .../.../... au .../.../...

Durée de l'engagement (précisez le nombre d'heures par semaine ou par mois) :

**Description de votre projet dans le cadre de votre engagement :**

Intitulé de la mission :

Votre statut/ fonction (votre rôle) :

Quelles sont vos activités/vos tâches :

Quelles sont les compétences que vous pensez avoir développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation :

Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur :

Je soussigné (e)

M./ Mme

Atteste sur l'honneur de l'authenticité des éléments rapportés dans ce formulaire.



*\*1*

*D643-15-1 du code de l'éducation :*

*« Les compétences, connaissances et aptitudes que le candidat a acquises dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur sont validées à l'examen, à la demande du candidat.*

*La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen.*

*La validation prend la forme d'une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l'épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité du diplôme.*

*Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises. »*