

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
E2 (U21 – U22) Communication en langues vivantes étrangères		
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
E4 (U4) Gestion de la relation clientèle touristique		
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 18
Annexe 8A	Fiche de consignes Candidat – Jeu de rôle GRCT	Page 19
Annexe 8B	Fiche de consignes Jury – Jeu de rôle GRCT	Page 20
Annexe 9	Certificat de stage	Page 21
Annexe 10	Certificat de travail	Page 22
Annexe 11	Notification de non conformité du dossier GRCT	Page 23
E6 (U6) Gestion de l'information touristique		
Annexe 12	Fiche descriptive de production GIT – CCF et forme ponctuelle	Page 24
Annexe 13	Fiche de compétences GIT – CCF et forme ponctuelle	Pages 25 à 26
Annexe 14A	Fiche d'évaluation GIT - CCF1 et CCF2	Page 27
Annexe 14B	Grille d'aide à l'évaluation GIT - CCF1 et CCF2	Pages 28 à 29
Annexe 15A	Fiche d'évaluation GIT – Épreuve ponctuelle	Page 30
Annexe 15B	Grille d'aide à l'évaluation GIT - Épreuve ponctuelle	Pages 31 à 32
Annexe 16	Notification de non conformité du dossier GIT	Page 33
EF Épreuves facultatives		
EF1 Langue vivante étrangère C		
Annexe 17A	Fiche d'évaluation EF1 Langue vivante étrangère C	Page 34
Annexe 17B	Grille d'aide à l'évaluation, EF1 Communication en langue vivante étrangère C	Pages 35 à 36
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger		
Annexe 18A	Fiche d'évaluation épreuve ponctuelle EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	Page 37
Annexe 18B	Grille d'aide à l'évaluation épreuve ponctuelle EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	Page 38
EF3 Projet de spécialisation		
Annexe 19A	Fiche d'évaluation épreuve ponctuelle EF3 Projet de spécialisation	Page 39
Annexe 19B	Grille d'aide à l'évaluation épreuve ponctuelle EF3 Projet de spécialisation	Page 40
EF4 Engagement étudiant		
Annexe 20A	Fiche d'évaluation EF4 Engagement étudiant	Page 41
Annexe 20B	Grille d'aide à l'évaluation EF4 Engagement étudiant	Pages 42 et 43
Annexe 20C	EF4 Reconnaissance de l'engagement étudiant à compléter par l'étudiant	Pages 44 et 45

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
16 MAI 2022	E5 - Élaboration d'une prestation touristique (4 heures)	14h-18h (b)	10h-14h (b)	16h-20h (b)	15h -19h	5h - 9h
17 MAI 2022	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 ^e heure de composition				
18 MAI 2022	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^{ème} 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)

BTS TOURISME		Année de l'examen 20..	Nom (lettres capitales) :			Prénom :			Établissement : (cachet)					
			Date naissance :	de	Langue vivante B									
Unité	Coef	Enseignements	Classe de 1 ^{ère} année			Classe de 2 ^{ème} année			Appréciations					
			1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Moyenne	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} 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													
Certification de compétences numériques (PIX) <i>cocher la case pour attester l'obtention de la certification</i>														
Très favorable (TF) - Favorable (F) - Doit faire ses preuves (DFSP)														
Avis du conseil de classe et observations éventuelles (1)			Cotation de la classe					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	%



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 quelque 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**

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

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

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

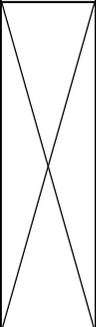
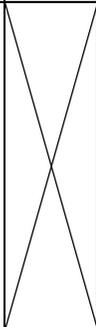
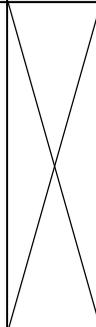
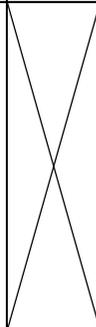
ANNEXE 5B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION

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
Degré 1						Degré 1					
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
Degré 2						Degré 2					
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 maladroitures. 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
Degré 3						Degré 3					
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	4 pts
Degré 4						Degré 4					
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)	
Degré 1				Degré 1			
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
Degré 2				Degré 2			
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 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

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)	
Degré 3				Degré 3			
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
Degré 4				Degré 4			
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)

BTS TOURISME		Session		1/.
E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT) FICHE DE COMPETENCES				
Nom et prénom du candidat			N° de candidat	
GDS étudié(s) lors du cursus de formation				
Sites BtoB, CRM, bases de données étudiées lors du cursus de formation				
Compétences (être capable de)	Activités et tâches*			Numéro(s) de la (des) situation(s) professionnelle(s)
C1. Organiser l'espace d'accueil	Gestion de l'espace d'accueil <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)			
C2. Accueillir le client	Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client <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			
C3. Pratiquer une écoute active du client				
C4. Caractériser la demande du client				
C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés	Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil <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			
C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)	<input type="checkbox"/> Proposer des services ou produits additionnels : assurances, préacheminement, produits dérivés, offre de crédit			
C7. Finaliser la vente				

E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE GRCT - FICHE DE COMPÉTENCES		./.
C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques	Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Présenter les conditions générales et particulières de vente selon la législation en vigueur <input type="checkbox"/> Établir le contrat de vente touristique <input type="checkbox"/> Réserver les prestations touristiques <input type="checkbox"/> Produire une facture <input type="checkbox"/> Encaisser le produit de la vente 	
C9. Assurer le suivi de la vente	Suivi de la clientèle : suivi de la prestation <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Établir les documents de voyage (bons d'échange, billets, carnet de voyage...) <input type="checkbox"/> Analyser et traiter les réclamations <input type="checkbox"/> Assurer l'assistance conseil notamment en cas d'imprévu 	
C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue	Suivi de la clientèle : suivi de la qualité de service <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mesurer la satisfaction de la clientèle <input type="checkbox"/> Analyser les retours des clients <input type="checkbox"/> Formuler des propositions d'amélioration <input type="checkbox"/> Informer les services concernés 	
C11. Prendre en charge un groupe de touristes	Accompagnement des touristes <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Installer une signalétique et proposer des supports d'information adaptés <input type="checkbox"/> Assurer l'accompagnement en présentant le contexte géographique, historique et culturel <input type="checkbox"/> Gérer les flux de touristes en respectant les règles de sécurité <input type="checkbox"/> Adapter la prestation en fonction des demandes des touristes et des aléas <input type="checkbox"/> Gérer les formalités d'accompagnement 	
SIGNATURE DU CANDIDAT		

* **IMPORTANT** : Cocher seulement les tâches réalisées dans le cadres des situations professionnelles rencontrées.

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

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

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

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

*** 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		1/2	
E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT)					
GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION					
<input type="checkbox"/> EPREUVE PONCTUELLE ORALE <input type="checkbox"/> CCF* Durée 45 minutes maximum					
Nom et prénom du candidat				N° de candidat	
N° de la fiche de consignes					Date
Compétences, indicateurs d'évaluation et degré d'acquisition	Non acquis	En cours d'acquisition	Acquis	Expert	
C1. Organiser l'espace d'accueil Maîtrise de la langue utilisée, respect des chartes de qualité de l'accueil, respect des principes de développement durable, qualité et pertinence des supports d'information proposés, attractivité de l'espace d'accueil, optimisation de l'espace disponible					
C2. Accueillir le client Comportement et posture adaptés aux usages de la profession, maîtrise de la langue utilisée, aisance dans la communication orale et écrite, pertinence du questionnement, réactivité, empathie, suivi des consignes d'accueil propres à l'entreprise, prise en compte de la clientèle à besoins spécifiques et à comportements déviants, qualité de l'information saisie.					
C3. Pratiquer une écoute active du client Comportement et posture adaptés aux usages de la profession, maîtrise de la langue utilisée, aisance dans la communication orale et écrite, pertinence du questionnement, réactivité, empathie, suivi des consignes d'accueil propres à l'entreprise, prise en compte de la clientèle à besoins spécifiques et à comportements déviants, qualité de l'information saisie.					
C4. Caractériser la demande du client Comportement et posture adaptés aux usages de la profession, maîtrise de la langue utilisée, aisance dans la communication orale et écrite, pertinence du questionnement, réactivité, empathie, suivi des consignes d'accueil propres à l'entreprise, prise en compte de la clientèle à besoins spécifiques et à comportements déviants, qualité de l'information saisie.					
C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés Maîtrise de la langue utilisée, maîtrise des caractéristiques des destinations et des produits touristiques, force de l'argumentation, rapidité d'accès à l'information utile, pertinence des supports d'information choisis (plan, brochures, sites B to B, B to C, GDS, ...), respect de la demande du client, expertise du conseil apporté au client, prise en compte de la politique commerciale de la structure, pertinence des choix et contre-propositions éventuelles.					

E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT) GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION				2/2
Compétences, indicateurs d'évaluation et degré d'acquisition	Non acquis	En cours d'acquisition	Acquis	Expert
C6. Proposer une prestation touristique adaptée Maîtrise de la langue utilisée, maîtrise des caractéristiques des destinations et des produits touristiques, force de l'argumentation, rapidité d'accès à l'information utile, pertinence des supports d'information choisis (plan, brochures, sites B to B, B to C, GDS, ...), respect de la demande du client, expertise du conseil apporté au client, prise en compte de la politique commerciale de la structure, pertinence des choix et contre-propositions éventuelles.				
C7. Finaliser la vente Transparence de l'information fournie, obtention d'un accord ou d'un engagement ferme, respect des dispositions juridiques applicables à la prestation, efficacité dans les transactions, respect des règles de sécurité en matière de transaction financière.				
C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques Transparence de l'information fournie, obtention d'un accord ou d'un engagement ferme, respect des dispositions juridiques applicables à la prestation, efficacité dans les transactions, respect des règles de sécurité en matière de transaction financière.				
C9. Assurer le suivi de la vente Maîtrise de la langue utilisée, fiabilité et conformité des documents émis, réactivité face aux situations exceptionnelles, efficacité dans le traitement des réclamations et la gestion des imprévus.				
C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue Fiabilité des informations recueillies, qualité de l'analyse, pertinence des propositions d'amélioration				
C11. Prendre en charge un groupe de touristes Attractivité du lieu d'accueil temporaire, aisance et clarté dans la communication orale, maîtrise de la langue utilisée, pertinence des informations délivrées, réactivité aux demandes du public et aux aléas, position dans l'espace par rapport au groupe, respect du programme et des délais, rigueur dans la gestion des formalités, respect des règles de sécurité.				
NOMS ET SIGNATURES DES EXAMINATEURS				NOTE /20

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

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

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

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

** 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)

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

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

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

ANNEXE 10 - CERTIFICAT DE TRAVAIL

(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve) pour les candidats concernés

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

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

BTS TOURISME	Session	
NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GRCT EPREUVE E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE		
Nom et prénom du candidat	N° de candidat	
<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"> <input type="checkbox"/> Absence de dépôt de dossier <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 <input type="checkbox"/> Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen <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) 		
<p>Pour l'épreuve E4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Absence de la fiche de compétences 		
<p>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.</p>		
Date du contrôle :	Visa :	

ANNEXE 12 - FICHE DESCRIPTIVE DE PRODUCTION GIT – CCF et forme ponctuelle

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

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

** 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 13 - FICHE DE COMPETENCES GIT – CCF et épreuve ponctuelle

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

BTS TOURISME		Session	1/.
E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)			
FICHE DE COMPETENCES			
<input type="checkbox"/> CCF2 <input type="checkbox"/> ÉPREUVE PONCTUELLE			
Nom et prénom du candidat			N° de candidat
Compétences (être capable de)	Activités et tâches*		Numéro(s) de la situation professionnelle
C27. Assurer une veille informationnelle	Veille informationnelle <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		
C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement			
C 29. Mettre à jour les bases d'information			
C30. Produire de l'information utile à la décision	Traitement de l'information <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		
C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible	Diffusion d'informations au public cible <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		
C32. Archiver l'information	Conservation de l'information <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		
C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique			
SIGNATURE DU CANDIDAT			

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

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

ANNEXE 14A - FICHE D'EVALUATION GIT - CCF1 et CCF2

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

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

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

ANNEXE 14B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION GIT – CCF1 et CCF2

(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve) - Mettre une croix dans le degré de compétence

BTS TOURISME		Session				1/2			
E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)									
GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION GIT CCF 1 ET CCF2									
CCF 1 : Durée 20 minutes maximum (40 % de la note finale), CCF 2 : Durée 20 minutes maximum (60 % de la note finale)									
Nom et prénom du candidat :						Dates			
						CCF 1			
						CCF 2			
Agrafer les 3 fiches descriptives (CCF1 (2 fiches) CCF2 (1 fiche))									
Compétences évaluées									
Compétences et indicateurs d'évaluation	1ère Année Degré de maîtrise				2ème Année Degré de maîtrise				
	Non acquis	En cours acquisition	Acquis	Expert	Non acquis	En cours acquisition	Acquis	Expert	
C27. Assurer une veille informationnelle <i>Cohérence de la méthode de veille retenue, maîtrise des outils utilisés, fiabilité des sources sélectionnées, pertinence de la mise à jour de la base d'information</i>									
C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement <i>Cohérence de la méthode de veille retenue, maîtrise des outils utilisés, fiabilité des sources sélectionnées, pertinence de la mise à jour de la base d'information</i>									
C 29. Mettre à jour les bases d'information <i>Cohérence de la méthode de veille retenue, maîtrise des outils utilisés, fiabilité des sources sélectionnées, pertinence de la mise à jour de la base d'information</i>									
C30. Produire de l'information utile à la décision <i>Rigueur de la démarche, maîtrise de l'outil de traitement, pertinence de l'analyse</i>									

E6 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)								2/2	
GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION GIT CCF 1 ET CCF2									
Compétences et indicateurs d'évaluation	1ère Année				2ème Année				
	Degré de maîtrise				Degré de maîtrise				
	Non acquis	En cours acquisition	Acquis	Expert	Non acquis	En cours acquisition	Acquis	Expert	
C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible <i>Production de l'information dans un langage adapté au destinataire, adéquation destinataires / circuits d'information, respect de la charte graphique, respect du cadre réglementaire et de la législation, qualité et lisibilité des messages produits, efficacité de la diffusion</i>									
C32. Archiver l'information <i>Accessibilité à l'information archivée, diminution de l'empreinte écologique, intégrité des données, respect des règles de sécurisation, de diffusion et de stockage des informations</i>									
C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique <i>Accessibilité à l'information archivée, diminution de l'empreinte écologique, intégrité des données, respect des règles de sécurisation, de diffusion et de stockage des informations</i>									
NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR CCF1 NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR CCF2	NOTE CCF1 /20				NOTE CCF2 /20				
NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR	NOTE FINALE (CCF1 40% et CCF2 60 %) /20								

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

ANNEXE 15A - FICHE D'ÉVALUATION GIT – Épreuve ponctuelle

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

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

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

ANNEXE 15B - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION GIT – Épreuve ponctuelle
(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

BTS TOURISME		Session		1/2
E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)				
GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION				
EPREUVE PONCTUELLE				
Durée 40 minutes maximum				
Nom et prénom du candidat		N° du candidat		
		Date		
Descriptif des productions présentées : <i>(joindre les 3 fiches descriptives)</i>				
Production 1 :				
Production 2 :				
Production 3 multimédia :				
Compétences et indicateurs d'évaluation	Degré de maîtrise			
	Non acquis	En cours acquisition	Acquis	Expert
C27. Assurer une veille informationnelle <i>Cohérence de la méthode de veille retenue, maîtrise des outils utilisés, fiabilité des sources sélectionnées, pertinence de la mise à jour de la base d'information</i>				
C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement <i>Cohérence de la méthode de veille retenue, maîtrise des outils utilisés, fiabilité des sources sélectionnées, pertinence de la mise à jour de la base d'information</i>				
C 29. Mettre à jour les bases d'information <i>Cohérence de la méthode de veille retenue, maîtrise des outils utilisés, fiabilité des sources sélectionnées, pertinence de la mise à jour de la base d'information</i>				
C30. Produire de l'information utile à la décision <i>Rigueur de la démarche, maîtrise de l'outil de traitement, pertinence de l'analyse</i>				

E6 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)				2/2
GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION EPREUVE PONCTUELLE				
Compétences et indicateurs d'évaluation	Degré de maitrise			
	Non acquis	En cours acquisition	Acquis	Expert
C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible <i>Production de l'information dans un langage adapté au destinataire, adéquation destinataires / circuits d'information, respect de la charte graphique, respect du cadre réglementaire et de la législation, qualité et lisibilité des messages produits, efficacité de la diffusion</i>				
C32. Archiver l'information <i>Accessibilité à l'information archivée, diminution de l'empreinte écologique, intégrité des données, respect des règles de sécurisation, de diffusion et de stockage des informations</i>				
C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique <i>Accessibilité à l'information archivée, diminution de l'empreinte écologique, intégrité des données, respect des règles de sécurisation, de diffusion et de stockage des informations</i>				
NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR				NOTE
				/20

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

ANNEXE 16 - NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GIT

BTS TOURISME	Session	
<p>NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GIT EPREUVE E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</p>		
Nom et prénom du candidat	N° de candidat	
<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"> <input type="checkbox"/> Absence de dépôt de dossier <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>Pour l'épreuve E6 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Absence de ou des fiches descriptives de production <input type="checkbox"/> Absence de la fiche de compétences <input type="checkbox"/> Absence de la fiche de production multimédia 		
<p>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.</p>		
Date du contrôle :	Visa :	

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

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

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)

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

	Degré 1	Degré 2	Degré 3	Pts
Comprendre	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.	
	1pt	2 ou 3pts	4 ou 5pts	
S'exprimer en continu	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.	
	1 pt	2 ou 3pts	4 ou 5pts	
Prendre part à une conversation	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.	
	1 pt	2 ou 3pts	4 ou 5pts	
Intelligibilité et recevabilité linguistique	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.	
	1 pt	2 ou 3pts	4 ou 5pts	
NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR			NOTE	
			/20	

Rappel : le niveau minimal exigible pour cette épreuve facultative étant fixé au niveau B1 du CEFR, 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) <i>Entourer la note choisie pour chaque degré</i>		B. Compréhension ciblée (en langue étrangère) <i>Entourer la note choisie pour chaque degré</i>				
		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		Sous-total colonne B				/10
						/20
Note du candidat = total A + B						/20

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

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

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'EVALUATION		
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**

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

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

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)

BTS TOURISME		Session		
EF3 PROJET DE SPÉCIALISATION GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION				
ÉPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE				
Nom et prénom du candidat				N° de candidat
Compétences et degré d'acquisition	Non acquis	En cours d'acquisition	Acquis	Expert
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				
NOMS ET SIGNATURES DES EXAMINATEURS				NOTE
				/20

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

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

BTS TOURISME	Session	
EF4 ENGAGEMENT ETUDIANT FICHE D'ÉVALUATION		
ÉPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE		
Nom et prénom du candidat		N° de candidat
Conformité du dossier par rapport aux exigences du référentiel <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"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
Analyse de l'engagement associatif, social ou professionnel		
Organisation et lieu de l'engagement		
Activités réalisées		
Questions posées		
APPRECIATION GLOBALE SUR LA PRESTATION DU CANDIDAT		
		NOTE /20
NOM ET SIGNATURE DE L'EXAMINATEUR		DATE

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)

BTS TOURISME	Session		1/2	
GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION EPREUVE PONCTUELLE FACULTATIVE	EF4 ENGAGEMENT ETUDIANT			
Nom et prénom du candidat	N° de candidat			
CRITERE D'EVALUATION ET DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES*	TI	I	S	TS
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	TS	
Subit	Exécute	Maîtrise	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 les 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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. <input checked="" type="checkbox"/> 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. <input checked="" type="checkbox"/> 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	

**ANNEXE 20C - RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT ETUDIANT
A COMPLETER ET A SIGNER PAR LE CANDIDAT**

EF4 ENGAGEMENT ETUDIANT (DOCUMENT A REMETTRE A LA COMMISSION D'INTERROGATION)

Page 1/2

**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. »