

## TABLEAU RECAPITULATIF DES ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	Tableaux de correspondance entre les BTS VPT et AGTL et le BTS Tourisme
<b>ANNEXE 2</b>	Calendrier des épreuves
<b>ANNEXE 3</b>	Livret scolaire
<b>ANNEXE 4</b>	Fiche d'évaluation E2 (U1) Communication en langue vivante étrangère
<b>ANNEXE 5 a</b>	Grille d'aide à l'évaluation E2 (U2) communication en langues vivantes étrangères - CCF
<b>ANNEXE 5 b</b>	Grille d'aide à l'évaluation E2 (U2) communication en langues vivantes étrangères- épreuve ponctuelle
<b>ANNEXE 6</b>	Fiche descriptive d'une situation de relation client
<b>ANNEXE 7</b>	Fiche d'évaluation E3 GRC - CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle
<b>ANNEXE 8</b>	Grille d'aide à l'évaluation E3 GRC - CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle
<b>ANNEXE 9</b>	Fiche d'évaluation E5 GRC CCF2
<b>ANNEXE 10</b>	Grille d'aide à évaluation E5 GIT CCF1, CCF2
<b>ANNEXE 11</b>	Fiches descriptives, épreuves ponctuelles Grille d'aide l'évaluation E5 GIT information et multimédia, information et touristique, épreuve ponctuelle
<b>ANNEXE 12</b>	Attestation de stage
<b>ANNEXE 13</b>	Livret de professionnalisation *
<b>ANNEXE 14</b>	Fiche d'évaluation du parcours de professionnalisation
<b>ANNEXE 15</b>	Grille d'aide à l'évaluation E6 parcours de professionnalisation
<b>ANNEXE 16</b>	Fiche d'évaluation épreuve facultative EF1 Langue vivante étrangère
<b>ANNEXE 17</b>	Grille d'aide à l'évaluation, épreuve facultative EF1 langue vivante étrangère

***Le livret de professionnalisation (annexe 13) fait l'objet d'un document séparé pour des commodités d'édition.***

*Il est possible de l'utiliser et le compléter sous sa forme numérique avant sa transmission « papier ».*

**ANNEXE 1 - TABLEAUX DE CORRESPONDANCE ENTRE LES EPREUVES ET LES UNITES DES BTS  
VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES (VPT)  
& ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUES LOCALES (AGTL)  
AVEC LE BTS TOURISME  
(Annexe VI du référentiel du BTS Tourisme)**

Brevet de technicien supérieur <b>Ventes et Productions Touristiques</b> (Arrêté du 13 septembre 2001)		Brevet de technicien supérieur de <b>Tourisme</b> Défini par l'arrêté du 5 avril 2012	
E1 Français	U1	E1 Culture générale et expression	U1
E2 Communication en langues vivantes étrangères Langue vivante étrangère A	U21	E2 Communication en langues vivantes étrangères Langue vivante étrangère B	U22
E2 Communication en langues vivantes étrangères Anglais	U22	E2 Communication en langues vivantes étrangères Anglais	U21
E3 Géographie et histoire des civilisations	U3	E4 Elaboration de l'offre touristique : - tourisme et territoire	U41
E4 Economie et droit appliqués au tourisme	U4	E4 Elaboration de l'offre touristique : - production d'une prestation touristique	U42
E5 Etude des marchés et des produits touristiques	U5	E4 Elaboration de l'offre touristique : - production d'une prestation touristique	
E6 Conduite et présentation d'actions professionnelles	U61 + U62	E3 Gestion de la relation client E6 Parcours de professionnalisation	U3 + U6

*Nota : La note de l'U42 du BTS Tourisme correspond à la moyenne des notes obtenues en U4 et en U5 des BTS AGTL ou VPT sans pondération particulière.*

*Le bénéfice U42 est acquis uniquement si les notes U4 et U5 des BTS AGTL ou VPT sont supérieures ou égales à 10/20.*

Brevet de technicien supérieur <b>Animation et Gestion Touristiques Locales</b> (Arrêté du 13 septembre 2001)		Brevet de technicien supérieur de <b>Tourisme</b> <b>défini par l'arrêté du 5 avril 2012</b>	
E1 Français	U1	E1 Culture générale et expression	U1
E2 Communication en langues vivantes étrangères Langue vivante étrangère A	U21	E2 Communication en langues vivantes étrangères Langue vivante étrangère B	U22
E2 Communication en langues vivantes étrangères Anglais	U22	E2 Communication en langues vivantes étrangères Anglais	U21
E3 Analyse de l'espace territorial	U3	E4 Elaboration de l'offre touristique : - tourisme et territoire	U41
E4 Economie et droit appliqués au tourisme	U4	E4 Elaboration de l'offre touristique : - production d'une prestation touristique	U42
E5 Etude de situations touristiques	U5	E4 Elaboration de l'offre touristique : - production d'une prestation touristique	
E6 Conduite et présentation de projets et d'actions touristiques	U6	E3 Gestion de la relation client E6 Parcours de professionnalisation	U3 + U6

*Nota : La note de l'U42 du BTS Tourisme correspond à la moyenne des notes obtenues en U4 et en U5 des BTS AGTL ou VPT sans pondération particulière.*

*Le bénéfice U42 est acquis uniquement si les notes U4 et U5 des BTS AGTL ou VPT sont supérieures ou égales à 10/20.*

## ANNEXE 2 - CALENDRIER DES EPREUVES

### 1. Epreuves écrites

DATES	EPREUVES	METROPOLE	GUADELOUPE MARTINIQUE GUYANE	REUNION	POLYNESIE
mercredi 11 mai 2016	E4 - Elaboration de l'offre touristique : U41 - tourisme et territoire (3 heures)	14h30-17h30 (a)	10h30-13h30 (a)	16h30-19h30 (a)	5h30-8h30
jeudi 12 mai 2016	E4 – Elaboration de l'offre touristique : U42- Production d'une prestation touristique (4 heures)	14h-18h (b)	10h-14h (b)	16h-20h (b)	5h-9h
vendredi 13 mai 2016	E1- Culture générale et expression (4 heures)	14h-18h	10h-14h	16h-20h	8h-12h (sujets spécifiques) 2heure de mise en loge Aucune sortie autorisée avant la fin de la 2eme heure d'épreuve

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

(b) Aucune sortie n'est autorisée avant la fin de la 3ème 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 & pratiques) sont arrêtées par Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs des académies organisatrices.

# ANNEXE 3 - LIVRET SCOLAIRE (2 pages)

<b>BTS TOURISME</b> <b>SESSION : .....</b>	<b>NOM</b>	<b>PRENOM</b>	<b>CACHET DE L'ETABLISSEMENT</b>
---	------------	---------------	----------------------------------

STS 1ère année			MATIERES ENSEIGNEES dans l'ordre où elles figurent sur le tableau hebdomadaire	STS 2 <sup>ème</sup> année			APPRECIATIONS
1 <sup>er</sup> sem	2 <sup>ème</sup> sem	Moyenne Année		1 <sup>er</sup> sem	2 <sup>e</sup> sem	Moyenne Année	
			1. Culture générale et expression				
			2. Langue vivante Anglais				
			3. Langue vivante B :				
			4. Gestion de la relation client				
			5. Tourisme et territoire				
			6. Cadre organisationnel et juridique des activités touristiques				
			7. Mercatique et conception de prestation touristique				
			8. Gestion de l'information touristique				
			9. Etude personnalisée encadrée				
			10. Atelier de professionnalisation				
			11. Enseignement facultatif : langue vivante étrangère				

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE ET OBSERVATIONS ÉVENTUELLES
(Très favorable, Favorable ou Doit faire ses preuves)

COTATION DE LA CLASSE			
Répartition des avis en %			Effectif total de la classe
Très Favorable	Favorable	Doit faire ses preuves	

Matières enseignées en 2 <sup>ème</sup> année  (chacune doit faire l'objet d'une note)		1	2	3	4	5	6	7	8	11		
		Culture Générale et expression	Langue vivante Anglais	Langue vivante B :	Gestion de la relation client	Tourisme et territoire	Cadre organisationnel et juridique	Mercatique et conception de prestation touristique	Gestion de l'information touristique	Langue vivante étrangère facultative		
20											Visa du Président du Jury et date	
18												
16												
14												
12												
10												
08												
06												
04												
02												
00												

Profil de la classe en noir, profil du candidat en rouge correspondant à la moyenne des notes des matières enseignées en 2<sup>ème</sup> année.  
(Les points doivent être marqués sur la ligne verticale de la matière).

**ANNEXE 4 - FICHE D’EVALUATION**  
**E2 (U1) COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE**

<b>BTS TOURISME</b> <b>SESSION</b> <b>E2 (U1) COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE</b> <b>CCF 1 <input type="checkbox"/>   CCF2 <input type="checkbox"/>   EPREUVE PONCTUELLE <input type="checkbox"/></b> <b>ANGLAIS <input type="checkbox"/>   LV B <input type="checkbox"/>   LANGUE :</b>	
N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :	
NOM/PRÉNOM DU CANDIDAT :	
Titre du dossier proposé au candidat :	<b>NOTE</b> (en points entiers)  ...../ 20
APPRECIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :	
NOM ET SIGNATURE DE l’EVALUATEUR :	DATE :

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

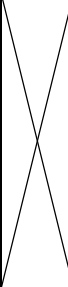
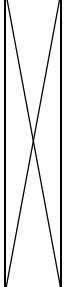
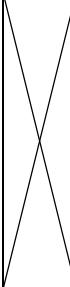

## ANNEXE 5A - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION

### E2 (U2) COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES – CCF (2 pages)

La grille d'aide à l'évaluation pour l'épreuve E2, Communication en Langues Vivantes Etrangères, 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	CCF n°1	CCF n°2	Recevabilité du document produit (langue et forme)	C CF n° 1	CCF n°2	Compréhension, traitement et réalisation de la tâche	CCF n°1	CCF n°2	Recevabilité de la prestation orale (expression en continu et en interaction)	CCF n°1	CCF n°2
<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 maladroïsses. 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



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 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 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
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
	/5	/5		/5	/5		/5	/5		/5	/5

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

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

### E2 (U2) COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES – EPREUVE PONCTUELLE

La grille d'aide à l'évaluation pour l'épreuve E2, Communication en langues Vivantes Etrangères, 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 maladrotes. 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
<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 maladrotes 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
	/5		/5		/5		/5

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

# **ANNEXE 6 - FICHE DESCRIPTIVE D'UNE SITUATION DE RELATION CLIENT**

<b>BTS TOURISME – Session : 20...</b>				
<b>E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT</b>				N° de fiche : .....
<b>ÉTUDIANT(E)</b>				
Nom :		Prénom :		
Situation de	F1 Accueil, vente et suivi de la clientèle en langue française et en langues étrangères	Réelle	Vécue Observée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Simulée	Vécue	<input type="checkbox"/>
	F2 Accueil, animation et accompagnement des touristes en langue française et en langues étrangères	Réelle	Vécue Observée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Simulée	Vécue	<input type="checkbox"/>
CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en cas de situation simulée)				
Lieu :		Date(s) :		
Contexte : <i>(managérial, linguistique, informationnel, technologique)</i>				
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION				
LISTE DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES NUMERIQUES ET NON NUMERIQUES				
Description de la situation professionnelle : objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées ...				

**ANNEXE 7 - FICHE D'EVALUATION  
E3 GRC**

<p align="center"><b>BTS « Tourisme »</b> <b>SESSION 20</b> <b>E 3 (U3) Gestion de la relation client</b> <b>CCF 1 <input type="checkbox"/>    CCF2 <input type="checkbox"/>    EPREUVE PONCTUELLE <input type="checkbox"/></b></p>
---

**N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :**

**NOM/PRÉNOM DU CANDIDAT :**

CONFORMITE DU DOSSIER PAR RAPPORT AUX EXIGENCES DU  
REFERENTIEL

☐

oui

☐

non

**APPRECIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :**

	<b>NOTE en points entiers</b>
	<b>...../20</b>

**NOM ET SIGNATURE DES EXAMINATEURS**

DATE : .... / .... / .....

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

**ANNEXE 8 - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**  
**E3 GRC CCF1**

<b>BTS TOURISME – Session : 20...</b>				
<b>E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT</b>				
CCF 1 : durée 15 minutes maximum				
Nom et prénom du candidat :				
N° candidat :			Date :	
Conformité du dossier : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> (En cas de non-conformité, indiquer le motif) :			Fiche n° .....	
<b>Critères d'évaluation</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS*</b>
<b>1<sup>ère</sup> phase</b> (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la présentation des situations professionnelles</li> </ul>				
<b>2<sup>ème</sup> phase</b> (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de la situation de gestion de la relation client</li> <li>Appréhension de la demande</li> <li>Pertinence des solutions proposées</li> <li>Pertinence et efficacité des ressources mobilisées</li> <li>Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail</li> </ul>				
Nom et signature de l'examineur :			Note : /20	

\*TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**Annexe 8 (suite) - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**  
**E3 GRC CCF2**

<b>BTS TOURISME – Session : 20...</b>				
<b>E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT</b>				
CCF 2 : Durée 20 minutes maximum				
Nom et prénom du candidat :				
N° de candidat :			Date :	
Conformité du dossier : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <i>(En cas de non-conformité, indiquer le motif):</i>			Fiche n° .....	
PARAMETRE(S) MODIFIE(S) <i>(un élément du contexte, les caractéristiques d'un acteur, une composante de la demande, etc...)</i> :				
<b>Critères d'évaluation</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>
<b>1<sup>ère</sup> phase</b> (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la présentation des situations professionnelles</li> </ul>				
<b>2<sup>ème</sup> phase</b> (15 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de la situation de gestion de la relation client</li> <li>Pertinence des solutions proposées</li> <li>Pertinence et efficacité des ressources mobilisées</li> <li>Réactivité au changement de paramètres</li> <li>Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail</li> <li>Analyse par le candidat de l'efficacité de sa communication professionnelle</li> </ul>				
Nom et signature des examinateurs :		Note :                    /20		

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**Annexe 8 (suite) - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**  
**E3 GRC EPREUVE PONCTUELLE**

<b>BTS TOURISME – Session : 20..</b>				
<b>E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT</b> Epreuve ponctuelle : durée 30 minutes maximum				
Nom et prénom du candidat :				
N° candidat :			Date :	
Conformité du dossier : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <i>(En cas de non-conformité, indiquer le motif)</i>			Fiche n°...	
PARAMETRE MODIFIE <i>(un élément du contexte, les caractéristiques d'un acteur, une composante de la demande, etc...)</i> :				
<b>Critères d'évaluation</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>
<b>1<sup>ère</sup> phase</b> (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la présentation des situations professionnelles</li> </ul>				
<b>2<sup>ème</sup> phase</b> (15 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de la situation de gestion de la relation client</li> <li>Appréhension de la demande</li> <li>Pertinence des solutions proposées</li> <li>Pertinence et efficacité des ressources mobilisées</li> <li>Réactivité au changement de paramètre(s)</li> <li>Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail</li> <li>Analyse par le candidat de l'efficacité de sa communication professionnelle</li> </ul>				
<b>3<sup>ème</sup> phase</b> (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Degré de maîtrise des compétences du candidat dans les fonctions 1</li> <li>Degré de maîtrise des compétences du candidat dans les fonctions 2</li> </ul>				
Nom et signature des examinateurs :	Note :                      /20			

\*TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**ANNEXE 9 -FICHE D’EVALUATION**  
**E5 GIT**

<b>BTS « Tourisme » SESSION 20</b> <b><i>E 5 (U5) Gestion de l’information Touristique</i></b> <b>CCF 1 <input type="checkbox"/>    CCF2 <input type="checkbox"/>    EPREUVE PONCTUELLE <input type="checkbox"/></b>
--

**N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :**

**NOM/PRÉNOM DU CANDIDAT :**

CONFORMITE DU DOSSIER PAR RAPPORT AUX EXIGENCES DU  
REFERENTIEL

☐

oui

☐

non

**APPRECIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :**

	<b>NOTE</b> en points entiers
	<b>...../20</b>

<b>NOM ET SIGNATURE DES EXAMINATEURS</b>	<b>DATE : .... / .... / .....</b>

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



**ANNEXE 10 - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**  
**E5 GIT, TRONC COMMUN**

<b>BTS Tourisme – Session : 20...</b>						
<b>E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</b> CCF 1 : Durée 20 minutes maximum						
Nom et prénom du candidat :			Date :			
Conformité du dossier : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <i>(En cas de non-conformité, indiquer le motif)</i>						
<p style="text-align: center;">Descriptif des productions présentées :</p> <p>Production 1</p> <p>Production 2</p> <p>Production 3</p>						
<b>Critères d'évaluation</b>			<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS*</b>
<b>1 ère phase</b> (5 minutes maximum) :  <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la présentation initiale et synthèse</li> </ul>						
<b>2 ème phase</b> (15 minutes maximum) :  <ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinence et efficacité des méthodes appliquées</li> <li>Capacité à exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques</li> <li>Degré d'autonomie du candidat par rapport aux outils mobilisés</li> <li>Capacité à mobiliser les aides fournies par les outils</li> <li>Qualité de la démonstration éventuelle par le candidat</li> </ul>						
Nom et signature de l'examineur :			Note :            /20			

\*TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**ANNEXE 10 (suite) - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**  
**E5 GIT CCF2 DOMINANTE INFORMATION ET MULTIMEDIA**

BTS TOURISME– Session : 20...				
E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE Dominante information et multimédia CCF 2 : durée 20 minutes maximum				
Nom et prénom du candidat :		Date :		
Conformité du dossier : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> (En cas de non-conformité, indiquer le motif)				
Critères d'évaluation	TI	I	S	TS*
<b>1<sup>ère</sup> phase (5 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la présentation</li> </ul>				
<b>2<sup>ème</sup> phase (15 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la mise en œuvre des compétences techniques dans un contexte prédéfini</li> <li>Adéquation de la production proposée à la spécialisation choisie</li> <li>Degré d'autonomie dans l'utilisation de l'outil</li> <li>Capacité d'adaptation à d'autres contextes professionnels ou technologiques</li> <li>Degré de spécialisation</li> </ul>				
Nom et signature des évaluateurs :		Note : /20		

\*TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**Annexe 10 (suite) - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**  
**E5 GIT CCF 2 DOMINANTE INFORMATION ET TOURISMATIQUE**

<b>BTS TOURISME–Session : 20...</b>				
<b>E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</b> <b>Dominante information et touristique</b> CCF 2 : durée 20 minutes maximum				
Nom et prénom du candidat :			Date :	
Descriptif de la situation simulée proposée par la commission :				
<b>Critères d'évaluation</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS*</b>
<b>1<sup>ère</sup> phase</b> (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinence des outils utilisés</li> <li>Maîtrise des outils utilisés</li> </ul>				
<b>2<sup>ème</sup> phase</b> (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Justification de la démarche mise en œuvre</li> <li>Adéquation à la demande du client</li> <li>Qualité de la production</li> <li>Analyse par le candidat de la qualité de sa production</li> </ul>				
Nom et signature des évaluateurs :			Note :            /20	

\*TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT



## Annexe 11 : Fiche descriptive Dominante « information et multimédia »

<b>BTS TOURISME – Session : 20...</b> <b>Fiche descriptive</b>
<b>E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</b> <b>Dominante information et multimédia</b> Epreuve ponctuelle
Nom et prénom du candidat :
Fiche n °
<input type="checkbox"/> Tronc commun <input type="checkbox"/> Information et multimédia
Type de production :
Description de la production (en quelques lignes) :
Logiciels et matériels utilisés :

**Annexe 11 (suite) : Fiche descriptive**  
**Dominante « information et touristique »**

<b>BTS TOURISME – Session : 20...</b> <b>Fiche descriptive</b>
<b>E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</b> <b>Dominante informatique et touristique</b> Epreuve ponctuelle
Nom et prénom du candidat :
Fiche n °
Type de production :
Description de la production (en quelques lignes) :
Logiciels utilisés :

<b>BTS TOURISME – Session : 20...</b>						
<b>E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</b> <b>Dominante informatique et multimédia</b> Epreuve ponctuelle – Durée 40 minutes maximum						
Nom et prénom du candidat :			Date :			
Conformité du dossier : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <i>(En cas de non-conformité, indiquer le motif)</i>						
<p style="text-align: center;">Descriptif des productions présentées :</p> <p>Production 1 (tronc commun)</p> <p>Production 2 (tronc commun)</p> <p>Production 3 (tronc commun)</p> <p>Production 4 (spécialisation)</p>						
<b>Critères d'évaluation</b>			<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS*</b>
<b>1<sup>ère</sup> phase (10 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la présentation</li> </ul>						
<b>2<sup>ème</sup> phase (30 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la mise en œuvre des compétences techniques dans un contexte prédéfini</li> <li>Adéquation de la production proposée à la spécialisation choisie</li> <li>Degré d'autonomie dans l'utilisation de l'outil</li> <li>Capacité d'adaptation à d'autres contextes professionnels ou technologiques</li> <li>Degré de spécialisation</li> </ul>						
Nom et signature des évaluateurs :			Note :                /20			

\*TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

<b>BTS TOURISME – Session : 20...</b>						
<b>E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</b> <b>Dominante information et touristique</b> Epreuve ponctuelle - durée 40 minutes maximum						
Nom et prénom du candidat :			Date :			
<b>Conformité du dossier : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></b> <i>(En cas de non-conformité, indiquer le motif)</i>						
<p style="text-align: center;">Descriptif des productions présentées :</p> <p>Production 1 :</p>  <p>Production 2</p>  <p>Production 3</p>						
<b>Critères d'évaluation</b>			<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS*</b>
<b>1<sup>ère</sup> phase (10minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la présentation</li> </ul>						
<b>2<sup>ème</sup> phase (20 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinence des outils utilisés</li> <li>Maîtrise des outils utilisés</li> </ul>						
<b>3<sup>ème</sup> phase (10 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Justification de la démarche mise en œuvre</li> <li>Adéquation à la demande du client</li> <li>Qualité de la production</li> <li>Analyse par le candidat de la qualité de sa production</li> </ul>						
Nom et signature des évaluateurs :			Note :                /20			

\*TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

## ANNEXE 12 - ATTESTATION DE STAGE

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR - SESSION 20.....</b> <b>Spécialité : TOURISME</b> <b>ATTESTATION DE STAGE</b>	
<b>COORDONNEES DU CANDIDAT</b>	
NOM : _____ PRENOM : _____	
Date de naissance : _____	
<b>LIEU ET OBJECTIFS DU STAGE</b>	
DENOMINATION DE L'ORGANISATION D'ACCUEIL: ..... .....	
ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE : .....	
TUTEUR : MME/M : .....	
Fonction : .....	
Stage effectué du : ..... .. /..... /..... au ...../...../.....	
Soit un total de : ..... semaines.	
<b>OBJECTIFS DU STAGE :</b>	
Fait à _____ le _____ Nom et qualité du signataire :	Signature et cachet de la structure d'accueil :



## ANNEXE 13 - LIVRET DE PROFESSIONNALISATION

Le livret de professionnalisation est composé :

- D'une synthèse du parcours de professionnalisation complétée par le candidat et attestée par l'établissement de formation ;
- Du détail des compétences que le candidat indique avoir acquises avec un volet multimédia et touristique présentant le niveau de maîtrise des outils utilisés ; les quatre documents relatifs à chacune des quatre grandes fonctions présentant les compétences du domaine. En face de la compétence ou du groupe de compétences que le candidat pense avoir acquises, ce dernier décrit précisément les situations vécues ou éventuellement observées (situations terminales) qui lui ont permis d'acquérir ces compétences ;
- Du document fourni par les organisations d'accueil attestant de la durée du stage de 12 semaines et **dont le modèle figure en annexe 12.**

Pour la certification, les extraits du livret (E3 et E5) ou le livret en entier (E6) sont à fournir dans les conditions indiquées dans la présente circulaire.

Le livret de professionnalisation, avec ses différents volets, est également disponible en version numérique sur le site de l'académie de Dijon : <http://tourisme.ac-dijon.fr/> (voir EDUSCOL).

***Le livret de professionnalisation (annexe 13) fait l'objet d'un document séparé pour des commodités d'édition.***

**BTS « Tourisme »**  
**SESSION 20**  
***E 6 Parcours de professionnalisation***

N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :

**NOM/PRÉNOM** DU CANDIDAT :

CONFORMITÉ DU DOSSIER CONFORMEMENT AUX EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL :

- Existence du rapport : ☐ oui ☐ non
- Présence du livret de professionnalisation renseigné ☐ oui ☐ non
- Stages ☐ oui ☐ non

**APPRÉCIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :**

	<b>NOTE</b> en points entiers
	<b>...../20</b>

<b>NOM ET SIGNATURE DES EXAMINATEURS</b>	<b>DATE : .... / .... / ....</b>

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

**ANNEXE 15 - Grille d'aide à l'évaluation**  
**E6 PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION**

<b>BTS TOURISME – Session : 20...</b>				
<b>E6 – Parcours de professionnalisation</b> Durée 40 minutes maximum				
Nom et prénom du candidat :			Date :	
Thème de l'étude personnalisée :				
Problématique du rapport :				
<b>Critères d'évaluation</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS*</b>
<b>1<sup>ère</sup> phase (15 minutes maximum - le candidat ne peut pas être interrompu) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de la communication et gestion du temps</li> <li>• Qualité de la synthèse de son parcours de professionnalisation</li> <li>• Pertinence du choix de la problématique d'étude</li> <li>• Pertinence des principales conclusions du rapport</li> </ul>				
<b>2<sup>ème</sup> phase (25 minutes) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de l'interaction du candidat avec le jury</li> <li>• Qualité de la démarche suivie par le candidat : capacité à activer le réseau professionnel, à tirer des enseignements de l'expérience</li> <li>• Justification du parcours et de la spécialisation choisie</li> <li>• Regard critique sur l'évolution du secteur touristique</li> <li>• Justification des items validés dans le livret de professionnalisation (par sondage)</li> </ul>				
Nom et signature des deux examinateurs :	Note : /20			

\*TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**ANNEXE 16 - FICHE D'EVALUATION**  
**EF1 EPREUVE FACULTATIVE EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE**

<p style="text-align: center;"><b>BTS TOURISME</b> <b>SESSION 20</b> <b>EF1 – LANGUE CHOISIE :</b></p>	
<p>N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :</p>	
<p><b>NOM/PRÉNOM</b> DU CANDIDAT :</p>	
<p>Titre du sujet proposé au candidat :</p>	<p><b>NOTE</b> (en points entiers) / 20</p>
<p><b>APPRECIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :</b></p>	
<p>NOM ET SIGNATURE DE L’EVALUATEUR :</p>	<p>DATE :</p>

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

**ANNEXE 17 - Grille d'aide à l'évaluation**  
**Epreuve facultative EF1 Langue Vivante Etrangère**

**Nom du candidat :**

**Date :**

**Sujet traité :**

	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.	
	1pt	2 ou 3pts	4 ou 5pts	
<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.	
	1 pt	2 ou 3pts	4 ou 5pts	
<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.	
	1 pt	2 ou 3pts	4 ou 5pts	
<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.	
	1 pt	2 ou 3pts	4 ou 5pts	
<b>Appréciation :</b>			<b>Total</b> /20  <i>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.</i>	

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT