



ACADÉMIE DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction des examens et concours

Lyon, le 12 janvier 2024

Bureau DEC3
Affaire suivie par
Laurent Decourselle
Chef de bureau
dec3-cb@ac-lyon.fr

☎ 04.72.80.61.14

94 rue Hénon
69244 Lyon CEDEX 04

Le recteur de la région académique Auvergne-
Rhône-Alpes,
Recteur de l'académie de Lyon,
Chanceliers des universités,

à

Mesdames et Messieurs les Recteurs d'Académie
Monsieur le directeur du CNED,
Monsieur le directeur du SIEC,
Mesdames et Messieurs les chefs de
Division des examens et concours,

Objet : Circulaire nationale d'organisation du **Brevet de Technicien Supérieur TOURISME – (33426) -
Session 2024**

Références :

- Code de l'éducation - articles D643-1 à D643-35-1 ;
- Arrêté du 5 mars 2019 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « tourisme » ;
- Arrêté du 22 juillet 2008 (BO n° 32 du 28 août 2008) définissant le contrôle de conformité des dossiers ;
- Arrêté du 4 avril 2017 relatif à l'adaptation de certaines épreuves ou parties d'épreuves obligatoires de langue vivante étrangère à l'examen du brevet de technicien supérieur pour les candidats présentant une déficience auditive, une déficience du langage oral, une déficience de la parole ;
- Arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l'article D. 643-15-1 du code de l'éducation » ;
- Arrêté du 3 juin 2022 portant définition des épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur ;
- Arrêté du 3 juin 2022 portant répartition des épreuves obligatoires générales et professionnelles pour chaque spécialité de BTS pour les sessions 2022,2023 et 2024.
- Arrêté du 29 septembre 2023 portant dans son article 1 sur l'ajout de la LVB Grec moderne

Je vous informe que l'académie de Lyon a été chargée par la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) de définir les modalités d'organisation du Brevet de technicien supérieur « Tourisme » pour la session 2024.

Cette circulaire et ses annexes devront être communiquées le plus tôt possible aux établissements de formation (y compris ceux qui n'ont que des divisions de 1^{ère} année) et portées à la connaissance des candidats isolés.

ORGANISATION ET DEROULEMENT DE L'EXAMEN

Les épreuves du diplôme sont définies par arrêté du 5 mars 2019 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Tourisme », paru au Journal Officiel de la République française du 19 avril 2019.

1. Calendrier du BTS Tourisme - Session 2024

Les épreuves écrites se dérouleront selon le calendrier joint **en annexe 2**.

Les épreuves orales se dérouleront selon le calendrier arrêté par le recteur de chaque académie pilote.

Les dates et le lieu de dépôt des documents supports aux épreuves et dossiers nécessaires aux épreuves E4 « Gestion de la relation clientèle touristique » et E6 « Gestion de l'information touristique » ainsi que les dates des corrections et du jury d'admission seront fixés par Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs.

2. Regroupements inter-académiques

Les candidats inscrits dans une académie où il n'y a pas de centre d'examen ouvert subiront les épreuves dans l'académie à laquelle ils sont rattachés selon le tableau des regroupements académiques figurant ci-dessous.

SPECIALITES	ACADEMIES AUTONOMES	ACADEMIES		
		Académies pilotes	Académies rattachées	Candidats Individuels rattachés
TOURISME <i>(académie pilote sujet : Lyon)</i>	Bordeaux	Aix-Marseille	La Corse	
	Grenoble	Amiens	Reims	
	Lille	Clermont-Ferrand	Besançon	
	Montpellier		Dijon	
	Nantes	Lyon		Grèce
	Nice	Nancy-Metz	Strasbourg	
	Normandie	Poitiers	Limoges	
	Rennes	Guyane	Guadeloupe	
	Toulouse		Martinique	
	La Réunion		Nouvelle-Calédonie	
		SIEC	Orléans-Tours	
			Mayotte	
			Polynésie française	

3. Livret scolaire

Le livret scolaire établi conformément au modèle joint en **annexe 3** doit être diffusé aux établissements de votre académie par vos soins.

En vue de la préparation du jury de délibération, les académies pilotes organisatrices déterminent puis informent les établissements de leur groupement, des modalités qu'elles auront retenues s'agissant de l'édition des livrets scolaires.

Il convient d'inviter les établissements à respecter scrupuleusement le modèle du livret scolaire, dans un souci d'uniformité de présentation (en particulier l'ordre et la disposition des rubriques figurant sur les courbes élèves/classe).

4. Matière d'œuvre et documents autorisés

La dématérialisation des copies d'examen étant généralisée, le modèle national de copie CYCLADES **CCYC : ©DNE** SANTORIN » devra être impérativement utilisé pour toutes les épreuves écrites et par toutes les académies.

Les modalités de scannages seront organisées par les académies sous le contrôle des établissements pourvu en matériel.

CALCULATRICE : Mise en œuvre de la circulaire n° 2015-178 du 1^{er} octobre 2015.

Les candidats qui disposent d'une calculatrice avec mode examen devront l'activer le jour des épreuves et les calculatrices dépourvues de mémoire sont autorisées.

5. Lieux de corrections, interrogations et jurys

Il appartient à chaque académie pilote d'arrêter les modalités correction des copies, la constitution des différentes commissions, les dates des épreuves orales, la composition et la convocation des jurys de correction et d'interrogation.

L'inspecteur général, responsable national du BTS Tourisme, désignera, en temps utile, en relation avec les recteurs ou vice-recteurs concernés, les professeurs et inspecteurs fonctionnellement impliqués qui devront se rendre dans les académies de : GUADELOUPE, GUYANE, MARTINIQUE, LA RÉUNION, POLYNÉSIE, NOUVELLE CALÉDONIE, et MAYOTTE afin de participer en tant qu'examineurs aux épreuves orales et pratiques ainsi qu'aux travaux du jury. Leurs frais de mission seront à la charge des rectorats ou collectivités de destination.

Pour la Polynésie, le SIEC assurera, en plus de la correction des copies, le jury de délibération.

6. Notes et appréciations des correcteurs et interrogateurs

Les interrogateurs et correcteurs appliqueront strictement les principes énoncés dans la « Charte de déontologie des examens » (**annexe 4**).

La notation et l'appréciation fournies par le correcteur et/ou l'interrogateur sont des éléments déterminants et éclairants tant pour le jury que pour le candidat. En conséquence, il est demandé et attendu des correcteurs et des interrogateurs de :

- ◆ faire apparaître les éléments d'appréciation à l'emplacement réservé à cet effet ;
- ◆ proscrire absolument toute appréciation non liée à l'évaluation d'une connaissance ou d'une compétence dans le domaine évalué ;

- ◆ compléter la note d'une appréciation littérale explicite ;
- ◆ renseigner et compléter toutes les rubriques des grilles de notation.

Les fiches d'évaluation ainsi que les grilles d'aide à l'évaluation présentées en annexe(s) précisent les éléments à évaluer tels qu'ils figurent dans les définitions des différentes épreuves.

Ces différentes fiches ou grilles doivent être utilisées selon les préconisations définies dans le référentiel de certification du règlement du diplôme.

Les propositions de notes attribuées ne doivent en aucun cas être communiquées aux candidats mais transmises au jury qui arrête, seul, les notes définitives.

Les fiches et les grilles dûment renseignées seront remises, après les épreuves, au(x) centre(s) de corrections et de délibération. Elles seront conservées, au même titre que les documents supports aux épreuves (fiche de compétences, fiche de situation, fiche de consignes et fiche descriptive de production) par les services académiques, au même titre que les copies, pendant un an.

Elles sont - sauf mention spécifique contraire - communicables (Droit d'accès aux documents administratifs) en cas de demande ou réclamation des candidats et sous réserve que les indications nominatives relatives au jury soient occultées ou détachées conformément à la réglementation.

7. Les épreuves écrites E1, E3 et E5

◆ Organisation des épreuves écrites

➤ Épreuve E1 (U1) : Culture générale et expression (coefficient 2).

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs aux BTS ayant cet intitulé d'épreuve.

- **Pour les candidats soumis à une épreuve sous forme ponctuelle** : 1 épreuve écrite d'une durée de 4 heures.

- **Pour les candidats soumis à une épreuve sous forme de contrôle en cours de formation** : 3 situations de CCF (2 épreuves écrites, 1 épreuve orale).

Les académies d'inscription auront communiqué aux académies pilotes, les modalités relatives à l'envoi des copies de « Culture générale et expression » au centre de numérisation retenu.

➤ Épreuve E3 (U3) : Tourisme et territoires (coefficient 3).

- **Pour les candidats soumis à une épreuve sous forme ponctuelle** : 1 épreuve écrite d'une durée de 3 heures.

- **Pour les candidats soumis à une épreuve sous forme de contrôle en cours de formation** : 2 situations de CCF (1 épreuve écrite, 1 épreuve orale).

➤ Épreuve E5 (U5) : Élaboration d'une prestation touristique (coefficient 5).

- **Pour l'ensemble des candidats** : 1 épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 4 heures.

La grille d'aide à l'évaluation est fournie en **annexe 12**.

Ce document est scrupuleusement renseigné par les correcteurs.

◆ Commissions nationales d'harmonisation :

Les commissions nationales d'harmonisation pour les corrections des épreuves E3 « Tourisme et territoires » et E5 « Élaboration d'une prestation touristique », se tiendront pour :

- **E3 (U3) - Tourisme et Territoires : en distanciel** dont le lien sera envoyé par l'IA-IPR en charge du Tourisme et Territoires, le **22 mai 2024** de 13h00 à 15h00 ;
- **E5 (U5) - Élaboration d'une prestation touristique : en présentiel** au Lycée Colbert, 20 rue Louis Juvet Lyon 8^{ème} le **22 mai 2024** de 09h00 à 17h00.

Les participants aux deux épreuves **seront désignés et convoqués par chaque académie**, sur proposition de l'IA-IPR concerné et leurs coordonnées seront communiquées à la direction des examens et concours de l'académie de Lyon (bts07@ac-lyon.fr) **avant le mardi 2 mai 2024**. Les frais de déplacement sont à la charge de chaque académie d'origine.

Dans chaque centre, une commission académique ou inter-académique de correction se réunira au début des corrections sous la présidence de l'IA-IPR en charge du pilotage académique du BTS Tourisme et/ou du professeur ayant participé aux commissions nationales d'harmonisation. Chaque participant recevra une convocation émanant de leur académie de rattachement.

8. Organisation des épreuves orales : E2, E4 et E6

◆ Organisation des épreuves orales

➤ Épreuve E2 (U21 et U22) : - Communication en langues vivantes étrangères (coefficient 4)

L'épreuve E2 est composée de deux sous-épreuves orales : U21 en LVA : anglais (coefficient 2) et U22 en LVB : dans une autre langue étrangère (coefficient 2), choisie par le candidat dans la liste suivante : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe, grec moderne.

(arrêté du 29 septembre https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=TpiqI6VnF8nGybOr_MXh-dwXvKM5MMdVWMYhNMVsEk=)

Les modalités d'organisation sont identiques pour les deux langues.

Remarques importantes :

Les bureaux d'organisation veilleront dans le cadre de la procédure CSH adoptée, à la mise en œuvre des dispositions relatives à l'adaptation de certaines épreuves ou parties d'épreuves obligatoires de langue vivante étrangère pour les candidats présentant une déficience auditive, une déficience du langage oral, une déficience de la parole (cf arrêté du 4 avril 2017).

Pour les candidats soumis au contrôle en cours de formation.

Durée de la situation d'évaluation est de 20 minutes.

Le candidat doit être informé par son établissement ou centre de formation des conditions de déroulement des épreuves en CCF, préalablement à leur mise en œuvre et, en particulier, de la date, de l'heure, du lieu précis de chacune des deux situations successives sur U21 et U22.

Les fiches d'évaluation et grilles d'aide à l'évaluation doivent servir de base et de référence pour le déroulement de l'épreuve et ses attendus.

La fiche d'évaluation est fournie en **annexe 5A** et la grille d'aide à l'évaluation en **annexe 5B** pour les épreuves en CCF.

Ces documents sont scrupuleusement renseignés par les interrogateurs.

Les propositions de notes attribuées en CCF ne doivent en aucun cas être communiquées aux candidats mais transmises au jury qui arrête, seul, les notes définitives.

Pour les candidats soumis à l'épreuve ponctuelle.

L'organisation de l'épreuve implique le respect de plusieurs conditions pour le centre d'examen :

- la mise à disposition d'une salle de préparation indépendante des salles d'interrogation, avec un surveillant responsable des supports de base pour l'épreuve ;
- la mise en œuvre de l'appel des candidats qui devra se faire en salle de préparation (prévoir la liste d'appel à faire signer après contrôle d'identité dans cette salle) ;
- des postes informatiques, équipés de casque audio, seront mis à la disposition des candidats pour qu'ils prennent connaissance des documents numériques, vidéo et/ou audio ;
- le centre d'examen devra veiller au bon fonctionnement de ce matériel et prévoir la présence d'une personne ressource pour une assistance technique.

L'utilisation d'un dictionnaire (sans distinction), pendant le temps de préparation, est autorisée. Il appartient à chaque académie de prévoir une procédure de constitution et de duplication d'une banque de dossiers composés de documents textuels et de fichiers numériques, audio et/ou vidéo authentiques.

Ces documents sont scrupuleusement **renseignés** par les interrogateurs.

La fiche d'évaluation est fournie en **annexe 5A** et la grille d'aide à l'évaluation en **annexe 5C** pour les épreuves en ponctuelles.

➤ Épreuve E4 (U4) : Gestion de la relation clientèle touristique (GRCT) (coefficient 4)

Le dossier, support de l'évaluation est composé de :

- une fiche de compétences et ses fiches de situation GRCT établies et signées par le candidat, fournies en **annexe 6**, précisant pour chacune des onze compétences listées dans le bloc GRCT, le contexte et les modalités d'acquisition de ces compétences au cours de la formation et des périodes d'insertion en milieu professionnel.
- le (ou) les certificats de stage ou contrat d'alternance ou certificat de travail (**annexes 9 et 10**).

Le dossier est mis à la disposition de la commission d'évaluation à la date fixée par les autorités rectoriales.

Contrôle de conformité des dossiers

Conformément à l'arrêté du 22 juillet 2008, une commission de contrôle sera chargée de vérifier la conformité des dossiers selon des modalités définies par chaque académie (**annexe 11**).

En cas de non-conformité du dossier, les candidats seront avisés par les autorités académiques qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve ni se voir délivrer leur diplôme. La mention "non valide" (NV) sera portée sur le bordereau de notation.

En cas de doute, au vu du dossier, la commission d'interrogation devra :

- interroger le candidat ;
- consigner des réserves sur la feuille d'évaluation et en faire part au candidat ;
- informer les autorités pour permettre d'engager des contrôles complémentaires.

- **Pour les candidats soumis à une épreuve sous forme ponctuelle** : 1 épreuve orale d'une durée de 45 minutes.

- **Pour les candidats soumis à une épreuve sous forme de contrôle en cours de formation** : 1 situation d'évaluation orale d'une durée de 45 minutes réalisée en fin de cycle.

Le candidat doit être informé par son établissement ou centre de formation des conditions de déroulement de l'épreuve en CCF, préalablement à sa mise en œuvre et, en particulier, de la date, de l'heure, du lieu précis de l'évaluation, ainsi que de la date de remise des pièces pouvant permettre d'effectuer le contrôle de conformité.

Modalité d'évaluation : épreuves similaires pour la forme ponctuelle et CCF

L'évaluation doit se tenir dans une salle équipée du matériel répondant aux besoins de l'épreuve.

Lors de l'épreuve, les académies veilleront plus particulièrement :

- à la mise à disposition d'une salle de préparation indépendante des salles d'interrogation, avec un surveillant responsable des supports pour l'épreuve ;
- à la garantie de la confidentialité des sujets. Dans ce contexte, les candidats qui seront convoqués sur une même demi-journée seront mis en loge sans aucune communication possible ;
- lors de la phase de préparation, les candidats auront à leur disposition, en fonction du sujet retenu par la commission d'interrogation : une documentation professionnelle sous forme papier (brochures, plans, contrat, etc.) et/ou une documentation numérique hébergée sur un poste informatique non relié à internet. Aucune connexion permise tant sur le web que l'accès au GDS (Système global de distribution des compagnies aériennes et autres acteurs : Amadeus, Galiléo ou Sabre) lors de cette phase ;
- au cours de l'épreuve, que le candidat ne puisse recourir à aucune documentation que celle remise par la commission d'évaluation. Lors de la simulation de la phase 2, le candidat peut avoir accès aux pages Help du GDS.

Le centre d'examen devra veiller au bon fonctionnement de ce matériel et prévoir la présence d'une personne ressource pour une assistance technique.

Chaque académie organisera un temps pour la préparation des sujets (pour les phases 1 et 2) en amont des interrogations.

La fiche consigne remise au candidat (phase 1) est fournie en **annexe 8A**, celle du jury (phase 1 et 2) est en **annexe 8B**.

Les centres de formation devront déclarer à la DEC de leur académie le GDS utilisé lors de la formation de leurs candidats.

La fiche d'évaluation de l'épreuve E4 est fournie en **annexe 7A** (CCF, épreuve ponctuelle).

La grille d'aide à l'évaluation est fournie en **annexe 7B** (CCF, épreuve ponctuelle).

Tous les établissements de formation veilleront à proposer aux centres d'examen, une liste de professionnels pour participer aux commissions d'interrogation.

➤ **Épreuve E6 (U6) : Gestion de l'information touristique (GIT) (coefficient 3).**

Le candidat apporte le jour des épreuves ses productions numériques élaborées dans le cadre de sa formation.

- **Pour les candidats soumis à une épreuve sous forme ponctuelle** : 1 épreuve orale d'une durée de 40 minutes.

➤ Le dossier support comporte :

- 2 fiches descriptives de production, correspondant au programme étudié au cours de la première année (**annexe 13**).
- 1 fiche descriptive correspondant à une production multimédia réalisée au cours de la deuxième année de formation, (**annexe 13**).
- 1 fiche de compétences GIT, établie et signée par le candidat selon le modèle présenté en **annexe 14**, et qui précise pour chacune des sept compétences listées dans le bloc GIT, le contexte et les modalités d'acquisition de ces compétences au cours de la formation et des périodes d'insertion en milieu professionnel.

➤ **Modalité d'évaluation**

Un temps doit être prévu en début de demi-journée d'interrogation afin d'harmoniser le questionnement. Un temps d'harmonisation sera aussi prévu en fin de journée.

- Fiche d'évaluation E6 (**annexe 15B**).
- Grille d'aide à l'évaluation E6 (**annexe 15C**).

L'évaluation doit se tenir dans une salle équipée du matériel répondant aux besoins de l'épreuve.

- **Pour les candidats soumis à une épreuve sous forme de contrôle en cours de formation** : 2 situations d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes chacune.

Le candidat doit être informé par son établissement ou centre de formation des conditions de déroulement des épreuves en CCF, préalablement à leur mise en œuvre et, en particulier, de la date, de l'heure, du lieu précis de l'évaluation, ainsi que de la date de remise des pièces pouvant permettre d'effectuer le contrôle de conformité.

Le dossier support de l'épreuve E6 en CCF, est mis à la disposition du professeur évaluateur avant l'évaluation à la date fixée par l'établissement. Il comporte :

- **pour le CCF1** : 2 fiches descriptives de production correspondant au programme étudié en première année (**annexe 13**).

- **pour le CCF2** :

- la fiche descriptive de production correspondant à la production multimédia réalisée au cours de la deuxième année de formation (**annexe 13**).
- la fiche de compétences GIT, établie et signée par le candidat selon le modèle présenté en **annexe 14**, précisant pour chacune des sept compétences listées dans le bloc GIT, le contexte et les modalités d'acquisition de ces compétences au cours de la formation et des périodes d'insertion en milieu professionnel.

➤ **Modalité d'évaluation**

- Fiche d'évaluation E6 (**annexe 15A**)
- Grille d'aide à l'évaluation E6 (**annexe 15C**)

L'évaluation doit se dérouler dans une salle équipée du matériel répondant aux besoins de l'épreuve.

Contrôle de conformité des dossiers

Conformément à l'arrêté du 22 juillet 2008, une commission de contrôle sera chargée de vérifier la conformité des dossiers selon des modalités définies par chaque académie (**annexe 16**).

En cas de non-conformité du dossier, les candidats seront avisés par les autorités académiques qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve ni se voir délivrer leur diplôme. La mention "non valide" (NV) sera portée sur le bordereau de notation.

En cas de doute de la commission d'interrogation sur la réalité des activités et missions conduites par le candidat, celle-ci devra :

- interroger le candidat ;
- consigner des réserves sur la feuille d'évaluation et en faire part au candidat ;
- informer les autorités pour permettre d'engager des contrôles complémentaires.

10) Épreuves facultatives orales EF1, EF2, EF3 et EF4

- **EF1 Épreuve facultative EF1 (UF1) : Langue vivante étrangère C**

Durée de la situation d'évaluation : 20 minutes.

Rappel : la langue vivante étrangère facultative est obligatoirement différente des langues A (anglais) et B choisie par le candidat (allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe), grec moderne.

Les conditions d'évaluation sont décrites dans l'annexe II-D « définition des épreuves » du référentiel du diplôme. Il appartient à chaque académie de prévoir les documents nécessaires et leur duplication.

- Fiche d'évaluation EF1 (**annexe 17A**).
- Grille d'aide à l'évaluation d'EF1 (**annexe 17B**).

- **Épreuve facultative : EF2 (UF2) : Parcours de professionnalisation à l'étranger**

Durée de la situation d'évaluation : 20 minutes.

Le dossier support comporte :

- une grille d'évaluation complétée par l'entreprise d'accueil à l'étranger (**annexe 18B**) ;
- une note d'une dizaine de pages rédigée par le candidat.

Ce dossier est à transmettre à l'établissement où se déroulera l'interrogation du candidat selon les modalités arrêtées par les services rectoraux organisateurs.

Un temps doit être prévu pour les membres de la commission, afin de lire le dossier et pour faire l'harmonisation après l'audition des candidats.

- Fiche d'évaluation d'EF2 (**annexe 18A**)
- Grille d'aide à l'évaluation d'EF2 (**annexe 18B**)
 - ◆ **Épreuve facultative EF3 (UF3) : Projet de spécialisation**

Durée de l'épreuve : 25 minutes.

Un temps doit être prévu pour l'harmonisation générale selon les modalités arrêtées par les services rectoraux organisateurs.

Le candidat doit être informé par son établissement ou centre de formation des conditions de déroulement de l'épreuve, préalablement à leur mise en œuvre et, en particulier, de la date, de l'heure, du lieu précis de l'évaluation.

Pour la présentation le candidat utilise les supports de son choix (papier et/ou numérique). Dans ce cadre il veillera à apporter le matériel nécessaire et être autonome dans son utilisation.

- Fiche d'évaluation EF3 (**annexe 19A**)
 - Grille d'aide à l'évaluation EF3 (**annexe 19B**)
- ◆ **Épreuve facultative EF4 (UF4) : Engagement étudiant**

Durée de l'épreuve : 20 minutes.

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant (**annexe 20C**), servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat.

Cette fiche support de l'épreuve EF4 est à transmettre à l'établissement où se déroulera l'interrogation du candidat selon les modalités arrêtées par les services rectoraux organisateurs.

L'épreuve EF4 se déroulant à l'issue de l'épreuve de GIT, est la même, quelle que soit sa modalité d'évaluation (forme ponctuelle ou CCF)

Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier, etc.) seront précisées dans les circulaires nationales d'organisation des spécialités de BTS.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve obligatoire de gestion de l'information touristique (GIT).

En l'absence de la fiche engagement étudiant, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

- Fiche d'évaluation EF4 (**annexe 20A**)
- Grille d'aide à l'évaluation EF4 (**annexe 20B**)

**Pour le recteur et par délégation
La directrice des examens et concours**

Nathalie Confort



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

ANNEXE 1 - TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

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

ANNEXE 2 - CALENDRIER DES EPREUVES

1. Épreuves écrites

DATES	ÉPREUVES	MÉTROPOLE	GUADELOUPE MARTINIQUE GUYANE	RÉUNION	MAYOTTE	POLYNÉSIE	GRECE
14 MAI 2024	E3 - Tourisme et territoires (3 heures)	15h-18h (a)	9h-12h (a)	17h-20h (a)	16h-19h (a)	6h-9h (b)	14h-17h (Sujet spécifique)
15 MAI 2024	E1-Culture générale et expression (4 heures)	14h30-18h30 (a)	10h30-14h30 (a)	16h30-20h30 (a)	15h30-19h30 (a)	13h-17h (Sujet spécifique)	14h-18h (Sujet spécifique)
16 MAI 2024	E5 - Élaboration d'une prestation touristique (4 heures)	14h-18h (b)	10h-14h (b)	16h-20h (b)	15h-19h (b)	6h-10h (b)	14h-18h (Sujet spécifique)

(a) Aucune sortie n'est autorisée avant la fin de la 2^{ème} heure d'épreuve

(b) Aucune sortie n'est autorisée avant la fin de l'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 2024	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)
cocher la case pour attester l'obtention de la certification

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	%

Profil candidat, 2ème année BTS Tourisme

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

Appréciations générales du conseil de classe :

► Profil de la classe en noir

► Profil du candidat en rouge

Visa du président de jury



EXAMENS

CHARTRE DE DEONTOLOGIE

Préambule

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

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

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

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

Article 2 - Quiconque se sera rendu coupable d'un délit de cette nature, notamment en livrant à un tiers ou en communiquant sciemment, avant l'examen ou le concours, à 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 <input type="checkbox"/> Proposer des services ou produits additionnels : assurances, préacheminement, produits dérivés, offre de crédit		
C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)			

E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE GRCT - FICHE DE COMPÉTENCES		./.
C7. Finaliser la vente	Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente <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	
C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques		
C9. Assurer le suivi de la vente	Suivi de la clientèle : suivi de la prestation <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 <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 <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 cadre 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 7A - 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 2024				
Épreuve E4 (U4) – Gestion de la relation clientèle touristique				
Épreuve <input type="checkbox"/> ponctuelle orale <input type="checkbox"/> CCF* – Grille d'évaluation - Durée 45 minutes				
Candidat	Nom et prénom :			
	Matricule :			
Évaluateurs	Nom, prénom et signature du professeur d'économie et gestion en charge de l'enseignement :			
	Nom, prénom et signature du professionnel :			
Appréciations globales :				
Dans chacune des 3 phases d'évaluation, la commission d'évaluation appréciera dans les réponses du candidat : la qualité et l'efficacité de la démarche mise en œuvre, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre, la qualité d'adaptation à la spécificité de la situation donnée, les réponses formulées au regard des questions posées la capacité à communiquer oralement, à travers ses compétences à :				
Première phase de l'évaluation : jeu de rôle d'une situation d'accueil, de vente et de suivi de clientèle. 20 minutes maximum				
Compétences évaluées				
<input checked="" type="checkbox"/> C2. Accueillir le client				
<input checked="" type="checkbox"/> C3. Pratiquer une écoute active du client				
<input checked="" type="checkbox"/> C4. Caractériser la demande du client				
<input checked="" type="checkbox"/> C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés				
<input checked="" type="checkbox"/> C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)				
Critères d'évaluation		Niveau de maîtrise des compétences		
		Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante
		Très bonne maîtrise		
S'approprier le contexte professionnel				
Analyser la demande du ou des clients				
Mobiliser les ressources utiles pour répondre à la demande du ou des clients				
Maîtriser les techniques d'accueil et /ou de vente				
S'adapter à la demande du ou des clients				
Formuler des réponses pertinentes				
Argumenter efficacement dans un contexte professionnel				
Produire une communication orale de qualité dans un contexte professionnel				
Deuxième phase de l'évaluation : simulation sur le GDS d'achat d'un billet d'avion ou de train 10 minutes maximum				
Compétences évaluées				
<input checked="" type="checkbox"/> C4. Caractériser la demande du client				
<input checked="" type="checkbox"/> C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés				
<input checked="" type="checkbox"/> C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)				
<input checked="" type="checkbox"/> C7. Finaliser la vente				

Critères d'évaluation	Niveau de maîtrise des compétences			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Analyser la demande du ou des clients				
Mobiliser les ressources utiles pour répondre à la demande du ou des clients				
Maîtriser les techniques de vente				
S'adapter à la demande du ou des clients				
Formuler des réponses pertinentes				
Argumenter efficacement dans un contexte professionnel				
Produire une communication orale de qualité dans un contexte professionnel				
Troisième phase de l'évaluation : 5 minutes de présentation d'une situation d'accompagnement du candidat suivies de 10 minutes maximum d'échanges sur les activités réalisées au cours du cycle de formation (autres que celles des phases 1 & 2) décrites dans la fiche de compétence.				
Compétences évaluées <input checked="" type="checkbox"/> C11. Prendre en charge un groupe de touristes				
Compétences évaluées par sondage (cochez le ou les compétences évaluée(s) lors de l'entretien)				
<input type="checkbox"/> C1. Organiser l'espace d'accueil				
<input type="checkbox"/> C7. Finaliser la vente				
<input type="checkbox"/> C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques				
<input type="checkbox"/> C9. Assurer le suivi de la vente				
<input type="checkbox"/> C10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue				
Critères d'évaluation	Niveau de maîtrise des compétences			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier le contexte professionnel				
Formuler des réponses pertinentes				
Argumenter efficacement dans un contexte professionnel				
Produire une communication orale de qualité dans un contexte professionnel				
Proposition de note			/ 20	
Date : Appréciations de la commission d'évaluation :				
<i>La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat</i> <i>*Cocher la case en fonction de la modalité de l'épreuve</i>				

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

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

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

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

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

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	
<p>NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GRCT EPREUVE E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE 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 <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 - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION EPT – épreuve ponctuelle

BTS Tourisme – Session 2024

Épreuve E5 (U5) – Élaboration d'une prestation touristique

Épreuve écrite ponctuelle – Grille d'évaluation – Durée 4 heures

Candidat numéro de matricule :

Évaluateur Nom, prénom et signature du professeur d'économie et gestion en charge de l'enseignement :

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

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

Critères d'évaluation	Niveau de maîtrise des compétences			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Apprécier, dans les réponses du candidat aux questions du sujet ses capacités à :				
S'approprier le contexte professionnel				
Analyser la situation réelle ou la problématique				
Mobiliser les ressources (scientifiques, techniques, informationnelles) utiles				
Maîtriser les techniques mobilisées				
Apporter des réponses chiffrées précises et exactes				
Formuler des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision				
Argumenter efficacement sur la pertinence de la démarche et/ou des recommandations proposées				
Produire une communication écrite de qualité				
Proposition de note			/ 20	

Date :
Appréciations

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

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

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

ANNEXE 13 - FICHE DESCRIPTIVE DE PRODUCTION GIT – CCF et forme ponctuelle

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

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 14 - 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 COMPÉTENCES			
<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 15A - 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 15B - 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 15C – GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION GIT – CCF et épreuve ponctuelle

BTS Tourisme – Session 2024					
Épreuve E6 (U6) – Gestion de L'information touristique					
<input type="checkbox"/> Épreuve ponctuelle <input type="checkbox"/> CCF1 <input type="checkbox"/> CCF2 – Grille d'évaluation (joindre les fiches de compétences + fiches de productions CCF1 et CCF2 + grille d'évaluation CCF1)					
Candidat	Nom et prénom :				
	Matricule :				
Nom, prénom et signature du professeur d'économie et gestion en charge de l'enseignement :					
Compétences évaluées : (cochez le ou les compétences évaluée(s))					
<input type="checkbox"/> C27. Assurer une veille informationnelle <input type="checkbox"/> C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement <input type="checkbox"/> C29. Mettre à jour les bases d'information <input type="checkbox"/> C30. Produire de l'information utile à la décision <input type="checkbox"/> C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible <input type="checkbox"/> C32. Archiver l'information <input type="checkbox"/> C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique					
Critères d'évaluation		Niveau de maîtrise des compétences			
Apprécier, au travers les productions du candidat, de son exposé et de l'entretien ses capacités à :		Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier le contexte professionnel et la situation professionnelle					
Analyser la problématique					
Prendre en compte les conditions de réalisation des productions présentées					
Mobiliser les ressources (techniques, informationnelles) utiles					
Maîtriser les techniques et outils mobilisés					
Apporter des réponses précises et exactes (chiffrées ou non)					
Formuler des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision dans le respect de la réglementation					
Argumenter efficacement sur la pertinence de la démarche adoptée des solutions proposées					
Produire une communication adaptée, de qualité, utiles à la décision, cohérente avec la stratégie de communication					
Date :					
Appréciations de la commission d'évaluation :					
Note* Ponctuelle : /20	Note* CC1 : /20	Note* CCF2 : /20	Total note* finale CCF**: /20		

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

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

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

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

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

ANNEXE 16 - NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GIT

BTS TOURISME	Session	
<p>NOTIFICATION DE NON CONFORMITE DU DOSSIER GIT EPREUVE E6 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</p>		
<p>Nom et prénom du candidat</p>	<p>N° de candidat</p>	
<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>		
<p>Date du contrôle :</p>	<p>Visa :</p>	

**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	/10	Sous-total colonne B				/10
Note du candidat = total A + B						/20

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

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 des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes	
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement				
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d'activités	Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences	Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences <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. »