

Lyon, le 12 décembre 2018

La rectrice de la région académique  
Auvergne-Rhône-Alpes,  
Rectrice de l'académie de Lyon,  
Chancelière des universités,

à

Mesdames les rectrices 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,



### Rectorat

Direction des examens et  
concours (DEC)  
Affaire suivie par

Bureau DEC3  
Isabelle Goy  
Chef de bureau  
dec3-cb@ac-lyon.fr

Sandra Mayembo  
Gestionnaire BTS tourisme  
☎ 04.72.80.61.16  
bts07@ac-lyon.fr

94 rue Hénon  
BP 64571  
69244 Lyon CEDEX 04

www.ac-lyon.fr

*CPI : Direction générale de l'enseignement supérieur Bureau DGESIP A1 - 2*

Objet : Circulaire nationale d'organisation du Brevet de Technicien Supérieur  
**Spécialité TOURISME–(33420), session 2019**

Références :

- ☐ **Code de l'éducation, Partie réglementaire, Livre VI, Titre IV, Chapitre III, section 1** relative au brevet de technicien supérieur créé par Décret n°2013-756 du 19 août 2013 ;
- ☐ **Arrêté du 5 avril 2012** portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Tourisme » ;
- ☐ **Articles D643-19 à 21** relatifs à la mise en œuvre du contrôle en cours de formation au brevet de technicien supérieur ;
- ☐ **Articles D. 643-10 à 12** relatifs au positionnement en vue de la préparation du brevet de technicien supérieur ;
- ☐ **Articles D643-17 à 18** fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur.

J'ai l'honneur de vous faire connaître 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 2019.

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 1ère année) et portées à la connaissance des candidats isolés.

## I. ORGANISATION ET DEROULEMENT DE L'EXAMEN

Les épreuves du diplôme sont définies par l'arrêté du 5 avril 2012 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Tourisme », paru au Journal Officiel de la République française du 21 avril 2012 et au Bulletin officiel de l'Education nationale du 10 mai 2012.

### 1. Tableau de correspondance entre les épreuves et les unités des BTS « Animation et gestion touristiques locales (AGTL)», « Ventes et productions touristiques (VPT) » et celles du BTS « Tourisme »

Pour les candidats ayant échoué à une session antérieure des BTS précités et conservant tout ou partie du diplôme, l'annexe 1 rappelle les correspondances entre les épreuves figurant dans l'annexe VI du règlement d'examen du référentiel du diplôme.

Rappel : la note de l'U42 du BTS Tourisme correspond à la moyenne arithmétique des notes obtenues en U4 et U5 des BTS AGTL ou VPT.

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

### 2. Calendrier du BTS « Tourisme » session 2019

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 de rattachement.

Les dates, le lieu de dépôt des documents supports aux épreuves et dossiers nécessaires aux épreuves E3, E5 et E6 ainsi que les dates des corrections et du jury d'admission seront fixées par Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs.

### 3. Regroupements inter-académiques

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

**REGROUPEMENTS (sous réserve des derniers arbitrages de la DGESIP- Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle-dont vous serez tenus informés).**

ACADÉMIES PILOTES	ACADÉMIES RATTACHÉES
Aix-Marseille	La Corse
Clermont-Ferrand	Nancy-Metz, Strasbourg
Dijon	Besançon, Nouvelle-Calédonie,
Amiens	Reims
Rennes	Caen
Poitiers	Limoges
Guyane	Guadeloupe - Martinique
SIEC	La Réunion, Orléans-Tours, Polynésie française, Rouen. Mayotte (candidats individuels)
ACADEMIES AUTONOMES	
Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Montpellier, Nantes, Nice, Toulouse	

### 4. Livret scolaire

Le livret scolaire établi conformément au modèle joint en annexe 3 doit être

diffusé aux établissements de votre académie par vos soins.

**Les académies pilotes organisatrices déterminent puis informent les établissements de leur groupement, des modalités qu'elles auront adoptées s'agissant de l'édition des livrets scolaires de leur retour, une fois complétés –soit auprès du service ou du centre- en vue de la préparation du jury de délibération.**

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).

## **5. Matière d'œuvre et documents autorisés**

PAPETERIE : le papier de composition (modèle E.N) devra être utilisé par tous les candidats et pour toutes les épreuves sauf pour celles entrant dans le champ de la dématérialisation.

Le modèle national de copie CMEN devra être impérativement utilisé pour les épreuves de culture générale et expression par toutes les académies.

CALCULATRICES : le matériel autorisé est défini dans la circulaire n°2015-178 du 1/10/2015, et applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## **6. Lieux de corrections, interrogations et jurys**

Il appartient à chaque académie de rattachement d'arrêter les modalités pratiques d'anonymat, d'acheminement et de 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 brevet de technicien supérieur « 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 LA MAYOTTE afin de participer comme examinateurs 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.

## **7. Notes et appréciations des correcteurs & interrogateurs**

**Les interrogateurs et correcteurs appliqueront strictement les principes énoncés dans la « Charte de déontologie des examens : neutralité, objectivité, probité, confidentialité, égalité de traitement des candidats.**

Cette charte est désormais en **annexe 19** de cette circulaire. Elle constitue un document de référence et doit faire chaque fois que possible, l'objet d'une très large diffusion vers les examinateurs et les centres.

---

**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 ;

- de proscrire absolument toute appréciation non liée à l'évaluation d'une connaissance ou d'une compétence dans le domaine évalué ;
- de compléter la note – en particulier lorsque celle-ci est en dessous de la moyenne- d'une appréciation littérale explicite et en rapport ;
- de renseigner et compléter toutes les rubriques des grilles de notation.

Les fiches ou grilles de validation et d'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 document « référentiel de certification » du règlement du diplôme.

---

**Les fiches dûment renseignées seront remises, après les épreuves, au(x) centre(s) de corrections et de délibération. Elles seront conservées 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.**

---

#### **8. Organisation de l'épreuve E1 : Culture générale et expression**

**Depuis la session 2018, cette épreuve fait l'objet d'une correction dématérialisée, par conséquent, les candidats doivent composer sur des copies de type CMEN adaptée à la numérisation.**

**Pour cette épreuve, les listes d'émargement avec codes-barres devront être éditées, via ORGANET.**

**Les académies d'inscription auront communiqué à leurs centres d'épreuves écrites académiques, les modalités relatives à l'envoi des copies de « culture générale et expression » au centre de numérisation retenu.**

#### **9. Organisation de l'épreuve E2 (U1) - Communication en langues vivantes étrangères**

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

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

Les conditions d'évaluation sont décrites dans **l'annexe V** « Définition des épreuves » du référentiel du diplôme.

---

#### **Remarques importantes :**

Les bureaux d'organisation veilleront, dans le cadre de la procédure CSH adoptée, à la mise œuvre des dispositions nouvelles définies par **l'arrêté du**

**13/05/2014 paru au JO 21/06/2014-article D. 613.26 du Code de l'éducation** relatives à l'adaptation des épreuves orales obligatoires de langues vivantes de BTS pour les candidats présentant une déficience auditive, une déficience du langage oral, une déficience de la parole.

Ces dispositions sont transposables et applicables au contrôle en cours de formation.

Les grilles d'évaluation correspondantes sont **en annexes 18 et 18 bis.**

---

• **Modalité d'évaluation : contrôle en cours de formation (CCF)**

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 & 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.**

**Elles sont scrupuleusement renseignées 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.**

**Modalité d'évaluation : 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.

Les fiches d'évaluation sont fournies en annexe 4 et la grille d'aide à l'évaluation en **annexe 5A** pour le contrôle en cours de formation et en **annexe 5B** pour l'épreuve ponctuelle.

**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.**

**Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.**

**10. Organisation des épreuves E3 (U3) - Gestion de la relation client**

• **Modalité d'évaluation : contrôle en cours de formation (CCF)**

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 (2 situations d'évaluation sur l'ensemble du cycle de formation), ainsi que de la date de remise des pièces pouvant permettre d'effectuer le contrôle de conformité.

Le dossier support de l'épreuve E3 est mis à la disposition du professeur évaluateur une semaine avant l'évaluation à la date fixée par l'établissement.

---

**Le contrôle de conformité du dossier est effectué par le professeur évaluateur avant l'interrogation.**

**En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation.**

---

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

En ce qui concerne la deuxième situation d'évaluation, la modification de paramètres doit prendre en compte le fait que le candidat n'a pas de temps de préparation.

La modification de paramètres peut, par exemple, concerner :

- un élément du contexte (exemple : dans un accueil de groupe, une personne handicapée est signalée)
- les caractéristiques d'un acteur (exemple : on ajoute un enfant dans un achat familial)
- une composante de la demande (exemple : une prestation supplémentaire est ajoutée à la demande initiale telle que la location de voiture, la visite d'un site...)
- un aspect du déroulement (exemple : la durée de visite est allongée de 2 heures)
- un aspect de l'objet (exemple : le circuit doit mettre en valeur un aspect du patrimoine industriel).

La fiche descriptive d'une situation « relation client » est fournie en **annexe 6**.

Les fiches d'évaluation d'E3 sont fournies en **annexe 7** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle).

Les grilles d'aide à l'évaluation sont fournies en **annexe 8** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle).

**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.**

**Elles sont scrupuleusement renseignées 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.**

- **Modalité d'évaluation : épreuve ponctuelle**

Le dossier support de l'épreuve E3 est à transmettre à l'établissement où se déroulera l'interrogation du candidat selon les modalités arrêtées par les services rectoraux.

Le dossier est composé de :

- Quatre fiches descriptives relatives à quatre situations de relation client vécues ou observées par le candidat (cf référentiel)
- L'extrait du livret de professionnalisation (en lien avec les compétences des fonctions 1 et 2)

Les ressources documentaires seront amenées par le candidat le jour de l'épreuve.

L'évaluation doit se tenir dans une salle équipée du matériel répondant aux besoins de l'épreuve. Elle est identique à la deuxième situation d'évaluation du CCF.

À chaque début de journée d'interrogation, la commission d'évaluation prendra un temps pour préparer la modification des paramètres et harmoniser le questionnement.

La modification de paramètres doit prendre en compte le fait que le candidat n'a pas de temps de préparation.

La fiche descriptive d'une situation « relation client » est fournie en **annexe 6**.

Les fiches d'évaluation E3 sont fournies en **annexe 7** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle).

Les grilles d'aide à l'évaluation sont fournies en **annexe 8** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle).

**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.**

**Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.**

---

### **Contrôle de conformité des dossiers**

**En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation.**

Si la commission a un doute sur la conformité à la réglementation du dossier d'un candidat présent, l'interrogation et l'évaluation seront conduites normalement. En fin d'interrogation, le cas sera signalé au président du jury et la notation sera mise sous réserve de vérification.

---

### **11. Organisation des épreuves E4 - Élaboration de l'offre touristique (U 41 - Tourisme et territoire et U 42 Production d'une prestation touristique)**

épreuves U41 et U42 se tiendront au lycée Colbert, 20 rue Louis Juvet Lyon 8ème

- **Le jeudi 23 mai 2019 à partir de 10 h (U42)**
- **Le jeudi 23 mai 2019 à partir de 10h (U41)**

Les participants seront désignés par chaque académie pilote d'un jury, sur proposition de l'IA - IPR concerné et leurs coordonnées seront communiquées à la direction des examens et concours de l'académie de Lyon **avant le vendredi 17 mai 2019**.

La convocation des participants reviendra à chaque académie d'origine.

Dans chaque centre, une commission académique ou inter-académique de correction se réunira au début des corrections sous la présidence d'un IA-IPR de spécialité et/ou du professeur ayant participé à la commission nationale d'harmonisation.

## **12. Organisation des épreuves E5 (U5) - Gestion de l'information touristique**

- **Modalité d'évaluation : contrôle en cours de formation (CCF)**

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 (2 situations d'évaluation sur la totalité du cycle de formation), ainsi que de la date de remise des pièces pouvant permettre d'effectuer le contrôle de conformité.

Le dossier support de l'épreuve E5 est mis à la disposition du professeur évaluateur une semaine avant l'évaluation à la date fixée par l'établissement.

---

**Le contrôle de conformité du dossier est effectué par le professeur évaluateur avant l'interrogation.**

---

**En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation.**

---

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

Les fiches d'évaluation d'E5 sont fournies **en annexe 9** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle).

Les grilles d'aide à l'évaluation d'E5 sont fournies **en annexe 10** :

- CCF1 tronc commun - GIT
- CCF2 GIT dominante information et multimédia
- CCF2 GIT dominante information et touristique

**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.**

**Elles sont scrupuleusement renseignées 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.

• **Modalité d'évaluation : épreuve ponctuelle**

Le dossier support de l'épreuve E5 est à transmettre à l'établissement où se déroulera l'interrogation du candidat selon les modalités arrêtées par les services rectoraux organisateurs.

Constitution du dossier :

- **Dominante information multimédia** : 4 fiches descriptives (cf référentiel), extrait du livret de professionnalisation fonction 4 (**annexe 11**)
- **Dominante information et touristique** : 3 fiches descriptives (cf référentiel) extrait du livret de professionnalisation fonction 4 (**annexe 11**)

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

Les grilles d'aide à l'évaluation de l'épreuve ponctuelle de GIT sont fournies en **annexe 11** :

- GIT dominante information et multimédia
- GIT dominante information et touristique

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

---

**Contrôle de conformité des dossiers**

**En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation.**

---

Si la commission a un doute sur la conformité à la réglementation du dossier d'un candidat présent, l'interrogation et l'évaluation seront conduites normalement. En fin d'interrogation, le cas sera signalé au président du jury et la notation sera mise sous réserve de vérification.

---

**13. Organisation de l'épreuve E6 (U6) - Parcours de professionnalisation**

Le dossier support de l'épreuve E6 est à transmettre à l'établissement où se déroulera l'interrogation du candidat selon les modalités arrêtées par les services rectoraux organisateurs.

La commission d'évaluation s'assurera de la validité des documents remis par le candidat :

- le rapport écrit issu de l'étude personnalisée
- les attestations de stage dûment complétées fournies **en annexe 12**
- le livret de professionnalisation (sous forme papier) complété dont le modèle figure **en annexe 13**.

La durée de 12 semaines du stage doit être certifiée par la ou les attestations fournies par les organisations d'accueil.

---

**En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation.**

Si la commission a un doute sur la conformité à la réglementation du dossier d'un candidat présent, l'interrogation et l'évaluation seront conduites normalement. En fin d'interrogation, le cas sera signalé au président du jury et la notation sera mise sous réserve de vérification.

---

Un temps doit être prévu en début de demi-journée d'interrogation afin d'harmoniser le questionnement. A la fin de la journée d'interrogation, un temps sera réservé à l'harmonisation de cette épreuve.

Pour le cas particulier des candidats soumis au CCF, la situation d'évaluation orale est conduite dans les mêmes conditions que l'épreuve ponctuelle.

Dans le cadre de sa présentation, le candidat peut utiliser ses propres supports de communication, sous sa responsabilité.

**Rappel : 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.**

La fiche d'évaluation d'E6 est fournie en **annexe 14**.

La grille d'aide à l'évaluation d'E6 est fournie en **annexe 15**.

**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.**

**Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.**

#### **14. Epreuve facultative (EF1) - langue vivante étrangère**

*Rappel : la langue vivante étrangère facultative est obligatoirement différente des langues A (anglais) et B.*

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

La fiche d'évaluation d'EF1 est fournie en **annexe 16**.

La grille d'aide à l'évaluation d'EF1 est fournie **en annexe 17**.

**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.**

**Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs**

Pour la rectrice et par délégation

Le directeur des examens et concours

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lornage', with a stylized flourish extending to the left.

Laurent Lornage

## TABLEAU RECAPITULATIF DES ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	Tableaux de correspondance entre les BTS VPT et AGTL et le BTS Tourisme
<b>ANNEXE 2</b>	Calendrier des épreuves
<b>ANNEXE 3</b>	Livret scolaire
<b>ANNEXE 4</b>	Fiche d'évaluation E2 (U1) Communication en langue vivante étrangère
<b>ANNEXE 5 a</b>	Grille d'aide à l'évaluation E2 (U2) communication en langues vivantes étrangères - CCF
<b>ANNEXE 5 b</b>	Grille d'aide à l'évaluation E2 (U2) communication en langues vivantes étrangères- épreuve ponctuelle
<b>ANNEXE 6</b>	Fiche descriptive d'une situation de relation client
<b>ANNEXE 7</b>	Fiche d'évaluation E3 GRC - CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle
<b>ANNEXE 8</b>	Grille d'aide à l'évaluation E3 GRC - CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle
<b>ANNEXE 9</b>	Fiche d'évaluation E5 GRC CCF2
<b>ANNEXE 10</b>	Grille d'aide à évaluation E5 GIT CCF1, CCF2
<b>ANNEXE 11</b>	Fiches descriptives, épreuves ponctuelles Grille d'aide l'évaluation E5 GIT information et multimédia, information et touristique, épreuve ponctuelle
<b>ANNEXE 12</b>	Attestation de stage
<b>ANNEXE 13</b>	Livret de professionnalisation *
<b>ANNEXE 14</b>	Fiche d'évaluation du parcours de professionnalisation
<b>ANNEXE 15</b>	Grille d'aide à l'évaluation E6 parcours de professionnalisation
<b>ANNEXE 16</b>	Fiche d'évaluation épreuve facultative EF1 Langue vivante étrangère
<b>ANNEXE 17</b>	Grille d'aide à l'évaluation, épreuve facultative EF1 langue vivante étrangère
<b>ANNEXE 18 et 18 Bis</b>	BTS épreuve adaptée de LV obligatoire
<b>ANNEXE 19</b>	Charte de déontologie

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

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

*Ce livret est disponible dans sa version numérique à l'adresse suivante :*

*<https://www2.ac-lyon.fr/enseigne/ecogestion/legtspip.php?article1784>*

*(ressources pédagogiques-BTS tourisme-cadre réglementaire)*

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

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

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

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

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

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

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

## ANNEXE 2 - CALENDRIER DES EPREUVES

### 1. Epreuves écrites

DATES	EPREUVES	METROPOLE	GUADELOUPE MARTINIQUE GUYANE	REUNION	MAYOTTE	POLYNESIE
<b>Mardi 14 mai 2019</b>	E1- Culture générale et expression (4 heures)	14h-18h	10h-14h	16h-20h	15h – 19h	13h-17h <i>(sujets spécifiques)</i> <b>2heure de mise en loge</b> Aucune sortie autorisée avant la fin de la 2eme heure d'épreuve
<b>Mercredi 15 mai 2019</b>	E4 - Elaboration de l'offre touristique : U41 - tourisme et territoire (3 heures)	14h30-17h30 (a)	10h30-13h30 (a)	16h30-19h30 (a)	15h30 – 18h30	5h30-8h30
<b>Jeudi 16 mai 2019</b>	E4 – Elaboration de l'offre touristique : U42- Production d'une prestation touristique (4 heures)	14h-18h (b)	10h-14h (b)	16h-20h (b)	15h – 19h	5h-9h

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

**(b) Aucune sortie n'est autorisée avant la fin de la 3ème heure d'épreuve**

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

### 2. Autres épreuves

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

**ANNEXE 3 - LIVRET SCOLAIRE (2 pages)**

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

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

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

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

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

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



**ANNEXE 4 - FICHE D'ÉVALUATION**  
**E2 (U1) COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**

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

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

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

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

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

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

<b>Degré 3</b>						<b>Degré 3</b>					
Pas de problème de compréhension. Éléments indispensables à la réalisation de la tâche correctement prélevés et utilisés. Traitement et résultat toutefois perfectibles.	4 ou 5 pts	4 pts	Le document est immédiatement lisible et compréhensible, en dépit de quelques 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 o u 5 p t s	4 p t s	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 p t s	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 p t s
<b>Degré 4</b>						<b>Degré 4</b>					
Informations sélectionnées avec justesse et pertinence. Bonne compréhension et utilisation des détails utiles, y compris des (éventuels) éléments ou allusions d'ordre culturel.		5 pts	Le document se lit aisément et serait recevable/utilisable dans un contexte professionnel. Le candidat est capable de faire des propositions pertinentes, voire judicieuses quant à sa mise en forme définitive.		5 p t s	Informations sélectionnées avec justesse et pertinence. Bonne compréhension et utilisation des détails utiles, y compris des (éventuels) éléments ou allusions d'ordre culturel.		5 p t s	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 p t s
	/5	/5		/5	/5		/5	/5		/5	/5

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**ANNEXE 5B – GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION  
E2 (U2) COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES – EPREUVE PONCTUELLE**

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

Tâche N° 1				Tâche N°2			
Compréhension, traitement et réalisation de la tâche		Recevabilité du document produit (langue et forme)		Compréhension, traitement et réalisation de la tâche		Recevabilité de la prestation orale (expression en continu et en interaction)	
<b>Degré 1</b>				<b>Degré 1</b>			
Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) mal ou partiellement compris. Tâche non réalisée ou inaboutie.	1 pt	Le document est illisible, incompréhensible. Il serait irrecevable dans un contexte professionnel. Le candidat ne voit pas quelles corrections ou améliorations pourraient lui être apportées.	1 pt	Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) mal ou partiellement compris. Tâche non réalisée ou inaboutie.	1 pt	Expression hésitante, incompréhensible ou partiellement compréhensible. Vocabulaire et grammaire insuffisants pour assurer une communication élémentaire.	1 pt
<b>Degré 2</b>				<b>Degré 2</b>			
Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) globalement compris, en dépit de quelques incompréhensions ou omissions ponctuelles. Tâche techniquement réalisée.	2 ou 3 pts	Le document est globalement lisible et compréhensible bien que sa lecture requière quelques efforts. Il ne serait pas utilisable dans un contexte professionnel mais le candidat parvient à identifier certaines des corrections ou améliorations qui pourraient lui être apportées.	2 ou 3 pts	Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) globalement compris, en dépit de quelques incompréhensions ou omissions ponctuelles. Tâche techniquement réalisée.	2 ou 3 pts	Langue compréhensible, en dépit de certaines erreurs ou maladroresses. Débit assez régulier et prononciation suffisamment claire pour être comprise. Cherche à s'impliquer dans l'échange, se reprend, reformule et tente, même maladroitement, d'apporter des précisions.	2 ou 3 pts
<b>Degré 3</b>				<b>Degré 3</b>			
Pas de problème de compréhension. Éléments indispensables à la réalisation de la tâche correctement prélevés et utilisés. Traitement et résultat toutefois perfectibles.	4 pts	Le document est immédiatement lisible et compréhensible, en dépit de quelques 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 pts	Pas de problème de compréhension. Éléments indispensables à la réalisation de la tâche correctement prélevés et utilisés. Traitement et résultat toutefois perfectibles.	4 pts	Langue globalement correcte. Vocabulaire et grammaire suffisants pour communiquer, sans risque de malentendu, les informations nécessaires. Prononciation clairement intelligible et débit régulier et maîtrisé. S'implique dans l'échange et cherche à convaincre.	4pts
<b>Degré 4</b>				<b>Degré 4</b>			
Informations sélectionnées avec justesse et pertinence. Bonne compréhension et utilisation des détails utiles, y compris des (éventuels) éléments ou allusions d'ordre culturel.	5 pts	Le document se lit aisément et serait recevable/utilisable dans un contexte professionnel. Le candidat est capable de faire des propositions pertinentes, voire judicieuses quant à sa mise en forme définitive.	5 pts	Informations sélectionnées avec justesse et pertinence. Bonne compréhension et utilisation des détails utiles, y compris des (éventuels) éléments ou allusions d'ordre culturel.	5 pts	Langue correcte et fluide. Peu d'erreurs. Parvient à mettre en relief les points clés de son propos. Réagit avec vivacité et pertinence et prend l'initiative dans l'échange.	5 pts
	/5		/5		/5		/5

*DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT*

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

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

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

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

N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :

**NOM/PRÉNOM** DU CANDIDAT :

CONFORMITE DU DOSSIER PAR RAPPORT AUX EXIGENCES DU  
REFERENTIEL

oui

non

**APPRÉCIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :**

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

**NOM ET SIGNATURE DES EXAMINATEURS**

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

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

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

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

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

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

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

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

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

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



**BTS TOURISME – Session : 20...****E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT**  
Epreuve ponctuelle : durée 30 minutes maximum

Nom et prénom du candidat :

N° candidat :

Date :

Conformité du dossier : oui  non   
(En cas de non-conformité, indiquer le motif)

Fiche n°...

PARAMETRE MODIFIE (un élément du contexte, les caractéristiques d'un acteur, une composante de la demande, etc...) :

Critères d'évaluation	TI	I	S	TS
<b>1<sup>ère</sup> phase</b> (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de la présentation des situations professionnelles</li> </ul>				
<b>2<sup>ème</sup> phase</b> (15 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de la situation de gestion de la relation client</li> <li>• Appréhension de la demande</li> <li>• Pertinence des solutions proposées</li> <li>• Pertinence et efficacité des ressources mobilisées</li> <li>• Réactivité au changement de paramètre(s)</li> <li>• Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail</li> <li>• Analyse par le candidat de l'efficacité de sa communication professionnelle</li> </ul>				
<b>3<sup>ème</sup> phase</b> (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré de maîtrise des compétences du candidat dans les fonctions 1</li> <li>• Degré de maîtrise des compétences du candidat dans les fonctions 2</li> </ul>				
Nom et signature des examinateurs :	Note : /20			

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

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

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

N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :

**NOM/PRÉNOM** DU CANDIDAT :

CONFORMITE DU DOSSIER PAR RAPPORT AUX EXIGENCES DU  
REFERENTIEL

oui

non

**APPRECIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :**

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

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

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

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

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

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

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

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

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

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

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

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

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

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

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT



**Annexe 11 : Fiche descriptive**

**Dominante « information et multimédia »**

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

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

<p style="text-align: center;"><b>BTS TOURISME – Session : 20...</b> <b>Fiche descriptive</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE</b> <b>Dominante information et touristique</b> Epreuve ponctuelle</p>
<p><b>Nom et prénom du candidat :</b></p>
<p><b>Fiche n °</b></p>
<p><b>Type de production :</b></p> <p><b>Description de la production (en quelques lignes) :</b></p> <p><b>Logiciels utilisés :</b></p>

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

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



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

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

**ANNEXE 12 - ATTESTATION DE STAGE**

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

## ANNEXE 13 - LIVRET DE PROFESSIONNALISATION

Le livret de professionnalisation est composé :

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

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

Le livret de professionnalisation, avec ses différents volets, est également disponible en version numérique sur le site de l'académie de Dijon : <http://tourisme.ac-dijon.fr/> (voir EDUSCOL) ou sur le site économie et gestion de l'Académie de Lyon : <https://www2.ac-lyon.fr/enseigne/ecogestion/legit/spip.php?article1537&lang=fr>

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

**ANNEXE 14 - FICHE D'ÉVALUATION  
E6 PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION**

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

N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :

**NOM/PRÉNOM** DU CANDIDAT :

CONFORMITÉ DU DOSSIER CONFORMEMENT AUX EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL :

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

**APPRÉCIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :**

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

NOM ET SIGNATURE DES EXAMINATEURS	DATE : .... / .... / .....

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

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

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

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

**ANNEXE 16 - FICHE D'ÉVALUATION**  
**EF1 EPREUVE FACULTATIVE EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**

**BTS TOURISME**  
**SESSION 20...**  
**EF1 – LANGUE CHOISIE :**

N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :

**NOM/PRÉNOM** DU CANDIDAT :

Titre du sujet proposé au candidat :

**NOTE** (en points entiers)  
/ 20

**APPRECIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :**

NOM ET SIGNATURE DE L'ÉVALUATEUR :

DATE :

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

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

Nom du candidat :

Date :

Sujet traité :

	Degré 1	Degré 2	Degré 3	Pts
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.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 ou 3pts</b>	<b>4 ou 5pts</b>	
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.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 ou 3pts</b>	<b>4 ou 5pts</b>	
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.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 ou 3pts</b>	<b>4 ou 5pts</b>	
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.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 ou 3pts</b>	<b>4 ou 5pts</b>	
Appréciation :			<b>Total /20</b>	
			<i>Rappel : le niveau minimal exigible pour cette épreuve facultative étant fixé au niveau B1 du CECRL, toute prestation se situant à un niveau supérieur à ceux décrits au degré 3 de la présente grille doit se voir attribuer le nombre maximal de points.</i>	

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

**Annexe 18 - BTS épreuve adaptée de LV obligatoire (arrêté du 13.05.2014)**

**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		
<b>Degré 1</b>		<b>Degré 1</b>				
- 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
		<b>Degré 2</b>				
- 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
		<b>Degré 3</b>				
- 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
		<b>Degré 4</b>				
- 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
		<b>Sous-total colonne A</b>				
<b>Sous-total colonne A</b>		<b>Sous-total colonne B</b>			/10	/10
<b>Note du candidat = total A + B</b>					/20	

**DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT**



**BTS épreuve adaptée de LV -- ACTIVITE D'EXPRESSION ECRITE**

(annexe 18B)

. Contenu / Réalisation de la tâche		B. Cohérence et construction du discours		C. Qualité de la langue	
Degré 1 Exercice non réalisé ou pas de véritable tentative de réponse	0	Degré 1 Exercice non réalisé; point de vue difficile à percevoir ; propos sans cohérence	0	Degré 1 Exercice non réalisé ; production pratiquement inintelligible ; erreurs très nombreuses	0
Degré 2 Début de traitement de la tâche  MAIS développements trop limités ou très maladroits	4	Degré 2 Point de vue perceptible  MEME SI l'agencement du discours relève plus de la juxtaposition que de la logique	4	Degré 2 Expression peu variée Production globalement compréhensible, MAIS les erreurs rendent encore la lecture peu aisée	2
Degré 3 Propos intelligible et suffisamment développé  Touche personnelle MEME SI sans originalité et/ou absence de connaissances culturelles	6	Degré 3 Effort soutenu de développement d'un point de vue  MEME SI exemples et arguments sont introduits de façon maladroite	6	Degré 3 Une certaine variété dans l'expression Assez bonne maîtrise des structures simples et courantes, MEME SI quelques erreurs sur les structures simples qui ne gênent pas la compréhension.	3
Degré 4 Propos satisfaisant quant au contenu et à l'intelligibilité  Touche personnelle et référence, au-delà du texte, à des notions afférentes au sujet	8	Degré 4 Point de vue clair, discours naturellement étayé par des éléments pertinents	8	Degré 4 Expression variée Bonne maîtrise des structures simples et courantes MEME SI des erreurs sur les structures complexes qui ne conduisent à aucun malentendu	4
<b>Sous-total</b>	<b>/8</b>		<b>/8</b>		<b>/4</b>
<b>Total A + B + C</b>	<b>/20</b>				

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

