

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

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

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

**ANNEXE 5A - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION
E2 (U2) COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES – CCF (2 pages)**

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

| Tâche n° 1 | | | | Tâche n° 2 | | | |
|--|------------|------------|---|------------|------------|--|--|
| Compréhension, traitement et réalisation de la tâche | CCF n°1 | CCF n°2 | Recevabilité du document produit (langue et forme) | C CF n° 1 | CCF n°2 | Compréhension, traitement et réalisation de la tâche | Recevabilité de la prestation orale (expression en continu et en interaction) |
| 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. | Expression hésitante, incompréhensible ou partiellement compréhensible. Vocabulaire et grammaire insuffisants pour assurer une communication élémentaire. |
| 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. | 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. |

| | | | | | | | | | |
|----------------|---|---------------------|--|---------------------|---|---------------------|--|---------------------|----------|
| 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 | Le document est immédiatement lisible et compréhensible, en dépit de quelques maladresses ou incorrections. Il pourrait servir de point de départ pour l'élaboration d'un document utilisable dans un contexte professionnel. Le candidat est capable de proposer les aménagements qui seraient nécessaires à cette utilisation. | 4 ou 5 pts | 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 | Langue globalement correcte. Vocabulaire et grammaire suffisants pour communiquer, sans risque de malentendu, les informations nécessaires. Prononciation clairement intelligible et débit régulier et maîtrisé. S'implique dans l'échange et cherche à convaincre. | 4 ou 5 pts | 4pts |
| Degré 4 | Informations sélectionnées avec justesse et pertinence. Bonne compréhension et utilisation des détails utiles, y compris des (éventuels) éléments ou allusions d'ordre culturel. | /5 | 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 | 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 | 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 | 5 pts |
| | | /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) |
| Degré 1 | Degré 1 | Degré 1 | |
| Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) mal ou partiellement compris. Tâche non réalisée ou inaboutie. | 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. | Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) mal ou partiellement compris. Tâche non réalisée ou inaboutie. | Expression hésitante, incompréhensible ou partiellement compréhensible. Vocabulaire et grammaire insuffisants pour assurer une communication élémentaire. |
| 1 pt | 1 pt | 1 pt | 1 pt |
| Degré 2 | 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. | 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. | Degré 2 Consigne, situation, scénario et/ou document(s) support(s) globalement compris, en dépit de quelques incompréhensions ou omissions ponctuelles. Tâche techniquement réalisée. | Langue compréhensible, en dépit de certaines erreurs ou maladresses. Débit assez régulier et prononciation suffisamment claire pour être comprise. Cherche à s'impliquer dans l'échange, se reprend, reformule et tente, même maladroitement, d'apporter des précisions. |
| 2 ou 3 pts | 2 ou 3 pts | 2 ou 3 pts | 2 ou 3 pts |
| Degré 3 | 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. | 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. | Degré 3 Pas de problème de compréhension. Éléments indispensables à la réalisation de la tâche correctement prélevés et utilisés. Traitement et résultat toutefois perfectibles. | 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 pts | 4 pts | 4 pts | 4 pts |
| Degré 4 | 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. | 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. | 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. | 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 pts | 5 pts | 5 pts |
| | /5 | /5 | /5 |

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

| | | | | |
|---|--|-----------|-------------------|--|
| BTS TOURISME – Session : 20... | | | | |
| E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT | | | | N° de fiche : |
| ÉTUDIANT(E) | | | | |
| 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**

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

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 :

| | |
|--|---------------------------------------|
| | NOTE en points entiers |
| |/20 |

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

| BTS TOURISME – Session : 20... | | | | | | |
|---|--|--|----------------|---|---|-----|
| E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT | | | | | | |
| 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* |
| 1^{ère} phase (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la présentation des situations professionnelles | | | | | | |
| 2^{ème} phase (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la situation de gestion de la relation client • Appréhension de la demande • Pertinence des solutions proposées • Pertinence et efficacité des ressources mobilisées • Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail | | | | | | |
| 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

| | | | | |
|--|-----------|----------|----------------|-----------|
| BTS TOURISME – Session : 20... | | | | |
| E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT | | | | |
| 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> : | | | | |
| Critères d'évaluation | TI | I | S | TS |
| 1^{ère} phase (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la présentation des situations professionnelles | | | | |
| 2^{ème} phase (15 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la situation de gestion de la relation client • Pertinence des solutions proposées • Pertinence et efficacité des ressources mobilisées • Réactivité au changement de paramètres • Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail • Analyse par le candidat de l'efficacité de sa communication professionnelle | | | | |
| 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 |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------|
| 1^{ère} phase (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la présentation des situations professionnelles | | | | |
| 2^{ème} phase (15 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la situation de gestion de la relation client • Appréhension de la demande • Pertinence des solutions proposées • Pertinence et efficacité des ressources mobilisées • Réactivité au changement de paramètre(s) • Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail • Analyse par le candidat de l'efficacité de sa communication professionnelle | | | | |
| 3^{ème} phase (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Degré de maîtrise des compétences du candidat dans les fonctions 1 • Degré de maîtrise des compétences du candidat dans les fonctions 2 | | | | |
| 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**

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

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 :

| | |
|--|---------------------------------------|
| | NOTE en points entiers |
| |/20 |

| | |
|--|-----------------------------------|
| NOM ET SIGNATURE DES EXAMINATEURS | DATE : / / |
| | |

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

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

| BTS Tourisme – Session : 20... | | | | |
|--|----|-----------------------|---|-----|
| E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE 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* |
| 1 ère phase (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la présentation initiale et synthèse | | | | |
| 2 ème phase (15 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence et efficacité des méthodes appliquées • Capacité à exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques • Degré d'autonomie du candidat par rapport aux outils mobilisés • Capacité à mobiliser les aides fournies par les outils • Qualité de la démonstration éventuelle par le candidat | | | | |
| Nom et signature de l'examineur : | | Note : /20 | | |

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

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

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

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

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

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

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

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

| BTS TOURISME – Session : 20... | | | | | |
|---|--|------------|---|---|-----|
| E5 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE Dominante information et multimédia 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* |
| 1^{ère} phase (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la présentation | | | | | |
| 2^{ème} phase (30 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la mise en œuvre des compétences techniques dans un contexte prédéfini • Adéquation de la production proposée à la spécialisation choisie • Degré d'autonomie dans l'utilisation de l'outil • Capacité d'adaptation à d'autres contextes professionnels ou technologiques • Degré de spécialisation | | | | | |
| 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 : | | | |
| 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* |
| 1^{ère} phase (10minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> Qualité de la présentation | | | | | |
| 2^{ème} phase (20 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> Pertinence des outils utilisés Maîtrise des outils utilisés | | | | | |
| 3^{ème} phase (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> Justification de la démarche mise en œuvre Adéquation à la demande du client Qualité de la production Analyse par le candidat de la qualité de sa production | | | | | |
| 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

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

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 :

| | |
|--|-------------------------------------|
| | NOTE en points entiers |
| |/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

| BTS TOURISME – Session : 20... | | | | |
|---|----|---|------------|-----|
| E6 – Parcours de professionnalisation 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* |
| 1^{ère} phase (15 minutes maximum - le candidat ne peut pas être interrompu) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la communication et gestion du temps • Qualité de la synthèse de son parcours de professionnalisation • Pertinence du choix de la problématique d'étude • Pertinence des principales conclusions du rapport | | | | |
| 2^{ème} phase (25 minutes) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'interaction du candidat avec le jury • Qualité de la démarche suivie par le candidat : capacité à activer le réseau professionnel, à tirer des enseignements de l'expérience • Justification du parcours et de la spécialisation choisie • Regard critique sur l'évolution du secteur touristique • Justification des items validés dans le livret de professionnalisation (par sondage) | | | | |
| 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 ÉPREUVE 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. | |
| | 1 pt | 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 | |
| Appréciation : | | | Total /20 | |
| | | | <i>Rappel : le niveau minimal exigible pour cette épreuve facultative étant fixé au niveau B1 du CECRL, toute prestation se situant à un niveau supérieur à ceux décrits au degré 3 de la présente grille doit se voir attribuer le nombre maximal de points.</i> | |

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

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 |
| 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 |

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

DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT

