

# BTS TOURISME

CONSIGNES POUR L'ÉLABORATION DES DOSSIERS PROFESSIONNELS DES CANDIDATS ÉVALUÉS EN MODE PONCTUEL

## Epreuve E3 : Gestion de la relation client

Cette épreuve orale de 30 minutes prend appui sur un dossier composé :

- de quatre fiches descriptives relatives à quatre situations de relation client vécues ou observées par le candidat (modèle en annexe 6 de la circulaire nationale), dont au moins deux réelles. Le candidat doit présenter deux situations correspondant aux activités emblématiques de chacune des deux fonctions de référence F1 et F2.

**Bien veiller à ce que les 4 situations présentées relèvent des fonctions 1 et 2 et qu'elles permettent, comme mentionné dans le référentiel, "une nouvelle simulation prenant appui sur la situation initiale après en avoir modifié certains paramètres". Les profils et demandes des clients doivent donc être bien détaillés.**

- l'extrait du livret de professionnalisation en lien avec les compétences associées aux fonctions 1 et 2 \*

**Le candidat pourra joindre à son dossier les ressources documentaires qu'il jugera nécessaires à la bonne compréhension par le jury de ses fiches.**

Par ailleurs, il pourra apporter le jour de l'épreuve les supports qu'il souhaite utiliser.

*Dossier à déposer en 1 exemplaire.*

## Epreuve E5 : Gestion de l'information touristique

*Les candidats sont invités à contacter le centre d'examen dans lequel ils sont affectés pour prendre connaissance des matériels existants.*

*De plus, il est fortement recommandé aux candidats d'apporter le matériel nomade et/ou tout support (de préférence numérique : clé USB, ordinateur portable, disque dur externe...) leur permettant de témoigner de leur pratique professionnelle.*

*Attention : Éviter les dossiers en format PDF et préférer les fichiers sources.*

### Dominante information et multimédia

L'épreuve orale de 40 minutes prend appui sur un dossier composé de :

- trois productions de **nature différente**, se référant au programme du tronc commun de l'unité « Gestion du traitement de l'information », et réalisées à partir de situations professionnelles réelles ou simulées ;
- une production réalisée par le candidat en rapport avec le programme de la spécialisation « information et multimédia » et son parcours de professionnalisation ;
- ▶ Chaque production est accompagnée de sa fiche descriptive (*modèle en annexe 11 de la circulaire nationale*)
- l'extrait du livret de professionnalisation en lien avec les compétences associées à la fonction 4 \* (**Tableau « Compétences info touristique » + tableau « Veille Touristique »**).

### Dominante information et touristique

L'épreuve orale de 40 minutes prend appui sur un dossier composé de :

- trois productions de **nature différente**, se référant au programme du tronc commun de l'unité « Gestion du traitement de l'information », et réalisées à partir de situations professionnelles réelles ou simulées ;
- ▶ Chaque production est accompagnée de sa fiche descriptive (*modèle en annexe 11 de la circulaire nationale*)
- l'extrait du livret de professionnalisation en lien avec les compétences associées à la fonction 4 \* (**Tableau « Compétences info touristique » + tableau « Veille Touristique »**).

*Dossier à déposer en 1 exemplaire.*

## **Epreuve E6 : Parcours de professionnalisation**

L'objectif visé par cette épreuve est de vérifier l'aptitude du candidat à construire son parcours de professionnalisation.

Cette interrogation orale de 40 minutes s'appuie sur un dossier composé des documents suivants :

- le rapport écrit issu de l'étude personnalisée; il s'agit d'un texte structuré, d'une quinzaine de pages, rédigé entièrement par le candidat (en langue française) et présentant l'objectif, le contexte et les résultats de son étude. Le document peut être complété par les annexes nécessaires pour éclairer le contenu du rapport ;
- le livret de professionnalisation
- les certificats de stage (*modèle en annexe 12 de la circulaire nationale*), certificats de travail ou contrat d'apprentissage

***Dossier à déposer en 1 exemplaire.***

**Pour information : le centre d'examen ne fournit pas d'outils informatiques ni de connexion internet**

**Les certificats de stage/contrats et le livret de professionnalisation ne doivent pas être reliés avec le rapport.**

**Les documents ne doivent pas indiquer l'établissement d'origine du candidat.**

\* **Les différentes fonctions et activités associées sont décrites dans le document intitulé :  
« Activités selon fonctions »**

Lien utile du site national des BTS Tourisme :

<http://tourisme.ac-dijon.fr/>

**IMPORTANT : la non-conformité du dossier entraîne la non-validité des épreuves**

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, la non-conformité du dossier peut être prononcée dès qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice,
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
- documents constituant le dossier non visés, non signés par les personnes habilitées à cet effet.

La constatation de non conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention «non valide» à l'épreuve correspondante.

Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

DÉPÔT	Avant le :	LIEU
Dossiers E3, E5 et E6	Vendredi 26 avril 2019	Lycée Carcouët à Nantes

Lycée Carcouët  
115, boulevard du Massacre  
BP 98430  
44184 Nantes cedex 4