

**ANNEXE V**

**DEFINITION DES EPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'EVALUATION EN COURS DE  
FORMATION**

## 1. Objectif

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- Communiquer par écrit ou oralement,
  - S'informer, se documenter,
  - Appréhender un message,
  - Réaliser un message,
  - Apprécier un message ou une situation.
- (Arrêté du 30 mars 1989 – BO n° 21 du 25 mai 1989)

## 2. Forme de l'évaluation

### 2.1. Ponctuelle (écrite, durée 4 h)

(cf. annexe III de l'arrêté du 30 mars 1989 – BO n° 21 du 25 mai 1989).

L'épreuve est commune pour les brevets de technicien supérieur du même groupement précisé dans une circulaire d'organisation.

### 2.2. Contrôle en cours de formation

L'unité de français est constituée de quatre situations d'évaluation de poids identiques :

- Deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit ;
- Deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

1° Première situation d'évaluation (durée indicative 2 heures) :

a) Objectif général :

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

- Respecter les contraintes de la langue écrite,
- Appréhender et reformuler un message écrit (fidélité à la signification globale du texte et pertinence dans le relevé de ses éléments fondamentaux),
- Réaliser un message écrit cohérent (pertinence par rapport à la question posée, intelligibilité, précision des idées, pertinence des exemples, valeur de l'argumentation, exploitation opportune des références culturelles et de l'expérience personnelle, netteté de la conclusion).

c) Exemple de situation :

- Résumer par écrit un texte long (900 mots environ) portant sur un problème contemporain ;
- Le commenter en fonction de la question posée et du destinataire.

2° Deuxième situation d'évaluation (durée indicative 2 heures) :

a) Objectif général :

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétence à évaluer :

- Respecter les contraintes de la langue écrite ;
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique retenue par le candidat, cohérence de la problématique comme de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message) ;
- Apprécier un message et présenter un point de vue brièvement argumenté.

c) Exemple de situation :

- Réalisation d'une synthèse de documents à partir de plusieurs documents (4 ou 5) de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, messages graphiques, tableaux statistiques...) centrés sur un problème précis et dont chacun est daté et situé dans son contexte. Cette synthèse est suivie d'une brève appréciation ou proposition personnelle liée à la fois aux documents de synthèse et au destinataire.

3° Troisième situation d'évaluation (durée indicative 30 minutes) ;

a) Objectif général :

Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

b) Compétences à évaluer :

- S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectif et d'adaptation au destinataire (choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs) ;
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses...).

c) Exemple de situation :

À partir d'un dossier qui aura été fourni au préalable et qui portera soit sur une question d'actualité soit sur une situation professionnelle, présenter un relevé de conclusions et répondre, au cours d'un entretien, aux questions d'un ou, éventuellement, plusieurs interlocuteurs. Le dossier peut être constitué de documents de même nature (ex. : revue de presse) ou de documents de nature diverse, textuels et non textuels tels qu'organigrammes, tableaux statistiques, schéma, graphiques, diagrammes, images...

4° Quatrième situation d'évaluation (durée indicative) : 30 minutes ;

a) Objectif général :

Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

b) Compétences à évaluer :

- S'informer, se documenter ;
- Analyser une situation, une expérience, des données ; en établir une synthèse ;
- Faire le point au cours d'une discussion ou d'un débat ; dégager des conclusions ;
- S'adapter à un contexte de communication ;
- Utiliser un langage approprié.

c) Exemples de situation :

- Compte rendu oral d'une activité professionnelle (stage en entreprise par exemple) ou d'une activité culturelle (compte rendu de lecture, de spectacle, de visite d'une exposition...), suivi d'un entretien ;
- Animation d'un groupe de réflexion et réalisation de la synthèse finale.

**1. Objectifs**

L'épreuve a pour but d'évaluer à la fois la compréhension et l'expression orale dans la langue étrangère.

Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par oral de manière cohérente et structurée, à un niveau de langue acceptable d'aisance et de correction et d'évaluer son esprit d'analyse et de synthèse.

Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisit conduit dans une perspective professionnelle en référence au secteur commercial.

**2. Forme de l'évaluation****2.1. Ponctuelle (durée 30 mn ; préparation 30mn)**

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur un ou plusieurs documents textuels, iconographiques et/ou enregistrements audio ou vidéo en relation avec l'activité commercial.

La définition de l'épreuve orale est identique pour la langue étrangère facultative.

**2.2. Contrôle en cours de formation**

L'unité de langue vivante étrangère est constituée de deux situations d'évaluation de coefficient égal correspondant aux compétences requises.

Ces deux situations d'évaluation comportent des exercices qui ont des objectifs et des contenus identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle.

- **Finalités et objectifs**

L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques et juridiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composants méthodologiques et notionnels.

On veut apprécier l'aptitude du candidat à :

- appréhender l'environnement économique, juridique et social et en percevoir l'évolution,
- analyser une situation et poser un problème,
- mener une réflexion et construire une argumentation.

- **Contenu**

L'unité U3 d'économie droit est validée par le contrôle de l'acquisition des savoirs et des compétences figurant dans le programme d'économie générale, d'économie d'entreprise et de droit des sections de techniciens supérieurs du secteur tertiaire (arrêté du 26 juillet 1995 modifié).

- **Critères d'évaluation**

Les trois disciplines évaluées ont un poids sensiblement égal.

Il est tenu compte :

- de la pertinence de l'analyse,
- de la rigueur de la démarche,
- de l'exactitude des connaissances,
- de la logique du raisonnement.

- **Mode d'évaluation**

#### **A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée 4 heures, coefficient 3)**

L'épreuve comporte deux parties indépendantes :

L'une vise à évaluer plus particulièrement les compétences méthodologiques relatives à l'exploitation d'informations économiques et / ou juridiques ;

L'autre vise à apprécier la réflexion du candidat et son aptitude à construire un développement structuré sur une ou deux questions relevant du domaine de l'économie générale, de l'économie d'entreprise, du droit ou associant deux d'entre eux. Cette partie peut éventuellement prendre appui sur une documentation.

#### **B. Contrôle en cours de formation**

Trois situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation et complémentaires les unes des autres en termes de compétences évaluées, dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles.

L'une des trois situations devra associer au moins deux des trois disciplines constitutives de l'unité.

Les trois domaines d'enseignement devront au total avoir été évalués. Les compétences méthodologiques et l'aptitude à la construction structurée devront avoir fait l'objet d'une évaluation spécifique.

Chaque évaluation prend la forme d'une prestation écrite (d'une durée minimum de deux heures chacune). Les situations proposées et les grilles d'évaluation utilisées seront mises à la disposition du jury.

### **1. Finalités et objectifs**

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à analyser et maîtriser une situation de communication – négociation professionnelle dans ses différentes dimensions.

### **2. Contenu**

L'unité U4 de communication commerciale est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel :

C3 Communiquer - négociier

- C31 Intégrer les dimensions et indicateurs de la relation
- C32 Construire une situation de communication
- C33 Maîtriser la relation

Elle nécessite la mobilisation des savoirs et savoir faire suivants :

S4 Mercatique

- S42 Le contexte de l'action du commercial
  - S423. La demande
- S43 L'analyse de la clientèle
- S44 L'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients

S5 Gestion commerciale

- S51 Gestion des marges de manœuvre dans la négociation

S6 Management commercial

- S61 Le cadre managérial
- S63 Management opérationnel
  - S633 Animation d'équipe
  - S634 Management du réseau de vente

S7 Communication négociation

S8 Technologies commerciales

- S82 Technologies commerciales opérationnelles
  - S822 Utilisation de bases de données
  - S825 Communication commerciale

### **3. Critères de l'évaluation**

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, les critères d'évaluation sont :

- Une analyse de la situation de communication - négociation en fonction de ses objectifs et de son contexte
- La fixation d'objectifs pertinents
- Une préparation adéquate de la stratégie de communication - négociation
- La réalisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés
- Une utilisation pertinente des techniques de communication - négociation
- La mise en œuvre d'un comportement efficace
- L'adaptation des objectifs, des techniques et des comportements à des événements survenus durant la relation
- La proposition d'une solution adaptée
- La finalisation de la situation de communication
- Une évaluation de la relation permettant d'envisager ou non son suivi

#### **4. Mode d'évaluation**

##### **A. Forme ponctuelle**

Épreuve orale d'une durée de 40 minutes précédée d'un temps de préparation de 40 minutes.

L'épreuve prend appui sur un dossier composé de trois fiches descriptives de situation de communication – négociation commerciale orale réelle, dont au moins une de négociation - vente, présentées par le candidat. Ces fiches décrivent des situations professionnelles réelles rencontrées par le candidat lors de sa formation en entreprise, lors des missions préparatoires ou des projets, ou de son activité professionnelle.

Chaque fiche comprendra impérativement les rubriques suivantes :

- nom, adresse et activité de l'entreprise concernée,
- informations sur les acteurs impliqués dans la situation de communication décrite (nom, qualité, profil...),
- informations techniques et commerciales sur l'objet de la communication (produits ou services à vendre, organisation commerciale, modalités de rémunération...),
- contexte de la situation de communication,
- objectifs poursuivis par les acteurs en présence,
- conditions de déroulement,
- stratégie(s) de communication mise en place,
- difficultés observées ou rencontrées,
- résultats obtenus,
- analyse critique de la communication.

Un modèle de fiche descriptive sera proposé par la circulaire nationale d'organisation.

Ces fiches descriptives sont mises à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation. À partir de la fiche choisie, la commission d'interrogation construit une situation de communication en modifiant certains paramètres. Celle-ci est proposée au candidat lors de la période de préparation pour la seconde partie de l'épreuve.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il ne pourra se voir délivrer le diplôme.

Si, face à un candidat présent devant elle, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité de certains documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au Président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Lorsque le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (volume, règles formelles de présentation ...), il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (10 minutes au maximum) : le candidat présente la fiche choisie par la commission. Il explicite les objectifs poursuivis, les difficultés rencontrées, les contraintes à surmonter, les résultats obtenus et justifie ces choix en termes de stratégie de communication. La commission peut être conduite à demander des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie des points précédemment exposés ;
- seconde partie (30 minutes au maximum) : simulation de la situation de communication construite par la commission, puis entretien à partir de la prestation permettant l'auto évaluation par le candidat. Si nécessaire, l'entretien pourra être élargi aux autres situations de communication présentées dans le dossier du candidat.

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs : un professeur chargé de l'enseignement de " relation client " et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci sera remplacé par un professeur chargé d'un des trois enseignements professionnels : relation client, management de l'équipe commerciale ou gestion de clientèles.

##### **B. Contrôle en cours de formation :**

Deux situations d'évaluation sont réparties dans le temps de formation. Les objectifs, les compétences à évaluer, les critères d'évaluation et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle correspondante.

Ces deux situations prennent appui sur trois fiches descriptives de situation de communication commerciale identiques à celles décrites pour l'épreuve ponctuelle.

La première situation d'évaluation vise plus particulièrement à évaluer les compétences suivantes :

C31 Intégrer les dimensions et indicateurs de la relation

C321 Préparer la communication

Les critères d'évaluation seront les suivants :

- Une analyse de la situation de communication - négociation en fonction de ses objectifs et de son contexte
- La fixation d'objectifs pertinents
- Une préparation adéquate de la stratégie de communication - négociation
- La réalisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés

Elle prend la forme d'un entretien d'une durée de 30 minutes au maximum. Elle s'appuie sur une situation de communication commerciale présentée par le candidat et dont l'évaluateur aura modifié certains paramètres.

La seconde situation vise particulièrement à évaluer les compétences suivantes :

C322 Communiquer

C323 Analyser l'interaction et en tirer des conclusions

C33 Maîtriser la relation

Les critères d'évaluation seront les suivants :

- Une utilisation pertinente des techniques de communication - négociation
- La mise en œuvre d'un comportement efficace
- L'adaptation des objectifs, des techniques et des comportements à des événements survenus durant la relation
- La proposition d'une solution adaptée
- La finalisation de la situation de communication
- Une évaluation de la relation permettant d'envisager ou non son suivi

Elle prend appui sur une fiche descriptive de situation commerciale différente de celle utilisée lors de la première situation d'évaluation. Elle s'appuie sur une situation de communication commerciale présentée par le candidat et dont l'évaluateur aura modifié certains paramètres

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs : un professeur chargé de l'enseignement de " relation client " et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci sera remplacé par un professeur chargé d'un des trois enseignements professionnels : relation client, management de l'équipe commerciale ou gestion de clientèles et autant que possible, n'ayant pas eu les étudiants en formation

L'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication :

- des dossiers individuels de chaque candidat, conforme à celui exigé pour l'épreuve ponctuelle ;
- des deux situations de communication orale retenues pour l'évaluation ainsi que des grilles individuelles d'aide à la notation.

Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note. La note proposée ne peut en aucun cas être communiquée au candidat.



**1. Finalité et objectifs**

L'objectif est de vérifier les aptitudes du candidat à :

- Analyser des situations commerciales réelles,
- Rechercher et proposer des solutions réalistes et cohérentes en vue de résoudre le ou les problèmes énoncés,
- Mobiliser les savoirs associés

**2. Contenu**

L'unité U5 est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences relevant des fonctions suivantes du référentiel de certification :

C2 Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale

C21 Délimiter le cadre organisationnel

C22 Organiser son activité commerciale et celle de son équipe

C4 Prendre des décisions commerciales

C42 Prendre une décision

Elle nécessite la mobilisation des savoirs et savoir faire associés suivants :

S4 Mercatique

S42 Le contexte de l'action du commercial

S44 L'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients

S5 Gestion commerciale

S52 La gestion de la rentabilité et du risque client

S53 La gestion de l'action commerciale

S6 Management commercial

S7 Communication négociation

S73 La communication dans la relation managériale

S8 Technologies commerciales

S81 Environnement technologique du commercial

S82 Technologies commerciales opérationnelles

82.3 Organisation de la prospection

82.4 Gestion du temps

82.6 Travail collaboratif

82.7 Formation commerciale

**3. Critères d'évaluation**

La commission de correction apprécie :

- La compréhension du contexte commercial ou managérial proposé
- Un diagnostic organisationnel, méthodologique ou humain pertinent
- La prise en compte des objectifs et le respect des contraintes (budget, temps...)
- Un choix adapté des méthodes et outils d'organisation à utiliser
- Des propositions d'organisation pertinentes, réalistes et cohérentes
- Une détermination des coûts, l'utilisation de tableaux de bord et de ratios adaptés
- La production de conclusions
- La conception d'outils pertinents d'évaluation

#### **4. Modalités d'évaluation**

Cette épreuve ne se passe que sous forme ponctuelle.

Il s'agit d'une épreuve écrite d'une durée de 5 heures s'appuyant sur un ou plusieurs cas concrets présentant chacun une situation commerciale réelle et son environnement.

De nature synthétique, les cas proposés :

- ont pour objet une ou plusieurs situations de gestion d'une clientèle identifiée, quelle que soit son origine et dans toutes ses dimensions, telles qu'elles sont décrites dans le référentiel des activités professionnelles,
- portent sur les fonctions suivantes dans lesquelles intervient un technicien supérieur en Négociation – relation client pour agir :
  - fonction 3 “ Organisation et management de l'activité commerciale ”,
  - fonction 4 “ Mise en œuvre de la politique commerciale ”
  - partiellement la fonction 1 “ Exploiter et partager l'information commerciale ”
- peuvent mobiliser des connaissances économiques et juridiques.

La situation professionnelle décrite pourra être accompagnée des documents ressources destinés à permettre une analyse de la situation commerciale et de son environnement.

#### **5. Composition de la commission de correction**

La correction de chaque copie est assurée conjointement par deux professeurs : l'un enseignant le management commercial, l'autre la gestion de clientèle ou la relation client, dans des sections préparant au brevet de technicien supérieur Négociation et relation client.

## 1. Finalité et objectifs

Cette épreuve, que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, a pour objectif de vérifier l'aptitude du candidat à construire et à mettre en œuvre un projet commercial réalisé pour une entreprise ou une organisation ayant pour activité principale la vente de biens et/ou de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).

Elle permet plus particulièrement de vérifier l'aptitude à :

- prendre des décisions et mettre en œuvre des solutions adaptées au contexte commercial identifié ;
- mettre en œuvre des compétences appliquées à des situations professionnelles réelles en s'appuyant sur les technologies commerciales adaptées ;
- s'organiser, agir et travailler en équipe ;
- communiquer en face à face, argumenter, convaincre et apporter un regard critique.

## 2. Contenu

L'unité U6 est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences relevant des compétences suivantes du référentiel de certification :

- C1 Exploiter et partager l'information commerciale
  - C11 Se situer dans le système d'information de l'organisation
  - C12 Produire de l'information pertinente
  - C13 Partager l'information dans une logique de réseau
- C2 Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale
  - C222 Construire une organisation individuelle ou collective cohérente
- C4 Prendre des décisions commerciales
  - C 41 Délimiter le cadre décisionnel
  - C 43 Anticiper et réagir

Elle nécessite la mobilisation des savoirs et savoir faire associés suivants :

- S4 Mercatique
  - S41 La mercatique, une démarche centrée sur le client
  - S43 L'analyse de la clientèle
  - S44 L'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients
- S5 Gestion commerciale
  - S52 La gestion de la rentabilité et du risque client
  - S53 La gestion de l'action commerciale
- S6 Management commercial
  - S62 Les orientations managériales
  - S63 Le management opérationnel
- S7 Communication négociation
  - S73 La communication dans la relation managériale
  - S74 Les fondamentaux de la négociation commerciale
  - S75 La négociation entreprise / particuliers
  - S76 La négociation entreprise / entreprise
  - S77 La négociation entreprise / distributeurs
- S8 Technologies commerciales

### 3. Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, prend en compte les éléments suivants :

- La compréhension du contexte et le respect des contraintes
- La pertinence du choix des méthodes relatives à la recherche et à la capture de l'information
- L'efficacité de l'utilisation des matériels et des TIC mis à disposition
- La production d'une information pertinente à coût maîtrisé
- L'évaluation de l'information avec des critères objectifs tels que stabilité, confidentialité
- La mise à disposition effective et le partage de l'information
- La formulation de propositions d'amélioration ou de modification du SIC si nécessaire
- Un choix adapté des méthodes et outils à utiliser
- Une définition et une mise en œuvre rationnelle des moyens
- Une mise en œuvre rationnelle des choix (organisation, moyens, méthodes et outils)
- Une évaluation pertinente des actions entreprises (quantité, qualité, délai, coût)
- Une gestion rationnelle du temps
- Le respect des engagements pris
- Une traduction opérationnelle de la problématique commerciale de l'entreprise
- La réalisation de simulations grâce aux outils d'aide à la décision
- Des plans d'actions réalistes et argumentés
- De l'initiative et de l'autonomie dans la prise de décision

### 4. Modalités d'évaluation

#### A Forme ponctuelle

##### Documents d'information supports de l'interrogation

L'interrogation s'appuie sur un dossier mis à la disposition des interrogateurs selon les modalités fixées par la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Ce dossier sera rédigé à l'aide d'un traitement de texte. L'ensemble des documents qui le composent est un support d'informations mis à disposition de la commission d'interrogation. Il a pour objectif d'aider la commission à orienter son interrogation. Il n'est pas évalué.

Il comprendra :

**Les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail.**

**La ou les fiches descriptives d'un ou de(s) projet(s)** (cf. modèle présenté par la circulaire nationale d'organisation de l'examen). Ces documents indiqueront notamment :

- la date et la durée du (des) projets,
- l'(les) organisation(s) ou l'(les) entreprise(s) partenaire(s),
- le nom et la qualité des différents acteurs impliqués dans la réalisation du (des) projet (s) (autres étudiants, professionnels...)
- le ou les objectifs poursuivis,
- la méthodologie élaborée (moyens prévus, notamment ceux relevant des technologies commerciales; calendrier des opérations ; opérations de contrôle et évaluation),
- les résultats obtenus
- les initiatives et responsabilités prises par le candidat et les compétences acquises.

Pour les candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle, ces fiches descriptives seront remplacées par une présentation, en dix pages au maximum, de leur activité professionnelle relevant des fonctions du référentiel des activités professionnelles du brevet de technicien supérieur Négociation – relation client.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il ne pourra se voir délivrer le diplôme.

Si, face à un candidat présent devant elle, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité de certains documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au Président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Lorsque le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (volume, règles formelles de présentation ...), il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

### **Déroulement de l'épreuve**

En principe, le candidat subit l'épreuve dans l'établissement où il a reçu la formation, avec les matériels et les logiciels dont il a appris l'utilisation.

L'épreuve débute par une présentation de 10 minutes maximum, à l'aide du dossier, des missions préparatoires et du (des) projet(s) réalisé(s) pendant la période de formation. Durant cette période, le candidat ne peut être interrompu. La commission peut être conduite à demander des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie des points précédemment exposés.

Dans une seconde phase (20 minutes maximum), le candidat présente, au choix de la commission d'interrogation, un ou des projets commerciaux réalisés. Pour étayer son propos, le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance.

Pour sa présentation, il utilise impérativement les outils informatiques et de communication mis en œuvre dans le cadre du projet et mis à sa disposition selon des modalités définies par la circulaire nationale d'organisation.

L'entretien avec la commission d'interrogation (30 minutes maximum), exclusivement centré sur les projets réalisés par le candidat et sur les technologies commerciales afférentes, permet enfin de préciser et/ou d'approfondir certains aspects de l'exposé et notamment de vérifier, si nécessaire, le degré de maîtrise des TIC. Il peut éventuellement être étendu à d'autres projets .

### **B Contrôle en cours de formation**

L'évaluation est réalisée au travers de trois situations d'évaluation orales d'une heure, réparties sur le temps de formation.

Chaque prestation implique, dans l'esprit de l'épreuve ponctuelle, une présentation des missions préparatoires, et pour la dernière d'entre elles, du ou des projets achevés.

L'entretien prend appui sur les fiches descriptives de projet.

À l'issue des situations d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury le descriptif (fiches descriptives ) servant de support aux entretiens, accompagné des grilles d'évaluation. La forme des documents sera précisée par la circulaire d'organisation de l'examen.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée de deux membres : un professeur chargé des enseignements de gestion de projet et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci pourra être remplacé par un professeur chargé des enseignements de gestion de clientèle, relation client ou management de l'activité commerciale.

## **1. Objectifs**

L'épreuve a pour but d'évaluer à la fois la compréhension et l'expression orale dans la langue étrangère.

Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par oral de manière cohérente et structurée, à un niveau de langue acceptable d'aisance et de correction et d'évaluer son esprit d'analyse et de synthèse.

Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisit conduit dans une perspective professionnelle en référence au secteur commercial.

## **2. Forme de l'évaluation**

### **2.1. Ponctuelle**

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés en relation avec l'activité touristique. Il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé sous forme audio ou vidéo.

La définition de l'épreuve orale est identique pour la langue étrangère A.

### **2.2. Contrôle en cours de formation**

Les deux unités de langue vivante étrangère (langue vivante A et langue vivante B) sont constituées chacune de deux situations d'évaluation de coefficient égal correspondant aux compétences requises.

Ces deux situations d'évaluation comportent des exercices qui ont des objectifs et des contenus identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle.