

BTS Tourisme

Réceptif / Émetteur

Incoming / Outgoing

3^e édition

Tout en un !

Programmes de 1^{re} et 2^e années

Coord. Christine **Derambure-Degraeve**

Entraînement intensif aux épreuves écrites et orales

Fiches de cours et méthodologie

Exercices d'entraînement et corrigés

Conseils de préparation aux oraux

Annales d'examen

-  E1. Culture générale et expression
-  E2. Communication en langue vivante étrangère LVA Anglais
-  E3. Tourisme et territoire
-  E4. Gestion de la relation clientèle touristique
-  E5. Élaboration d'une prestation touristique
-  E6. Gestion de l'information touristique
-  EF2. Parcours de professionnalisation à l'étranger
-  EF3. Projet de spécialisation



TABLE DES MATIÈRES

E1	CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION	
	Présentation de l'épreuve	8
Thème 1	La synthèse de documents	10
	1. Préparation de la synthèse.....	11
	2. Rédaction de la synthèse.....	14
Thème 2	L'écriture personnelle	33
	1. Préparation de l'écriture personnelle	34
	2. Rédaction de l'écriture personnelle	37
E2	COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE LVA ANGLAIS	
	Présentation de l'épreuve	46
Thème 1	Compétence d'expression écrite	47
	1. Le courrier commercial	48
	2. Écrire un court document professionnel.....	53
	3. Conseils pour l'épreuve.....	59
Thème 2	Compétence d'expression orale en continu	60
	1. Méthodologie de l'épreuve.....	61
	2. Conseils pour l'épreuve.....	80
Thème 3	Compétence d'expression orale en interaction.....	81
	1. Présentation.....	82
	2. Exemples de sujets abordés.....	83
Thème 4	Expressions et mots utiles	84
	1. Décrire/Describing.....	85
	2. Promouvoir/Promoting.....	86
E3	TOURISME ET TERRITOIRES	
	Présentation de l'épreuve	90
Thème 1	De l'invention du tourisme au phénomène mondial.....	91
	1. Le tourisme a une histoire	92
	2. La révolution des transports et la diffusion du tourisme.....	93
	3. Le tourisme, un phénomène mondial.....	95
	4. Les acteurs du tourisme, du local au mondial.....	97
Thème 2	Espaces et mise en tourisme des territoires.....	99
	1. La mise en tourisme de l'espace littoral : aux origines du tourisme moderne ?	100
	2. La mise en tourisme de l'espace montagnard : du territoire inhospitalier au territoire attractif ..	103
	3. La mise en tourisme des espaces urbains	105
	4. La mise en tourisme des espaces ruraux	106
	5. La mise en tourisme des espaces vierges : du sanctuaire naturel jusqu'au tourisme spatial.....	107
	6. Le tourisme est-il en train de s'affranchir du milieu ?.....	108
Thème 3	La mondialisation des principales formes de tourisme.....	109
	1. Le tourisme culturel : du matériel à l'immatériel	110
	2. Le tourisme religieux : du pèlerinage au phénomène culturel	112

	3. Le tourisme de mémoire : du recueillement au voyeurisme	114
	4. Le tourisme événementiel : de la fête populaire au spectacle.....	116
	5. Le tourisme de croisière : massification et mondialisation	119
	6. Des formes de tourisme émergentes.....	122
Thème 4	Quel avenir pour le tourisme ?	124
	1. Le tourisme, victime de son succès : tourisme de masse et « surtourisme »	125
	2. Un tourisme destructeur et prédateur	126
	3. Le tourisme durable, une solution ?.....	127
	4. Le tourisme, un colosse aux pieds d'argile	128
	5. 2020, « annus horribilis » du tourisme : retour 30 ans en arrière.....	129
E4	GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE	
	Présentation de l'épreuve	132
Thème 1	Présentation et définition de la Gestion Relation Clientèle Touristique	140
	1. Qu'est-ce que la Gestion Relation Clientèle Touristique ?.....	141
	2. Comprendre le parcours client en tourisme, pour optimiser son expérience.....	142
	3. Focus sur deux temps forts de la démarche de Gestion Relation Clientèle Touristique.....	143
	4. La GRCT dans le BTS Tourisme.....	144
Thème 2	Approche trans-fonctionnelle de la GRC.....	147
	1. La vente dans le secteur émetteur.....	148
	2. L'accueil sur les territoires	158
	3. Prise en charge d'un groupe de touristes (C11).....	180
	4. Qualité, fidélisation et engagement (C9, C10).....	186
Thème 3	La touristique.....	192
	Présentation de la touristique : le GDS AMADEUS.....	193
Thème 4	Cadre socio-économique et juridique des activités touristiques.....	195
	1. Principes généraux sur les contrats.....	196
	2. L'exécution des contrats.....	198
	3. La responsabilité contractuelle.....	199
	4. Les modes alternatifs de résolution des conflits relatifs aux contrats.....	200
	5. L'obligation précontractuelle d'information et de conseil – Les dispositions relatives aux clauses obligatoires	208
	6. Les dispositions protectrices du consommateur.....	211
	7. L'e-contrat de voyages	213
	8. Les contrats d'assurance liés aux voyages	217
	9. Les instruments de paiement.....	219
E5	ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE	
	Présentation de l'épreuve	224
Thème 1	La connaissance du marché.....	227
	Sous-thème 1. Le cadre socio-économique et juridique des activités touristiques.....	228
	1. Introduction à la mercatique (marketing)	229
	2. La demande	233
	3. La réglementation de l'offre touristique.....	238
	4. Les acteurs de l'offre touristique	240
	5. Le cadre juridique de l'organisation touristique	242
	6. Le statut des personnes au travail	247

	Sous-thème 2. Le fonctionnement d'une organisation touristique.....	256
	1. L'orientation stratégique.....	257
	2. La structuration de l'organisation touristique.....	263
	3. La mobilisation des ressources humaines.....	267
	4. La mobilisation des ressources financières.....	274
	Sous-thème 3. L'action mercatique.....	306
	1. L'étude de marché.....	307
	2. La segmentation.....	318
Thème 2	L'action mercatique touristique.....	322
	1. Le produit.....	323
	2. Le prix.....	334
	3. La distribution.....	340
	4. La communication.....	346
Thème 3	Montage de produits touristiques.....	362
	1. Méthodologie de montage de produits touristiques.....	363
	2. Méthodologie de montage d'un évènement.....	374
E6	GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE	
	Présentation de l'épreuve.....	380
Thème 1	Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique.....	384
	1. Système d'information touristique.....	385
	2. Les réseaux informatiques et la sécurité.....	387
	3. L'identité numérique.....	389
	4. La recherche d'information sur internet.....	390
	5. Le cloud computing et les outils Google.....	392
Thème 2	Les outils bureautiques et les outils de communication.....	394
	1. Présentation et Publication assistée par ordinateur.....	395
	2. Utilisation de Word pour un publipostage.....	397
	3. Les sites internet.....	398
	4. Les images numériques.....	400
	5. Quelques conseils pour la réalisation d'une vidéo.....	402
EF2	PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION À L'ÉTRANGER	
	Présentation de l'épreuve.....	406
Thème 1	Trouver son stage à l'étranger.....	408
	1. Conseils pour.....	409
	2. Rédiger son CV en langue étrangère (anglais).....	410
	3. Rédiger une lettre de motivation en langue étrangère (anglais).....	412
Thème 2	Comment préparer l'épreuve.....	414
EF3	PROJET DE SPÉCIALISATION	
	Présentation de l'épreuve.....	418
Thème 1	La boîte à outils de la méthodologie de projet.....	419
	1. Savoir reconnaître un projet.....	420
	2. Les phases d'un projet.....	421
	3. La définition du projet.....	422
	4. La maîtrise de l'environnement et l'évaluation de la faisabilité.....	424
	5. La planification.....	425

6. La mise en œuvre	428
7. L'évaluation	429

Thème 2	Exemple à travers un cas concret	430
----------------	---	------------

ANNALES ET CORRIGÉS 2016–2017–2018–2019–2021–2022

E1 – Culture générale et expression.....	440
Annales 2016.....	440
Annales 2017.....	444
Annales 2018.....	447
Annales 2019.....	453
Annales 2021.....	460
Corrigés – E1 Culture générale et expression.....	465
Corrigé 2016.....	465
Corrigé 2017.....	468
Corrigé 2018.....	471
Corrigé 2019.....	475
Corrigé 2021.....	479
E3 – Tourisme et territoire.....	483
Annales 2016.....	483
Annales 2018.....	493
Annales 2019.....	504
Annales 2020.....	514
Annales 2021.....	521
Annales 2022.....	530
Corrigés – E3 Tourisme et territoire.....	539
Corrigé 2016.....	539
Corrigé 2018.....	543
Corrigé 2019.....	549
Corrigé 2020.....	554
Corrigé 2021.....	558
Corrigé 2022.....	563
E5 – Élaboration de la prestation touristique (sujets en conformité avec la nouvelle réforme).....	569
Sujet zéro – Office de tourisme de la POL.....	569
Annales 2020 – Épreuve Métropole.....	583
Annales 2021 – Épreuve Métropole (sujet 1).....	597
Annales 2021 – Épreuve Métropole (sujet 2).....	613
Annales 2021/2022 – Sujet Nouvelle Calédonie – Muséoparc Alésia.....	629
Corrigés – E5 Élaboration de la prestation touristique.....	641
Corrigé sujet zéro – Office de tourisme de la POL.....	641
Corrigé annales 2020 – Épreuve Métropole.....	647
Corrigé annales 2021 – Épreuve Métropole (sujet 1).....	655
Corrigé annales 2021 – Épreuve Métropole (sujet 2).....	669
Corrigé annales 2021/2022 – Sujet Nouvelle Calédonie – Muséoparc Alésia.....	683