

TABLE DES MATIÈRES

E1	CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION	7
	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	45
	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	89
	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
E4	GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE	129
	Présentation de l'épreuve	130
Thème 1	Présentation et définition de la Gestion Relation Clientèle Touristique	136
	1. Qu'est-ce que la Gestion Relation Clientèle Touristique ?.....	137
	2. Comprendre le parcours client en tourisme, pour optimiser son expérience.....	138
	3. Focus sur deux temps forts de la démarche de Gestion Relation Clientèle Touristique.....	139
	4. La GRCT dans le BTS Tourisme.....	140
Thème 2	Approche trans-fonctionnelle de la GRC.....	143
	1. La vente dans le secteur émetteur.....	144
	2. L'accueil sur les territoires	153
	3. Accompagnement/médiation.....	172
	4. Fidélisation et engagement.....	178
Thème 3	La tourismatique.....	182
	Présentation de la tourismatique.....	183
Thème 4	Cadre socio-économique et juridique des activités touristiques.....	185
	1. Principes généraux sur les contrats.....	186
	2. L'exécution des contrats.....	188
	3. La responsabilité contractuelle.....	189
	4. Les modes alternatifs de résolution des conflits relatifs aux contrats.....	190
	5. L'obligation précontractuelle d'information et de conseil – Les dispositions relatives aux clauses obligatoires	198
	6. Les dispositions protectrices du consommateur	201
	7. L'e-contrat de voyages	203
	8. Les contrats d'assurance liés aux voyages	207
	9. Les instruments de paiement.....	209
E5	ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE	213
	Présentation de l'épreuve	214
Thème 1	La connaissance du marché.....	217
	Sous-thème 1. Le cadre socio-économique et juridique des activités touristiques.....	218
	1. Introduction à la mercatique (marketing)	219
	2. La demande	223
	3. La réglementation de l'offre touristique.....	228
	4. Les acteurs de l'offre touristique	230
	5. Le cadre juridique de l'organisation touristique	232
	6. Le statut des personnes au travail	237

	Sous-thème 2. Le fonctionnement d'une organisation touristique.....	246
	1. L'orientation stratégique.....	247
	2. La structuration de l'organisation touristique.....	253
	3. La mobilisation des ressources humaines.....	257
	4. La mobilisation des ressources financières.....	264
	Sous-thème 3. L'action mercatique.....	296
	1. L'étude de marché.....	297
	2. La segmentation.....	308
Thème 2	L'action mercatique touristique.....	312
	1. Le produit.....	313
	2. Le prix.....	324
	3. La distribution.....	330
	4. La communication.....	336
Thème 3	Montage de produits touristiques.....	360
	1. Méthodologie de montage de produits touristiques.....	361
	2. Méthodologie de montage d'un évènement.....	370
E6	GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE.....	375
	Présentation de l'épreuve.....	376
Thème 1	Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique.....	378
	1. Système d'information touristique.....	379
	2. Les réseaux informatiques et la sécurité.....	381
	3. La recherche d'information sur internet.....	383
	4. Le cloud computing et les outils Google.....	385
Thème 2	Les outils bureautiques et les outils de communication.....	387
	1. Présentation et Publication assistée par ordinateur.....	388
	2. Les sites internet.....	390
	3. Les images numériques.....	392
EF2	PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION À L'ÉTRANGER.....	395
	Présentation de l'épreuve.....	396
Thème 1	Trouver son stage à l'étranger.....	398
	1. Conseils pour.....	399
	2. Rédiger son CV en langue étrangère (anglais).....	400
	3. Rédiger une lettre de motivation en langue étrangère (anglais).....	402
Thème 2	Comment préparer l'épreuve.....	404
EF3	PROJET DE SPÉCIALISATION.....	407
	Présentation de l'épreuve.....	408
Thème 1	La boîte à outils de la méthodologie de projet.....	409
	1. Savoir reconnaître un projet.....	410
	2. Les phases d'un projet.....	411
	3. La définition du projet.....	412
	4. La maîtrise de l'environnement et l'évaluation de la faisabilité.....	414
	5. La planification.....	415
	6. La mise en œuvre.....	418
	7. L'évaluation.....	419

ANNALES ET CORRIGÉS 2016-2017-2018-2019	429
E1 – Culture général et expression	430
Annales 2016.....	430
Annales 2017.....	434
Annales 2018.....	437
Annales 2019.....	443
Corrigés – E1 Culture générale et expression.....	450
Corrigé 2016.....	450
Corrigé 2017	453
Corrigé 2018.....	456
Corrigé 2019.....	460
E3 - Tourisme et territoire	465
Annales 2016.....	465
Annales 2018.....	475
Annales 2019.....	486
Corrigés – E3 Tourisme et territoire.....	496
Corrigé 2016.....	496
Corrigé 2018.....	500
Corrigé 2019.....	506
E4 - Élaboration de l'offre touristique	511
U42 – Production d'une prestation touristique.....	511
Annales 2016 – Épreuve métropole.....	511
Annales 2016 – Nouvelle Calédonie	524
Annales 2017 – Épreuve métropole.....	541
Annales 2018.....	557
Annales 2019 – Épreuve métropole.....	570
Annales 2019 – Nouvelle Calédonie	582
Corrigés – U42 – Production d'une prestation touristique.....	595
Corrigé 2016 – Épreuve métropole.....	595
Corrigé 2016 – Nouvelle Calédonie.....	603
Corrigé 2017 – Épreuve métropole.....	610
Corrigé 2018.....	618
Corrigé 2019 – Épreuve métropole.....	622
Corrigé 2019 – Nouvelle Calédonie.....	628