

# 5230.304 Diplôme Européen de Compétences Professionnelles Numériques en Tourisme et Hôtellerie



## A - Emplois visés et poursuite d'études :

Le Diplôme Européen de Compétences Professionnelles en Tourisme et Hôtellerie prépare les étudiants à des fonctions de conception et de vente de produits touristiques et de préparation et gestion dans le domaine d'événementiel et de congrès.

Le Diplôme Européen de Compétences Professionnelles en Tourisme et Hôtellerie permet aux étudiants d'acquérir les savoirs et savoirs-faire indispensables à l'intégration de la formation préparant au Diplôme Européen d'Etudes Supérieures en Tourisme et Hôtellerie (DEESTH).

## B - Liste des unités capitalisables, horaires indicatifs, semestres conseillés

### SEMESTRE 1

Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs de cours / TD	Horaires indicatifs en autonomie	
			FC <sup>(1)</sup>	FI <sup>(1)</sup>
<b>UE A</b> UC A1	L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	40 h	10h	10h
<b>UE B</b> UC B12.1	Langue Vivante Européenne 1 (Niveau A2 du CECR) <i>Préparation à l'écrit</i>	40 à 50 h	-	-
UC B12.2	Langue Vivante Européenne 2 (Niveau A2 du CECR) <i>Préparation à l'écrit</i>	40 à 50 h	-	-
<b>UE C</b> UC C12.1	L'entreprise numérique 1 <i>- Module 1 : Cadre organisationnel et numérique</i> <i>- Module 2 : Cadre juridique</i>	52 à 70 h	20 h	40 h
UC C12.2	Communication numérique 1	20 à 30 h	10 h	20 h
<b>UE D</b> UC D12	Enseignement de spécialité 1	45 à 60 h	20 h	20 h
UC D22.2	Epreuve professionnelle orale	40 à 55 h	15 h	55 h
<b>Total Semestre 1</b>		<b>277 à 365 h</b>	<b>75 h</b>	<b>145 h</b>

(1) FC : Formation Continue / FI : Formation Initiale

## SEMESTRE 2



Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs de cours / TD	Horaires indicatifs en autonomie	
			FC <sup>(1)</sup>	FI <sup>(1)</sup>
<b>UE B</b>				
UC B12.1	Langue Vivante Européenne 1 (Niveau A2 du CECR) <i>Préparation à l'écrit</i>	40 à 50 h	-	-
UC B12.2	Langue Vivante Européenne 2 (Niveau A2 du CECR) <i>Préparation à l'écrit</i>	40 à 50 h	-	-
<b>UE C</b>				
UC C12.1	L'entreprise numérique 1 <i>- Module 1 : Cadre organisationnel et numérique</i> <i>- Module 2 : Cadre juridique</i>	50 à 64 h	30 h	50 h
UC C12.2	Communication numérique 1	32 à 42 h	20 h	20 h
<b>UE D</b>				
UC D12	Enseignement de spécialité 1	45 à 60 h	20 h	20 h
UC D22.2	Epreuve professionnelle orale	40 à 55 h	15 h	55 h
<b>Total Semestre 2</b>		<b>247 à 321h</b>	<b>85 h</b>	<b>145 h</b>

### SEMESTRE 3



Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs de cours / TD	Horaires indicatifs en autonomie	
			FC <sup>(1)</sup>	FI <sup>(1)</sup>
<b>UE A</b> UC A2	La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	40 h	10 h	10 h
<b>UE B</b> UC B22.1	Langue Vivante Européenne 1 (Niveau A2 du CECR) <i>Préparation à l'oral</i>	40 à 50 h	-	-
UC B22.2	Langue Vivante Européenne 2 (Niveau A2 du CECR) <i>Préparation à l'oral</i>	40 à 50 h	-	-
<b>UE C</b> UC C21	Communication numérique 2	32 à 42 h	10 h	20 h
UC C22	L'entreprise numérique 2 - <i>Module 1 : Cadre organisationnel et numérique</i> - <i>Module 2 : Cadre juridique</i>	24 h	40 h	60 h
<b>UE D</b> UC D22.1	Enseignement de spécialité 2	45 à 60 h	20 h	20 h
UC D22.2	Epreuve professionnelle orale	40 à 55 h	15 h	55 h
<b>Total Semestre 3</b>		<b>261 à 321h</b>	<b>95 h</b>	<b>165 h</b>

(1) FC : Formation continue / FI : Formation Initiale

## SEMESTRE 4



Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs de cours / TD	Horaires indicatifs en autonomie	
			FC <sup>(1)</sup>	FI <sup>(1)</sup>
<b>UE A</b> UC A2	La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	40 h	10 h	10 h
<b>UE B</b> UC B22.1	Langue Vivante Européenne 1 (Niveau A2 du CECR) <i>Préparation à l'oral</i>	40 à 50 h	-	-
UC B22.2	Langue Vivante Européenne 2 (Niveau A2 du CECR) <i>Préparation à l'oral</i>	40 à 50 h	-	-
<b>UE C</b> UC C22	L'entreprise numérique 2 - <i>Module 1 : Cadre juridique - e-réputation</i> - <i>Module 2 : Veille technologique et intelligence numérique</i>	44 h	20 h	40 h
<b>UE D</b> UC D22.1	Enseignement de spécialité 2	45 à 60 h	20 h	20 h
UC D22.2	Epreuve professionnelle orale	40 à 55 h	15 h	55 h
<b>Total Semestre 4</b>		<b>209 à 259h</b>	<b>55 h</b>	<b>115 h</b>

(1) FC : Formation continue / FI : Formation Initiale



DECP Tourisme et Hôtellerie				Temps plein, partiel, alternance		Formation tout au long de la vie		
Epreuves	U.C.	Crédits	Coef.	Forme ponctuelle	Durée	Forme ponctuelle	Durée	
Année 1	A1 L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	A1	6	2	QCM	0h45	QCM	0h45
	B12.1 Langue Vivante Européenne	B12.1	3	1	QCM	1h	QCM	1h
	B12.2 Langue Vivante Européenne	B12.2	3	1	QCM	1h	QCM	1h
	C12.1 L'entreprise numérique 1	C12.1	12	3	QCM	1h30	QCM	1h30
	C12.2 Communication numérique 1	C12.2	10	3	QCM	1h30	QCM	1h30
	D12 Enseignement de spécialité 1	D12	26	10	Etude de cas	3h	Etude de cas	3h
	<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>20</b>				
Année 2	A2 La construction européenne ses institutions dans le cadre international	A2	6	2	QCM	0h45	QCM	0h45
	B22.1 Langue Vivante Européenne	B22.1	3	1	Oral	0h45	Oral	0h45
	B22.2 Langue Vivante Européenne	B22.2	3	1	Oral	0h45	Oral	0h45
	C21 Communication numérique 2	C21	6	2	QCM	1h	QCM	1h
	C22 L'entreprise numérique 2	C22	10	3	QCM	1h30	QCM	1h30
	D22.1 Enseignement de spécialité 2	D22.1	20	6	Etude de cas	4h	Etude de cas	4h
	D22.2 Epreuve professionnelle orale	D22.2	12	5	Oral de soutenance	0h30	Oral de soutenance	0h30
	<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>20</b>				



# **Unité d'Enseignement de Culture et Citoyenneté Européennes**





Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC A1</b> L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	40 heures	10 heures	10 heures

### Référentiel de formation

Contenu	Capacités attendues
<p><b>1. Histoire et civilisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Europe jusqu'en 1945</li> <li>• L'Europe actuelle <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Naissance de l'unité européenne</i></li> <li>- <i>Naissance des 3 Communautés</i></li> <li>- <i>La construction horizontale de l'Europe – Les différents élargissements</i></li> <li>- <i>Les traités communautaires</i></li> </ul> </li> </ul>	<p>Connaître l'histoire de l'Europe et sa géographie, comprendre le contexte géopolitique européen</p> <p>Appréhender la place de l'Europe dans le monde</p> <p>Mesurer les difficultés rencontrées par l'UE dans son élargissement</p> <p>Connaître les différents défis sur la gouvernance de l'UE et les apports des différents traités, comprendre le processus de la construction européenne tout en analysant les crises politiques et leur dénouement</p> <p>Analyser le processus d'intégration : de la Communauté européenne à l'Union européenne et de cette dernière à l'Union politique</p> <p>Prendre conscience de la réalisation d'un avenir commun en plusieurs étapes</p>
<p><b>2. Cultures et Religions, pratiques et politiques des Etats européens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les grands courants religieux historiques en Europe <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Les héritages religieux prédominants en Europe et leur histoire</i></li> <li>- <i>Laïcisation et Humanisme</i></li> <li>- <i>Croyances religieuses, dispositions morales et attitude face au travail</i></li> <li>- <i>Mutations contemporaines dans le paysage religieux européen</i></li> </ul> </li> </ul>	<p>Comprendre et être capable de présenter les grands courants religieux de l'Europe et leur influence sur la politique et les sociétés européenne.</p> <p>Comprendre le modèle de la laïcisation et sa place parmi les autres modèles de relation Religion/Etat dans le monde.</p> <p>Connaître l'influence des différents courants religieux sur les instances européennes et les décideurs politiques nationaux.</p>





*- Appartenance, démographie et pratique religieuse en Europe*

- L'impact de la religion sur la politique et sur la société en Europe
  - *L'Église et l'Etat : la religion et la politique en Europe*
  - *L'influence religieuse dans les institutions européennes*
  - *Business et religion*
- Les minorités ethniques en Europe : spécificités et débats
  - *Statut politique, social et économique des minorités ethniques en Europe et les politiques d'intégration*

### **3. Géopolitique : l'Europe actuelle dans le monde**

- L'Europe actuelle
  - *Géopolitique de l'Union européenne, approche globale*
  - *L'Union européenne et ses frontières (Sud de la Méditerranée, Moyen-Orient, Europe orientale hors Union européenne)*
  - *L'Union européenne et le monde (Amérique, Asie, Afrique subsaharienne)*
- L'Europe actuelle - Interaction entre les pays de l'UE et les pays tiers
  - *Partenariat Euro-méditerranéen*
  - *Politique européenne de voisinage*
  - *Union pour la méditerranée*
  - *Partenariat oriental*

Etre capable de décrire l'influence de la religion sur l'éthique du travail et le monde du travail en général, en Europe.

Comprendre et être capable de présenter les minorités ethniques en Europe, leur origines et situation politique, sociale économique actuelle.

Etre capable de décrire les différentes politiques d'intégration et les débats actuels sur leur efficacité.

Saisir les échanges et coopérations avec les pays tiers axés sur les politiques européennes définies dans plusieurs domaines, des stratégies avec des objectifs particuliers visant notamment :

- l'intégration dans l'espace méditerranéen et sur le continent européen
- développer les échanges économiques et commerciaux ainsi que les axes de circulation
- coopérations renforcées dans plusieurs domaines et avec plusieurs pays/ensemble régionaux

Comprendre les relations extérieures de l'UE à travers ses structures institutionnelles et financières, ses outils et instruments (législatifs, techniques, financiers).

Connaître et identifier les instruments législatifs et financiers régissant les relations extérieures de l'UE et encadrant ses coopérations avec les pays tiers.



- *Echanges économiques et sociaux*
- *Libre circulation*
- *Réseaux transeuropéens*

Connaître et identifier les structures institutionnelles et financières liant l'UE et ses Etats membres aux pays tiers.

Saisir le contexte des relations de l'UE et ses membres avec les pays tiers en lien avec d'autres politiques européennes, la stratégie de l'UE et ses objectifs vis-à-vis des pays tiers

#### 4. Le citoyen européen

- *Citoyenneté démocratique et droits de l'homme*

- *La Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) et ses protocoles additionnels*

- *La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne*

- *Les droits liés à la citoyenneté européenne*

Concevoir quelle est la place du citoyen dans l'Europe et les défis auxquels il est confronté  
Appréhender que, de la citoyenneté démocratique et des droits de l'homme, tels que promus par la Convention européenne des droits de l'homme et la Charte européenne des droits fondamentaux, aux recours juridictionnels du citoyen européen, l'Europe se retrouve dans tous les aspects de la vie du citoyen européen

Identifier les droits et obligations prévus par les grands textes européens de protection des droits de l'homme et du citoyen

Appréhender l'importance de ces textes dans la protection et l'évolution des droits de l'homme et de la citoyenneté européenne

## Référentiel d'examens



A1 L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	UC A1	6 crédits	Coeff. 1
--	-------	-----------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme de questionnaire à choix multiples.

Forme de l'épreuve: Questionnaire à choix multiples (QCM)

Durée: 45 minutes

Nombre de questions: 40 questions

Nombre de propositions: 3 à 4 propositions par question, plusieurs propositions peuvent être exactes

Nombre de points : 72 points

L'épreuve est composée de 40% de questions faciles, de 40% de questions moyennes, et de 20% de questions difficiles.

Le barème de notation est le suivant :

- **Questions faciles** : +1 point par bonne réponse
- **Questions moyennes** : +2 points par bonne réponse
- **Questions difficiles** : +3 points par bonne réponse

En 2014, l'épreuve de Culture et Citoyenneté Européenne UC A1 sera essentiellement tirée de l'ouvrage de référence "L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle" aux Editions FOUCHER, 1ère édition septembre 2013.

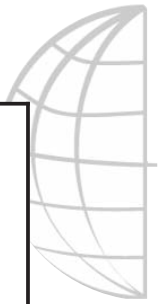
Des connaissances complémentaires acquises par ailleurs pourront faciliter l'obtention de notes plus élevées.



Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC A2</b> La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	40 heures	10 heures	10 heures

### Référentiel de formation

Contenu	Capacités attendues
<p><b>1. Les grandes organisations internationales en rapport avec l'Europe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les organisations internationales <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Présentation du concept d'organisation internationale</i></li> <li>- <i>L'Organisation des Nations Unies (ONU)</i></li> <li>- <i>Les institutions spécialisées, le FMI et la BIRD</i></li> <li>- <i>L'Organisation mondiale du commerce (OMC)</i></li> <li>- <i>L'Organisation du Traité Atlantique Nord (OTAN)</i></li> <li>- <i>L'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE)</i></li> <li>- <i>L'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE)</i></li> </ul> </li> </ul>	<p>Connaître le concept d'organisation internationale, être capable de le présenter.</p> <p>Comprendre et être capable de présenter les principes, le fonctionnement, et les buts des différentes organisations internationales.</p> <p>Etre capable de comparer les différentes organisations internationales dans leur nature, composition, structure, rôle...</p> <p>Connaître les caractéristiques des différentes organisations internationales afin de pouvoir les comparer à l'Union européenne et de pouvoir appréhender toute son originalité.</p>
<p><b>2. Le Conseil de l'Europe, l'OSCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Conseil de l'Europe</li> <li>• L'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE)</li> </ul>	<p>Connaître le fonctionnement du Conseil de l'Europe, ses institutions et organes</p> <p>Connaître les activités du Conseil de l'Europe (actions et programmes) qui reflètent ses idéaux, ses principes et ses valeurs</p> <p>Reconnaître le rôle fondamental du Conseil de l'Europe dans la protection des droits de l'homme ainsi que dans la promotion des idéaux et principes qui sont le patrimoine commun de ses membres</p>



### 3. L'Union Européenne, ses institutions et leur fonctionnement

- Les institutions et les autres organes de l'Union européenne
  - *Les grands acteurs institutionnels*
  - *Le système juridictionnel*
  - *Les institutions financières*
  - *Le système consultatif*
  - *Les organes spécialisés*

- Les sources du droit communautaire
  - *Sources écrites*
  - *Sources non écrites*

- Application du droit communautaire dans l'ordre juridique des Etats
  - *L'applicabilité immédiate*
  - *L'applicabilité directe ou effet direct*
  - *La primauté du droit communautaire*

### 4. Les moyens d'action

- Les politiques de compétence exclusive de l'UE
  - *L'Union douanière*
  - *Les règles de concurrence nécessaires au fonctionnement du marché intérieur*
  - *Union économique et monétaire (UEM)*
  - *Conservation des ressources biologiques de la mer dans le cadre de la politique commune de la pêche*
  - *La politique commerciale commune (PCC)*

Comprendre le fonctionnement de l'UE et de ses institutions

Connaître les valeurs, les objectifs et les intérêts qui sont défendus par les institutions européennes

Reconnaître la participation des institutions et organes communautaires dans la vie du citoyen européen

Maîtriser la prééminence du droit de l'UE dans l'ordre juridique des Etats membres et ses implications

Connaître l'origine, les fondements et les objectifs des politiques européennes



- Les politiques de compétence partagée entre l'UE et les Etats membres
  - *Le marché intérieur*
  - *La politique sociale*
  - *Cohésion économique, sociale et territoriale*
  - *L'agriculture et la pêche (à l'exclusion des ressources biologiques de la mer)*
  - *L'environnement*
  - *La protection des consommateurs*
  - *Les transports et les réseaux transeuropéens*
  - *L'énergie*
  - *L'espace de liberté, de sécurité et de justice*
  - *Les enjeux communs de sécurité en matière de santé publique*
  - *Recherche, développement technologique et espace*
  - *Coopération au développement et aide humanitaire*

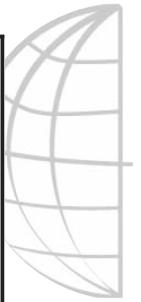
- Les actions de l'UE pour appuyer, coordonner ou compléter l'action des Etats membres
  - *La protection et l'amélioration de la santé humaine*
  - *L'industrie*
  - *La culture*
  - *Le tourisme*
  - *L'éducation, la formation professionnelle, la jeunesse et le sport*
  - *La protection civile*

## **5. Avenir de la construction européenne**

- La construction européenne, entre libre-échange et fédéralisme

Connaître les règles fondamentales et leur impact sur la vie du citoyen européen (particulier ou entreprise)

Pouvoir définir la notion de « libre-échange » et comprendre les conséquences de la mise en place d'une zone de libre-échange pour les économies nationales



<ul style="list-style-type: none"><li>• De nouvelles perspectives d'élargissements et d'approfondissements</li><li>• L'impact de la crise économique récente</li></ul> <p><b>6. Les OING</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La notion d'OING</li><li>• Historique</li><li>• Champs d'action</li><li>• Moyens d'action</li></ul>	<p>Connaître les aspects de fonctionnement de l'Union pouvant conduire à des blocages</p> <p>Comprendre les réactions des différents Etats-membres face aux difficultés de leurs partenaires européens</p> <p>Etre capable de présenter le concept d'OING et de préciser en quoi les OING se distinguent des organisations internationales.</p> <p>Appréhender le rôle des ONG dans la société et sur la scène internationale.</p>
--	--

### Référentiel d'examens

A2 La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	UC A2	6 crédits	Coeff. 1
---	-------	-----------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme de questionnaire à choix multiples.

Forme de l'épreuve: Questionnaire à choix multiples (QCM)

Durée: 45 minutes

Nombre de questions: 40 questions

Nombre de propositions: 3 à 4 propositions par question, plusieurs propositions peuvent être exactes

Nombre de points : 72 points

L'épreuve est composée de 40% de questions faciles, de 40% de questions moyennes, et de 20% de questions difficiles.

Le barème de notation est le suivant :

- **Questions faciles** : +1 point par bonne réponse
- **Questions moyennes** : +2 points par bonne réponse
- **Questions difficiles** : +3 points par bonne réponse

En 2014, l'épreuve de Culture et Citoyenneté Européenne UC A2 sera essentiellement tirée de l'ouvrage de référence "La construction européenne, ses institutions dans le cadre international" aux Editions FOUCHER, 1ère édition septembre 2013. Des connaissances complémentaires acquises par ailleurs pourront faciliter l'obtention de notes plus élevées.



**Unité d'Enseignement de Langues Vivantes  
Européennes**





## Référentiel de formation



Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC B12.1</b> Langue Vivante Européenne 1 - <i>Préparation à l'écrit</i>	80 à 100 h sur 2 semestres	-	-

Contenu	Capacités attendues
Utilisateur élémentaire Niveau A2 du cadre commun de référence du Conseil de l'Europe	<p>Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, des informations personnelles sur des achats, le travail, l'environnement familial). Peut communiquer dans une situation courante simple ne comportant qu'un échange d'informations simple et direct, et sur des activités et des sujets familiers.</p> <p>Peut décrire avec des moyens simples une personne, un lieu, un objet, sa propre formation, son environnement et évoquer une question qui le/la concerne.</p>

Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC B12.2</b> Langue Vivante Européenne 2 - <i>Préparation à l'écrit</i>	80 à 100 h sur 2 semestres	-	-

Contenu	Capacités attendues
Utilisateur élémentaire Niveau A2 du cadre commun de référence du Conseil de l'Europe	<p>Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, des informations personnelles sur des achats, le travail, l'environnement familial). Peut communiquer dans une situation courante simple ne comportant qu'un échange d'informations simple et direct, et sur des activités et des sujets familiers.</p> <p>Peut décrire avec des moyens simples une personne, un lieu, un objet, sa propre formation, son environnement et évoquer une question qui le/la concerne.</p>

## Référentiel d'examen



B12 Langue Vivante Européenne	UC B12.1	3 crédits	Coeff. 1
	UC B12.2	3 crédits	Coeff. 1

Utilisateur élémentaire "Niveau A2 du CECR"

Le référentiel d'examens est commun pour toutes les Langues Vivantes Européennes, qu'il s'agisse d'une Langue Vivante 1 (UC B12.1) ou Langue Vivante 2 (UC B12.2).

L'épreuve est un écrit d'une durée d'une heure, composé des parties suivantes :

**Nota : aucun dictionnaire n'est autorisé.**

### 1. Compréhension écrite

Étude de deux textes de 150 à 250 mots accompagnés de questions écrites.

1 <sup>er</sup> texte	4 questions
2 <sup>ème</sup> texte	4 questions
Total	<u>8 questions</u>

Les réponses à ces questions seront reportées par le candidat sur une feuille type QCM fournie par la FEDE.

### 2. Courrier

Rédaction d'un courrier (lettre, fax, mail ou mémo) dans la langue étrangère choisie par le candidat à partir d'un canevas fourni dans cette même langue étrangère, éventuellement en réaction à un document fourni dans l'énoncé (publicité, offre d'emploi, courrier).

Il s'agit essentiellement de tester les capacités de l'étudiant à rédiger et à élaborer une réponse correcte et logique en utilisant des phrases simples visant à satisfaire des besoins simples et concrets.

Nombre de mots : de 100 à 150 ; la présentation ne fera pas l'objet de notation, mais pourra contribuer à l'évaluation (sous forme de bonus par exemple).

### Barème

QCM : 3 points pour une bonne réponse, 0 pour non réponse ou réponse erronée.

Compréhension écrite (8 questions x 3)	24 points
Courrier	<u>36 points</u>
Total	60 points

## Référentiel de formation



Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC B22.1</b> Langue Vivante Européenne 1 - <i>Préparation à l'oral</i>	80 à 100 heures sur 2 semestres	-	-

Contenu	Capacités attendues
Utilisateur élémentaire Niveau A2 du cadre commun de référence du Conseil de l'Europe	<p>Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, des informations personnelles sur des achats, le travail, l'environnement familial). Peut communiquer dans une situation courante simple ne comportant qu'un échange d'informations simple et direct, et sur des activités et des sujets familiaux.</p> <p>Peut décrire avec des moyens simples une personne, un lieu, un objet, sa propre formation, son environnement et évoquer une question qui le/la concerne.</p>

Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC B22.2</b> Langue Vivante Européenne 2 - <i>Préparation à l'oral</i>	80 heures sur 2 semestres	-	-

Contenu	Capacités attendues
Utilisateur élémentaire Niveau A2 du cadre commun de référence du Conseil de l'Europe	<p>Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, des informations personnelles sur des achats, le travail, l'environnement familial). Peut communiquer dans une situation courante simple ne comportant qu'un échange d'informations simple et direct, et sur des activités et des sujets familiaux.</p> <p>Peut décrire avec des moyens simples une personne, un lieu, un objet, sa propre formation, son environnement et évoquer une question qui le/la concerne.</p>

## Référentiel d'examen



B22 Langue Vivante Européenne	UC B22.1	3 crédits	Coeff. 1
	UC B22.2	3 crédits	Coeff. 1

Utilisateur élémentaire "Niveau A2 du CECR"

Le référentiel d'examens est commun pour toutes les Langues Vivantes Européennes, qu'il s'agisse d'une Langue Vivante 1 (UC B22.1) ou Langue Vivante 2 (UC B22.2).

L'épreuve est un oral d'une durée de 45 minutes, décomposé comme suit :

**Nota : aucun dictionnaire n'est autorisé.**

### *Préparation (25 min)*

Le candidat tire au sort un document iconographique parmi un choix de 6 à 12 documents et doit préparer une présentation et un commentaire en réaction à ce document.

Le document iconographique est une photographie, un dessin, un graphique ou un montage de plusieurs de ces éléments portant sur les thèmes du référentiel et des sujets d'actualité s'y rapportant.

Le candidat peut prendre des notes mais uniquement comme support d'oral ; toute lecture mot à mot in extenso sera sanctionnée.

### *Passation (20 min)*

#### **1. Présentation et commentaire**

Présentation et commentaire par le candidat du document iconographique. L'examineur doit laisser au candidat le temps de s'exprimer seul afin de juger de la logique du discours.

#### **2. Entretien**

Entretien entre l'examineur et le candidat sur le document.

#### **3. Test de compréhension orale**

L'examineur lit au candidat un texte de 150 mots maximum (portant sur les thèmes du référentiel et sujets d'actualité s'y rapportant) et lui pose 6 questions de compréhension.

Les questions sont posées au fur et à mesure de la lecture du texte ; chaque passage n'est lu qu'une seule fois. La prise de notes est autorisée (l'exercice porte sur la compréhension et non sur la mémorisation au sens strict).

#### **4. Entretien**

Entretien sur la spécialité professionnelle du candidat (expérience acquise ou en cours, projet tutoré, spécialisation présente et future...).



## ***LISTE DES THÈMES DE L'ÉPREUVE DE LVE***

### **1. L'Europe**

La citoyenneté européenne

Les institutions politiques européennes

L'Euro

(Il s'agit d'entraîner les élèves à la compréhension et à l'utilisation d'un vocabulaire spécifique et non de reprendre le cours préparant aux UC A1/A2/A3.)

### **2. Le monde du travail (vu d'une manière générale)**

Les relations humaines

Les aspects sociaux (aménagement du temps de travail / formation / conflits / délocalisation...)

Les conditions de travail dans le(s) pays européen(s) de la LVE (Langue Vivante Européenne) choisie par l'étudiant

### **3. Économie générale**

La mondialisation

### **4. Vie pratique**

Lettre d'entreprise : demande de renseignements, proposition, commande, réservation, etc.

(Le but est de rester dans une utilisation de base, commune à tout poste occupé dans l'entreprise, l'épreuve étant commune à toutes les spécialités de DECP).

Offres d'emploi (lecture et réponse)

Le téléphone : expressions-types / appels / réceptions d'appels, etc.

### **5. Communication**

Relations publiques

Publicité

Nouveaux moyens technologiques de communication

### **6. Sujets d'actualité**

Sujets se rapportant aux thèmes ci-dessus.

### ***Notation de l'épreuve orale - Capacités évaluées :***

1- Facultés d'expression - aisance	20 points
2- Compréhension orale (situation d'entretien et test de compréhension)	30 points
3- Adéquation et richesse du vocabulaire	30 points
4- Phonétique (articulation, rythme, intonation)	10 points
5- Correction grammaticale	20 points
6- Organisation logique du discours	10 points
<b>TOTAL</b>	<b>120 points</b>





# **Unité d'Enseignement de Compétences Professionnelles Générales**







Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
UC C12.1 L'entreprise numérique 1	102 à 134 heures	50 heures	90 heures

### Référentiel de formation

<i>Module 1</i> Cadre organisationnel et numérique	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		FC	FI
	64 à 84 h	20 h	40 h
<b>SEMESTRE 1 (32 à 40 h)</b>			
<b>Objectifs du module :</b>			
Appréhender le fonctionnement des entreprises et des organisations, notamment numériques, à travers leur environnement, leurs structures, leurs principales fonctions, leurs modèles de décision et leurs évolutions, autour du champ notionnel et de thèmes d'études obligatoires.			
<b>Compétences :</b>			
L'étudiant doit être capable :			
<ul style="list-style-type: none"><li>- de maîtriser le vocabulaire économique spécifique à l'entreprise,</li><li>- d'appréhender l'environnement de l'entreprise et son évolution en particulier numérique</li><li>- d'identifier les caractéristiques, la structure et les fonctions d'une entreprise ainsi que les missions des différents services la composant</li><li>- d'identifier la relation décision - pouvoir, l'exercice du pouvoir et la prise de décision stratégique, la motivation au travail, la résistance au changement</li><li>- Maîtriser le vocabulaire spécifique d'internet et acquérir une culture internet applicable en entreprise</li></ul>			
<b>Contenu :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Les diverses conceptions de l'entreprise : structure productive, groupement humain, culture, éthique, entreprise citoyenne...</li><li>- Les critères de classification et diversité des entreprises, insertion dans le système productif : filiales, groupes, filières...</li><li>- Décision et pouvoir, prise de décision, rôle de l'information comme outil d'aide à la décision, leadership et conflits</li></ul>			
<b>Thèmes d'études obligatoires :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Notion de complexité appliquée à l'économie numérique (contexte européen et mondial)</li><li>- Les principaux biens et services vendus par internet (B2C)</li><li>- Les services en ligne proposés par les entreprises.</li></ul>			



## **SEMESTRE 2** (32 à 40 h)

### **Objectifs du module :**

Appréhender le fonctionnement des entreprises et des organisations à travers leurs différentes activités, commerciale, productive, logistique et approvisionnement, financière, ressources humaines, numérique, autour du champ notionnel et de thèmes d'études obligatoires.

### **Compétences :**

L'étudiant doit être capable :

- au niveau commercial, d'identifier les acteurs du marché, les étapes du processus décisionnel et les objectifs et moyens mis en oeuvre
- au niveau de l'activité productive, de comprendre les différents systèmes de production et leurs évolutions, ainsi que l'enjeu de l'innovation et de la qualité
- au niveau logistique et approvisionnement, de mettre en évidence la problématique de l'approvisionnement (flux tendus, JAT, ...), de sa gestion informatisée et de la E logistique
- au niveau de l'activité financière, de comprendre les notions de rentabilité et la nécessité des équilibres financiers
- au niveau des ressources humaines, d'identifier les enjeux de la gestion des ressources humaines (recrutement, formation, promotion, animation, dialogue social)
- de comprendre le fonctionnement de l'E entreprise
- de connaître les fondamentaux de l'E entreprise

### **Contenu :**

- Les différentes activités de l'organisation et leurs évolutions
- Les différentes structures d'entreprise : en particulier la structure par projet
- Les processus transversaux de l'entreprise (PGI), gestion informatisée de la relation partenaire (entreprise, client, fournisseur, administration), échanges de données informatiques (EDI, extranet...)

### **Thème d'étude obligatoire :**

- Les impératifs de la qualité pour les entreprises européennes



<i>Module 2</i> Cadre juridique général et numérique	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		FC	FI
	38 à 54 h	30 h	50 h

### SEMESTRE 1 (20 à 30 h)

#### **Objectifs du module :**

Connaître les obligations légales liées à internet. Appréhender la fonction juridique et les acteurs de la vie économique, le principe d'engagement contractuel, les responsabilités encourues et spécificités des contrat sur supports de commerce électronique. A partir d'exemples pratiques simples, savoir analyser les décisions de justice.

Ces objectifs se définissent autour de champ notionnel et de thèmes d'études obligatoires.

#### **Compétences :**

L'étudiant doit être capable :

- d'appliquer la réglementation spécifique à internet, à partir d'une approche méthodologique concernant le langage de documentation juridique, analyser et poser un problème de droit, construire une argumentation juridique et opter pour la juridiction compétente
- de distinguer entre acte et fait juridique en tant que source d'obligations
- d'identifier le mode de preuve
- de conclure, rompre un contrat
- de vérifier la validité de la licéité d'un contrat
- d'engager une action en responsabilité sur un fondement juridique approprié aux faits

#### **Contenu :**

- Notion de droit, de libertés publiques, d'ordre public
- Cadre juridique de l'activité économique : cadre institutionnel, organisation judiciaire et fonctionnement des pouvoirs publics
- Les sources de droit
- Actes et faits juridiques
- Contrat : accord de volonté, source d'obligations, force obligatoire, formation, exécution, cessation
- Les règles juridiques de base : CNIL, propriété intellectuelle, mentions légales, loi LCEN.
- Classification des contrats, clauses contractuelles et organisation de l'échange
- Responsabilité civile contractuelle et délictuelle
- Droit de la consommation : lois protectrices, clauses abusives, achat à crédit, surendettement
- Cybercommerçant et cyberconsommateur : spécificité des contrats (processus de contractualisation, droit de rétractation pour le cyberconsommateur et encadrement de la reconduction du contrat)
- Spécificités d'un contrat informatique
- Droit de la preuve : cryptologie
- Nouveautés E Commerce



- Cadre spécifique de la signature électronique (loi du 13 mars 2000 et directive européenne du 13 décembre 1999)

**Thèmes d'étude obligatoires :**

- Système intégré de commerce électronique
- Etude d'une des modalités de l'exécution du contrat numérique : le paiement
- Les autres modes d'exécution du contrat
- Propriété intellectuelle (Loi Hadopi)

**SEMESTRE 2 (18 à 24 h)**

**Objectifs du module :**

Connaître et savoir analyser les mécanismes juridiques des relations du travail (individuelles et collectives) à partir du champ notionnel et d'un thème d'étude obligatoire.

**Compétences :**

L'étudiant doit être capable :

- de s'approprier les différentes normes juridiques applicables en droit du travail
- d'exploiter les supports de ces normes (code du travail, données internet...)
- de comprendre les textes et les décisions de justice en rapport avec les conflits du travail
- de comprendre les relations entre les représentants du personnel et la direction

**Contenu :**

- Sources internes et internationales du droit du travail, contrat de travail (formation, exécution, rupture)
- Inspection du travail et jurisprudence
- Différentes formes de licenciement et leurs conséquences
- Représentation collective des salariés (syndicats et institutions représentatives), négociation collective, conflits collectifs et résolution de ceux-ci

**Thème d'étude obligatoire :**

- Spécificités du contrat de travail d'un informaticien (clauses de non concurrence, de mobilité, de confidentialité, de dédit-formation)

## Référentiel d'examen



C12.1 L'entreprise numérique 1	UC C12.1	12 crédits	Coeff. 3
--------------------------------	----------	------------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme d'un questionnaire à choix multiples de 60 questions, d'une durée de 1h30.

Pour chaque question, 4 réponses sont possibles, 1 seule est valable.

Les réponses positives donnent droit à 3 points, les réponses négatives 0 point.

Les questions sans réponse égalent 0 point.

Cette épreuve permettant de contrôler les connaissances de l'étudiant sur les différents modules constitutifs de cette unité capitalisable, la répartition des questions se fera de la manière suivante :

- Module "Cadre organisationnel et numérique" 30 questions
- Module "Cadre juridique général et numérique" 30 questions



Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC C12.2</b> Communication numérique 1	52 à 72 heures	30 heures	40 heures

### Référentiel de formation

<p><b><u>SEMESTRE 1</u></b> (20 à 30 h)</p> <p><b>Objectifs du module :</b> Appréhender l'environnement spécifique lié à une communication numérique ainsi que le langage propre au web et les techniques de recherche de l'information. S'initier aux éléments de base de construction d'un site</p> <p><b>Compétences :</b> L'étudiant doit être capable : - distinguer les acteurs et les grandes tendances de l'économie numérique (opportunités et risques) - maîtriser le langage propre à la communication numérique - recueillir l'information à partir des techniques de veille sur internet</p> <p><b>Contenu :</b> - Les différents intervenants de l'économie numérique - L'entreprise 2.0 - Supports numériques et dématérialisation - L'internaute : profils, usages sur internet... - Lexique de la communication et d'internet - Le marché de la communication on-line - Techniques de recherche de l'information - Méthodologie de travail sur internet</p> <p><b>Thème d'étude obligatoire :</b> - Prospective : Les évolutions du secteur numérique</p> <p><b><u>SEMESTRE 2</u></b> (32 à 42 h)</p> <p><b>Objectifs du module :</b> Appréhender la technologie de la communication numérique et l'utilisation des outils multimédia et de programmation.</p>
---

**Compétences :**

L'étudiant doit être capable :

- comprendre les différents aspects de la communication numérique
- Connaître les éléments de base de la structure et de la construction d'un site internet pour être en mesure d'échanger avec les développeurs.
- Connaître les éléments de base du web design pour échanger avec les graphistes et infographistes.
- Acquérir de bonnes pratiques de gestion de projet Web

**Contenu :**

- E-communication : les métiers de la chaîne de communication numérique
- Ergonomie Web
- Création et intégration multimédia sur Photoshop
- Méthodologie de projet

**Thème d'étude obligatoire :**

- L'entreprise 2.0

**Référentiel d'examen**

C12.2 Communication numérique 1	UC C12.2	10 crédits	Coeff. 3
---------------------------------	----------	------------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme d'un questionnaire à choix multiples de 60 questions, d'une durée de 1h30.

Pour chaque question, 4 réponses sont possibles, 1 seule est valable.

Les réponses positives donnent droit à 3 points, les réponses négatives 0 point.

Les questions sans réponse égalent 0 point.

Cette épreuve permettant de contrôler les connaissances de l'étudiant sur les différents modules constitutifs de cette unité capitalisable.





Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC C21</b> Communication numérique 2	32 à 42 heures	20 heures	20 heures

### Référentiel de formation

#### Objectifs du module :

- Maîtriser les outils, les langages de création d'un site et sa mise en ligne
- Créer et mettre en ligne un site web simple

#### Contenu :

- Structure et construction d'un site internet (contenu, arborescence, ergonomie)
- Initiation : base de données (SQL / mySQL), e-commerce (Prestashop), vidéo
- Mise en ligne d'un site (nom de domaine, hébergement, échange informatique de fichiers : FTP)

#### Thèmes d'études obligatoires :

- Création d'un site web
- Conception du cahier des charges de création d'un site

### Référentiel d'examen

C21 Communication numérique 2	UC C21	6 crédits	Coeff. 2
-------------------------------	--------	-----------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme d'un questionnaire à choix multiples de 40 questions, d'une durée de 1h00.

Pour chaque question, 4 réponses sont possibles, 1 seule est valable.

Les réponses positives donnent droit à 3 points, les réponses négatives 0 point.

Les questions sans réponse égalent 0 point.

Cette épreuve permettant de contrôler les connaissances de l'étudiant sur les différents modules constitutifs de cette unité capitalisable.



Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC C22</b> L'entreprise numérique 2	68 heures	60 heures	100 heures

### Référentiel de formation

<i>Module 1</i> Cadre organisationnel et numérique	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		FC	FI
	24 h	20 h	30 h

### SEMESTRE 3

#### La démarche stratégique multimédia

#### Objectifs du module :

Comprendre l'importance et la nécessité de la stratégie pour l'entreprise dans un contexte numérisé évolutif et mondialisé, ainsi que les outils nécessaires à son élaboration et à sa mise en oeuvre, dans le cadre du champ notionnel et des thèmes d'études obligatoires.

#### Compétences :

L'étudiant doit être capable :

- d'apprécier les concepts de base liés à l'analyse stratégique (en particulier la stratégie multimédia)
- de réaliser un diagnostic
- de faire des propositions de choix stratégiques à partir d'une démarche structurée afin d'améliorer la notoriété de l'entreprise
- de choisir le meilleur média pour la communication de l'entreprise

#### Contenu :

- Objectifs et finalités de la stratégie d'entreprise : démarche stratégique
- Diagnostic stratégique (interne et externe)
- Mise en oeuvre des choix stratégiques : orientation et options stratégiques, éléments de planification
- Limites de la stratégie d'entreprise

#### Thèmes d'études obligatoires :

- PME et démarche stratégique au niveau européen
- Importance du site internet en terme de stratégie multimédia (budget, contenu...)



<i>Module 2</i> Cadre juridique	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		FC	FI
	24 h	30 h	50 h

### **SEMESTRE 3** (12 h)

#### **Sites et commerce électronique**

##### **Objectifs du module :**

Comprendre et savoir analyser les mécanismes juridiques du commerce électronique, ainsi que les outils et risques associés.

##### **Compétences :**

L'étudiant doit être capable :

- de prendre en compte la spécificité des contrats supports du commerce électronique
- de comprendre les risques encourus par le cyberconsommateur.

##### **Contenu :**

- Contraintes juridiques et légales sur le web (identité numérique et vie privée, circulation de l'information et neutralité du réseau, propriété intellectuelle...)
- Cadre juridique du commerce électronique (B2B, B2C) et de la création d'un site en ligne
- Processus de contractualisation : le contrat électronique
- Droit de rétractation du client dans le cadre des contrats à distance
- Reconduction du contrat
- Sécurisation des transactions et paiement en ligne

##### **Thème d'étude obligatoire :**

- Responsabilité du cybercommerçant

### **SEMESTRE 4** (12 h)

#### **Droit du multimédia**

##### **Objectifs du module :**

Comprendre et savoir analyser les principaux aspects du droit du multimédia et des productions numériques.

##### **Compétences :**

L'étudiant doit être capable :

- d'identifier les textes juridiques applicables au multimédia
- de mettre en oeuvre les mesures nécessaires pour être en conformité avec la loi (collecte de données nominatives sur site internet)
- d'acquérir et de protéger des productions numériques pour exploitation multimédia
- d'identifier un contenu illicite sur un site web

**Contenu :**

- Le droit d'auteur
- Le droit de la vente en ligne
- Le droit des marques
- Le tatouage électronique

**Thème d'étude obligatoire :**

- La cryptographie et la falsification des données informatiques.

<i>Module 3</i> Veille technologique et intelligence numérique	Horaires indicatifs de cours/TD 20 h	Horaires indicatifs en autonomie	
		FC 10 h	FI 20 h

**SEMESTRE 3****Objectifs du module :**

Renforcer la maîtrise d'internet afin d'en faire un véritable outil d'aide à la décision. S'initier aux principaux sites et outils électroniques, ainsi qu'à la veille technologique sur internet.

**Compétences :**

L'étudiant doit être capable :

- de mener une veille technologique à partir d'outils informatiques maîtrisés
- d'identifier les textes juridiques applicables à la veille.

**Contenu :**

- Définitions : veille technologique, concurrentielle, commerciale, sociétale
- L'espionnage économique
- Intelligence économique
- La veille juridique et réglementaire : les outils et sources officielles nationales
- Logiciels de veille informationnelle

## Référentiel d'examen



C22 L'entreprise numérique 2	UC C22	10 crédits	Coeff. 3
------------------------------	--------	------------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme d'un questionnaire à choix multiples de 60 questions, d'une durée de 1h30.

Pour chaque question, 4 réponses sont possibles, 1 seule est valable.

Les réponses positives donnent droit à 3 points, les réponses négatives 0 point.

Les questions sans réponse égalent 0 point.

Cette épreuve permettant de contrôler les connaissances de l'étudiant sur les différents modules constitutifs de cette unité capitalisable, la répartition des questions se fera de la manière suivante :

- Module "Cadre organisationnel et numérique" 15 questions
- Module "Cadre juridique général et numérique" 30 questions
- Module "Veille technologique et intelligence numérique" 15 questions



# **Unité d'Enseignement de Techniques Professionnelles Métier**





Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC D12</b> Enseignement de spécialité 1	90 à 120 h	40 h	40 h

<i>Module 1</i> Principaux acteurs du marketing	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		FC	FI
	45 à 60 h	20 h	20 h

### Objectifs du module :

Acquérir ou approfondir les notions de base des études marketing, connaître les principales sources d'information et savoir choisir sa source en fonction de l'étude à réaliser concernant l'approche des marchés touristiques.

### Compétences :

- Appréhender la spécificité des métiers de services
- Intégrer ces notions dans le développement de plans marketing
- Etre capable d'utiliser les outils informatiques existant dans le développement de plans marketing (Marketing direct, GRC, marketing téléphonique, gestion de bases de données, réseaux sociaux, etc.)
- Acquérir ou approfondir les notions de base des études marketing
- Savoir utiliser le type d'étude approprié pour chaque problématique
- Savoir élaborer une étude
- Savoir exploiter et évaluer les résultats
- Maîtriser le recueil et l'analyse des besoins
- Connaître les principales sources d'informations et savoir choisir sa source en fonction de l'étude à réaliser
- Savoir réaliser un questionnaire adapté aux informations à recueillir, à l'échantillon
- Savoir définir et calculer la taille d'un échantillon

### Contenu :

Spécificités de la mercatique des services

- Concept
- Aspects immatériels
- Intangibilité du service
- Attentes client
- Qualité des services et satisfaction clients
- Fidélisation clients
- Politique relationnelle, GRC, Marketing direct
- Mercatique des services et Web





#### Analyse des besoins

- Diagnostiquer un besoin
- Rédiger un cahier des charges
- Prestataires extérieurs
- Les différents types d'études

#### Les études qualitatives

- Méthodes de recueil d'informations
- Construction d'un guide d'entretien adapté
- Analyse des résultats
- Restitution des résultats

#### Les études quantitatives

- Méthodologie de la collecte d'informations
- Mise en place d'un questionnaire adapté
- Définition d'une base de sondage
- Utilisation de statistiques
- L'échantillonnage
- Analyse et restitution des résultats
- Mise en place d'un plan d'actions

#### *Réalisations d'actions professionnelles et simulation*

*Mise en situation des étudiants sur des actions professionnelles concrètes liées à la recherche marketing*

#### Les autres études spécifiques

- Enquêtes de satisfaction
- Analyse de la valeur
- Baromètre de qualité



<i>Module 2</i> Analyse stratégique et marketing opérationnel	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		FC	FI
	40 à 60 h	20 h	20 h

### **Objectifs du module :**

Acquérir et approfondir les notions de base du marketing opérationnel dans le cadre d'un marché touristique.

Savoir analyser l'entreprise dans son environnement national, européen, et mondial.

Savoir élaborer un plan marketing opérationnel en tenant compte des contraintes de l'entreprise touristique (humaines, financières et techniques). Savoir utiliser Internet comme véritable outil marketing. Connaître la démarche du marketing stratégique.

### **Compétences :**

- Réaliser des études de marché qualitatives et quantitatives, calcul d'échantillonnages, d'administration de sondages, etc.
- Développer la capacité à analyser les études par l'analyse d'études existantes

### **Contenu :**

#### **L'analyse stratégique**

Modèles classiques de l'analyse stratégique

Notion de satisfaction du client

Comment poser un problème stratégique

Evaluation des conséquences en termes d'organisation commerciale

Hiérarchiser les analyses et actions

Marketing direct et gestion de la relation client

Etablir un positionnement stratégique

- définition du Domaine d'Activité Stratégique (DAS)
- segmentation stratégique des marchés
- grille d'évaluation de la stratégie
- optimiser les choix

Evaluer les coûts et les risques

Politique d'innovation

Stratégies concurrentielles

Stratégies de croissance interne, externe

Stratégies de développement à l'international

#### **Le plan marketing opérationnel**

Elaboration du plan marketing opérationnel

- définition
- les principales étapes de l'élaboration du plan marketing
- recherches d'informations, détection des prévisions
- politiques de prix, produit, distribution et communication-vente

Mise en œuvre et mesure de l'impact du plan marketing



- définir des actions marketing cohérentes
- traduction du plan marketing en plan d'actions commerciales et de communication
- les actions offline/online, publicitaires et promotionnelles
- définition des moyens nécessaires pour la mise en œuvre du plan marketing : humains, techniques
- définition du budget
- contrôler les résultats à l'aide d'indicateurs et de tableaux de bord

### Référentiel d'examen

D12 Enseignement de spécialité 1	UC D12	26 crédits	Coeff. 10
----------------------------------	--------	------------	-----------

L'épreuve, un contrôle de connaissances, est proposée sous forme d'une étude de cas, d'une durée de 3 heures.

A partir d'un cas concret, conçu à l'aide de données réelles, le candidat doit analyser des situations et résoudre des problèmes liés à la spécialité choisie.

Cette épreuve mobilisera également des savoirs et savoirs-faire acquis tout au long des quatre semestres de formation dans la spécialité choisie.

Au delà du simple contrôle de connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat, le réalisme et la cohérence de ses propositions.

L'utilisation de la calculatrice est autorisée.



Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC D22.1</b> Enseignement de spécialité 2	90 à 120 h	40 h	40 h

<i>Module 1</i> E-marketing du tourisme	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		FC	FI
	45 à 60 h	20 h	20 h

**Compétences :**

- Etre au fait des évolutions du secteur en matière de NTIC
- Connaître les acteurs, les métiers, les outils de base du e-marketing (outils de veille, réseaux sociaux, GRC interactive, mobile marketing, gestion de contenus de sites internet, animation de blogs, forums, gestion des avis clients, e-mailings, newsletter, techniques de ventes sur internet)
- Savoir analyser de façon pertinente les éléments d'un plan media intégrant des actions sur internet (notions de communication online autour d'un site, notion de référencement, notion achats au clic, d'affiliation, suivi d'audience et d'impact des actions internet, etc.)

**Contenu :**

- Introduction au Web 2.0
- Historique
- Situation actuelle
- Les enjeux et limites
- Le futur du Web 2.0
- Les acteurs et les outils du Web 2.0 (opérateurs tourisme de référence, sites d'importance, réseaux sociaux, ordinateurs, tablettes, smartphones)
- Le métiers mêlant tourisme et web (veilleur stratégique, analyste de trafic, web manager, web marketeur, community manager, responsable help desk, etc.)
- Intégration des outils et techniques du e-marketing au plan marketing global
- Aspects techniques du plan media internet (gestion de contenus d'un site, référencement, affiliation, achats, community management, statistiques de fréquentation, contrôle de l'impact, etc.)
- Veille technologique (collecte d'informations blanche, grise, synthèse des données et propositions afférentes, diffusion de l'information)
- Vente en ligne, Mobile marketing (techniques de ventes sur internet via les nouveaux outils) réseaux sociaux, comparateur de voyages blogs, forums (gestion de ces outils, pondérations)



<i>Module 2</i> Territoire et patrimoine	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		FC	FI
	40 à 60 h	20 h	20 h

**Compétences :**  
L'étudiant doit être capable :  
- de maîtriser la chronologie des différentes périodes historiques  
- de maîtriser les différentes zones touristiques européennes

**Contenu :**

- Etudes des grandes civilisations à l'origine de la société européenne : la Grèce – Rome – le Moyen Age Chrétien - Renaissance
- Connaissance des principaux styles en architecture
- Connaissance des grands espaces touristiques : Scandinavie, Îles Britanniques, Belgique & Pays-Bas, Europe Centrale et Orientale, les Balkans, l'Italie, la péninsule Ibérique, les îles de la Méditerranée, la France, la Turquie.

### Référentiel d'examen

D22.1 Enseignement de spécialité 2	UC D22.1	20 crédits	Coeff. 6
------------------------------------	----------	------------	----------

L'épreuve, un contrôle de connaissances, est proposée sous forme d'une étude de cas, d'une durée de 4 heures.

A partir d'un cas concret, conçu à l'aide de données réelles, le candidat doit analyser des situations et résoudre des problèmes liés à la spécialité choisie.

Cette épreuve mobilisera également des savoirs et savoirs-faire acquis tout au long des quatre semestres de formation dans la spécialité choisie.

Au delà du simple contrôle de connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat, le réalisme et la cohérence de ses propositions.

L'utilisation de la calculatrice est autorisée.



Unité capitalisable	Horaires indicatifs de cours/TD	Horaires indicatifs en autonomie	
		Formation Continue	Formation Initiale
<b>UC D22.2</b> Stages ou activités en alternance : préparation à l'oral professionnel	-	150 h	150 h

## Référentiel d'examen

D22.2 Epreuve de soutenance	UC D22.2	12 crédits	Coeff. 5
-----------------------------	----------	------------	----------

Cette épreuve permet de contrôler l'acquisition et la maîtrise de savoirs et savoirs-faire mobilisés par l'étudiant dans la constitution d'un rapport d'activité ou de rapports découverte/mission.

Au cours de cette épreuve, l'étudiant devra soutenir, devant un jury, oralement son rapport d'activité ou son rapport mission.

### 1 - Modalités de préparation

Pour prendre en compte la diversité des situations, l'élaboration de ces documents écrits peut s'appuyer sur différentes modalités d'expériences formatives :

- soit des stages en entreprise d'une durée totale de 20 semaines
- soit un emploi salarié

#### *1.1. Le stage en entreprise*

Les stages doivent se dérouler pendant la scolarité. Ils doivent avoir une durée minimum de 20 semaines (4 semaines pour le stage découverte en première année, 16 semaines pour le stage-mission en deuxième année).

Les terrains de stages doivent être choisis en fonction des possibilités d'actions professionnelles du candidat, et soumis à l'équipe pédagogique de l'école, qui en valide le bien-fondé et l'adéquation avec le niveau exigé. Il peut s'agir d'entreprises publiques ou privées ou d'organisations au sens large.

Ces stages donnent l'occasion au candidat, en relation avec son maître de stage et son tuteur-enseignant, de déterminer les études, les actions ou les missions qui lui seront confiées et qui constitueront la matière de ses rapports.

La production de certificats de stages mentionnant la durée, les dates et, éventuellement les études ou missions confiées par l'entreprise, sera exigée au moment de l'épreuve de soutenance.

#### *1.2. L'emploi salarié*

La préparation du rapport d'activités peut également s'appuyer sur l'expérience professionnelle du candidat, qu'il soit salarié à temps plein ou en alternance, pourvu que la nature de ses activités professionnelles et le niveau de ses responsabilités soient conformes aux spécificités et aux exigences du référentiel de l'examen FEDE présenté.

Dans ce cas, ce sont les missions qui sont confiées au salarié qui deviennent la matière de son rapport d'activités.



## **2. Le rapport d'activités ou les rapports - découverte / mission**

Le document écrit présenté par les candidats stagiaires ou salariés est un rapport d'activités. Les documents écrits présentés au titre de la formation initiale sont un rapport-découverte en première année et un rapport mission en deuxième année.

Ces documents écrits font l'objet d'une évaluation spécifique par le jury, composé d'un enseignant auquel il est adjoind un professionnel.

C'est devant ce même jury que le candidat soutiendra son rapport à l'oral.

### ***2.1.1. Le contenu du document écrit***

Le document écrit ne doit pas se résumer à un simple descriptif de l'activité du candidat ou à un simple compte rendu de lecture.

Il doit représenter un effort de recherche, d'analyse et d'application concernant un aspect réel et bien délimité de l'activité d'une entreprise (entendue au sens large), dans un contexte économique européen si possible.

L'observation des pratiques de l'entreprise ou de l'organisation et/ou la lecture des ouvrages théoriques en relation avec le sujet doit permettre au candidat de cerner une problématique relative à un contexte précis, et lui donner l'occasion de développer une analyse et des propositions concrètes qu'il doit être capable de justifier.

L'organisation du document écrit est importante, il doit respecter une ordonnance classique, en abordant dans un ordre logique les différentes étapes de l'élaboration du projet, dont voici quelques exemples :

- introduction,
- la demande ou la commande,
- la problématique,
- l'idée de départ, le projet initial,
- les hypothèses de recherche,
- les résultats attendus,
- la méthodologie utilisée,
- les arguments du projet, les propositions,
- l'évaluation, la comparaison avec d'autres projets,
- la confrontation avec la réalité, le terrain, les entreprises,
- les résultats éventuellement obtenus,
- les outils de contrôle éventuellement mis en place,
- les avantages apportés par le projet ou l'étude.

### ***2.1.2. Présentation des rapports***

Le document écrit sera saisi au traitement de texte et présentera les caractéristiques suivantes :

- format A4,
- nombre de pages : voir fiche 5 dans la boîte à outils,
- impression recto seul,
- marges 2,5 cm de chaque côté,
- interligne 1,5,
- relié.

Le rapport d'activités ou le rapport-mission peuvent contenir quelques annexes essentielles qui ne doivent pas dépasser un volume maximum de 10 feuilles A4.

La provenance de ces annexes doit être clairement indiquée (document élaboré par le candidat, tiré de telle publication, fourni par l'entreprise, etc).



La page de titre doit comporter les mentions suivantes :

- nom et prénom du candidat,
- numéro de candidat attribué par le CEE de la FEDE,
- titre éventuel du rapport ou du mémoire,
- « Examens de la FEDE »,
- « Rapport d'activités [ou Rapport-mission] présenté à l'épreuve professionnelle de soutenance du diplôme visé de [année] »

Il devra contenir un sommaire au début, une bibliographie à la fin et éventuellement une table des annexes.

Il sera exigé la même rigueur que pour les travaux universitaires en ce qui concerne la présentation des références, des citations, etc.

Il faut prévoir une édition en au moins trois exemplaires, deux pour le jury, un pour le candidat.

### ***2.1.3. Délai de fourniture du document écrit***

Les rapports d'activités ou rapports-mission doivent être envoyés en deux exemplaires au centre d'examen (pour transmission au jury) au moins 3 semaines avant le début de la période annoncée pour ce type d'épreuve (aux environs du 15 mai).

### ***3. Objectifs et critères d'évaluation***

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les capacités suivantes, sur un total de 60 points :





CAPACITES	CRITERES D'EVALUATION	BAREME
Aptitude du candidat à communiquer par écrit	Le candidat doit être capable de : - s'exprimer par écrit en respectant les règles de style et l'orthographe de sa langue - avoir une pensée claire - organiser sa pensée selon un plan organisé et explicite	30 points
Aptitudes bureautiques et informatique	L'étudiant doit être capable de : - respecter une charte graphique - prouver l'utilisation de logiciels spécifiques professionnels (production d'annexes issues de ces logiciels spécifiques)	10 points
Capacité à élaborer une pensée construite sur des problèmes techniques liés au monde de l'entreprise	L'étudiant doit être capable de : - maîtriser les aspects techniques abordés dans le rapport d'activité ou rapport-mission et faire preuve d'une véritable autonomie dans les domaines concernés	10 points
Capacité à témoigner des compétences professionnelles et savoir-faire attendus d'un étudiant ayant suivi une formation de niveau V (niveau du CEC) dans un domaine professionnel spécifique	L'étudiant doit être capable de : - démontrer son savoir-faire professionnel dans un contexte technique lié à la spécialité choisie	10 points

### Déroulement de la soutenance

Le jury est composé d'un enseignant auquel il est adjoint un professionnel.  
L'épreuve dure 30 minutes. Pas de temps de préparation.

#### *4. Exposé théorique (de 10 à 15 min)*

Dans un premier temps, le jury invitera le candidat à justifier le choix de son projet ou de son étude et à livrer les conclusions auquel il est parvenu.

Ce travail de soutenance ne doit pas conduire le candidat à « lire » son rapport d'activités ou rapport-mission devant le jury. Cette partie de l'épreuve est une évaluation des compétences de communication orale dans un contexte professionnel et technique.

Le candidat s'efforcera donc de retracer, d'une manière construite et raisonnée, son cheminement dans le choix d'un sujet ou d'un projet, les difficultés qu'il a connues et comment il les a surmontées, la place que ce projet a prise par rapport à son projet professionnel et personnel, les contacts qu'il a pu nouer à cette occasion avec des professionnels, des organisations, les suites qui seront éventuellement données, etc...

Il devra savoir introduire et conclure son exposé, et maîtriser son temps de parole.



Le candidat peut utiliser à sa guise des documents complémentaires.

Le candidat a aussi la possibilité d'utiliser les techniques de présentation qu'il juge utiles (par exemple : présentation assistée sur ordinateur, etc.) pourvu qu'il soit autonome dans l'utilisation de ces outils et qu'il reste dans le temps imparti.

Pendant cet exposé de 10 à 15 minutes, le candidat ne sera pas interrompu.

### **5. Discussion avec le jury (15 à 20 min)**

Dans un deuxième temps, le jury reviendra sur des aspects plus techniques ou professionnels, notamment sur le contenu du document écrit, et posera les questions suscitées par la lecture de celui-ci.

Toutefois, s'agissant de la partie « soutenance orale » de l'épreuve, le jury évaluera moins la précision et la justesse des éléments de réponse fournis que la capacité, de la part du candidat, à maîtriser la situation de communication, à comprendre et à traiter une objection, à organiser un discours, à convaincre...

Durant cette phase d'échange, le jury pourra également interroger le candidat sur son projet professionnel et personnel, ainsi que sur les démarches entreprises pour sa mise en oeuvre.

### **6. Objectifs et critères d'évaluation**

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les capacités suivantes, sur un total de 60 points :

CAPACITES	CRITERES D'EVALUATION	BAREME
Aptitude du candidat à communiquer oralement	Le candidat doit être capable de : <ul style="list-style-type: none"><li>- montrer une présentation générale correcte</li><li>- s'exprimer par oral clairement et correctement</li><li>- maîtriser le déroulement de l'épreuve, gérer son temps</li><li>- choisir ses arguments</li><li>- convaincre</li><li>- faire preuve d'écoute active</li></ul>	60 points
Capacité à tirer parti, pendant l'exposé et la discussion, de documents de travail professionnels (documentation, catalogues, réalisations personnelles, annexes diverses)	Le candidat doit être capable de : <ul style="list-style-type: none"><li>- maîtriser parfaitement les documents qu'il apporte</li><li>- être à l'aise dans la présentation et l'utilisation de ces documents en tant qu'appui de la communication orale (la qualité elle-même des documents n'est pas évaluée)</li></ul>	30 points
Capacité à porter un jugement objectif sur la teneur et le résultat de l'étude ou du projet tutoré	Le candidat doit être capable de : <ul style="list-style-type: none"><li>- démontrer son savoir-faire professionnel dans un contexte technique lié à sa spécialité et à un niveau V de compétences (niveau du CEC)</li></ul>	30 points

