



مذكرة رقم: 109X24

الرباط، في: 23 فبراير 2024

إلى السيدات والسادة

مديرة ومديري الأكاديميات الجهوية للتربية والتكوين
المديرات والمديرين الإقليميين

المكلفين بمهام تنسيق التفيتيش الجهوي بأقسام تحضير شهادة التقني العالي
مديرات ومديري المؤسسات المحتضنة لأقسام تحضير شهادة التقني العالي
الأستاذات والأساتذة العاملون بأقسام تحضير شهادة التقني العالي

- الموضوع: الأطر المرجعية لاختبارات الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي (BTS) - دورة 2024
- الإطار المرجعي للاختبار الخاص بمكون التواصل المهني تخصص تسيير المطاعم وتخصص فن الطبخ، فن المائدة والخدمات -
المراجع: - قرار وزير التربية الوطنية رقم 1431.12 الصادر في 11 محرم 1434 (26 نونبر 2012) المتعلق بإعادة تنظيم شهادة التقني العالي، كما وقع تغييره وتتميمه؛
- مقرر وزير التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي رقم 037-21 بتاريخ 30 أبريل 2021 في شأن دفتر مساطر تنظيم امتحان نيل شهادة التقني العالي؛
- المذكرة الوزارية رقم 039X22 بتاريخ 13 يونيو 2022 في شأن الترشيح لولوج أقسام تحضير شهادة التقني العالي برسم الموسم الدراسي 2022-2023.

سلام تام بوجود مولانا المؤيد بالله،

وبعد، فإلحاقا بالمراجع المشار إليها أعلاه، ومواصلة للجهود الرامية إلى الرفع من جودة التكوين، وانسجاما مع التوجهات الهادفة إلى تحسين الممارسة التقويمية، وضمانا لمصداقية نتائج امتحان نيل شهادة التقني العالي وموثوقيتها وكذا جعل القرارات المترتبة عنها تعكس بدقة أداء المترشحات والمترشحين، عملت الوزارة على إعداد الإطار المرجعي، للامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي، الخاص بمكون التواصل المهني تخصص تسيير المطاعم وتخصص فن الطبخ، فن المائدة والخدمات، لاعتماده في بناء مواضيع اختبارات المكون المذكور، وذلك ابتداء من الموسم الدراسي الحالي 2023-2024.
وقد تم إعداد هذا الإطار المرجعي والمصادقة عليه من طرف لجن وطنية تخصصية مكونة من أستاذات وأساتذة ممارسين بالمؤسسات المحتضنة لأقسام تحضير شهادة التقني العالي، وذلك بتأطير من المكلفين بمهام تنسيق التفيتيش الجهوي بأقسام تحضير شهادة التقني العالي.

1. الأهداف

تحدد الأهداف من اعتماد الأطر المرجعية في:

1.1. التحديد الأدق لما يجب أن يستهدفه الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي من كفايات ومهارات ومضامين وذلك بهدف التوجيه الأنجع لتدخلات مختلف الفئات المعنية بإعداد المترشحين والمترشحات لاجتياز هذا الامتحان؛

2.1. الرفع من درجة صلاحية مواضيع الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي بجعلها أكثر تغطية وتمثيلية للمنهاج الدراسي الرسمي؛

3.1. تدقيق الأساس التعاقدي للامتحان بالنسبة لجميع الأطراف المعنية من أستاذات وأساتذة وطلبة ولجن إعداد المواضيع؛

4.1. اعتماد معيار وطني موحد لتقويم مواضيع الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي؛

5.1. توفير موجّهات لبناء فروض المراقبة المستمرة واستثمار نتائجها في وضع الآليات الممكنة من ضمان تحكم المتعلمات والمتعلمين في الموارد والكفايات الأساسية للمناهج الدراسية.

2. بنية الإطار المرجعي

يستند وضع الأطر المرجعية لمواضيع امتحان نيل شهادة التقني العالي على التحديد الدقيق والإجرائي لمعالم التحصيل النموذجي للمتعلمين وللمتعلمات عند نهاية التكوين بأقسام تحضير شهادة التقني العالي، وذلك من خلال:

1.1. ضبط الموارد الدراسية المقررة خلال التكوين مع حصر درجة الأهمية النسبية لكل مجال من مجالاتها داخل المنهاج الرسمي لكل مكون من مكونات الوحدات الثلاث للتكوين؛

2.2. تعريف الكفايات والمهارات والقدرات المسطرة لهذا المستوى التكويني تعريفا إجرائيا، مع تحديد درجة الأهمية بالنسبة لكل مستوى مهاري داخل المنهاج الرسمي للمكون المعني بالاختبار؛

3.2. تحديد شروط الإنجاز.

3. توظيف الإطار المرجعي

توظف الأطر المرجعية في بناء مواضيع الاختبارات المتعلقة بمختلف مكونات وحدات الامتحان وذلك بالاستناد إلى المعايير التالية:

1. التغطية : أن يغطي موضوع الامتحان كل المجالات المحددة في الإطار المرجعي الخاص بكل مكون من مكونات وحدات التكوين.

2. التمثيلية: أن تعتمد درجة الأهمية المحددة في الإطار المرجعي لكل مجال من مجالات الموارد الدراسية ولكل كفاية أو مستوى مهاري في بناء موضوع الاختبار وذلك لضمان تمثيلية هذا الأخير للمنهاج الرسمي المقرر.

3. المطابقة: أن يتم التحقق من مطابقة الوضعيات الاختبارية للمحددات الواردة في الإطار المرجعي على ثلاث مستويات:

● الكفايات والمهارات؛

● الموارد الدراسية ومجالاتها؛

● شروط الإنجاز.

هذا، وحتى يحقق هذا الإجراء الأهداف المتوخاة منه، باعتباره خطوة أساسية للرفع من صلاحية وموثوقية امتحان نيل شهادة التقني العالي، يشرفني أن أطلب منكم الحرص على تنفيذ ما يلي:

✓ استنساخ هذه المذكرة وتوزيعها على المعنيين بالموضوع مع العمل على إطلاع مختلف المترشحين والمترشحات لامتحان نيل شهادة التقني العالي على فحواها؛

✓ تمكين المكلفين بمهام تنسيق التفتيش الجهوي بأقسام تحضير شهادة التقني العالي من:

- عقد اجتماعات ولقاءات تربوية لاطلاع المتدخلين المعنيين على مضامين هذا الإطار المرجعي؛

- تنظيم لقاءات تربوية مع الأساتذات والأساتذة، الممارسين بالمؤسسات المحتضنة لأقسام تحضير شهادة التقني العالي، لاعتماد هذه الأداة في التخطيط للتدريس وتوظيفها في إعداد فروض المراقبة المستمرة.

واعتبارا للأهمية البالغة التي يكتسبها هذا الموضوع، فإني أهيب بالجميع، كل من موقعه، إيلاءه كل الاهتمام والعناية اللازمين.

والسلام.

وزير التربية الوطنية والتعليم الأولي
والرياضة
شكيب بنموسى



الأطر المرجعية لاختبارات الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي (BTS) - دورة 2024
الإطار المرجعي للاختبار الخاص بمكون التواصل المهني - تخصص تسيير المطاعم وتخصص فن الطبخ، فن المائدة والخدمات
Composante : Communication Professionnelle
Filières : Gestion de Restauration – Art Culinaire, art de la Table et des Services

INTRODUCTION :

Le cadre référentiel sert à élaborer les sujets d'examen concernant la matière de la communication professionnelle en s'appuyant sur les critères suivants :

- **La couverture :**
Le sujet d'examen doit couvrir tous les domaines précisés par le cadre référentiel concernant la matière enseignée.
- **La représentativité :**
Le degré d'importance précisé dans le cadre référentiel pour chaque domaine et chaque niveau de compétence dans l'élaboration du sujet d'examen doit garantir la représentativité de ce dernier.
- **La conformité :**
Les mises en situation doivent respecter trois éléments :
 - les compétences et les savoirs faire
 - le contenu du programme
 - les normes de réalisation du sujet d'examen.

Afin de répondre aux objectifs du référentiel de l'épreuve de la communication professionnelle et permettre aux enseignants de l'aborder avec confiance, il s'avère nécessaire de respecter les domaines de compétence et d'évaluation.

DOMAINES DE COMPETENCES :

Tout au long de la **deuxième année** de formation, l'enseignant doit mettre en œuvre un savoir-faire précis afin de développer les compétences permettant d'atteindre les objectifs d'évaluation.



Contenus	Compétences	Objectifs d'évaluation
<p>MODULE 1 : LA COP</p> <p>I. Techniques de base de la COP</p> <p>A. Ecoute active : empathie/absence de préjugés/ signes non verbaux</p> <p>B. Questionnement : question ouverte-fermée-miroir-alternative-QCM</p> <p>C. Reformulation : résumé-écho-clarification</p> <p>D. Prise de notes.</p> <p>II. Principales situations de COP</p> <p>A. Communication interpersonnelle</p> <p>1. Accueil : les étapes de l'accueil (prise de contact-traitement de sujet-conclusion-prise de congé)</p> <p>2. Entretien téléphonique : émission et réception d'appel</p> <p>3. Entretien d'évaluation : objectif-préparation-déroulement-fiche d'évaluation</p> <p>4. Entretien de négociation : préparation-déroulement</p> <p>B. Communication de groupe</p> <p>1. Prise de parole en public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparation • Présentation (introduction-développement-conclusion) • Après l'exposé (questions-auto-évaluation) • Gestion du trac <p>2. Réunions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types : Directe/à distance (téléconférence) • Objectifs : d'information/d'échange/de résolution de problème • Préparation : ordre du jour/convocation/préparation matérielle • Déroulement (rôle de l'animateur/ des participants/ du secrétaire de séance) 	<p>➤ Maîtriser les techniques de la COP</p> <p>➤ Maîtriser les techniques de la communication interpersonnelle au sein d'une unité touristique ou de restauration</p> <p>C. Maîtriser la prise de parole dans un groupe au sein d'une unité touristique ou de restauration</p>	<p>➤ Reformuler un message</p> <p>➤ Identifier les types de questions</p> <p>➤ Restituer l'essentiel d'un message</p> <p>➤ Analyser une situation orale professionnelle</p> <p>➤ Compléter un scénario téléphonique</p> <p>➤ Compléter un scénario d'entretien</p> <p>➤ Distinguer les types de réunions</p> <p>➤ Maîtriser la préparation et la conduite de réunion</p>



Contenus	Compétences	Objectifs de l'évaluation
MODULE 2 : CEP I. Ecrits classiques A. Lettre commerciale 1. Demande d'informations et réponse du fournisseur 2. Choix du fournisseur : tableau comparatif 3. Commande : lettre - bon et bulletin de commande 4. Livraison : bon de livraison et de réception-facture 5. Réclamation et réponse (traiter un cas général) B. Les notes 1. De service 2. D'informations 3. De consignes 4. D instructions C. Compte rendu A. Réunion B. Evénement C. Activité D. Rapport A. D'activité B. De mission C. D'étude II. Ecrits électroniques : Rédaction des emails	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rédiger les écrits classiques échangés avec les partenaires d'une unité touristique ou de restauration ➤ Rédiger un mail 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rédiger une lettre commerciale ➤ Comparer et choisir les fournisseurs ➤ Remplir un document commercial ➤ Calculer le montant d'une facture ➤ Rédiger une note ➤ Remplir un CR formulaire ➤ Remplir un rapport formulaire ➤ Rédiger un mail
MODULE 3 : INSERTION A LA VIE PROFESSIONNELLE A. Bilan personnel et professionnel B. Projet professionnel C. Prospection du marché et sélection des entreprises D. Élaboration du Curriculum Vitae (rappel) E. Étude des annonces offres et demande d'emploi F. Rédaction d'une lettre de motivation réponse à une annonce, candidature spontanée G. Objectifs et type d'entretien d'embauche (individuel-en groupe-avec jury-en chaine-à distance) H. Déroulement d'un entretien d'embauche	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborer un bilan personnel et professionnel ➤ Etudier et analyser les annonces ➤ Rédiger le CV et la lettre de motivation ➤ Réussir un entretien d'embauche 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rédiger un CV ➤ Rédiger une lettre de motivation ➤ Distinguer les types d'entretien d'embauche ➤ Maîtriser les étapes et la conduite au cours d'un entretien d'embauche



Domaines d'évaluation

Le programme de la deuxième année Communication Professionnelle prend appui sur des mises en situations comportant trois domaines d'évaluation à savoir :

- la Communication Orale Professionnelle (COP) ;
- la Communication Ecrite Professionnelle (CEP) ;
- l'insertion à la vie professionnelle.

Domaines	Capacités	% alloué	barème
Communication orale professionnelle	<ul style="list-style-type: none">➤ Reformuler un message➤ Identifier les types de questions➤ Restituer l'essentiel d'un message➤ Analyser une situation orale professionnelle➤ Compléter un scénario téléphonique➤ Compléter un scénario d'entretien➤ Distinguer les types de réunions➤ Maitriser la préparation et la conduite de réunion	30 %	6 pts
Communication écrite professionnelle	<ul style="list-style-type: none">➤ Rédiger une lettre commerciale➤ Comparer et sélectionner les fournisseurs➤ Remplir les documents commerciaux➤ Calculer le montant d'une facture➤ Rédiger une note➤ Remplir un CR formulaire➤ Remplir un rapport formulaire➤ Rédiger un mail	40 %	8 pts
Insertion à la vie professionnelle	<ul style="list-style-type: none">➤ Rédiger un CV➤ Rédiger une lettre de motivation➤ Distinguer les types d'entretien d'embauche➤ Maitriser les étapes et la conduite au cours d'un entretien d'embauche	30 %	6 pts



Recommandations :

Conception du sujet :

1. L'épreuve, d'une durée de deux heures qui s'appuie sur des mises en situation liées à la vie des entreprises fictives ;
2. Le sujet d'examen doit tenir compte des normes et des valeurs de l'étudiant ;
3. Le sujet comportera :
 - Une page de garde ;
 - Des documents d'analyse (données de base) ;
 - Des documents réponses (tableaux à compléter, QCM, schéma...).
4. Les documents de réponses doivent être fournis à l'étudiant par le centre d'examen où il sera indiqué la mention « documents à rendre avec la copie d'examen ».
5. L'épreuve doit être présentée d'une façon sobre en évitant l'utilisation des trames en couleur.

Correction de l'épreuve :

1. Le corrigé indicatif doit comporter les éléments de réponse et un barème détaillé.
2. Le correcteur doit accepter toute réponse logique et tenir compte de la présentation de la copie.

