



المملكة المغربية  
وزارة التربية الوطنية  
والتكوين المهني  
والتعليم العالي والبحث العلمي



المملكة المغربية  
وزارة التربية الوطنية  
والتكوين المهني  
والتعليم العالي والبحث العلمي

الأطر المرجعية المكيفة الخاصة باختبارات الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي (BTS) - دورة 2020  
الإطار المرجعي للاختبار الخاص بمكون التواصل المهني - تخصص التدبير السياحي و المحاسبة و التسيير  
**Composante: Communication Professionnelle**  
**Filières: Management Touristique et Comptabilité et Gestion**

## S.10 Communication professionnelle

### 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.

الأطر المرجعية المكيفة الخاصة باختبارات الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي (BTS) - دورة 2020  
الإطار المرجعي للاختبار الخاص بمكون التواصل المهني - تخصص التدبير السياحي و المحاسبة و التسيير  
مديرية التكوين وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات - المركز الوطني للتقويم و الامتحانات والتوجيه  
الهاتف: 05.37.71.44.53 / 52 - الفاكس: 05.37.71.44.08 البريد الإلكتروني: [cneepts@gmail.com](mailto:cneepts@gmail.com) ص 1 من 3

## Domaines de compétences

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

S.10 COMMUNICATION PROFESSIONNELLE		
CONTENU	COMPÉTENCES	OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION
<b>S.101 Concepts de base de la communication</b>		<p>À partir d'une mise en situation de communication professionnelle, l'étudiant doit être capable de :</p> <p>➤ repérer les concepts de base de la communication.</p>
<b>S.1011 Situation de la communication</b>		
S.10111 Composantes formelles (émetteur, récepteur, code, canal, message, feed-back)		
S.10112 Composantes relationnelles et situationnelles (cadre de référence, groupe d'appartenance, statut, rôle)		
<b>S.1012 Variétés des situations de communication</b>		
<b>S.10121</b> En fonction de la structure de l'organisation (hiérarchiques, fonctionnelles)	<p>Analyser et schématiser une situation de communication</p> <p>➤ Identifier les différentes composantes d'une situation de communication</p> <p>➤ Caractériser les différents types de communication</p> <p>➤ Identifier les formes de la communication</p> <p>➤ Repérer les facteurs d'échec à la communication</p> <p>➤ Déterminer les critères d'efficacité d'une communication</p>	
<b>S.10122</b> En fonction de l'organisation de la communication (formelles, informelles)		
<b>S.10123</b> En fonction de la transmission des informations (verticales : descendante/ascendante, latérales)		
<b>S.10124</b> En fonction du récepteur (interpersonnelles, de masse, de groupe)		
<b>S.10125</b> En fonction des supports utilisés (écrites, orales, visuelles, audiovisuelles)		
<b>S.1013 Formes de la communication</b>		
<b>S.10131</b> Verbale (structure du message, niveaux et registre de langage)		
<b>S.10132</b> Non verbale (gestes, mimiques, regard, posture, apparence physique, distance...)		
<b>S.1014 Facteurs d'échec de la communication</b>		
<b>S.10141</b> Barrières individuelles (d'ordre cognitif, affectif, comportemental, organisationnel, économique et technique).		



<b>S.1015 Les comportements facilitateurs de la communication</b> <b>S.10151</b> Préparation du message <b>S.10152</b> Écoute active <b>S.10153</b> Questionnement <b>S.10154</b> Reformulation		
<b>S.102- Communication orale professionnelle</b> <b>S.1021</b> Communication interpersonnelle ➤ Accueil ➤ Entretien téléphonique ➤ Entretien (négociation, évaluation et d'embauche) <b>S.1022</b> Communication de groupe ➤ Exposé ➤ Réunion (organisation, animation) <b>S.1023</b> Critères de choix d'un document écrit <b>S.103</b> Outils de la communication écrite professionnelles : <b>S.1031</b> Les outils classiques : • lettre commerciale : • demande d'informations et réponse • Commande et réponse (bon et bulletin de commande) • Livraison (bon de livraison et de réception, facture) • Réclamations et réponse	Maîtriser les règles de base d'une situation de communication orale <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ➤ Prendre la parole devant un groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analyser toute situation de communication orale (critiquer, proposer, reformuler, rédiger...)</li> <li>➤ Rédiger les écrits professionnels en respectant : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La normalisation de la lettre commerciale,</li> <li>▪ Analyser et remplir un document commercial.</li> </ul> </li> </ul>

(\* ) Les écrits électroniques sont des cas pratiques qui seront évalués pendant les séances d'informatique de gestion et des activités professionnelles de synthèse.

