

- Une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.

L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement de « culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

## **B. Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.

Chaque situation vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3, en faisant apparaître une complémentarité d'approche des champs disciplinaires. L'ensemble des deux situations doit permettre d'évaluer les compétences du candidat dans chacun des trois champs économique, juridique et managérial.

Chaque situation est d'une durée de 2 heures dont au moins une écrite.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

## **E4 Relation commerciale interculturelle (en anglais et en français)**

### **COEF. 7 U4**

#### **1. Finalité et objectifs**

L'objectif de l'épreuve E4 est de valider les compétences et savoirs associés au bloc n°1 « développer la relation commerciale dans un environnement interculturel » :

Exploiter les données clients/fournisseurs

Gérer la relation commerciale internationale

Communiquer en français et en anglais dans des contextes

interculturels Assurer la coordination des services Animer un réseau professionnel.

#### **2. Critères d'évaluation**

Les bases de données sont actualisées, en respectant la sécurité et l'intégrité du SIC

Le traitement des données répond aux exigences commerciales et respecte les réglementations

L'information produite est fiable et pertinente

L'information est diffusée de manière ciblée et adaptée

Les attentes des clients / les contraintes des fournisseurs et des prestataires et leurs évolutions sont prises en compte

La solution proposée répond aux demandes du client et aux contraintes du fournisseur et du prestataire Les propositions sont réalistes

Les contraintes légales et réglementaires sont respectées

Les opérations liées aux règlements sont traitées et suivies (traçabilité)

Les risques sont pris en compte

Les réclamations, litiges, sinistres sont traités en respectant les processus internes et de façon personnalisée Les

tableaux de bord sont opérationnels

Les mesures correctrices sont cohérentes

La communication écrite et orale est efficace

Les outils de communication sont adaptés à la situation

Les documents commerciaux sont adaptés à la situation et exploitables

Les comptes rendus sont adaptés et exploitables

Les informations diffusées circulent efficacement dans le respect des procédures Les

actions de communication avec le réseau professionnel sont efficaces.

#### **3. Modalités d'évaluation**

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des activités réelles, vécues ou observées par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

## 4. Organisation et déroulement de l'épreuve A.

### Forme ponctuelle

#### Partie écrite: 3h (en français et en anglais)

L'épreuve prend appui sur un contexte professionnel permettant de valider les compétences et savoirs associés décrits dans le bloc de compétences 1.

Des documents en français et en anglais sont fournis au candidat en appui des problématiques professionnelles à traiter. Les réponses à ces problématiques seront rédigées en français ou en anglais selon la consigne.

#### Partie orale : 45 minutes maximum

L'épreuve orale s'appuie sur deux dossiers :

- un dossier interculturel rédigé en anglais : écrit réflexif sur la dimension interculturelle du stage à l'étranger - un dossier professionnel qui présente les activités de « Relation commerciale interculturelle » conduites en milieu professionnel et en formation.

Ces dossiers ne sont pas évalués en tant que tels, ils sont supports à l'épreuve orale.

Les dossiers constituent des productions originales et personnelles soumises à la réglementation de la fraude aux examens. Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

#### **Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve**

Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier,
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Déroulement de l'oral : 45 minutes maximum

Phase 1 (15 minutes maximum) : présentation de l'expérience interculturelle en anglais (5 minutes maximum) suivi d'un entretien avec le jury en anglais et en français (10 minutes maximum).

Phase 2 (15 minutes maximum) : simulation d'une situation professionnelle, à partir d'une des activités présentées dans le dossier professionnel du candidat (10 minutes maximum en anglais), puis entretien avec le jury en français (5 minutes maximum) sur la situation simulée.

Phase 3 (15 minutes maximum) : mise en œuvre d'outils numériques à partir des activités présentées dans le dossier.

### B. Contrôle en cours de formation

L'épreuve repose sur deux dossiers élaborés par le candidat au cours de sa formation :

- un dossier interculturel rédigé en anglais : écrit réflexif sur la dimension interculturelle du stage à l'étranger - un dossier professionnel qui présente les activités de « Relation commerciale interculturelle » conduites en milieu professionnel et en formation.

Le dossier professionnel intègre les productions écrites et les situations de communication orale réalisées tout au long de la formation, en français et en anglais, les grilles d'évaluation remplies par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage dans le cadre des activités menées en milieu professionnel ou des missions référencées dans le dossier professionnel, ainsi que l'attestation de certification nationale de la culture numérique.

L'évaluation se déroule au cours de la deuxième année de formation. Elle prend la forme d'une ou plusieurs situations d'évaluation pouvant correspondre en partie aux modalités de l'épreuve ponctuelle.

Les dossiers constituent des productions originales et personnelles soumises à la réglementation de la fraude aux examens. Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur d'économie et gestion et d'un professeur d'anglais ayant assuré la formation du candidat en « Relation commerciale interculturelle » et le cas échéant d'un professionnel.

## **ÉPREUVE E5 : Mise en œuvre des Opérations Internationales**

### **COEF.5 U5**

Épreuve ponctuelle écrite.

Durée : 4 heures

#### **1. Objectif**

L'objectif de l'épreuve de mise en œuvre des opérations internationales est de valider les compétences et savoirs associés correspondant au bloc n° 2 « Mettre en œuvre des opérations internationales » :

Organiser, contrôler et suivre la réalisation d'un contrat international  
Évaluer les conséquences des choix opérés  
Mesurer les risques, gérer leur couverture, les sinistres et les litiges  
Contrôler et suivre les processus et la chaîne documentaire Évaluer les prestations de service et les offres fournisseurs  
Proposer des pistes d'amélioration de gestion des opérations  
Concevoir et analyser des tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations.

#### **2. Critères d'évaluation**

Le choix des prestataires est pertinent  
Les responsabilités de chaque intervenant sont délimitées  
La documentation réalisée est fiable et complète  
Les conditions de conformité sont identifiées  
Le suivi de l'opération est efficient  
La vérification de la faisabilité et de la conformité de l'opération est rigoureuse  
Les solutions de remédiation proposées sont adaptées  
Les risques sont identifiés et mesurés  
La couverture est optimale  
Les procédures du traitement des sinistres sont respectées  
Les informations nécessaires au traitement des réclamations et litiges sont pertinentes  
Le processus de gestion de l'opération est rigoureusement appliqué  
Les documents sont vérifiés, validés ou amendés  
Le bilan de l'opération est exploitable  
La sélection des critères de performance est pertinente  
La mesure des performances est juste  
Le bilan des performances est exploitable  
Les critères de choix et la comparaison sont opérationnels  
Les propositions d'amélioration sont appropriées  
Les indicateurs de suivi de la gestion des opérations sont pertinents  
Les tableaux de bord sont actualisés et opérationnels L'analyse du suivi des opérations est fiable.

#### **3. Modalités d'évaluation**

L'épreuve prend appui sur une situation professionnelle de mise en œuvre des opérations internationales. Elle peut comporter des questions complémentaires s'appuyant sur d'autres situations professionnelles.