

Plan et fiches de progression pour l'enseignement de l'anglais en BTS
« Conseil et commercialisation de solutions techniques » : 'Nouveaux enjeux contemporains, continuité et évolution.'

La progression qui sera détaillée plus bas abordera et développera les points suivants : LV1 niveau B2 et LV2 niveau B1 du CECRL.

Pour la LV1, toutes les compétences seront évaluées : compréhension écrite / orale et **production écrite** / orale et interaction orale (notons bien le mot « production » et non « expression » - « production » dénotant un niveau supérieur d'aisance et d'autonomie dans la création d'énoncés).

En LV1 et à l'écrit le dictionnaire unilingue est autorisé.

Pour la compréhension de l'écrit :

« Ce document pourra être au choix un appel d'offre, un contrat, un cahier des charges, une demande de tarification, un plan de charge, une demande de livraison, ou tout autre document susceptible d'être rencontré dans une situation de travail par le titulaire du diplôme. »

Support(s) pour l'écrit :

« Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et l'aire culturelle de la langue étudiée, et qui n'excèdera pas 50 lignes. »

Pour l'expression écrite :

« Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit (courrier, bref compte rendu, ...) en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en français. »

Support(s) pour l'écrit :

« Un ou plusieurs documents en langue française dont le contenu est en relation avec la profession et qui n'excèdera pas 50 lignes »

Pour l'expression orale :

a) **Un entretien avec l'examineur**

A partir d'une fiche descriptive de situation élaborée par le candidat retraçant une situation professionnelle qu'il a vécue ou observée en stage ou en formation. Lors de cet entretien, l'examineur donnera la possibilité au candidat de mettre en exergue la compréhension qu'il a développée des enjeux d'une communication en langue étrangère.

Cette partie de l'épreuve durera 10 minutes au maximum. Le candidat devra présenter trois fiches au début de l'épreuve, une fiche sera choisie par l'examineur et 10 minutes de préparation seront accordées au candidat avant l'interrogation.

b) Une simulation d'entretien téléphonique

A partir du descriptif d'une situation professionnelle qui sera remis au candidat par l'examineur avant l'épreuve. L'épreuve proprement dite durera 10 minutes, l'examineur et le candidat n'étant pas en face à face durant la simulation d'entretien téléphonique (soit grâce au recours à un dispositif technique approprié, soit simplement grâce à une cloison mobile ou un panneau). L'échange qui suivra aura pour but d'amener le candidat à préciser les difficultés rencontrées au cours de cette simulation d'entretien téléphonique.

La fiche descriptive pour cette situation (contexte, protagonistes, problème, enjeux éventuels) est remise par l'examineur au candidat avant le début de l'interrogation. 10 minutes ensuite seront accordées au candidat pour préparer cette simulation.

Les deux phases de préparation pourront être regroupées en un temps global de 20 minutes, le candidat ayant à sa disposition l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation des deux exercices et gérant son temps de préparation selon ses souhaits.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur qui enseigne l'anglais langue vivante étrangère dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS « Conseil et Commercialisation de solutions techniques ».

Bibliographie non exhaustive :

1. *Ticket for Science*, Hachette supérieur
2. *Business Results*, Oxford University Press
3. *Maitriser la grammaire* chez Hatier : lycées et universités
4. *La Grammaire anglaise de l'étudiant* par Serge Berland-Delépine chez Ophrys (pour s'attacher au moins aux bases de l'anglais non encore maîtrisées via l'index)
5. Sites internet : *British Council* (voir- et entendre- les nombreux extraits vidéos et audio, facilement téléchargeables via 'Realplayer' : ce qui offre une mise à disposition gratuite et à volonté des fichiers. L'ensemble est classé selon le niveau d'exigence (et aussi thématique) et offre un contenu souvent orienté « monde professionnel » (le site est en grande partie gratuit).

Plan d'étude :

Dans chaque chapitre ou unité, l'ensemble des 5 compétences sera évalué dans une perspective actionnelle du cours de langue avec des objectifs précis.

1. Companies:

How to describe a company, including its main activities, its location and its workforce.

How to deal with some social aspects of business interaction – asking people to repeat key information and introducing themselves and others.

Goals:

- talk about what companies do
- talk about their company using the present simple
- ask somebody to repeat information
- introduce themselves and others.

2. Contacts:

Making contact with people from within your company or from outside is an essential part of business life as an increasing number of tasks are outsourced, companies become more internationalized, and employees have an increasing amount of contact with customers and suppliers. Much of this interaction involves exchanging information and ideas, and giving support, and is carried out on the phone.

Goals:

- describe their job and the people they work with
- talk about work activities using the present continuous
- give phone numbers and spell names
- make and receive phone calls.

3. Products and services:

In a technological age, products and services are constantly being developed. You need to be aware of new developments and technologies and learn how to talk about the benefits of products and services, and criteria for evaluating them.

Goals:

- describe a company's products and services
- talk about inventions
- show interest in a conversation
- give a research report.

4. Visitors:

The visitor may be a potential investor or partner, or a new or regular supplier or client.

Goals:

- talk about company structure
- ask questions
- confirm information
- welcome a visitor.

5. Customer service:

Customer service is a field which has become of increasing importance over recent years, as companies try to find the added value that will attract and, as importantly, retain customers.

Goals:

- talk about customer service
- make comparisons
- soften a message when complaining
- make and deal with complaints.

6. Employment:

All employees have to go through the recruitment process at least once in their professional lives, and often several times.

Goals:

- talk about employment procedures
- describe their experience in a job interview using the present perfect
- turn a negative answer into a positive answer
- evaluate options.

7. Orders:

The success of a company depends very much on the effectiveness of their ordering and delivery processes.

Goals:

- talk about orders and deliveries
- talk about order processes using the passive
- discuss payment terms
- make and respond to requests.

8. Selling

Companies now have to advertise across an ever wider range of media as they seek to follow their existing or prospective customers in their increasingly diverse reading, listening and viewing habits.

Goals:

- talk about advertising
- talk about obligation, necessity and permission
- interrupt and avoid being interrupted
- control the discussion in meetings

9. Environment

Leaders and managers now realize that financial and public relations benefit from a much greener approach to business, so most companies, both large and small, now usually address their environmental credentials.

Goals:

- talk about environmental protection
- talk about probable future results
- ask for clarification
- give a formal presentation.

10. Entertaining

The first types of event are those used to build and reinforce relationships with people outside the company – usually clients, but also service providers, agents, writers, and so on.

The second type of event is provided for the company's own staff, usually to promote team-building and increase motivation.

Goals:

- talk about corporate hospitality
- talk about corporate event facilities
- ask about food on a menu
- make invitations and offers.

11. Performance

Traditional measures of a company's performance include profits, sales and (in the case of a public company) the share price. However, these in themselves are no longer perceived as sufficient. Even the most successful companies need to address the field of corporate responsibility.

Goals:

- talk about performance
- talk about how long and when you have done things
- say complex numbers
- describe performance trends.

12. Trends

(éventuellement, déjà inclus dans chapitre sur l'environnement)

The intersection between global issues and business practice is becoming an increasingly important factor in decision making.

Goals:

- talk about global issues
- make predictions
- link ideas together
- make predictions and forecasts

13. Time

Management is an important issue in current business thinking, and large numbers of experts, companies and websites have sprung up to help us with it. Some of these undoubtedly provide useful advice, especially on how to deal with modern technology, time management, negotiation, intercultural exchange and work-life balance.

Goals:

- talk about time management
- speculate and discuss consequences using the second conditional
- talk about deadlines
- negotiate conditions.

14. Training

Improvement – in the form of personal development and *Training* – is a key issue in business today.

Goals:

- talk about personal development and training
- give advice using modal verbs
- give and respond to positive feedback
- make and respond to suggestions.