



# ACADÉMIE DE LIMOGES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Service

**Sous-direction  
Bureau DEC4**

Affaire suivie par :

Marianne Massé

Tél : 05 55 11 40 86

Mél : dec-bpmc4@ac-limoges.fr

13 rue François Chénieux

CS 23124

87031 Limoges cedex 1

Limoges, le 12 mars 2024

La rectrice de l'académie de Limoges

A

Mesdames et Messieurs les Recteurs d'académie

À l'attention de Mesdames et Messieurs

Les chefs de Division des examens et concours

Monsieur le Directeur du SIEC

**Objet** : Mention complémentaire Accueil-Réception - Session 2024

L'académie de LIMOGES a la charge du pilotage national de la Mention complémentaire Accueil-Réception.

## INSCRIPTION

Les académies pilotes pour 2024 sont les suivantes :

| <b>Académie-pilote<br/>pour l'organisation</b> | <b>Académies rattachées</b>                                 |
|--|---|
| AMIENS   | /   |
| BESANÇON                                       | /   |
| BORDEAUX                                       | /   |
| DIJON  | /   |
| GRENOBLE                                       | /   |
| GUADELOUPE                                     | /   |
| LILLE  | /   |
| LYON   | /   |
| MAYOTTE  | /   |
| MONTPELLIER                                    | Pilote correction + Jury mutualisé<br>AIX-MARSEILLE         |
| ORLEANS-TOURS                                  | Pilote correction Nantes                                    |
| POITIERS                                       | /   |
| POLYNESIE FRANCAISE                            | /   |
| RENNES   | /   |
| SIEC   | /   |
| STRASBOURG                                     | Pilote corrections<br>CLERMONT-FERRAND / NANCY-METZ / REIMS |
| TOULOUSE                                       | /   |

## CALENDRIER

Le calendrier de l'épreuve ponctuelle E1 et de l'épreuve écrite E2 est fixé par l'Académie de LIMOGES, en accord avec l'inspecteur de la spécialité.

Pour l'épreuve E1 : pratique professionnelle : en français, en anglais et langue vivante étrangère 2, il y aura un sujet différent par série (demi-journée) pour les candidats inscrits en ponctuel.

Les sujets étant nationaux, les **dates et horaires relatifs à chaque sujet**, définis par le calendrier, **devront être strictement respectés par chaque centre d'examen**.

Pour l'épreuve orale E3 : l'évaluation des activités en milieu professionnel et communication, **les dates sont fixées par chaque académie pilote** d'un regroupement inter - académique.

## CENTRES D'EXAMEN

Il revient à chaque académie pilote des regroupements de déterminer leurs centres d'examen.

Les candidats subiront la totalité des épreuves dans le centre d'examen auquel ils seront rattachés.

J'attire votre attention sur le fait que les candidats doivent passer l'épreuve E2 avec le matériel et les logiciels sur lesquels ils ont été formés.

Les établissements de formation qui ne sont pas retenus comme centre d'examen devront fournir, au centre d'examen auquel ils seront rattachés, les configurations informatiques adaptées aux attentes de l'épreuve.

## DÉROULEMENT DES ÉPREUVES

**E1: PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS, EN ANGLAIS ET EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2 [Annexes 3 à 9]**

**Contrôle en cours de formation** (Annexes 8 et 9)

Les acquis professionnels sont appréciés à partir de **2 situations** d'accueil-réception.

Chaque situation permet, de manière simulée, l'évaluation de compétences relatives à l'accueil réception, en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2.

Elles ont lieu :

- au début du deuxième trimestre de l'année scolaire pour la 1<sup>ère</sup> situation (8 points),
- à la fin de la formation pour la 2<sup>e</sup> situation (12 points).

Chaque situation se déroule, dans le cadre d'une séance normale de travaux professionnels, sous la forme d'un jeu de rôle permettant de mettre en œuvre les aptitudes du candidat à l'accueil-réception et d'utiliser les outils adaptés.

L'évaluation prend en compte l'aptitude à communiquer oralement en français et en anglais durant le jeu de rôle, en français et en langue vivante étrangère 2 durant l'entretien.

Les modalités de déroulement (durée, phases, rôle de clients) et d'évaluation (jeu de rôle puis entretien) de chaque situation sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

Les enseignants concernés (hébergement, anglais et langue vivante étrangère 2) et un professionnel de l'accueil-réception en secteur hôtelier proposent une note.

## **Épreuve ponctuelle pratique et orale d'une durée de 50 minutes** (Annexes 3 à 7)

Il s'agit d'une simulation d'accueil-réception suivie d'un entretien avec le jury. Elle se décompose en trois phases :

**1<sup>ère</sup> phase** : prise de connaissance du contexte professionnel proposé par le jury au candidat - 5 minutes,

**2<sup>ème</sup> phase** : réalisation sous la forme d'un jeu de rôle en français et en anglais - 30 minutes (12 points),

**3<sup>ème</sup> phase** : entretien avec le jury sur les situations simulées en français et en langue vivante étrangère 2 – 15 minutes (8 points).

L'épreuve se déroule :

- dans un atelier de travaux professionnels hébergement, équipé d'une banque de réception, d'outils informatiques et de communication (voir annexe 4bis),
- devant les examinateurs de la commission d'évaluation qui se répartiront préalablement les rôles de clients français et anglais.

Lors de l'entretien, le candidat doit :

- mettre en évidence les points forts et les points faibles de la simulation d'accueil-réception et proposer des solutions le cas échéant, en français,
- être capable de répondre, dans la langue vivante 2, à quelques questions simples portant sur un élément de la situation vécue.

Les examinateurs apprécient les compétences techniques et les attitudes professionnelles du candidat :

- l'approche méthodologique,
- la pertinence des arguments, la perception du comportement,
- la qualité de la communication en français, en anglais et en langue vivante 2,
- l'aptitude à utiliser les documents et les outils professionnels.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur de spécialité, d'un professeur d'anglais, d'un professeur de langue vivante 2 et d'un professionnel en hébergement. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer.

## **E2 – ÉTUDE D'UNE OU DE SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S) [Annexes10 et 11]**

### **Épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 3 heures**

L'épreuve se déroule dans un atelier équipé :

- d'un poste de travail par candidat permettant de réaliser le travail sur table,
- d'un poste informatique comprenant un micro-ordinateur par candidat, équipé de logiciels standards : texteur, tableur, grapheur, PAO et environnement multimédia, sans connexion possible à l'internet,
- d'une imprimante en réseau (avec papier format A4).

A partir des différentes tâches proposées dans le cadre d'une situation professionnelle accompagnée par une documentation synthétique, l'épreuve comporte plusieurs questions relatives aux parties suivantes :

- accueil et communication écrite en français et en anglais,
- activités commerciales,
- activités administratives.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de la spécialité et d'un enseignant d'anglais.

**Remarque : le professeur ressource veillera à implanter avant le début de l'épreuve sur chaque configuration informatique de candidat les fichiers informatiques supports de travaux de l'épreuve E2. Ces derniers seront fournis sur support numérique avec la matière d'œuvre.**

### **POINT DE VIGILANCE**

À partir de la session 2025, l'évaluation de l'épreuve E2 sera réalisée au moyen d'une grille de positionnement. Pour la session 2024, le barème de correction habituel est fourni, accompagné d'une grille de positionnement permettant de visualiser les modifications de pratique à appliquer lors de la phase de correction de la prochaine session.

## **E3 – ÉVALUATION DES ACTIVITÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL ET COMMUNICATION** **[Annexes 12 à 17]**

### **Contrôle en cours de formation** (Annexes 15,16 et 17)

L'évaluation prend en compte **2 éléments** :

#### **- partie formation en milieu professionnel -12 points**

Les périodes évaluées s'appuient sur des situations professionnelles et sur des critères répondant aux exigences du référentiel et figurant sur une grille d'évaluation remise à l'entreprise par l'établissement ou le centre de formation. La synthèse est faite par le formateur de l'entreprise d'accueil et un membre de l'équipe pédagogique.

#### **- partie orale - 8 points**

A l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel, le candidat constitue un dossier identique à celui de l'épreuve ponctuelle. La présentation orale prend la forme de deux entretiens :

- le premier, qui se déroule à l'issue de la 2<sup>ème</sup> période de formation prend appui sur une fiche de présentation de l'entreprise : 4 points,
- le second, qui se déroule à l'issue de la 3<sup>ème</sup> période de formation prend appui sur une fiche d'activité professionnelle : 4 points.

La fiche de présentation de l'entreprise et la fiche d'activités professionnelles sont à réaliser à l'aide de l'outil informatique. Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de justifier ses choix.

Le ou les enseignants d'hébergement concernés et un professionnel associé participent à l'évaluation. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer.

L'équipe pédagogique, responsable du contrôle en cours de formation, effectue la synthèse des deux parties et propose une note globale. Elle met à la disposition du jury final le dossier du candidat comprenant :

- la grille de synthèse de l'évaluation avec la note finale proposée,
- les pièces justificatives attestant que les périodes de formation en milieu professionnel ont bien été effectuées (durée et secteur d'activité de l'entreprise d'accueil),
- les deux fiches réalisées : présentation de l'entreprise et activité professionnelle,
- les deux grilles d'évaluation relatives aux périodes 2 et 3 de la formation en milieu professionnel,
- les deux grilles d'évaluation correspondant aux deux entretiens.

### **Épreuve ponctuelle orale d'une durée de 20 minutes** (Annexes 12,13 et 14)

#### **Exposé** (5 minutes maximum)

Le candidat présente son expérience professionnelle en accueil-réception et succinctement le contenu d'une des deux fiches produites, conforme à la description de l'objectif et du contenu de l'épreuve.

#### **Entretien** (15 minutes maximum)

Interrogé sur le dossier et l'exposé, le candidat doit justifier ses choix.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant d'hébergement et d'un professionnel de la spécialité accueil-réception, en cas d'impossibilité de ce dernier, d'un second professeur de spécialité.

## REMARQUES GÉNÉRALES

### Épreuve écrite E2 :

Le papier de composition utilisé par l'ensemble des candidats sera le modèle de copie national. Toutes les productions informatiques du candidat, anonymes, doivent être agrafées à la copie.

### Candidats :

Les convocations seront établies par le Rectorat de l'académie pilote d'un regroupement inter-académique, et adressées au centre d'examen afin d'être complétées en fonction des plans de passage pour les épreuves E1 et E3 (contrôle ponctuel).

L'académie pilote inter-académique convoquera tous les professeurs et membres de la profession participant aux travaux d'interrogation et corrections, ainsi que les membres des jurys.

Afin d'éviter que les professeurs n'interrogent les élèves de leur établissement, il sera procédé à un échange de professeurs, pour les épreuves orales E1 et E3.

Conformément à l'article D.337-158 de l'arrêté du 31 mars 2008, je vous rappelle que le jury est nommé par arrêté du recteur. Il sera présidé par l'Inspecteur de l'éducation nationale responsable de ce diplôme pour le regroupement inter-académique, qui veillera en outre au bon déroulement de l'examen. Il pourra se faire assister par un vice-président désigné parmi les membres de la profession.

### Le jury est composé à parité :

- de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité, au moins d'un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ;
- de membres de la profession correspondant au champ du diplôme choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés.

Si cette parité n'est pas atteinte en raison de l'absence d'un ou de plusieurs de ses membres, le jury peut néanmoins délibérer valablement.

## DOCUMENTS D'ÉVALUATION

Les grilles d'évaluation et consignes sont téléchargeables à l'adresse :

<https://www.ac-limoges.fr/mention-complementaire-accueil-reception-122381> (MC AR Circulaire + annexes).

## CORRECTIONS – DÉLIBÉRATIONS

Les **copies de l'épreuve E2 non anonymisées** seront adressées, dès la fin de l'épreuve, par courrier sécurisé (de type chronopost), à chaque Rectorat de l'Académie pilote inter-académique.

Les **corrections** se dérouleront dans **un seul centre dans l'Académie pilote** d'un regroupement inter-académique. Il sera aussi centre de délibération.

**La correction des copies de l'épreuve E2 « Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) » relève de la compétence des professeurs d'hébergement et d'anglais seulement.**

Il conviendra d'adresser au centre de délibération :

- le dossier « Établissement de formation » au titre de l'épreuve E3,
- les grilles d'évaluation des épreuves E1 et E3 ponctuelles.

Le dossier « Établissement de formation » et le dossier « candidats » seront transmis au centre d'examen inter - académique, au plus tard 10 jours avant la date d'harmonisation des notes par le jury. (annexe 12).

### **RELEVÉS DE NOTES ET DIPLÔMES**

Les relevés de notes seront édités et remis aux candidats, au plus tard à l'issue de la session, par les services de chaque académie pilote d'un regroupement inter - académique. Les diplômes seront établis par les rectorats d'origine des candidats.

Je vous prie de me tenir informé des difficultés éventuelles que pourraient entraîner les présentes dispositions.

En outre, je vous demande de me faire parvenir, dès la fin de la session, vos observations sur les conditions de mise en œuvre de cet examen.

*Pour le Recteur et par délégation,  
La Responsable de la division  
des examens et concours,*



Marylène Valageas

## MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION

LISTE des ANNEXES à la CIRCULAIRE d'ORGANISATION  
à transmettre aux Centres d'épreuves et d'examen

**Circulaire d'organisation** nationale transmise aux services rectoraux et à diffuser aux Établissements pour une session donnée.

### ANNEXES

| Épreuves et modes de validation | ANNEXES    |                                   |
|---------------------------------|------------|-----------------------------------|
|                                 | N° d'ordre | Intitulé                          |
|                                 | 1          | Liste des annexes à la circulaire |
|                                 | 2          | Calendrier des épreuves           |

#### E1 : Pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2

|                                      |         |   |
|--------------------------------------|---------|---|
| - par épreuve ponctuelle             | 3-E1p   | Consignes aux candidats   |
|                                      | 4-E1p   | Consignes aux centres d'examens (annexe 4 – recto et annexe 4bis – verso)           |
|                                      | 5-E1p   | Consignes aux examinateurs (recto-verso)  |
|                                      | 6-E1p   | Grille d'évaluation par épreuve ponctuelle  |
|                                      | 7-E1p   | Indicateurs d'évaluation  |
| - par contrôle en cours de formation | 8-E1ccf | Consignes pour l'organisation et la validation (recto-verso)                        |
|                                      | 9-E1ccf | Évaluation par contrôle en cours de formation des situations 1 (recto) et 2 (verso) |

#### E2 : Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) (ponctuelle écrite)

|                          |       |                                |
|--------------------------|-------|--------------------------------|
| - par épreuve ponctuelle | 10-E2 | Consignes aux candidats        |
|                          | 11-E2 | Consignes aux centres d'examen |

#### E3 : Évaluation des activités en milieu professionnel et communication

|                                      |          |   |
|--------------------------------------|----------|---|
| - par épreuve ponctuelle             | 12-E3    | Consignes aux examinateurs (ponctuelle) et à l'équipe pédagogique (CCF) pour l'évaluation de l'épreuve E3 (8 pages recto-verso) |
|                                      | 13-E3    | Fiche d'activité professionnelle pour l'épreuve ponctuelle et par CCF (recto-verso)   |
|                                      | 14-E3p   | Grille d'évaluation par épreuve ponctuelle  |
| - par contrôle en cours de formation | 15-E3ccf | Attestation de présence aux périodes de formation en milieu professionnel   |
|                                      | 16-E3ccf | Évaluation des périodes 2 et 3 de formation en milieu professionnel (recto-verso)   |
|                                      | 17-E3ccf | Grille d'évaluation S1 (recto) et S2 (verso)  |

Liste des annexes à la circulaire d'organisation

## CALENDRIER DES ÉPREUVES

### MENTION COMPLÉMENTAIRE NIVEAU 4 ACCUEIL - RÉCEPTION

#### MÉTROPOLE – REUNION - MAYOTTE

| ÉPREUVES   | DATES  | HEURE LOCALE   |
|--|--|--|
| E2 – Étude d'une ou de situation(s) professionnelles(s) (a)                      | Mardi 11 juin 2024   | 14h00 à 17h00  |
| E1 - Pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2 | Sujet 1 : 12 juin 2024<br>Sujet 2 : 12 juin 2024<br>Sujet 3 : 13 juin 2024<br>Sujet 4 : 13 juin 2024<br>Sujet 5 : 14 juin 2024<br>Sujet 6 : 14 juin 2024 | à partir de 08 h 00<br>à partir de 14 h 00<br>à partir de 08 h 00<br>à partir de 14 h 00<br>à partir de 08 h 00<br>à partir de 14 h 00 |
| E3 – Évaluation des activités en milieu professionnel et communication           | entre le mercredi 12 et le vendredi 14 juin 2024   | durée 20 min par candidat (1) (*)  |

(a) étude de cas intégrant l'utilisation de logiciels standards (texteur, tableau, grapheur, PAO, ...)

(1) Il sera prévu, en plus des 20 min consacrées à l'interrogation du candidat :

- 5 min. au début : prise de connaissance par le jury du document produit par le candidat
  - 5 min. à l'issue de l'interrogation : évaluation
- Les candidats seront donc convoqués toutes les 30 min.

(\*) L'épreuve ponctuelle E3 pour les candidats non soumis au CCF se déroule simultanément avec l'épreuve E1 en fonction du plan de passage établi par le centre d'examen. Il serait souhaitable de convoquer des professeurs différents pour les épreuves E1 et E3 en contrôle ponctuel dans un même centre d'examen.

Harmonisation E1 CCF

Correction E2

Délibération du jury

} dates à déterminer par l'académie pilote d'un regroupement inter académique.



**E1 par épreuve ponctuelle  
PRATIQUE PROFESSIONNELLE  
en français, en anglais et en langue vivante 2**

**CONSIGNES aux CANDIDATS**

**DÉFINITION de l'ÉPREUVE  
pratique et orale : durée 50 minutes**

L'évaluation des acquis s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale.

**1 – Objectifs :**

Les examinateurs apprécient les compétences techniques et les attitudes professionnelles du candidat :

- l'approche méthodologique,
- la pertinence des arguments, la perception du comportement,
- la qualité de la communication en français, en anglais et en langue vivante 2,
- l'aptitude à utiliser les documents et les outils professionnels.

**2 – Nature et modalités :**

Il s'agit d'une simulation d'accueil-réception suivie d'un entretien avec le jury. Sa durée globale de 50 minutes se décompose en trois phases :

- 1<sup>ère</sup> phase :** prise de connaissance du contexte professionnel présenté par le jury au candidat  
-5 minutes-
- 2<sup>ème</sup> phase :** réalisation sous la forme d'un jeu de rôle en français et en anglais  
-30 minutes- (12 points)
- 3<sup>ème</sup> phase :** entretien avec le jury sur les situations simulées en français et en langue vivante étrangère 2  
-15 minutes- (8 points)

*Les candidats qui passeraient l'épreuve à l'extérieur de leur établissement seront invités à prendre contact avec le centre d'examen auquel ils seront rattachés, afin de s'entraîner préalablement et avec l'aide d'un professeur d'hébergement, sur le matériel et les logiciels qu'ils auront à utiliser le jour de l'épreuve ponctuelle.*

L'épreuve se déroule :

- dans un atelier de travaux professionnels Hébergement, équipé d'une banque de réception, d'outils informatiques et de communication ;
- devant quatre examinateurs : un enseignant de spécialité, un professeur d'anglais, un professeur de langue vivante 2 et un professionnel en hébergement. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer.

Lors de l'entretien, le candidat doit :

- mettre en évidence les points forts et les points faibles de la simulation d'accueil-réception et proposer, en français, des solutions le cas échéant ;
- être capable de répondre, dans la langue vivante étrangère 2, à quelques questions simples portant sur un élément de la situation vécue.

**E1 par épreuve ponctuelle  
PRATIQUE PROFESSIONNELLE  
en français, en anglais et en langue vivante 2**

**CONSIGNES «CENTRES d'EXAMEN »  
et «PROFESSEUR-RESSOURCE »**

☛ **EXAMINATEURS**

Les **examineurs** seront **convoqués au minimum 30 minutes avant le début de chaque série** afin de prendre connaissance du sujet de la série considérée, vérifier le matériel informatique (logiciel hôtelier et logiciels standards) et la situation déjà créée, avec le professeur-ressource.

☛ **LIEU de DÉROULEMENT de l'ÉPREUVE et ÉQUIPEMENT**

L'épreuve se déroule dans un **atelier de travaux professionnels hébergement équipé** des matériels et comportant la documentation et documents ci-après :

**Matériels :**

- 1 banque de réception ;
- 1 ordinateur équipé du logiciel hôtelier\* et du traitement de texte du centre d'examen avec imprimante (prévoir un deuxième poste à proximité, paramétré à l'identique) ;
- 1 connexion Internet ;
- 2 téléphones dont 1 dans la salle où se déroule l'épreuve (avec haut-parleur) ;
- 1 tableau d'affichage des tarifs appliqués à l'hôtel du centre d'examen ;
- 1 tableau d'affichage du change des devises étrangères et du cours de l'euro ;
- 1 terminal de cartes de paiement.

**Documentation et documents :**

- Documents de réception utilisés par le centre d'examen (fiches de réservation, cardex clients, fiches de police pour les voyageurs étrangers, messages clients...) pré-établis uniquement en français ;
- Documents de caisse tels que factures informatisées, bordereaux de caisse, bordereaux de change... pré-établis uniquement en français ;
- Documents d'organisation de la réception : cahier de consignes comprenant les consignes commerciales... pré-établis uniquement en français ;
- Feuilles de papier format A4 ;
- Listes des codes prix et des tarifs, prestations, règlements... de l'hôtel paramétré dans le logiciel hôtelier du centre d'examen ;
- Plaquette de l'hôtel (voir ANNEXE 4 bis HÔTEL-TYPE) ;
- Documents d'information destinés à renseigner les clients : plans de ville, de régions, cartes routières, guides divers, horaires d'avions, de trains, spectacles, cinéma... ;
- Journal local.

*Seule la documentation touristique, autre que celle du centre d'examen, peut être proposée en anglais.*

**Une copie de sauvegarde du sujet doit être remise au jury afin de réinitialiser la situation de base après le passage de chaque candidat.**

**Le professeur ressource (technicien) désigné dans chaque centre d'épreuve, qui ne participe pas à l'évaluation, a pour rôle :**

- *préalablement à l'épreuve, d'installer (ou de vérifier l'installation) de cet équipement minimum ;*
- *de préparer et d'éditer les documents demandés dans le sujet de l'épreuve (document «centre, professeur-ressource») ;*
- *au cours de l'épreuve, de faciliter la tâche des examineurs et le déroulement de l'épreuve.*

(\*) Prévoir la remise à zéro du travail du candidat et la recharge de la situation créée par sujet.

**PLAQUETTE HOTEL TYPE****(pour l'évaluation lors de l'épreuve E1 ponctuelle)**

**Une plaquette de présentation de l'établissement devra être mise à disposition des jurys et des candidats.**

**Liste non exhaustive : Chaque centre peut proposer des services supplémentaires en cohérence avec son environnement.**

Type d'établissement : Hôtel-Restaurant  
 Catégorie de l'établissement : minimum : 3\*

Nombre de chambres : minimum 100 (paramétrage informatique au moins pour 40 chambres)

Type de chambres :

Au moins 3 types différents selon le confort (standard, supérieure, suite...),  
 Des équipements de literie variés (grand lit, twin, possibilité de lit à l'italienne...),  
 Des équipements de salle de bain divers (douche, baignoire, les deux, WC séparés ou non...),  
 Certaines chambres accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite,  
 Certaines chambres adaptées aux familles (communicantes, familiales...),  
 Des équipements spécifiques en chambre : minibar, coffre-fort (payant ou inclus dans le prix de la chambre).

Des espaces variés :

Parking et/ ou garage (payant),  
 Restauration possible en salle de restaurant et en chambre,  
 Bar accessible,  
 Salle de séminaires,  
 Espace de détente bien-être fitness...

Des services payants variés :

Pressing interne,  
 Room service,  
 Port de bagages pour les groupes,  
 Carte VIP...

Des services assurés en conciergerie :

Informations touristiques et pratiques,  
 Réservation de place de spectacle et de transport,  
 Possibilité de débours.  
 Renseignements sur hôtels concurrents

Des tarifications différenciées :

Tarification simple (la chambre, le petit déjeuner, la taxe de séjour...),  
 Tarification forfaitaire (B&B, ½ pension, pension complète, forfait découverte, journée d'étude, séminaire résidentiel et semi résidentiel, groupes...),  
 Tarification variable selon le type de clientèle (tarif « corporate »), et/ou la saison, et/ou la durée de séjour,  
 Carte de fidélité...

Des moyens de paiement variés :

A retrouver dans le document destiné au professeur ressource du centre d'examen,  
 Acceptation de devises uniquement en règlement de facture (change à sens unique).

**E1 par épreuve ponctuelle  
PRATIQUE PROFESSIONNELLE  
en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2**

**CONSIGNES aux EXAMINATEURS**  
(cf. document d'évaluation)

**DÉFINITION de l'ÉPREUVE**  
**pratique et orale : durée 50 minutes**

L'évaluation des acquis des candidats (Établissements privés hors contrat, individuels et CFA non habilités à pratiquer le CCF) s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale.

**1 – Objectifs :**

L'épreuve a pour but de vérifier que le candidat est capable d'assurer la fonction d'accueil-réception, en français, en anglais et dans une seconde langue vivante étrangère, dans le cadre de situations simulées en établissement ou centre de formation.

**2 – Nature et modalités :**

**Les sujets sont nationaux : un sujet par série d'une demi journée. Il convient donc de veiller à ce que les candidats d'une même série ne puissent communiquer entre eux.**

Il s'agit d'une simulation d'accueil-réception suivie d'un entretien avec le jury. Sa durée globale de 50 minutes se décompose en trois phases :

- 1<sup>ère</sup> phase : prise de connaissance du contexte professionnel présenté par le jury au candidat,  
-5 minutes-
- 2<sup>ème</sup> phase : réalisation sous la forme d'un jeu de rôle en français et en anglais  
-30 minutes- (12 points)
- 3<sup>ème</sup> phase : entretien avec le jury sur les situations simulées en français et en langue vivante étrangère 2  
-15 minutes- (8 points)

*Les candidats qui passeraient l'épreuve à l'extérieur de leur établissement seront invités à prendre contact avec le centre d'examen auquel ils seront rattachés, afin de s'entraîner préalablement et avec l'aide d'un professeur d'hébergement, sur le matériel et les logiciels qu'ils auront à utiliser le jour de l'épreuve ponctuelle.*

Les **examineurs** sont **convoqués au minimum une demi heure avant le début de chaque série** afin de prendre connaissance du sujet de la série considérée et de vérifier, avec le professeur-ressource, les conditions de sa mise en œuvre. **A l'issue de l'épreuve, dix minutes** seront consacrées à l'**évaluation**. Il faut donc **prévoir 1 h par candidat**, mais la **durée globale de l'épreuve par candidat est strictement limitée à 50 minutes**.

L'épreuve se déroule :

- dans un atelier de travaux professionnels Hébergement, équipé d'une banque de réception, d'outils informatiques et de communication ;
- devant quatre examinateurs : un enseignant de spécialité, un professeur d'Anglais, un professeur de langue vivante 2 et un professionnel en hébergement. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer. Ces examinateurs se répartissent préalablement les rôles de clients français et anglais.

Lors de l'entretien, le candidat doit ;

- mettre en évidence les points forts et les points faibles de la simulation d'accueil-réception et proposer, en français, des solutions le cas échéant ;
- être capable de répondre, dans la langue vivante 2, à quelques questions simples portant sur un élément de la situation vécue. Les échanges en langue vivante étrangère 2 n'excéderont pas 50 % du temps consacré à l'entretien.

Les candidats sont destinataires de consignes précises sur les modalités du déroulement de l'épreuve, au moins 2 mois avant la date prévue de celle-ci (cf. circulaire d'organisation).

### **3 – Évaluation :**

Les examinateurs apprécient les compétences techniques et les attitudes professionnelles du candidat :

- l'approche méthodologique,
- la pertinence des arguments, la perception du comportement,
- la qualité de la communication en français, en anglais et en langue vivante 2,
- l'aptitude à utiliser les documents et les outils professionnels.

La simulation d'accueil réception est évaluée sur 12 points et l'entretien sur 8 points. L'épreuve est sanctionnée par une note globale sur 20 exprimée en points entiers ou demi-point supérieur, conformément au document d'évaluation en vigueur.

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
| ACADÉMIE de                                  | <b>MENTION COMPLÉMENTAIRE<br/>ACCUEIL-RÉCEPTION</b>   | Date :              |
| <b>ÉVALUATION<br/>par épreuve ponctuelle</b> | <b>E1 - PRATIQUE PROFESSIONNELLE<br/>en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2</b> |                     |
| <b>Centre d'épreuve</b>                      | <b>CANDIDAT</b>   | <b>SUJET<br/>n°</b> |
|  | NOM :   |                     |
|  | Prénom :  |                     |

| <b>1. CRITÈRES d'ÉVALUATION lors des SIMULATIONS</b>          | <b>Évaluation *</b> |          |          |           | <b>Appréciation</b> |
|---|---------------------|----------|----------|-----------|---------------------|
| <b>1. ACCUEIL-RÉCEPTION</b>                                   | <b>TI</b>           | <b>I</b> | <b>B</b> | <b>TB</b> |                     |
| 1.1 Communication verbale en français                         | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 1.2 Communication verbale en anglais                          | 0                   | 2        | 4        | 6         |                     |
| 1.3 Communication non verbale                                 | 0                   | 1        | 2        | 4         |                     |
| 1.4 Rapidité d'exécution - Organisation du travail            | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 1.5 Prise d'initiative  | 0                   | 0,5      | 1        | 2         |                     |
| 1.6 Techniques de vente (argumentation)                       | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 1.7 Utilisation des documents et outils professionnels        | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 1.8 Maîtrise des connaissances professionnelles               | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 1.9 Réponses aux attentes - Impression d'ensemble             | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 1.10 Gestion de la simultanéité                               | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 1.11 Application de la politique commerciale                  | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| Sous-total  | /36                 |          |          |           |                     |
| <b>Note a (Sous-total / 3)</b>                                | <b>/12</b>          |          |          |           |                     |
| <b>2. ENTRETIEN</b>   | <b>TI</b>           | <b>I</b> | <b>B</b> | <b>TB</b> |                     |
| <b>2.1 Communication verbale</b>                              |                     |          |          |           |                     |
| 2.1.1 Qualité de l'expression en français                     | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 2.1.2 Qualité de l'expression en langue vivante étrangère 2   | 0                   | 1,5      | 3        | 4         |                     |
| 2.1.3 Utilisation d'un langage professionnel adapté           | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 2.1.4 Cohérence du propos                                     | 0                   | 1        | 1,5      | 2         |                     |
| <b>2.2 Communication non verbale</b>                          |                     |          |          |           |                     |
| 2.2.1 Maîtrise du langage non verbal                          | 0                   | 0,5      | 1        | 2         |                     |
| 2.2.2 Pertinence des réactions devant une difficulté          | 0                   | 0,5      | 1        | 2         |                     |
| 2.2.3 Sens de la relation                                     | 0                   | 0,5      | 1        | 2         |                     |
| <b>2.3 Aptitude au dialogue</b>                               |                     |          |          |           |                     |
| 2.3.1 Écoute, observation et compréhension des questions      | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| 2.3.2 Formulation adaptée des réponses et désir de convaincre | 0                   | 1        | 2        | 3         |                     |
| Sous-total  | /24                 |          |          |           |                     |
| <b>Note b (Sous-total / 3)</b>                                | <b>/8</b>           |          |          |           |                     |
| <b>NOTE **(a + b)</b>   | <b>/20</b>          |          |          |           |                     |

|  |               |                         |                     |                                     |
|--|---------------|-------------------------|---------------------|-------------------------------------|
|  | Professionnel | Professeur<br>d'anglais | Professeur<br>L V 2 | Professeur<br>domaine professionnel |
| NOM  |               |                         |                     |                                     |
| Prénom   |               |                         |                     |                                     |
| Signature  |               |                         |                     |                                     |
| * TI = Très insuffisant - I = Insuffisant - B = Bien - TB = Très bien ** Note/20 en points entiers ou ½ point sup. |               |                         |                     |                                     |

| <b>MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION</b>           |  |
|---|--|
| <b>ÉVALUATION</b><br>par épreuve ponctuelle<br>et par CCF | <b>E1 - PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b><br>en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2 |

| <b>INDICATEURS d'AIDE à l'ÉVALUATION</b>  |   |
|---|---|
| <b>1. ACCUEIL-RÉCEPTION</b>   | <b>2. ENTRETIEN</b>   |
| <p><b>1.1 Communication verbale en français</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- élocution</li> <li>- maîtrise de la langue</li> </ul> <p><b>1.2 Communication verbale en anglais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- élocution</li> <li>- maîtrise de la langue</li> </ul> <p><b>1.3 Communication non verbale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maîtrise du langage non-verbal face au client : présentation, sourire, regard, attitude corporelle</li> <li>- réaction devant une difficulté : maîtrise de soi</li> <li>- sens de la relation : courtoisie, degré d'implication</li> </ul> <p><b>1.4 Rapidité d'exécution – Organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisation du travail</li> <li>- chronologie des priorités</li> <li>- rythme</li> </ul> <p><b>1.5 Prise d'initiative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- anticipation des besoins des clients</li> </ul> <p><b>1.6 Techniques de vente (argumentation)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présentation des services de l'hôtel</li> <li>- découverte des besoins du client</li> <li>- argumentation</li> </ul> <p><b>1.7 Utilisation des documents et outils professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maîtrise – efficacité – fiabilité</li> </ul> <p><b>1.8 Maîtrise des connaissances professionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissance du produit</li> <li>- connaissance de la ville</li> <li>- connaissance de l'environnement</li> </ul> <p><b>1.9 Réponses aux attentes – Impression d'ensemble</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- adaptation des solutions proposées aux besoins exprimés</li> <li>- satisfaction du client à l'issue du contact</li> </ul> <p><b>1.10 Gestion de la simultanéité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire patienter et s'excuser</li> <li>- gestion des priorités</li> <li>- rapidité de passage d'un client à un autre</li> </ul> <p><b>1.11 Application de la politique commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissance de la politique commerciale</li> <li>- application à bon escient</li> <li>- argumentation de la proposition faite au client</li> </ul> | <p><b>2.1 Communication verbale</b></p> <p>2.1.1 et 2.1.2 Qualité de l'expression</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- élocution</li> <li>- correction de la langue</li> </ul> <p>2.1.3 Utilisation d'un langage professionnel adapté à la situation</p> <p>2.1.4 Cohérence du propos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plan</li> <li>- clarté</li> <li>- rigueur</li> </ul> <p><b>2.2 Communication non verbale</b></p> <p>2.2.1 Maîtrise du langage non verbal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présentation</li> <li>- attitude corporelle</li> <li>- sourire</li> <li>- regard direct</li> </ul> <p>2.2.2 Pertinence des réactions devant une difficulté</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garde une attitude équilibrée</li> <li>- fait face à la situation spontanément ou après réflexion</li> </ul> <p>2.2.3 Sens de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- courtoisie</li> <li>- tenue</li> <li>- degré d'implication</li> </ul> <p><b>2.3 Aptitude au dialogue</b></p> <p>2.3.1 Écoute, observation et compréhension des questions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fait preuve d'empathie</li> </ul> <p>2.3.2 Formulation adaptée des réponses et désir de convaincre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilise la reformulation</li> <li>- pose des questions de contrôle</li> </ul> |

**E1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE**  
**en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2**  
**par CONTROLE en COURS de FORMATION (CCF)**

Texte et référentiel : arrêté du 31 mars 2008 et ses annexes (JO du 26 avril 2008 et BO n° 19 du 8 mai 2008)

**CONSIGNES pour l'ORGANISATION**

## 1 – ORGANISATION

### 1.1 Présentation

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de situations d'évaluation en établissement ou centre de formation.

Les acquis professionnels sont appréciés à partir de **2 situations** d'accueil-réception (**coefficient 5**). Chaque situation permet, de manière simulée, l'évaluation de compétences relatives à l'accueil-réception, en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2.

Ces situations d'accueil-réception ont lieu :

- |  |           |
|--|-----------|
| - au début du deuxième trimestre de l'année scolaire pour la première situation (S1) | 8 points  |
| - à la fin de la formation pour la deuxième situation (S2)                           | 12 points |

Chaque situation se déroule, dans le cadre d'une séance normale de travaux professionnels, sous la forme d'un jeu de rôle permettant de mettre en œuvre les aptitudes du candidat à l'accueil-réception et d'utiliser les outils adaptés. L'évaluation prend en compte l'aptitude à communiquer oralement en français et en anglais durant le jeu de rôle, en français et en langue vivante étrangère 2 durant l'entretien.

Les modalités de déroulement (durée, phases, rôles de clients) et d'évaluation (jeu de rôle puis entretien) de chaque situation sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle. Les enseignants concernés (hébergement, anglais et langue vivante étrangère 2) et un professionnel de l'accueil-réception en secteur hôtelier proposent une note cf. grilles E1 par CCF (recto : S1 et verso : S2).

*L'évaluation (partielle et finale) ne doit pas être communiquée aux élèves puisque la note proposée est susceptible d'être modifiée par le Jury lors de l'harmonisation académique.*

La situation d'évaluation se déroule :

- dans un atelier de travaux professionnels hébergement, équipé d'une banque de réception, d'outils informatiques et de communication ;
- devant quatre évaluateurs : un enseignant de spécialité, un professeur d'anglais, un professeur de langue vivante étrangère 2 et un professionnel en hébergement. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer. Ces évaluateurs se répartissent préalablement les rôles de clients français et anglais.

### 1.2 Modalités

Il s'agit d'une simulation d'accueil-réception suivie d'un entretien avec la commission d'évaluation. Sa durée globale de 50 minutes se décompose en trois phases :

- 1<sup>ère</sup> phase : prise de connaissance du contexte professionnel présenté par la commission au candidat  
-5 minutes-
- 2<sup>ème</sup> phase : réalisation sous la forme d'un jeu de rôle en français et en anglais  
-30 minutes- (12 points)
- 3<sup>ème</sup> phase : entretien avec la commission sur les situations simulées en français et en langue vivante étrangère 2  
-15 minutes- (8 points)



Les supports de chaque situation, élaborés par l'équipe pédagogique (enseignement de spécialité, d'anglais et de langue vivante étrangère 2), s'appuient sur au moins 1 sketch en français, 1 sketch en anglais et un contact simultané à l'un des 2 sketches. Chaque situation simulée comporte :

- 2 techniques différentes au desk ou au téléphone,
- de la conciergerie au desk ou au téléphone.

Lors des jeux de rôle, trois des quatre examinateurs jouent le rôle de clients. Le professeur de langue vivante étrangère 2 est invité à participer en tant que client français afin de créer un lien entre le jeu de rôle et l'entretien.

Lors de l'entretien, le candidat doit mettre en évidence les points forts et les points faibles de la simulation d'accueil-réception et proposer des solutions le cas échéant. Cette analyse sera réalisée en français dans un premier temps. Le candidat sera ensuite interrogé en langue vivante étrangère 2, sur un point de la situation vécue. Les échanges en langue vivante étrangère 2, sous forme de questions simples, n'excéderont pas 50 % du temps consacré à l'entretien.

Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de relier son action et les choix effectués au contexte professionnel de la situation proposée.

|  |   |        |   |
|--|---|--------|---|
| ACADÉMIE de  | <b>MENTION COMPLÉMENTAIRE<br/>ACCUEIL-RÉCEPTION</b>   | Date : | R |
| <b>ÉVALUATION<br/>par contrôle en cours de<br/>formation (CCF)</b> | <b>E1 - PRATIQUE PROFESSIONNELLE<br/>en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2</b> |        |   |
| <b>Centre d'épreuve</b>  | <b>CANDIDAT</b>   |        |   |
|  | NOM :   |        |   |
|  | Prénom :  |        |   |
| <b>DATE Situation 1</b>  | Objectif :  |        |   |

| 1. CRITÈRES d'ÉVALUATION lors des SIMULATIONS                         | Évaluation *  |                         |                     |                                     | Appréciation |
|---|---------------|-------------------------|---------------------|-------------------------------------|--------------|
|   | TI            | I                       | B                   | TB                                  |              |
| <b>1. ACCUEIL-RÉCEPTION</b>   |               |                         |                     |                                     |              |
| 1.1 Communication verbale en français                                 | 0             | 0,5                     | 1                   | 1,5                                 |              |
| 1.2 Communication verbale en anglais                                  | 0             | 1                       | 2                   | 3                                   |              |
| 1.3 Communication non verbale   | 0             | 0,5                     | 1                   | 2                                   |              |
| 1.4 Rapidité d'exécution - Organisation du travail                    | 0             | 0,5                     | 1                   | 1,5                                 |              |
| 1.5 Prise d'initiative  | 0             | 0,5                     | 1                   | 1                                   |              |
| 1.6 Techniques de vente (argumentation)                               | 0             | 0,5                     | 1                   | 1,5                                 |              |
| 1.7 Utilisation des documents et outils professionnels                | 0             | 0,5                     | 1                   | 1,5                                 |              |
| 1.8 Maîtrise des connaissances professionnelles                       | 0             | 0,5                     | 1                   | 1,5                                 |              |
| 1.9 Réponses aux attentes – Impression d'ensemble                     | 0             | 0,5                     | 1                   | 1,5                                 |              |
| <b>Sous-total a</b>   | <b>/15</b>    |                         |                     |                                     |              |
| <b>2. ENTRETIEN</b>   | <b>TI</b>     | <b>I</b>                | <b>B</b>            | <b>TB</b>                           |              |
| <b>2.1 Communication verbale</b>                                      |               |                         |                     |                                     |              |
| 2.1.1 Qualité de l'expression en français                             | 0             | 0,25                    | 0,5                 | 1                                   |              |
| 2.1.2 Qualité de l'expression en langue vivante étrangère 2           | 0             | 0,5                     | 1                   | 1,5                                 |              |
| 2.1.3 Utilisation d'un langage professionnel adapté                   | 0             | 0,25                    | 0,5                 | 1                                   |              |
| 2.1.4 Cohérence du propos   | 0             | 0,25                    | 0,5                 | 0,5                                 |              |
| <b>2.2 Communication non verbale</b>                                  |               |                         |                     |                                     |              |
| 2.2.1 Maîtrise du langage non verbal                                  | 0             | 0,25                    | 0,5                 | 1                                   |              |
| 2.2.2 Pertinence des réactions devant une difficulté                  | 0             | 0,25                    | 0,5                 | 1                                   |              |
| 2.2.3 Sens de la relation   | 0             | 0,25                    | 0,5                 | 1                                   |              |
| <b>2.3 Aptitude au dialogue</b>                                       |               |                         |                     |                                     |              |
| 2.3.1 Écoute, observation et compréhension des questions              | 0             | 0,25                    | 0,5                 | 1                                   |              |
| 2.3.2 Formulation adaptée des réponses et désir de convaincre         | 0             | 0,25                    | 0,5                 | 1                                   |              |
| <b>Sous-total b</b>   | <b>/9</b>     |                         |                     |                                     |              |
| <b>Total a + b</b>  | <b>/24</b>    |                         |                     |                                     |              |
| <b>NOTE S1 * (Total/24 : 3)</b>                                       | <b>/8</b>     |                         |                     |                                     |              |
| NOM   | Professionnel | Professeur<br>d'anglais | Professeur<br>L V 2 | Professeur<br>domaine professionnel |              |
| Prénom  |               |                         |                     |                                     |              |
| Signature   |               |                         |                     |                                     |              |
| * TI = Très insuffisant - I = Insuffisant - B = Bien - TB = Très bien |               |                         |                     |                                     |              |
| * Note S1 /8 non arrondie   |               |                         |                     |                                     |              |

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| ACADÉMIE de             | <b>MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION</b> | V |
| <b>DATE Situation 2</b> | Objectif :                                      |   |

| 1. CRITÈRES d'ÉVALUATION lors des SIMULATIONS                         | Évaluation *         |                  |                                  |                            | Appréciation |
|---|----------------------|------------------|----------------------------------|----------------------------|--------------|
|   | TI                   | I                | B                                | TB                         |              |
| <b>1. ACCUEIL-RÉCEPTION</b>   |                      |                  |                                  |                            |              |
| 1.1 Communication verbale en français                                 | 0                    | 0,5              | 1                                | 1,5                        |              |
| 1.2 Communication verbale en anglais                                  | 0                    | 1                | 2                                | 3                          |              |
| 1.3 Communication non verbale   | 0                    | 0,5              | 1                                | 2                          |              |
| 1.4 Rapidité d'exécution - Organisation du travail                    | 0                    | 0,5              | 1                                | 1,5                        |              |
| 1.5 Prise d'initiative  | 0                    | 0,5              | 1                                | 1                          |              |
| 1.6 Techniques de vente (argumentation)                               | 0                    | 0,5              | 1                                | 1,5                        |              |
| 1.7 Utilisation des documents et outils professionnels                | 0                    | 0,5              | 1                                | 1,5                        |              |
| 1.8 Maîtrise des connaissances professionnelles                       | 0                    | 0,5              | 1                                | 1,5                        |              |
| 1.9 Réponses aux attentes – Impression d'ensemble                     | 0                    | 0,5              | 1                                | 1,5                        |              |
| 1.10 Gestion de la simultanéité                                       | 0                    | 1                | 2                                | 3                          |              |
| 1.11 Application de la politique commerciale                          | 0                    | 1                | 2                                | 3                          |              |
| <b>Sous-total a</b>   | <b>/21</b>           |                  |                                  |                            |              |
| <b>2. ENTRETIEN</b>   | <b>TI</b>            | <b>I</b>         | <b>B</b>                         | <b>TB</b>                  |              |
| <b>2.1 Communication verbale</b>                                      |                      |                  |                                  |                            |              |
| 2.1.1 Qualité de l'expression en français                             | 0                    | 0,5              | 1                                | 2                          |              |
| 2.1.2 Qualité de l'expression en langue vivante étrangère 2           | 0                    | 1                | 1,5                              | 2,5                        |              |
| 2.1.3 Utilisation d'un langage professionnel adapté                   | 0                    | 0,5              | 1                                | 2                          |              |
| 2.1.4 Cohérence du propos   | 0                    | 0,5              | 1                                | 1,5                        |              |
| <b>2.2 Communication non verbale</b>                                  |                      |                  |                                  |                            |              |
| 2.2.1 Maîtrise du langage non verbal                                  | 0                    | 0,25             | 0,5                              | 1                          |              |
| 2.2.2 Pertinence des réactions devant une difficulté                  | 0                    | 0,25             | 0,5                              | 1                          |              |
| 2.2.3 Sens de la relation   | 0                    | 0,25             | 0,5                              | 1                          |              |
| <b>2.3 Aptitude au dialogue</b>                                       |                      |                  |                                  |                            |              |
| 2.3.1 Écoute, observation et compréhension des questions              | 0                    | 0,5              | 1                                | 2                          |              |
| 2.3.2 Formulation adaptée des réponses et désir de convaincre         | 0                    | 0,5              | 1                                | 2                          |              |
| <b>Sous-total b</b>   | <b>/15</b>           |                  |                                  |                            |              |
| <b>Total a + b</b>  | <b>/36</b>           |                  |                                  |                            |              |
| <b>NOTE S2 * (Total/36 : 3)</b>                                       | <b>/12</b>           |                  |                                  |                            |              |
| Professionnel   | Professeur d'anglais | Professeur L V 2 | Professeur domaine professionnel |                            |              |
| NOM   |                      |                  |                                  |                            |              |
| Prénom  |                      |                  |                                  |                            |              |
| Signature   |                      |                  |                                  |                            |              |
| * TI = Très insuffisant - I = Insuffisant - B = Bien - TB = Très bien |                      |                  |                                  | * Note S2 /12 non arrondie |              |

|                                      |                       |  |
|--------------------------------------|-----------------------|--|
| <b>NOTE GLOBALE PROPOSÉE au JURY</b> |                       | <b>NOTE FINALE Épreuve E1</b><br>en points entiers ou<br>au demi-point supérieur |
| <b>Note S1 : /8</b>                  | <b>Note S 2 : /12</b> |  |

## MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION

### E2 : ÉTUDE d'une ou de SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S) (ponctuelle écrite, 3 h)

#### CONSIGNES aux CANDIDATS

#### DÉFINITION DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve permet d'évaluer les savoirs associés aux tâches à réaliser par le réceptionniste dans le cadre des fonctions : accueil et communication écrite en français et en anglais, commerciale et administrative (front et back office).

Il s'agit d'un travail de synthèse à caractère pratique, nécessitant la mise en œuvre de l'outil informatique et l'utilisation de logiciels standards (texteur, tableur, grapheur, PAO). Les tâches sont à réaliser à partir d'une ou de situation(s) professionnelle(s) concrète(s) et de documents ou fichiers informatisés à caractère professionnel.

L'épreuve prend appui sur :

- les compétences C 23, C 32, C 41,
- et les savoirs associés S 1, S 2, S 4 et de S 6 à S 12.

Les travaux à accomplir présentent une diversité suffisante pour permettre le contrôle des compétences figurant au référentiel.

#### NATURE ET MODALITÉS

Cette épreuve se présente sous la forme d'une étude de cas intégrant l'utilisation de **logiciels standards** : texteur, tableur, grapheur et **PAO**. Il est strictement interdit de se connecter à l'Internet.

***Les candidats qui passent l'épreuve à l'extérieur de leur établissement doivent prendre préalablement contact avec le centre d'examen auquel ils sont rattachés, afin :***

- ***d'installer leurs propres matériels (1 micro ordinateur par candidat et 1 imprimante) et logiciels ;***
- ***ou, à défaut, de se familiariser avec les matériels et logiciels du centre d'examen, accompagnés d'un professeur compétent de cet établissement.***

#### CRITÈRES d'ÉVALUATION

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

- analyser des données,
- restituer des connaissances,
- proposer des solutions,
- concevoir des notes, courriers et documents en français et en anglais,
- utiliser les outils logiciels standards de manière appropriée,
- justifier ses choix.

**MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION****E2 : ÉTUDE d'une ou de SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)  
(ponctuelle écrite, 3 h)****CONSIGNES aux CENTRES d'EXAMEN****➤ LIEU de DÉROULEMENT de l'ÉPREUVE et ÉQUIPEMENT**

L'épreuve se déroule dans un **atelier d'informatique équipé** comme suit :

- 1 poste de travail par candidat permettant de réaliser le travail sur table,
- 1 poste informatique comprenant :
  - 1 micro-ordinateur par candidat, équipé de **logiciels standards** : texteur, tableur, grapheur et **PAO**, sans connexion possible avec l'Internet ;
  - 1 imprimante **en réseau**
- **1 poste informatique sur lequel les outils numériques en ligne sont désactivés**

Prévoir des feuilles de papier blanc format A4 en quantité suffisante.

**➤ PROFESSEUR-RESSOURCE**

Toutes dispositions doivent être prises pour qu'aucun problème technique n'entrave le déroulement de l'épreuve. De plus, un **professeur enseignant les TIC au centre d'examen** dans lequel se déroulent les épreuves **et** intervenant dans la formation, doit :

**Quelques jours avant l'épreuve :**

- prendre connaissance de la fiche "Matière d'œuvre et outillage" correspondant au sujet de la session, sous la responsabilité du chef de centre d'examen,
- vérifier le fonctionnement du matériel informatique, des **logiciels standards** : texteur, tableur, grapheur et **PAO**.
- s'assurer que le centre d'examen dispose des matériels et logiciels utilisés par les candidats d'autres établissements venant composer dans ses locaux. À défaut, il convient de permettre à ces établissements d'installer préalablement leurs propres matériels et logiciels.

**Le jour de l'épreuve :**

- être **présent pendant toute la durée de l'épreuve** afin d'apporter une aide matérielle et logistique le cas échéant ; **en aucun cas, il ne doit intervenir dans le travail du candidat ni dans l'évaluation.**

**➤ SURVEILLANTS**

Les **surveillants** seront **convoqués 30 minutes avant** le début des épreuves afin d'accueillir les candidats et de procéder à la vérification de la convocation avec une pièce d'identité.

**CONSIGNES pour l'ÉVALUATION de l'ÉPREUVE E3**  
**coefficient 2**
**ÉVALUATION des ACTIVITÉS en MILIEU PROFESSIONNEL et COMMUNICATION U3**
**1 - Objectifs et contenu de l'épreuve**

L'épreuve permet d'évaluer le candidat sur les compétences mises en œuvre en milieu professionnel, sur son aptitude à présenter une situation professionnelle vécue à partir de l'utilisation de techniques, documents et outils spécifiques.

L'épreuve prend appui sur les fonctions et compétences ci-après, ainsi que les savoirs associés **S 1 à S 3, S 5 à S 8 et S 10 à S 12** :

Fonction 1 : Accueil et communication

- Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client □ Informer et renseigner le client
- Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise

Fonction 2 : Commercialisation

- Vendre le produit chambre et les services de l'établissement
- Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise □ Assurer le suivi de la relation commerciale

Fonction 3 : Administration

- Traiter le dossier client de la réservation au départ
- Appliquer les procédures administratives du service
- Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel

Le dossier, constitué et présenté par le candidat, comporte deux fiches réalisées par le candidat à l'aide de l'outil informatique :

- une fiche de présentation de l'entreprise dans laquelle il a exercé une activité professionnelle d'accueil-réception (*cf point 3.2.3*),
- une fiche d'activité professionnelle en accueil-réception.

A partir de ce dossier, l'épreuve permet d'apprécier la pertinence et la justification des choix effectués, des techniques et documents utilisés. La qualité des supports écrits et la présentation orale sont évaluées.

En l'absence du dossier, l'interrogation ne peut avoir lieu. Le candidat est informé que la note zéro est attribuée à l'épreuve. Si le dossier est incomplet, le candidat peut être interrogé et une note lui est attribuée.

**2 - Critères d'évaluation**

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

- *dans le cadre du dossier et de l'entretien* :
  - présenter des documents professionnels réalisés avec les outils adaptés,
  - formuler de manière précise et réaliste des contenus fiables avec un vocabulaire adapté,
  - s'exprimer oralement dans un langage précis, adapté et compréhensible, - s'adapter au contexte professionnel, - maîtriser le langage non verbal.
- *dans le cadre de la formation en milieu professionnel* :
  - établir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client, - informer et renseigner le client,
  - émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise,
  - vendre le produit chambre et les services de l'établissement,
  - assurer le suivi de la relation commerciale,
  - appliquer les procédures commerciales de l'entreprise,
  - traiter le dossier client de la réservation au départ,

- appliquer les procédures administratives du service,
- enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel.

### 3 - Modes d'évaluation

#### 3.1 Epreuve ponctuelle orale d'une durée de 20 minutes - annexes 15 (recto-verso) et 16

##### **Exposé** (5 minutes maximum)

Le candidat présente son expérience professionnelle en accueil-réception et succinctement le contenu d'une des deux fiches produites, conforme à la description de l'objectif et du contenu de l'épreuve.

##### **Entretien** (15 minutes maximum)

Interrogé sur le dossier (cf point 1) et l'exposé, le candidat doit justifier ses choix.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant d'hébergement et d'un professionnel de la spécialité accueil-réception ; en cas d'impossibilité de ce dernier, d'un second professeur de spécialité.

#### 3.2 Contrôle en cours de formation

##### 3.2.1 L'évaluation prend en compte 2 éléments :

- **partie formation en milieu professionnel** 12 points :

Les périodes évaluées s'appuient sur des situations professionnelles et sur des critères répondant aux exigences du référentiel et figurant sur une grille d'évaluation remise à l'entreprise par l'établissement ou le centre de formation. La synthèse est faite par le formateur de l'entreprise d'accueil et un membre de l'équipe pédagogique.

- **partie orale** 8 points :

A l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel, le candidat constitue un dossier identique à celui de l'épreuve ponctuelle. La présentation orale prend la forme de deux entretiens de 20 minutes chacun :

- le premier, qui se déroule à l'issue de la 2<sup>ème</sup> période de formation, prend appui sur une fiche de présentation de l'entreprise (4 points) ;
- le second, qui se déroule à l'issue de la 3<sup>ème</sup> période de formation prend appui sur une fiche d'activité professionnelle (4 points).

La fiche de présentation de l'entreprise et la fiche d'activité professionnelle sont à réaliser à l'aide de l'outil informatique. Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de justifier ses choix.

Le ou les enseignants d'hébergement concernés et un professionnel associé participent à l'évaluation. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer.

L'équipe pédagogique, responsable du contrôle en cours de formation, effectue la synthèse des deux parties et propose une note globale. Elle met à la disposition du jury final le dossier du candidat. Constitué par l'équipe pédagogique et destiné au jury, le dossier ne peut à aucun moment être communiqué au candidat. Ce dossier « Candidat » comprend :

- les pièces justificatives attestant que les périodes de formation en milieu professionnel ont bien été effectuées (durée et secteur d'activité de l'entreprise d'accueil ou/et dérogation accordée) - [annexe 17](#) ;
- les deux grilles d'évaluation relatives aux périodes 2 et 3 de la formation en milieu professionnel - [annexe 18 \(recto-verso\)](#) ;
- les deux fiches réalisées : présentation de l'entreprise (cf point 4.1) et activité professionnelle - [annexe 15](#) ;
- les deux grilles d'évaluation correspondant aux deux entretiens - [annexe 19 \(recto-verso\)](#), comportant la note finale proposée au jury (au bas du verso).

##### 3.2.2 Modalités d'application pour les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)

### ➤ Pour la PFMP 1 (évaluation formative)

Pour cette période, l'élève est évalué sur tous les objectifs professionnels dans les 3 fonctions, soit 9 objectifs au total. Cette évaluation permet surtout de faire apparaître les points forts et les points à améliorer, ainsi que les domaines de prédilection du stagiaire. C'est également un élément important pour le stagiaire dans le choix des objectifs évalués lors des périodes de formation en entreprise suivantes.

Le stagiaire doit donner des exemples d'activités réalisées dans les trois fonctions (Accueil et communication, Commercialisation, Administration) avant l'évaluation en entreprise avec son tuteur et le(s) enseignant(s).

Les activités réalisées correspondent au travail réel effectué dans l'entreprise par le stagiaire (cf tableau p. 4). Les exemples sont donnés à titre indicatif.

Pour chaque activité, le stagiaire devra indiquer s'il a réalisé ce travail :

- seul avec consigne,
- ou en autonomie (complète).

Une activité réalisée uniquement en double commande (en duo avec quelqu'un) ne peut faire l'objet d'une évaluation. A cet effet, l'élève doit donc se déterminer clairement sur les conditions d'exécution de chaque activité (avec consigne OU en autonomie).

Les objectifs que le stagiaire n'a pas eu le temps d'aborder au cours de la première période peuvent être notés "I" ou "TI" sans aucun préjudice, cette évaluation étant formative. De ce fait, cette évaluation n'est pas prise en compte dans la validation de l'épreuve E3, mais peut faire l'objet d'une exploitation pédagogique dans le cadre scolaire.

### ➤ Pour les périodes de formation en entreprise 2 et 3 (évaluations certificatives)

Pour chaque période, le stagiaire choisit d'être évalué sur quatre ou cinq objectifs professionnels. Il doit sélectionner au minimum un objectif dans chaque fonction. A l'issue des trois périodes, les neuf objectifs doivent avoir été évalués. L'évaluation est obligatoirement portée sur le document original, dûment daté et signé par le tuteur et les enseignants, avec le cachet de l'entreprise.

Pour chaque objectif de formation choisi, le stagiaire donne des exemples d'activités réalisées, avant l'évaluation en entreprise avec le tuteur et les enseignants. Les activités réalisées correspondent au travail réel effectué dans l'entreprise (cf extrait annexe 18 p. 6). Les exemples sont proposés à titre indicatif ; le stagiaire doit être évalué sur les compétences dans leur globalité. Pour chaque activité, il doit indiquer les conditions de réalisation du travail. Il ne peut pas cocher plusieurs conditions d'exécution pour chaque activité et une activité uniquement réalisée en double commande ne peut être évaluée.

### ➤ Pertinence de la grille d'évaluation - annexe 18 (recto-verso)

La grille d'évaluation permet de garantir une unité des évaluations de chaque stagiaire. En effet, chaque élève aura été évalué sur les mêmes objectifs de formation sur l'année. Ainsi, chaque item évalué représente sensiblement le même poids, d'un stagiaire à un autre, d'une période de formation à une autre et d'une entreprise à une autre. L'utilisation de cette grille permet également au stagiaire d'être partie prenante dans son évaluation en entreprise. Il peut ainsi, au fur et à mesure de son parcours, demander à approfondir sa formation sur tel ou tel item en vue d'une évaluation complète. Cela peut également lui permettre d'envisager un changement d'entreprise d'accueil afin de pouvoir être formé et évalué sur l'intégralité des objectifs professionnels fixés.

### ➤ Rôle de l'équipe pédagogique

L'équipe pédagogique explique clairement au stagiaire l'intérêt de l'évaluation formative de la période 1 de formation en milieu professionnel.

Ensuite, lors des deux autres périodes, le suivi du stagiaire est absolument nécessaire, afin de faire des recommandations à l'élève relatives aux objectifs choisis pour l'évaluation et au choix des entreprises d'accueil. Il est impératif que le document d'évaluation soit complété par le stagiaire avant l'évaluation. Il pourra donc avoir besoin de l'aide des enseignants en amont, sur les premières semaines de chaque période de formation en milieu professionnel.



L'évaluation conjointe enseignant(s) - tuteur se déroule de la façon suivante :

- L'enseignant vérifie, avec le stagiaire, le document d'évaluation (choix des objectifs, liste des activités réalisées et conditions d'exécution).
- L'enseignant présente la fiche d'évaluation au tuteur ; ils valident ensemble les conditions de réalisation des activités retenues par le stagiaire ; ils procèdent ensuite à l'évaluation de la période de formation en entreprise considérée.
- Si un bilan oral peut être fait au stagiaire à la suite de cette évaluation, aucune note ni partie de note ne doit lui être communiquée.

➤ **Choix des activités réalisées**

Voici pour chaque objectif quelques exemples généraux d'activités réalisées en entreprise à adapter au travail réel du stagiaire (liste non exhaustive) :

|  |   |
|--|---|
| Fonction 1 : Accueil et communication<br><b>Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client</b> | Prendre des réservations au téléphone<br>Accueillir des clients de passage<br>Accueillir des clients d'affaires<br>Procéder au délogement d'un client<br>Assurer le départ d'un groupe...   |
| Fonction 1 : Accueil et communication<br><b>Informé et renseigner le client</b>  | Accueillir des clients individuels ayant réservé<br>Renseigner le client sur la ville, la région, les activités environnantes...<br>Répondre à un appel interne d'un client<br>Gérer les réveils des clients<br>Réserver une table au restaurant<br>Renseigner les participants d'un séminaire... |
| Fonction 1 : Accueil et communication<br><b>Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise</b>       | Rédiger des courriers de demande d'information, de réservation, de traitement de litige...<br>Utiliser le fax, l'Internet<br>Transmettre et recevoir des renseignements à/ depuis une centrale de réservation<br>Rédiger des notes de service...  |
| Fonction 2 : Commercialisation<br><b>Vendre le produit chambre et les services de l'établissement</b>                          | Proposer tout type de chambre lors de la réservation<br>Proposer la réservation au restaurant<br>Indiquer les horaires d'ouverture du bar<br>Proposer les services annexes...   |
| Fonction 2 : Commercialisation<br><b>Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise</b>                                 | Respecter les consignes commerciales du siège (utilisation des techniques commerciales lors de la réservation, de l'accueil...)<br>Participer à la rédaction de publipostages<br>Participer à la prospection clientèle<br>Élaborer un questionnaire, traiter les réponses des clients...          |
| Fonction 2 : Commercialisation<br><b>Assurer le suivi de la relation commerciale</b>   | Accueillir un client habitué<br>Assurer le suivi du client pendant son séjour<br>Assurer le délogement d'un client<br>Traiter un litige ou le mécontentement d'un client...   |

|  |   |
|--|---|
| Fonction 3 : Administration <b>Traiter le dossier client de la réservation au départ</b>               | Enregistrer la réservation sur le logiciel, sur le planigramme (planning)<br>Classer les dossiers clients individuels, groupes, séminaires<br>Modifier et annuler les réservations<br>Classer le dossier après le départ<br>Traiter les dossiers débiteurs...                                 |
| Fonction 3 : Administration <b>Appliquer les procédures administratives du service</b>                 | Respecter les procédures internes de l'hôtel pour les réservations, l'accueil des clients, la facturation, le départ, les règlements...<br>Clôturer la caisse client<br>Réaliser les procédures de fidélisation client (carte, forfait...)...   |
| Fonction 3 : Administration <b>Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel</b> | Enregistrer les prestations sur logiciel<br>Traiter la facturation automatique<br>Présenter les factures au client (procédure complète)<br>Réaliser les encaissements par espèces, par chèque, par carte de paiement, traveller, devises...<br>Traiter la feuille de situation journalière... |

➤ **Simulation d'évaluation en période de formation en entreprise 2** (*évaluation certificative*)

Voici un extrait de la fiche d'évaluation de période de formation en entreprise, telle qu'elle doit être préparée par le stagiaire en vue de l'évaluation conjointe par le tuteur et l'enseignant. Le stagiaire choisit **les 4 ou 5 objectifs sur lesquels il souhaite être évalué** (il barre les objectifs non choisis (*cf tableau p. 6*)). **Il liste les activités réalisées lors de sa période de formation en entreprise** dans la colonne de gauche, en précisant pour chacune d'elles, le numéro de référence de l'objectif, puis son niveau d'autonomie dans cette activité (a-t-il encore besoin de consignes ou est-il autonome ?).

| E3 1.1 COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES   |               |                        |              | ÉVALUATION   |    |   |   | Proposition de note 1.1 |
|---|---------------|------------------------|--------------|--|----|---|---|-------------------------|
| Activités réalisées (à compléter par le stagiaire)                                  | Ref. objectif | Conditions d'exécution |              | OBJECTIFS DE FORMATION<br>(barrer les objectifs non évalués) | TI | I | B |                         |
|   |               | Avec consigne          | En autonomie |  |    |   |   |                         |
| Prendre des réservations au téléphone   | 1             | x                      |              | ACCUEIL ET COMMUNICATION                                     |    |   |   |                         |
| Accueillir des clients de passage sans réservation                                  | 1             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Accueillir des clients d'affaires habitués  | 1             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Assurer le départ d'un séminaire  | 1             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Participer à un publipostage  | 6             | x                      |              |  |    |   |   |                         |
| Élaborer un questionnaire de satisfaction   | 6             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Traiter les réponses du questionnaire de satisfaction                               | 6             | x                      | x            |  |    |   |   |                         |
| Participer à la prospection clientèle séminaire                                     | 6             | x                      |              |  |    |   |   |                         |
| Respecter les consignes commerciales lors de la réservation (modulation des tarifs) | 6             |                        | x            | COMMERCIALISATION  |    |   |   |                         |
| Enregistrer les réservations sur le logiciel  | 7             | x                      |              |  |    |   |   |                         |
| Classer les dossiers « clients individuels »  | 7             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Gérer les modifications et annulations de réservations                              | 7             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Gérer le planning prévisionnel « papier » de secours                                | 7             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Classement des dossiers « séminaires »  | 7             | x                      |              |  |    |   |   |                         |
| Enregistrer les prestations sur logiciel  | 9             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Traiter et vérifier la facturation automatique                                      | 9             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Réaliser les encaissements par espèces, par chèques et cartes de crédit             | 9             | x                      |              | ADMINISTRATION   |    |   |   |                         |
| Encaisser des devises par traveller chèque  | 9             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
| Vérifier et commenter la feuille de situation journalière                           | 9             |                        | x            |  |    |   |   |                         |
|   |               |                        |              |  |    |   |   |                         |
|   |               |                        |              |  |    |   |   |                         |
|   |               |                        |              |  |    |   |   |                         |
|   |               |                        |              |  |    |   |   |                         |
|   |               |                        |              |  |    |   |   |                         |

| TI | I | B | TB |
|----|---|---|----|
| 0  | 1 | 2 | 3  |
|    |   |   |    |
|    |   |   |    |

B x 12  
C x 3

Note 1.1  
non arrondie

/12

A : nombre de fois  
où les cases sont  
cochées

B : total

C : nombre  
d'objectifs évalués  
(idem pour verso)

Mettre une croix dans la colonne correspondant à l'évaluation

TI = très insuffisant I = insuffisant B = Bien

TB = Très bien

Dans l'exemple ci-dessus, le stagiaire a sélectionné 4 objectifs (1, 6, 7 et 9). Pour chacun d'eux, il a inscrit dans la colonne gauche, les activités qu'il a effectivement réalisées et précisé les conditions d'exécution de chacune.

### 3.2.3 Les situations de communication professionnelle en centre de formation

#### ➤ La situation S1

A l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel, le candidat constitue un dossier. La présentation <sup>ème</sup> orale prend la forme d'un entretien qui se déroule à l'issue de la 2<sup>ème</sup> période de formation et prend appui sur une **fiche de présentation de l'entreprise**.

Cette fiche se présente sous la forme d'un texte de deux pages recto-verso, auquel peuvent être annexées des illustrations significatives. Ce document, dont la présentation est laissée libre, devra contenir des informations relatives :

- aux coordonnées de l'entreprise,
- à la situation de l'entreprise dans l'environnement géographique et touristique,
- à l'organisation de l'équipe de réception,
- aux offres commerciales de l'entreprise...

La fiche de présentation de l'entreprise est à réaliser à l'aide de l'outil informatique. Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de justifier ses choix. L'évaluation de S1 est effectuée à l'aide de la grille - [annexe 19 \(recto\)](#).

#### ➤ La situation S2

A l'occasion de la 3<sup>ème</sup> période de formation en milieu professionnel, le candidat constitue un nouveau dossier. La présentation orale prend la forme d'un entretien qui se déroule en fin d'année et qui prend appui sur une **fiche d'activité professionnelle** - [annexe 19](#).

La fiche d'activité professionnelle - [annexe 15](#) - est à réaliser à l'aide de l'outil informatique. Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de justifier ses choix. L'évaluation de S2 est effectuée à l'aide de la grille - [annexe 19 \(verso\)](#).

### 3.2.4 La globalisation de l'évaluation - [annexe 19 \(verso\)](#)

La partie formation en milieu professionnel représente 12 points sur 20 (coef. 2). La partie orale représente 8 points (coef. 2) répartis également entre le premier et le second entretien.

A l'issue de la situation S2, les évaluations (PFMP 2 et 3, S1 et S2), non arrondies, sont rassemblées afin d'obtenir une évaluation sur 40, qui correspond à la note coefficientée de l'épreuve à l'examen. Seule la note finale sur 20 est arrondie au demi-point ou point entier supérieur.

Voici une simulation de globalisation - [extrait de l'annexe 19 \(verso\)](#) :

| E3 - RÉCAPITULATIF de l'ÉVALUATION par CCF |           |  |          |
|--|-----------|--|----------|
| PFMP 2                                     | PFMP 3    | E3 - S 1   | E3 - S 2 |
| 14,56 /20                                  | 16,34 /20 | 22 /40   | 19 /40   |
| x 0,3                                      | x 0,3     | x 0,1  | x 0,1    |
| 4,37 /6                                    | 4,90 /6   | 2,2 /4   | 1,9 /4   |
| <b>TOTAL</b>                               |           | <b>13,37 /20</b>   |          |
| <b>NOTE globale</b>                        |           | <b>13,5/20</b> arrondie au ½ point ou point entier supérieur |          |

#### 4. Préparation du jury

Pour chaque établissement de formation, deux dossiers doivent être constitués au titre de la validation par contrôle en cours de formation de l'épreuve E3. Ces deux dossiers comportent :

1. Un dossier « Établissement » : il comprend l'ensemble des documents de synthèse des évaluations au titre de l'épreuve E3.
2. Un dossier « Candidats » : il comporte deux parties : administrative et pédagogique.

Avant chaque délibération, une réunion d'**harmonisation** des propositions de notes et de **contrôle de la conformité à la réglementation** sera organisée à l'initiative et sous le contrôle de l'inspecteur de la spécialité chargé du pilotage inter-académique de ce diplôme. La commission sera composée de membres du jury et d'un enseignant de spécialité par établissement pratiquant le contrôle en cours de formation. Elle aura pour rôle de :

- contrôler les dossiers présentés par chaque Établissement de formation ;
- procéder à l'examen des notes de chaque Établissement puis à l'harmonisation inter-académique s'il y a lieu.

**Le dossier « Établissement de formation » et le dossier « Candidats » seront transmis au Centre d'examen inter-académique, au plus tard 10 jours avant la date de réunion d'harmonisation des notes par le jury (cf circulaire d'organisation annuelle).**

#### COMPOSITION et ORGANISATION du DOSSIER E3 par CCF «ÉTABLISSEMENT de FORMATION»

| DOCUMENTS  | OBSERVATIONS  |
|--|---|
| <b>Annexe 11 :</b><br>Synthèse des notes pour une classe ou un groupe<br><br><b>Annexe 10 :</b><br>Récapitulatif des notes proposées au jury pour les candidats d'une classe ou d'un groupe d'apprentis ou de stagiaires | <br><br><br>- Candidats classés par ordre alphabétique<br><br><br>Les documents, classés dans l'ordre indiqué ci-contre, sont placés sous enveloppe cachetée. |

#### COMPOSITION et ORGANISATION du DOSSIER de VALIDATION E3 par CCF «CANDIDATS »

| Partie administrative | Partie pédagogique |                        |              |
|-----------------------|--------------------|------------------------|--------------|
|                       | ÉVALUATION         |                        |              |
|                       | en Entreprise      | En Centre de formation |              |
| - <b>Annexe 17 :</b>  | Grilles            | Grilles                | Observations |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p>2 attestations de présence par ordre chronologique (1 par PFMP)</p> <p>- <b>Dérogations</b> éventuelles accordées ou non</p> | <p><b>Annexe 18</b></p> <p>- Évaluation PFMP 2 : recto<br/>Évaluation PFMP 3 : verso</p> | <p>- <b>Fiche de présentation de l'entreprise</b></p> <p>- <b>Annexe 15 : Fiche d'activité professionnelle</b></p> <p>- <b>Annexe 19 :</b><br/>Évaluation S1 : recto<br/>Évaluation S2 : verso</p> | <p>Les 2 fiches sont présentées à l'aide de l'outil informatique.</p> |
|---|--|--|---|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>ENTREPRISE :</b><br>Service d'affectation :<br>NOM et Prénom du Tuteur :<br>Fonction : | <b>E3 - ÉVALUATION des ACTIVITÉS en<br/>         MILIEU PROFESSIONNEL<br/>         et COMMUNICATION</b><br><br><b>FICHE d'ACTIVITÉ<br/>         PROFESSIONNELLE</b>   | <b>CANDIDAT</b><br><br>NOM :<br>Prénom :<br><br>Centre de formation : |
| FORMATION PROFESSIONNELLE du _____ au _____ Période n° _____                              |   |   |
| <b>OBJECTIF(S) :</b><br><br><br><br><br>  | Place de l'activité dans le processus professionnel<br>Que s'est-il passé avant ?<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><div style="text-align: center;">↓</div> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; width: 300px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <div style="text-align: center;">↓</div> |   |
| <b>Description de l'activité :</b><br><br><br><br><br>                                    | <b>ACTIVITÉ</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Que s'est-il passé après ?   |   |

| <b>ANALYSE DE L'ACTIVITÉ, au plan</b>                           |                      |  |
|---|----------------------|--|
| <b>COMMERCIAL</b>   | <b>TECHNOLOGIQUE</b> | Modalités de réalisation :   |
| <b>RÉGLEMENTAIRE</b>  |                      | <p style="text-align: right;">Travail manuel <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;">Travail informatisé <input type="checkbox"/></p> <p>Outils utilisés dans l'activité décrite :</p> <p>Matériel(s)</p> <p>Logiciels (préciser le type et le nom)</p> |
| <b>HUMAIN</b>   |                      | Difficultés rencontrées dans l'activité décrite :  |
| Conséquences et conclusions pratiques à tirer de l'expérience : |                      |  |



|  |   |        |  |                   |     |              |             |
|--|---|--------|--|-------------------|-----|--------------|-------------|
| ACADÉMIE de  | <b>Mention Complémentaire Accueil Réception</b>                               | Date : |  |                   |     |              |             |
|  | <b>E3 - ÉVALUATION des ACTIVITÉS en MILIEU PROFESSIONNEL et COMMUNICATION</b> |        |  |                   |     |              |             |
| CENTRE   | CANDIDAT  |        |  |                   |     |              |             |
|  | NOM   |        |  |                   |     |              |             |
|  | Prénom  |        |  |                   |     |              |             |
| <b>Épreuve ponctuelle (20 min.) : Exposé (5 min.) et entretien (15 min. maximum)</b>                     |   |        |  |                   |     |              |             |
| <b>Thème de l'évaluation</b> (cf fiches de présentation de l'entreprise et d'activité professionnelle) : |   |        |  |                   |     |              |             |
| CRITÈRES D'ÉVALUATION  |   |        |  | PROFIL            |     | Observations |             |
|  |   |        |  | TI                | I   |              | B           |
| <b>1 Aptitude à la Communication</b>   |   |        |  |                   |     |              |             |
| 1.1 Qualité de l'expression (élocution, correction de la langue)   |   |        |  | 0                 | 1   | 3            | 5           |
| 1.2 Utilisation d'un langage professionnel adapté  |   |        |  | 0                 | 1   | 3            | 4           |
| 1.3 Maîtrise du langage non verbal   |   |        |  | 0                 | 1   | 2            | 3           |
| <b>2 Aptitude à la présentation orale</b>  |   |        |  |                   |     |              |             |
| 2.1 Cohérence du propos (plan, clarté, rigueur)  |   |        |  | 0                 | 1   | 3            | 4           |
| 2.2 Gestion du temps   |   |        |  | 0                 | 1   | 2            | 3           |
| <b>3 Aptitude au dialogue</b>  |   |        |  |                   |     |              |             |
| 3.1 Écoute, observation et compréhension des questions   |   |        |  | 0                 | 1   | 3            | 4           |
| 3.2 Formulation adaptée des réponses, désir de convaincre, justification des choix                       |   |        |  | 0                 | 1   | 3            | 5           |
| 3.3 Sens de la relation (courtoisie, tenue, degré d'implication)   |   |        |  | 0                 | 1   | 2            | 3           |
| <b>4 Qualité des documents professionnels présentés</b>  |   |        |  |                   |     |              |             |
| 4.1 Qualité des documents écrits   |   |        |  | 0                 | 1   | 2            | 3           |
| 4.2 Utilisation des outils adaptés pour leur réalisation   |   |        |  | 0                 | 1   | 2            | 3           |
| 4.3 Adaptation au contexte professionnel   |   |        |  | 0                 | 1   | 2            | 3           |
| <b>Appréciation :</b>  |   |        |  | Total             | /40 | <b>NOTE</b>  | <b>/20*</b> |
|  |   |        |  | <b>Examineurs</b> |     |              |             |
|  |   |        |  | <b>Prénom :</b>   |     |              |             |
|  |   |        |  | <b>NOM :</b>      |     |              |             |
|  |   |        |  | <b>Visa</b>       |     |              |             |
|  |   |        |  | <b>Prénom :</b>   |     |              |             |
|  |   |        |  | <b>NOM :</b>      |     |              |             |
|  |   |        |  | Visa              |     |              |             |
| TI = Très insuffisant – I = Insuffisant – B = Bien – TB = Très bien                                      |   |        |  |                   |     |              |             |
| * Note sur 20 points arrondie au demi-point ou point entier supérieur                                    |   |        |  |                   |     |              |             |

ACADÉMIE de

Session

## MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION

|  |
|--|
| <b>ATTESTATION de PRÉSENCE aux<br/>PÉRIODES de FORMATION en MILIEU PROFESSIONNEL</b> |
|--|

Élève candidat

NOM :

Prénom :

- Lycée  
 Lycée privé sous contrat ..... à.....  
 CFA habilité

Élève, ou apprenti(e) en formation ACCUEIL-RÉCEPTION

| ENTREPRISE * |      |                      | PÉRIODE(S) |
|--------------|------|----------------------|------------|
| NOM          | Lieu | Nature de l'activité |            |
|              |      |                      |            |

\* Établir une attestation par entreprise et par période

En cas d'**absentéisme**, préciser le **nombre de jours**, la **fréquence** ainsi que les **motifs** invoqués (joindre les justificatifs) :

Fait à ..... le .....

Cachet de l'Entreprise

Tuteur

Prénom :

NOM :

Signature :

|  |  |                        |              |   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|--|--|------------------------|--------------|---|---|---|---|----|--|----|---|---|----|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|
| ACADÉMIE de  | Mention Complémentaire Accueil Réception                                 |                        |              | PFMP n°   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  | E3 - SUIVI et ÉVALUATION des PÉRIODES de FORMATION en ENTREPRISE par CCF |                        |              | du  | au  |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| ÉTABLISSEMENT                                      |  | ÉLÈVE                  |              |   | ENTREPRISE  |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  | NOM                    |              |   | Hôtel   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  | Prénom                 |              |   | Lieu  |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| <b>E3 1.1 COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</b>         |  |                        |              |   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| Activités réalisées (à compléter par le stagiaire) | Ref. objectif  | Conditions d'exécution |              | OBJECTIFS DE FORMATION<br>(barrer les objectifs non évalués)                                      | ÉVALUATION  |   |   |    | Proposition de note 1.1  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  | Avec consigne          | En autonomie |   | TI  | I | B | TB |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              | ACCUEIL ET COMMUNICATION  | <input type="checkbox"/> Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client |   |   |    | <table border="1"> <tr><td>TI</td><td>I</td><td>B</td><td>TB</td></tr> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>=</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>=</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>A</p> <p>B</p> <p>B x 12</p> <p>C x 3</p> <p><b>Note 1.1 non arrondie</b></p> <p><b>/12</b></p> <p>A : nombre de fois où les cases sont cochées</p> <p>B : total</p> <p>C : nombre d'objectifs évalués (idem pour verso)</p> | TI | I | B | TB | 0 | 1 | 2 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | = |  |  |  | = |  |  |  |
| TI   | I  | B                      | TB           |   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| 0  | 1  | 2                      | 3            |   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              |   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              |   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| x  |  |                        |              |   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| =  |  |                        |              |   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| =  |  |                        |              |   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              | <input type="checkbox"/> Informer et renseigner le client   |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              | <input type="checkbox"/> Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise |   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              | COMMERCIALISATION   | <input type="checkbox"/> Vendre le produit chambre et les services de l'établissement                   |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              |   | <input type="checkbox"/> Assurer le suivi de la relation commerciale                                    |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              |   | <input type="checkbox"/> Appliquer les procédures commerciales du service                               |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              | ADMINISTRATION  | <input type="checkbox"/> Traiter le dossier client de la réservation au départ                          |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              |   | <input type="checkbox"/> Appliquer les procédures administratives du service                            |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|  |  |                        |              |   | <input type="checkbox"/> Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel            |   |   |    |  |    |   |   |    |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |

Mettre une croix dans la colonne correspondant à l'évaluation

TI = très insuffisant I = insuffisant B = Bien TB = Très bien

|  |                              |
|--|------------------------------|
| MC Accueil Réception                       | SUIVI ET ÉVALUATION DES PFMP |
| <b>E3 – 1.2 ATTITUDES PROFESSIONNELLES</b> |                              |

| Objectifs |  | Indicateurs |   | Objectifs |  | Indicateurs |  |
|-----------|--|-------------|---|-----------|--|-------------|--|
| 1         | Mettre en oeuvre des qualités relationnelles | TI          | Ne va pas au devant du client   | 6         | Gérer son activité sans aide extérieure                      | TI          | Prend parfois des initiatives inadaptées   |
|           |  | I           | Fait preuve de timidité, commet des maladresses   |           |  | I           | Manque d'initiative mais recherche de l'aide   |
|           |  | B           | Applique les techniques d'accueil correctement, établit une relation                        |           |  | B           | Exécute correctement les consignes   |
|           |  | TB          | A une présence active et stimulante, est à l'écoute   |           |  | TB          | Fait preuve d'autonomie dans les limites de sa compétence                              |
| 2         | Communiquer oralement                        | TI          | A des difficultés d'expression avec la clientèle, n'est pas écouté                          | 7         | Déterminer son champ d'intervention                          | TI          | Ne cherche même pas, agit sans réfléchir   |
|           |  | I           | S'exprime avec maladresse, écoute passivement   |           |  | I           | A des difficultés pour trouver les éléments utiles à son action, pour une tâche simple |
|           |  | B           | S'efforce d'améliorer son expression, transmet l'information                                |           |  | B           | Réussit pour une tâche simple, avec aide ponctuelle                                    |
|           |  | TB          | S'exprime correctement et cherche toujours à progresser                                     |           |  | TB          | Sait identifier les éléments utiles à un ensemble de tâches                            |
| 3         | S'adapter aux méthodes de travail            | TI          | Ne sait pas faire un choix adapté, se détermine difficilement                               | 8         | Traiter les incidents les plus courants, anticiper les aléas | TI          | Ne remédie pas aux incidents   |
|           |  | I           | Analyse difficilement une situation   |           |  | I           | Se remet difficilement en question lors d'un incident                                  |
|           |  | B           | Sait s'adapter  |           |  | B           | Reconnaît ses compétences et ses limites   |
|           |  | TB          | Exploite toutes les ressources en tenant compte des contraintes                             |           |  | TB          | A une attitude constructive, en tire profit  |
| 4         | S'organiser en fonction des contraintes      | TI          | Est inorganisé  | 9         | S'intégrer dans une équipe de travail                        | TI          | Ne fait pas d'effort pour s'intégrer   |
|           |  | I           | A des difficultés pour s'organiser  |           |  | I           | Passe inaperçu, effacé   |
|           |  | B           | Perd parfois du temps par manque d'organisation   |           |  | B           | Apprécie, bonne intégration  |
|           |  | TB          | Sait s'organiser et demande conseil à bon escient   |           |  | TB          | Très apprécié, intégration active  |
| 5         | Apprécier son action                         | TI          | Ne s'interroge même pas   | 10        | S'impliquer dans son travail                                 | TI          | Suit difficilement le rythme, laisse souvent les autres faire son travail              |
|           |  | I           | A du mal à découvrir ce qui est valable et non valable dans son travail                     |           |  | I           | Suit le mouvement  |
|           |  | B           | S'interroge sur son travail et essaie de tirer parti de sa réflexion pour progresser        |           |  | B           | Participe activement   |
|           |  | TB          | Fait preuve de discernement dans son travail, pose des questions pour comprendre et évoluer |           |  | TB          | A un enthousiasme communicatif, peut devenir un élément moteur                         |

Pour chaque objectif, entourer la case correspondant à l'évaluation : TI=Très insuffisant I=Insuffisant B=Bien TB=Très bien

|                                |   |    |   |   |    |   |                                      |  |
|--------------------------------|---|----|---|---|----|---|--------------------------------------|--|
| <b>Proposition de note 1.2</b> |   | TI | I | B | TB | a | $\frac{B}{C} \times 8$ $10 \times 3$ | <b>Note 1.2</b><br>non arrondie<br><br><b>/8</b> |
|                                | X | 0  | 1 | 2 | 3  |   |                                      |  |
|                                | = |    |   |   |    |   |                                      |  |
|                                |   |    |   |   |    |   |                                      |  |

|  |   |     |                          |
|--|---|-----|--------------------------|
| <b>SYNTHÈSE de l'ÉVALUATION des PFMP</b> | <b>1.1 Compétences professionnelles</b> | /12 | <b>NOTE non arrondie</b> |
|  | <b>1.2 Attitudes professionnelles</b>   | /08 |                          |

Date de l'évaluation :

**PROFESSEUR**

**TUTEUR**

**Cachet de l'entreprise**

Prénom  
NOM  
Signature

|  |   |  |  |                   |        |              |   |
|--|---|--|--|-------------------|--------|--------------|---|
| ACADÉMIE de  | <b>Mention Complémentaire Accueil Réception</b>   |  |  |                   | Date : |              |   |
|  | <b>E3 - ÉVALUATION des<br/>ACTIVITÉS en MILIEU<br/>PROFESSIONNEL et COMMUNICATION par CCF</b> |  |  |                   |        |              |   |
| CENTRE   | CANDIDAT  |  |  |                   |        |              |   |
|  | NOM   |  |  |                   |        |              |   |
|  | Prénom  |  |  |                   |        |              |   |
| <b>CCF – Exposé et Entretien S1</b>  |   |  |  |                   |        |              |   |
| Thème de l'évaluation (cf fiche de présentation de l'entreprise) :                 |   |  |  |                   |        |              |   |
| CRITÈRES D'ÉVALUATION  |   |  |  | PROFIL            |        | Observations |   |
|  |   |  |  | TI                | I      |              | B |
| <b>1 Aptitude à la Communication</b>   |   |  |  |                   |        |              |   |
| 1.1 Qualité de l'expression (élocution, correction de la langue)                   |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 5 |
| 1.2 Utilisation d'un langage professionnel adapté                                  |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 4 |
| 1.3 Maîtrise du langage non verbal   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| <b>2 Aptitude à la présentation orale</b>  |   |  |  |                   |        |              |   |
| 2.1 Cohérence du propos (plan, clarté, rigueur)                                    |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 4 |
| 2.2 Gestion du temps   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| <b>3 Aptitude au dialogue</b>  |   |  |  |                   |        |              |   |
| 3.1 Écoute, observation et compréhension des questions                             |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 4 |
| 3.2 Formulation adaptée des réponses, désir de convaincre, justification des choix |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 5 |
| 3.3 Sens de la relation (courtoisie, tenue, degré d'implication)                   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| <b>4 Qualité des documents professionnels présentés</b>                            |   |  |  |                   |        |              |   |
| 4.1 Qualité des documents écrits   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| 4.2 Utilisation des outils adaptés pour leur réalisation                           |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| 4.3 Adaptation au contexte professionnel   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| Appréciation   |   |  |  | <b>Total /40</b>  |        |              |   |
| TI = Très insuffisant – I = Insuffisant – B = Bien – TB = Très bien                |   |  |  | <b>Examineurs</b> |        |              |   |
|  |   |  |  | Prénom<br>NOM     |        |              |   |
|  |   |  |  | Signature         |        |              |   |
|  |   |  |  | Prénom<br>NOM     |        |              |   |
|  |   |  |  | Signature         |        |              |   |

|  |   |  |  |                   |        |              |   |
|--|---|--|--|-------------------|--------|--------------|---|
| ACADÉMIE de  | <b>Mention Complémentaire Accueil Réception</b>   |  |  |                   | Date : |              |   |
|  | <b>E3 - ÉVALUATION des<br/>ACTIVITÉS en MILIEU<br/>PROFESSIONNEL et COMMUNICATION par CCF</b> |  |  |                   |        |              |   |
| CENTRE   | CANDIDAT  |  |  |                   |        |              |   |
|  | NOM   |  |  |                   |        |              |   |
|  | Prénom  |  |  |                   |        |              |   |
| <b>CCF – Exposé et Entretien S2</b>  |   |  |  |                   |        |              |   |
| Thème de l'évaluation (cf fiche d'activité professionnelle) :                      |   |  |  |                   |        |              |   |
| CRITÈRES D'ÉVALUATION  |   |  |  | PROFIL            |        | Observations |   |
|  |   |  |  | TI                | I      |              | B |
| <b>1 Aptitude à la Communication</b>   |   |  |  |                   |        |              |   |
| 1.1 Qualité de l'expression (élocution, correction de la langue)                   |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 5 |
| 1.2 Utilisation d'un langage professionnel adapté                                  |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 4 |
| 1.3 Maîtrise du langage non verbal   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| <b>2 Aptitude à la présentation orale</b>  |   |  |  |                   |        |              |   |
| 2.1 Cohérence du propos (plan, clarté, rigueur)                                    |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 4 |
| 2.2 Gestion du temps   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| <b>3 Aptitude au dialogue</b>  |   |  |  |                   |        |              |   |
| 3.1 Écoute, observation et compréhension des questions                             |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 4 |
| 3.2 Formulation adaptée des réponses, désir de convaincre, justification des choix |   |  |  | 0                 | 1      | 3            | 5 |
| 3.3 Sens de la relation (courtoisie, tenue, degré d'implication)                   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| <b>4 Qualité des documents professionnels présentés</b>                            |   |  |  |                   |        |              |   |
| 4.1 Qualité des documents écrits   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| 4.2 Utilisation des outils adaptés pour leur réalisation                           |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| 4.3 Adaptation au contexte professionnel   |   |  |  | 0                 | 1      | 2            | 3 |
| Appréciation   |   |  |  | <b>Total /40</b>  |        |              |   |
|  |   |  |  | <b>Examineurs</b> |        |              |   |
|  |   |  |  | Prénom<br>NOM     |        |              |   |
|  |   |  |  | Signature         |        |              |   |
|  |   |  |  | Prénom<br>NOM     |        |              |   |
|  |   |  |  | Signature         |        |              |   |
| TI = Très insuffisant – I = Insuffisant – B = Bien – TB = Très bien                |   |  |  |                   |        |              |   |

**E3 - RÉCAPITULATIF de l'ÉVALUATION par CCF**

| PFMP 2   | PFMP 3 | E3 - S 1 | E3 - S 2 |
|--|--------|----------|----------|
| /20  | /20    | /40      | /40      |
| x 0,3  | x 0,3  | x 0,1    | x 0,1    |
| /6   | /6     | /4       | /4       |
| <b>TOTAL /20</b>   |        |          |          |
| <b>NOTE /20</b> arrondie au demi-point ou point entier supérieur |        |          |          |