

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.