

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL MA METIERS D'ACCUEIL

CAHIER DES CHARGES DE LA SOUS-EPREUVE E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

Préambule

Le cahier des charges de la sous-épreuve E32 - Gestion de l'information et des prestations est le résultat d'une réflexion académique qui a pour but de définir synthétiquement les modalités. Il s'appuie sur le référentiel de certification.

Lexique

TERMES	SIGNIFICATIONS
Activités significatives	Activités professionnelles réalisées par les élèves en classe : évaluations, travaux pratiques, autres activités réalisées en établissement scolaire, en PFMP ou dans le cadre privé (association, club de sport, ...).
Fiche signalétique	Document de présentation de l'organisation où le candidat effectue sa PFMP. Elle intègre des notions économiques, juridiques et professionnelles.
Compte-rendu d'activité professionnelle	Document dans lequel le candidat décrit et analyse une activité significative qu'il a réalisée. Il s'agit de rendre compte d'une activité réalisée, en établissement scolaire, en entreprise ou dans le cadre privé avec un retour réflexif .
Fiche de synthèse du portfolio	Document qui accompagne les comptes-rendus d'activité professionnelle et qui présente les compétences et les résultats obtenus (les trames figurent dans le portfolio aux pages 6 et 8)
Tableau de suivi des compétences	Document de traçabilité permettant le suivi de l'acquisition des compétences de chaque candidat tout au long du cycle de formation.
Portfolio	Support numérique proposé par le candidat qui compile l'ensemble des travaux professionnels (activités significatives et compte-rendu d'activité professionnelle).

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 2 - Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles.

Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et savoirs associés du bloc de compétences 2 du référentiel.

Coefficient

Cette sous-épreuve a un coefficient de 4.

Critères d'évaluation

L'évaluation, sous forme de contrôle en cours de formation, se fonde sur les critères du référentiel de certification du bloc de compétences 2 - Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles.

COMPETENCES	CRITERES D'EVALUATION
2.1 Gérer l'information	<ul style="list-style-type: none">- Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation.- Le système d'information est utilisé de manière efficace.- Le compte rendu d'activités permet la continuité du service et le suivi de l'activité
2.2 Gérer des prestations internes et externes	<ul style="list-style-type: none">- Les besoins en prestations sont identifiés et la réponse est adaptée.- La qualité de la prestation est évaluée et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives.
2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil :	<ul style="list-style-type: none">- L'action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet.- La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante.- Les points forts et les points d'amélioration sont repérés et communiqués formellement.

Ces compétences nécessitent la mobilisation de tout ou partie des savoirs associés listés dans le référentiel de certification.

Commission d'évaluation

La commission d'évaluation comprend deux personnes :

- un professeur d'économie-gestion du candidat
- le tuteur en entreprise ou le maître d'apprentissage du candidat, à défaut un autre professeur d'économie-gestion du candidat.

Lieu

L'évaluation a lieu en établissement scolaire, au retour de la PFMP 6, durant le mois de Mai.

Déroulement de la situation d'évaluation finale

L'évaluation de la situation finale prend la forme d'un entretien en entreprise/organisation. Le professionnel/tuteur et l'enseignant (ou les deux enseignants) du candidat établissent

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

conjointement l'évaluation sur les situations professionnelles que le candidat a rencontrées tout au long de sa formation.

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation des acquis du candidat sur la base des critères définis pour la sous-épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 (Annexe 1).

L'évaluation finale suppose que la commission d'évaluation dispose du portfolio et de la fiche de synthèse afférente (fournie dans le portfolio de compétences à la page 7).

Il est fortement préconisé de s'appuyer sur le tableau de suivi des compétences, dans lequel seront reportés les positionnements finaux de la première à la terminale.

Ainsi, la commission d'évaluation aura une vision synoptique du profil du candidat pour l'aider au positionnement final de la sous-épreuve E32.

Le profil du candidat apparaissant sur le tableau de suivi de compétences servira de référence pour renseigner la grille nationale certificative (annexe 1).

La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Communication des éléments d'évaluation au jury académique final

Le dossier d'évaluation, transmis au jury final, sous la responsabilité du chef d'établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- la grille nationale certificative E32 (Annexe 1)
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel

Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

Recommandations pédagogiques académiques

Rappel : Le nombre de travaux professionnels à compiler dans le portfolio est à minima de :

- 2 en classe de première
- 1 en classe de terminale

Une variété de supports est attendue.

Une diversité des comptes-rendus d'activité professionnelle est demandé : projet, gestion de dossier, enquête...

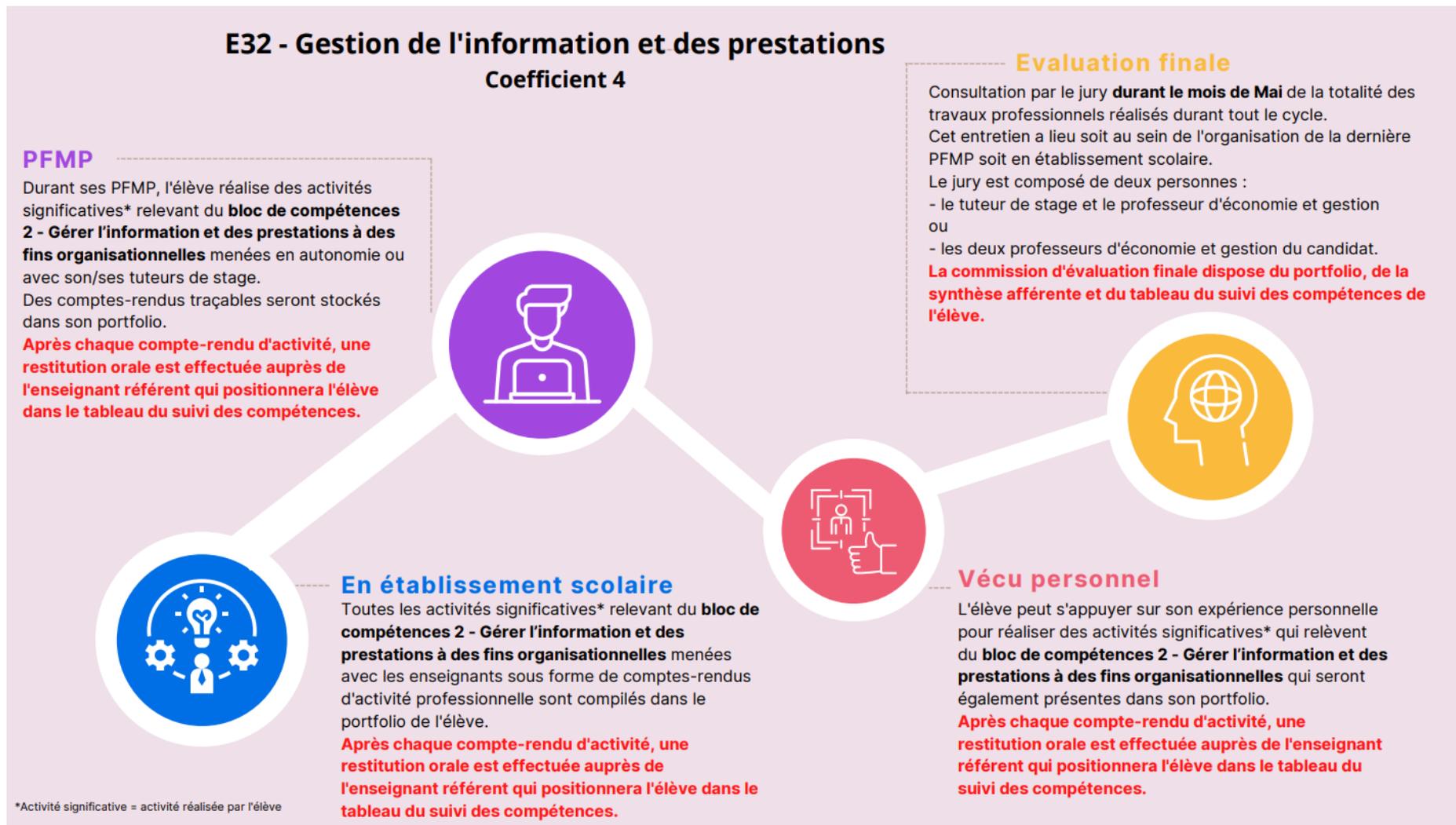
Des documents d'entreprise (facture, formulaire, organigramme...) sont exigés.

Les attendus seront communiqués au candidat en vue de permettre la réalisation du travail.

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

L'E32, sous-épreuve évaluée en CCF continué



CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

Proposition non exhaustive d'activités significatives

Toutes les activités significatives feront l'objet d'un compte-rendu d'activité professionnelle. Chaque compte-rendu d'activité professionnelle comprend une analyse réflexive de la part du candidat.

Tous les comptes-rendus d'activité professionnelle sont à compiler dans le portfolio.

Recommandation académique :

Les enseignants en charge du suivi de la formation veilleront à ce que les travaux prennent en compte l'aspect spiralaire.

Il est fortement recommandé qu'un enseignant soit le référent de la sous-épreuve E32.

CRITERES D'EVALUATION	TYPES DE TRAVAUX
Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiche prospect/client complétée ➤ Fiche message complétée ➤ Formulaire d'autorisation de publication / RGPD ➤ Tableau comparatif de nouveaux prestataires
Le système d'information est utilisé de manière efficace	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Extrait de la base de données prospects / clients mise à jour ➤ Liste des tâches complétée avec degré d'urgence spécifié ➤ Echancier du jour
Le compte rendu d'activités permet la continuité du service et le suivi de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Courriel interne / note / SMS / CROC de compte rendu d'activité adressé au tuteur / aux collègues / aux professeurs / aux camarades de classe (utilisation de l'Intranet, de l'ENT)
Les besoins en prestation sont identifiés et la réponse est adaptée	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiche scénario + vidéo jeu de rôle ➤ Présentation orale des services proposés par l'entreprise et des prestations externes inhérentes à ces services (réservation train / restaurant / matériel, location de voiture...) ➤ Courriel d'envoi d'une offre de prix / d'un devis ➤ Planning interne de réservation (d'un guide/d'une salle/de matériel...) ➤ Formulaire de réservation dûment complété
La qualité de la prestation est évaluée et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Questionnaire/enquête de satisfaction ➤ Compte rendu d'analyse des résultats du questionnaire et proposition de solutions

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

COMPÉTENCES	TYPE TRAVAUX
L'action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet	<ul style="list-style-type: none">▶ Présenter le cahier des charges (trame écrite) en lien avec le projet lié à l'accueil / à l'organisation d'un événement / d'un jeu-concours▶ Infographie présentant les enjeux de l'événement▶ Présentation orale / vidéo de la démarche menée
La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante	<ul style="list-style-type: none">▶ Planning numérique▶ Diagramme de Gantt (présenté à l'aide d'un tableur)▶ Tableau de bord du projet (scoreboard) : mise en évidence des prévisions-réalisations (ressources financières/matérielles, tâches, délais, ...)
Les points forts et les points faibles d'amélioration sont repérés et communiqués formellement	<ul style="list-style-type: none">▶ Fiche bilan du projet (individuel et collectif)▶ Rédaction d'un compte rendu d'analyse des points forts/faibles du projet, les réussites/échecs, l'atteinte des objectifs, la bonne utilisation des ressources▶ Diagramme des 5M (analyse des causes, à la suite d'entretien avec les acteurs du projet)▶ Note interne de propositions de solutions de remédiation

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

ANNEXE 1 Grille nationale E32

Académie  ACADÉMIE DE GUYANE <i>Liberté Égalité Fraternité</i>	BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL - SESSION 2022 Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil Épreuve E32 Gestion de l'information et des prestations Contrôle en cours de formation					
N° d'inscription	NOM et Prénom du candidat		Établissement de formation			
Critères d'évaluation			1	2	3	4
Gérer l'information						
Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation.						
Le système d'information est utilisé de manière efficace.						
Le compte rendu d'activités permet la continuité du service et le suivi de l'activité.						
Gérer des prestations internes et externes						
Les besoins en prestation sont identifiés et la réponse est adaptée.						
La qualité de la prestation est évaluée et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives.						
Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil						
L'action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet.						
La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante.						
Les points forts et les points faibles d'amélioration sont repérés et communiqués formellement.						
Note attribuée			/20			

1 : Non maîtrisé ; 2 : Insuffisamment maîtrisé ; 3 : Maîtrisé ; 4 : bien maîtrisé (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)
L'évaluation à réaliser est une évaluation par profil ; aucun point n'est à attribuer par ligne.
Toutes les compétences ne sont pas nécessairement mobilisées dans les situations proposées.

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

ANNEXE 1 -Suite

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil Épreuve E32 Gestion de l'information et des prestations Épreuve en CCF		
Situations professionnelles présentées		
Observations au regard des compétences évaluées :		
Observations générales		
Signature des membres de la commission		
Note attribuée	NOM et Prénom Qualité	NOM et Prénom Qualité

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

Annexe 2 Grille nationale d'aide au positionnement BLOC 2

Compétences	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
<p>2.1 Gérer l'information</p> <p>Repérer les sources d'information</p> <p>Contrôler l'information</p> <p>Actualiser une base de données</p> <p>Sélectionner l'information utile au service</p> <p>Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service</p> <p>Rendre compte de l'activité</p>	<p>Ne recueille pas ou Recueille des informations peu pertinentes, peu fiables et peu utiles.</p> <p>N'utilise pas le système d'information à bon escient pour permettre une gestion satisfaisante de l'information.</p> <p>Ne rend pas ou peu compte de l'activité, ce qui ne permet pas une continuité satisfaisante du service ni un suivi correct de l'activité.</p>	<p>Recueille certaines informations pertinentes, fiables et utiles à l'organisation.</p> <p>Utilise partiellement le système d'information pour permettre une gestion satisfaisante de l'information.</p> <p>Rend partiellement compte de l'activité, ce qui permet une continuité peu satisfaisante du service et du suivi de l'activité.</p>	<p>Recueille des informations pertinentes, fiables et utiles à l'organisation.</p> <p>Utilise efficacement le système d'information pour permettre une gestion satisfaisante de l'information.</p> <p>Rend compte de l'activité, ce qui permet une continuité satisfaisante du service et du suivi de l'activité.</p>	<p>Recueille des informations pertinentes, fiables et utiles à l'organisation permettant une gestion optimale de la situation.</p> <p>Utilise parfaitement le système d'information pour permettre une gestion optimale de l'information.</p> <p>Rend pleinement compte de l'activité, ce qui permet une continuité du service et du suivi de l'activité garantissant la satisfaction des acteurs de l'organisation.</p>
<p>2.2 Gérer des prestations internes et externes</p> <p>Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil</p> <p>Formaliser une demande et/ou une offre de prestations</p> <p>Assurer le suivi d'une prestation</p> <p>Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations</p>	<p>N'identifie pas ou Identifie très partiellement les besoins en prestation et apporte une réponse non adaptée.</p> <p>Evalue très partiellement la qualité de la prestation et ne fait pas l'objet de mesures correctives.</p>	<p>Identifie approximativement les besoins en prestation et apporte une réponse partiellement adaptée.</p> <p>Evalue la qualité de la prestation mais ne fait pas l'objet de mesures correctives / Evalue partiellement la qualité de la prestation et fait l'objet de mesures correctives partielles.</p>	<p>Identifie les besoins en prestation et apporte une réponse adaptée.</p> <p>Evalue correctement la qualité de la prestation et sait proposer, le cas échéant, des mesures correctives pertinentes.</p>	<p>Identifie correctement les besoins en prestation et apporte une réponse adaptée permettant une gestion optimale des prestations internes et externes.</p> <p>Evalue correctement la qualité de la prestation et sait proposer, le cas échéant, des mesures correctives permettant une gestion optimale des prestations internes et externes présentes et ultérieures.</p>

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

Compétences	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
<p>2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil</p> <p>Appréhender les enjeux du projet</p> <p>Participer à la réalisation et à la coordination du projet</p> <p>Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur de projet</p>	<p>Ne repère pas les enjeux du projet</p> <p>Mène une action qui répond très partiellement aux enjeux du projet.</p> <p>Coordonne de façon très limitée le projet entre les acteurs impliqués ce qui ne permet pas une action performante.</p> <p>Repère très partiellement les points forts et les points d'amélioration et ne sait pas les communiquer formellement.</p>	<p>Mène une action qui répond de manière approximative aux enjeux du projet.</p> <p>Coordonne de façon limitée le projet entre les acteurs impliqués ce qui permet une action partiellement efficace.</p> <p>Repère les points forts et points d'amélioration mais ne sait pas les communiquer formellement / Certains points forts et/ou d'améliorations sont repérés et formellement communiqués.</p>	<p>Sait mener une action qui répond correctement aux enjeux du projet.</p> <p>Coordonne pertinemment le projet entre les acteurs impliqués ce qui garantit une action performante.</p> <p>Repère correctement les points forts et les points d'amélioration et sait les communiquer formellement.</p>	<p>Sait mener une action qui répond correctement aux enjeux du projet et nourrit sa mise en œuvre.</p> <p>Coordonne parfaitement le projet entre les acteurs impliqués ce qui garantit une action efficace de l'ensemble du projet.</p> <p>Repère correctement tous les points forts et les points d'amélioration et les communique formellement permettant ainsi une mise en œuvre optimale, présente et future, des projets liés à l'accueil.</p>

CAHIER DES CHARGES

E32 - GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS

Descripteurs du niveau d'acquisition des compétences évaluées

Aide à une évaluation des compétences par profil

1	2	3	4
Les informations recueillies sont très partiellement pertinentes, fiables et utiles.	Certaines informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation.	Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation.	Les informations pertinentes, fiables et utiles à l'organisation permettent une gestion optimale de la situation.
L'utilisation du système d'information ne permet pas une gestion satisfaisante de l'information.	L'utilisation du système d'information est partiellement efficace.	Le système d'information est utilisé de manière efficace.	Le système d'information utilisé de manière efficace permet une gestion optimale de l'information.
Le compte rendu d'activités ne permet ni une continuité satisfaisante du service ni le suivi correct de l'activité.	Le compte rendu d'activités permet partiellement la continuité du service et le suivi de l'activité.	Le compte rendu d'activités permet une continuité satisfaisante du service et un suivi correct de l'activité.	Le compte rendu d'activités permettant la continuité du service et le suivi de l'activité garantit la satisfaction des acteurs de l'organisation.
Les besoins en prestation sont très partiellement identifiés et la réponse n'est pas adaptée.	L'identification approximative des besoins suscite une réponse partiellement adaptée.	Les besoins en prestation sont correctement identifiés et la réponse apportée est adaptée.	Les besoins en prestation correctement identifiés et une réponse adaptée permettent une gestion optimale des prestations internes et externes.
La qualité de la prestation est très partiellement évaluée et ne fait pas l'objet de mesures correctives.	La qualité de la prestation est évaluée mais ne fait pas l'objet de mesures correctives ; la qualité de la prestation est partiellement évaluée et fait l'objet de mesures correctives partielles.	La qualité de la prestation est évaluée correctement et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives pertinentes.	La qualité de la prestation correctement évaluée et faisant l'objet, le cas échéant, de mesures correctives permet une gestion optimale des prestations internes et externes présentes et ultérieures.
L'action menée répond très partiellement aux enjeux du projet.	L'action menée répond de manière approximative aux enjeux du projet.	L'action menée répond correctement aux enjeux du projet.	L'action menée répondant correctement aux enjeux du projet nourrit sa mise en œuvre efficace.
La coordination très limitée entre les acteurs impliqués ne garantit pas une action performante.	La coordination limitée entre les acteurs impliqués permet une action partiellement efficace.	La coordination pertinente entre les acteurs impliqués garantit une action performante.	La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante et contribue à la mise en œuvre efficace de l'ensemble du projet.
Les points forts et les points d'amélioration sont très partiellement repérés et non communiqués formellement.	Les points forts et points d'amélioration sont repérés mais non formellement communiqués ; certains points forts et/ou d'amélioration sont repérés et formellement communiqués.	Les points forts et les points d'amélioration sont correctement repérés et communiqués formellement.	Les points forts et les points d'amélioration repérés et communiqués formellement permettent une mise en œuvre présente et future optimale des projets liés à l'accueil.