académie Grenoble
RÉGION ACADÉMIQUE AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Bac Pro ARCU

E31 – Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

EPREUVE PONCTUELLE

Information à l'attention des centres d'examen et des commissions d'interrogation

Définition de l'épreuve : extraits du référentiel

Extrait commun au CCF et à la forme ponctuelle

Coefficient 4

Finalité et objectifs de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :
- réaliser un diagnostic général de la fonction accueil en termes de points forts et de points à améliorer selon les attentes des clients externes et/ou internes de l'organisation,
- proposer des solutions adaptées dans le but d'améliorer la qualité d'accueil des visiteurs (clients internes ou externes),
- prendre en compte les objectifs, les contraintes et l'environnement propre à l'organisation en vue de proposer un projet réalisable,
- justifier la démarche adoptée, les choix effectués et la pertinence du projet

Contenu

La sous-épreuve se rapporte à la maîtrise des compétences et savoirs relatifs à la tâche T33.2. Le projet étudié par le candidat peut mobiliser également des ressources relevant des activités A1 à A5.

Critères d'évaluation de la 1ère situation ou phase : diagnostic de la fonction accueil

- pertinence des recherches documentaires internes ou externes à l'organisation ;
- pertinence des contacts et entretiens ;
- qualité des observations relevées dans le rapport d'étonnement (prise en compte du contexte, pertinence de l'observation, étendue du champ d'observation, curiosité) ;
- qualité du diagnostic de la fonction accueil (relevé des points forts et points faibles, étendue du champ étudié, exploitation d'indicateurs) ;
- qualité de l'expression (utilisation du vocabulaire professionnel adapté) ;
- qualité de l'argumentation.

Critères d'évaluation de la 2è situation ou phase : projet d'amélioration de la fonction accueil

- formulation claire du besoin et du contexte organisationnel ;
- évaluation correcte des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels ;
- respect des consignes et des préconisations inscrites dans la feuille de route ;
- respect des contraintes (budget, temps, ressources humaines…) ;
- qualité de l'argumentation et de l'écoute ;
- pertinence des outils utilisés pour la rédaction et la présentation du projet (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur…).

Mode d'évaluation spécifique à la forme ponctuelle

Épreuve orale
Durée : 40 minutes

Dossier support de l'épreuve

Le dossier est composé de trois documents :
- un rapport d'étonnement (2 pages maximum),
- un diagnostic interne de la fonction accueil (4 pages maximum),
- un projet d'amélioration de la fonction accueil (8 pages maximum), réalisés dans l'organisation où le candidat effectue sa période de formation en milieu professionnel, ou son apprentissage dans le cas de centres de formation d'apprentis non habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation, ou dans le cadre de son activité professionnelle.

Il est transmis à la commission d'interrogation 8 jours au moins avant le déroulement de la sous-épreuve.

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve a une durée de 40 minutes. Elle se déroule en deux phases :

1ère phase : présentation du dossier (15 minutes)
Le candidat présente le rapport d'étonnement tel qu'il a été conçu lors de son entrée dans l'organisation d'accueil, le diagnostic et ses propositions d'amélioration.

2nde phase : entretien (25 minutes)
L'entretien vise à approfondir l'exposé présenté par le candidat, tant sur le plan méthodologique, que des propositions d'amélioration, des compétences, ou connaissances mobilisées à cette occasion.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée d'un professeur de la spécialité et d'un professionnel ou, le cas échéant, d'un deuxième professeur enseignant la spécialité.

Référentiel

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur :

http://ecogest.ac-grenoble.fr/index.php?tg=articles&topics=369&new=0&newc=0