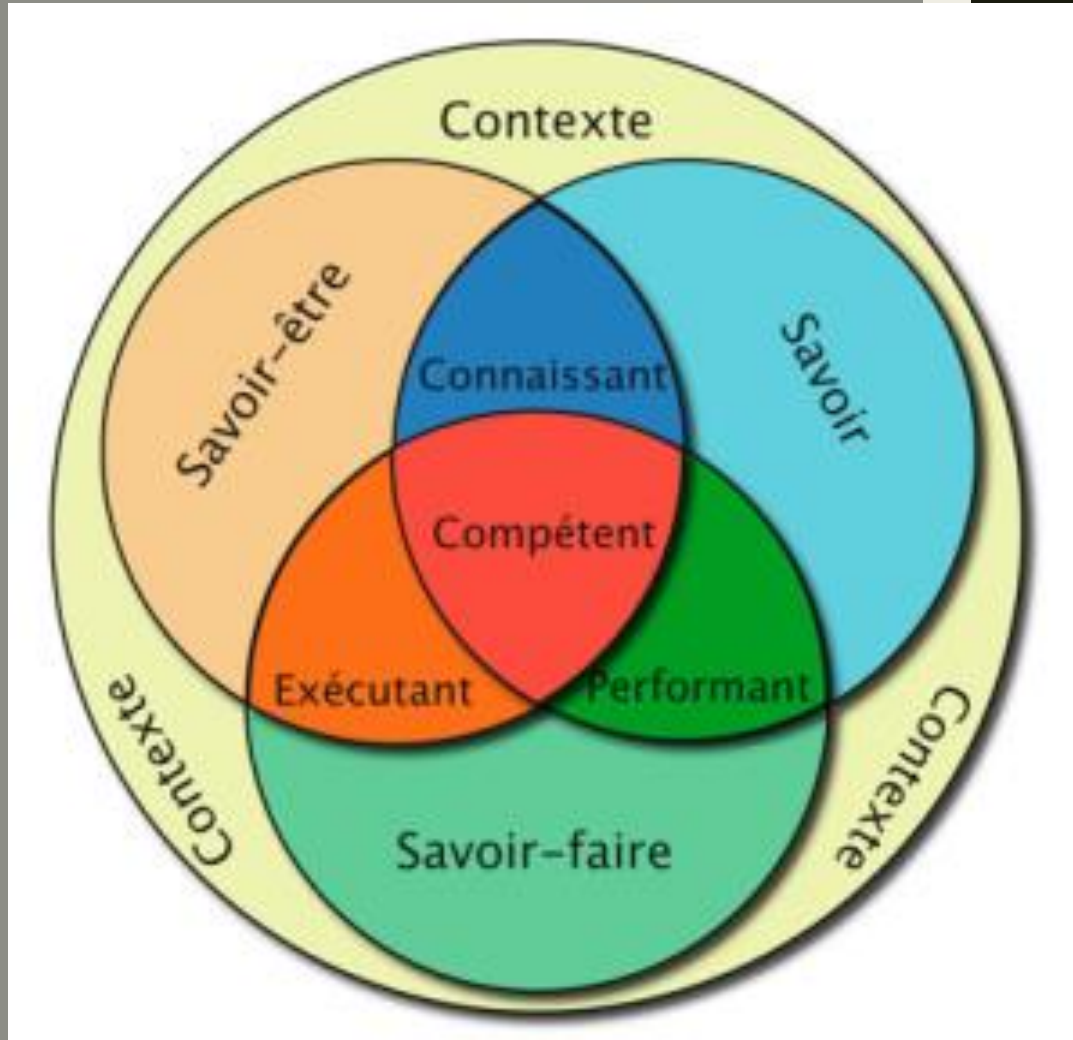




LES COMPÉTENCES

Bac Pro Métiers
de l'Accueil (MA)

Qu'est-ce qu'une compétence ?



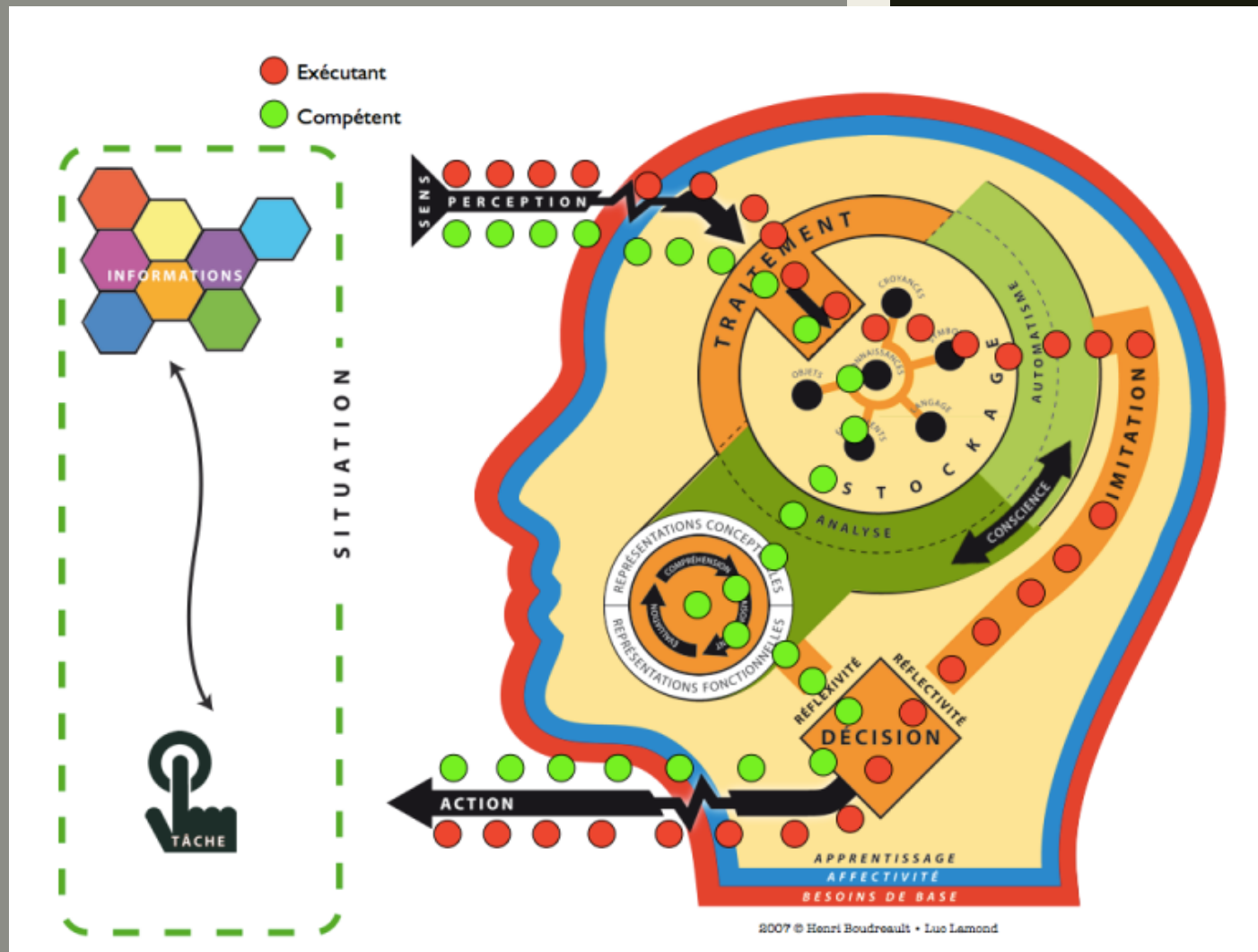
- Une compétence est une aptitude mêlant savoir, savoir-faire et savoir-être, mobilisée par un individu ou un collectif pour faire face à une tâche donnée, dans une situation déterminée.

- <https://www.youtube.com/watch?v=RrJPHxAKoIo>

Vidéo Pôle Emploi – C'est quoi exactement une compétence?

Que permet l'approche par compétence ?

- L'apprenant peut établir des liens entre les nouveaux savoirs et ce qu'il sait, en formulant des hypothèses, en les mettant à l'épreuve, en résolvant des problèmes concrets, ainsi qu'en échangeant avec ses pairs.
- L'apprenant acquiert la capacité d'analyser une situation professionnelle donnée et d'y apporter une solution adaptée (action).



Un processus d'apprentissage actif, progressif et individualisé

Portrait de l'élève à chaque étape de sa formation			
	LE DEBUTANT <i>Etape par étape pour faire</i>	L'INTERMEDIAIRE <i>Investiguer pour comprendre</i>	LE FINISSANT <i>Globalité pour adapter</i>
Degré d'autonomie	<ul style="list-style-type: none"> Peut mettre en œuvre la compétence dans des tâches de routine et des situations professionnelles bien définies A besoin d'une supervision étroite 	<ul style="list-style-type: none"> Peut mettre en œuvre la compétence et réaliser plusieurs tâches dans des situations professionnelles familières A besoin d'aide pour analyser la situation professionnelle et prioriser ses actions 	<ul style="list-style-type: none"> Peut mettre en œuvre la compétence dans de nombreuses situations professionnelles sans supervision Peut fonctionner dans des situations professionnelles nouvelles ou inhabituelles
Mode de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> S'appuie fortement sur les règles, les procédures, les protocoles et les principes qui lui ont été enseignés (aime avoir la « recette ») S'inspire des idées des autres, n'a pas ou que très peu recours à son intuition, à son jugement A de la difficulté à prioriser 	<ul style="list-style-type: none"> Commence à s'appuyer sur ses expériences pratiques Hésite à émettre une opinion A une confiance limitée en son intuition et en son jugement 	<ul style="list-style-type: none"> Est bien organisé, est capable d'établir ses priorités Peut questionner ce que son enseignant lui dit Adapte les règles, procédures, protocoles et principes qui lui ont été enseignés en fonction de la situation professionnelle
Représentation de la situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Se représente la situation professionnelle de façon partielle ou incomplète S'attarde sur les détails Voit ses actions comme une suite d'étapes à accomplir 	<ul style="list-style-type: none"> Commence à identifier les aspects signifiants d'une situation professionnelle Voit des similarités et les différences d'une situation professionnelle à l'autre Voit ses missions en termes d'objectifs plus globaux ou à long terme 	<ul style="list-style-type: none"> Est capable d'analyser une situation professionnelle plus globalement et de considérer les options possibles A confiance en ses capacités de gérer des situations professionnelles inattendues ou difficiles Anticipe des événements qui pourraient subvenir
Organisation des connaissances	<ul style="list-style-type: none"> Organise ses connaissances au moyen de listes, de formules, etc. A besoin de temps pour mémoriser l'information et récupérer celle qu'il a emmagasinée 	<ul style="list-style-type: none"> Organise ses connaissances autour des concepts-clés Eprouve encore de la difficulté à justifier ses décisions 	<ul style="list-style-type: none"> Relie ses connaissances à leurs conditions d'utilisation Est en mesure de justifier ses décisions
Pratique réflexive et identité professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Se sent uniquement responsable de suivre les règles et les consignes qui lui ont été fournies A besoin qu'on valide les procédures qu'il utilise Recherche des modèles 	<ul style="list-style-type: none"> Commence à prendre des décisions en fonction des variables qu'il a identifiées Peut identifier ses forces et les aspects à améliorer Peut se fixer des objectifs d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> Se sent responsable de ses actions et de leurs résultats Se questionne sur le développement de ses compétences Identifie bien ses forces et les aspects à améliorer

Quelles sont les compétences professionnelles visées en Bac Pro Métiers de l'Accueil ?

Baccalauréat Professionnel Métiers de l'Accueil	
	Compétences évaluées dans des situations courantes
Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil	Gérer simultanément les activités
	Prendre contact avec le public
	Identifier la demande
	Traiter la demande
	Gérer les flux
	Gérer les conflits
Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles	Gérer l'information
	Gérer des prestations internes et externes
	Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil
Gérer la relation commerciale	Contribuer au développement de la relation commerciale
	Satisfaire et fidéliser le public
	Gérer les réclamations

Quelles sont les compétences relationnelles à acquérir en Bac Pro Métiers de l'Accueil ?

Baccalauréat Professionnel Métiers de l'Accueil	
	Compétences relationnelles
Attitudes professionnelles	Être ponctuel
	Être assidu
	Être réactif
	Maîtriser ses émotions
	Faire preuve d'esprit d'équipe
	Faire preuve d'organisation et d'anticipation
Respect des codes entreprises	Adopter une tenue vestimentaire adaptée
	Respecter les consignes
	Transmettre une image positive de l'organisation
	Avoir une présentation et une posture professionnelles
Investissement	Être aimable et faire preuve de courtoisie, d'empathie
	Être autonome dans son travail
	Être capable de s'adapter
	Être engagé et impliqué dans son travail



ACTIVITÉ
DÉCOUVRIR LES COMPÉTENCES
PROFESSIONNELLES ET
RELATIONNELLES

Bac Pro Métiers de l'Accueil



1. Définir les termes ci-dessous :

- Ponctualité
- Assiduité
- Réactivité
- Maîtrise des émotions
- Esprit d'équipe
- Organisation
- Anticipation
- Règlement intérieur
- Image de marque
- Posture professionnelle
- Amabilité
- Courtoisie
- Empathie
- Autonomie
- Capacité d'adaptation
- Flexibilité
- Réactivité
- Engagement
- Implication
- Sens des responsabilités
- Concentration

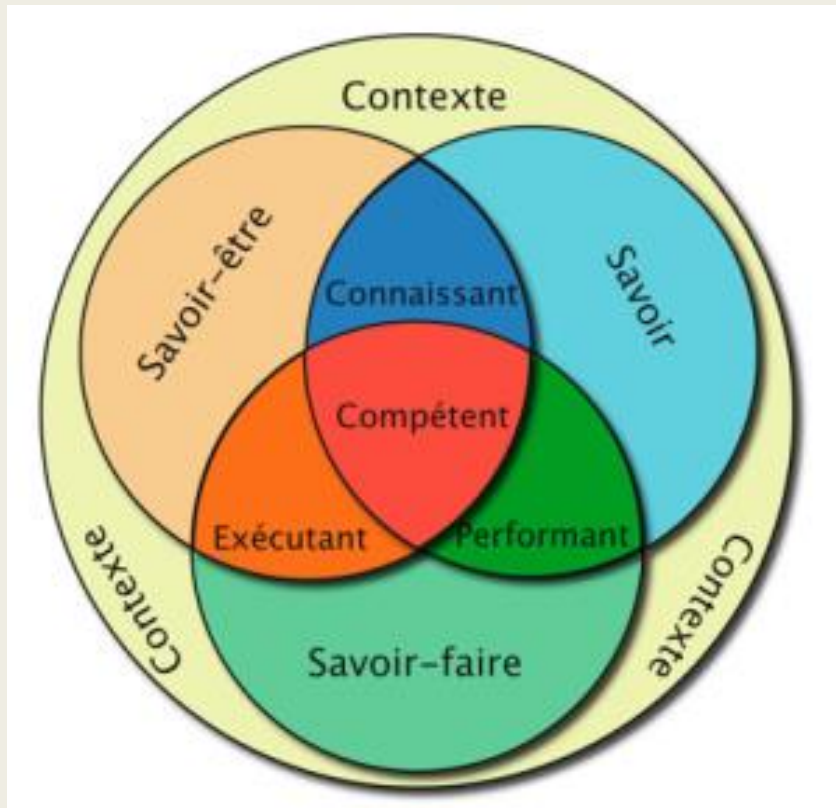
2.1 Illustrer les compétences professionnelles :

- Gérer simultanément les activités
- Prendre contact avec le public
- Identifier la demande
- Traiter la demande
- Gérer les flux
- Gérer les conflits
- Gérer l'information
- Gérer des prestations internes
- Gérer des prestations externes
- Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil
- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Satisfaire et fidéliser le public
- Gérer les réclamations

Consignes :

- ✓ Sélectionner une compétence ;
- ✓ Définir les termes soulignés de la compétence sélectionnée ;
- ✓ Réaliser un sketch écrit et filmé (durée minimum 1mn30) mettant en scène la compétence sélectionnée, en soignant les éléments du langage verbal et non verbal.

2.2 Schématiser les compétences professionnelles



Consignes :

- ✓ Préciser le contexte professionnel du sketch à l'aide de la méthode QQQCP.
- ✓ Schématiser la compétence mise en scène à l'aide du modèle de gauche. Associer pour cela au moins : 2 éléments de contexte ; 1 savoir ; 1 savoir-faire et 1 savoir-être.

2.3 Proposer une tenue professionnelle

Consigne :

- ✓ Proposer une tenue professionnelle complète adaptée à votre sketch en argumentant vos choix.





savoir-faire
savoir-être
savoir

compétence
relationnelle

professionnelle