

**Questions diverses sur formation du 5 décembre 2011**

	Questions	Réponses
Questions relatives à E31	<i>Que faire lorsqu'on a plusieurs élèves sur un même lieu de stage et qu'ils ne peuvent pas forcément <b>réaliser</b> un projet, ne peut-on pas faire comme si...(comme on faisait avant pour l'autre bac) ?</i>	il faut éviter d'avoir plusieurs élèves sur un même lieu de stage car cela va nécessiter l'obligation de trouver plusieurs projets.....de plus, il est évident que les projets ne sont pas réalisés mais <b>réalisables</b> , Dans cette épreuve E31 on évalue la capacité à réaliser une démarche de projet mais pas obligatoirement un projet réalisé.
	<i>Que faire avec des entreprises qui sont de bons lieux de stage mais qui n'ont pas l'autonomie de laisser les élèves réaliser des projets ?</i>	il faut absolument placer les élèves sur des lieux de stage où ils auront la possibilité de réaliser un projet, et garder ces "bons" stages pour les classes de première. Grâce à un repérage qui peut aussi s'effectuer dès la première année par une information claire des travaux à faire par les élèves dans les entreprises d'accueil : il faut donc anticiper les exigences de la formation. Prévoir un guide du tuteur qui permette d'informer par anticipation les entreprises.
	<i>- Le projet se limite t- il à l'accueil ou peut on imaginer créer un nouveau service ?</i>	Il s'agit d'un projet d'amélioration de l'accueil : cela peut donc comporter la mise en place d'un service nouveau aux clients limitant par exemple des temps d'attente, ou améliorant le confort par rapport à ce temps d'attente....
	<i>Que faire du rapport d'étonnement ?</i>	Dans le dossier du projet en partie distincte « Rapport d'étonnement et diagnostic » puis seconde partie « projet d'amélioration »
	<i>Que faire si l'élève ne rend ni son rapport d'étonnement ni son diagnostic (ne comptent pas pour l'épreuve du bac)</i>	-un élève qui ne rend pas son rapport d'étonnement et son diagnostic ne peut pas passer le premier CCF (situation 1) et on ne peut pas de ce fait lui remettre une feuille de route. NOTE ATTRIBUÉE 0 - pas de feuille de route, pas de possibilité de réaliser un projet d'amélioration.

	<p><i>Que faire si finalement pas de projet d'amélioration valable dans l'entreprise ?</i></p>	<p>cette étape du projet doit s'anticiper avant la signature de la convention, elle fait partie de la négociation avec le tuteur pour le placement de l'élève, si pas de projet, pas de placement de l'élève dans ce lieu de stage.....</p> <p>Cette situation ne doit pas se rencontrer puisque le diagnostic se termine par des pistes proposées par l'élève à son tuteur et donc validées par ce dernier : il éliminera systématiquement ce qui n'est pas faisable en entreprise lors de la commission avec le professeur avant l'indication de la feuille de route.</p> <p>Texte réglementaire : La mise en place de ces périodes de formation en milieu professionnel nécessite une concertation étroite menée avec le responsable de l'organisation et/ou le tuteur de l'élève au sein de l'organisation.</p> <p>Il est en effet indispensable que les activités menées par l'élève dans chacune des périodes, les compétences mobilisées, les comportements à adopter permettent à l'élève de se préparer aux exigences des différentes épreuves.</p>
<p>Questions relatives à E33</p>	<p><i>situation 2 , Qui s'occupe de la notation : tous les profs ou juste ceux de la spécialité ?</i></p>	<p>les profs de vente de la classe et un éventuellement accompagné d'un professionnel</p>
	<p><i>Pénalité sur grille d'évaluation E33 situation 1 à clarifier ?</i></p>	<p>Fait au cours de la présentation</p>
	<p><i>Comment note t'on l'accueil en événementiel ?</i></p>	<p>l'évènementiel fait l'objet d'une fiche d'activité mais cette dernière n'est pas directement évaluée</p>
	<p><i>Peut on considérer les portes ouvertes du lycée comme un événementiel ?</i></p>	<p>oui</p>

	<i>Que fournir comme documentation avec la fiche scénario de l'épreuve E33 situation 1 ?</i>	ce qui va servir à l'élève pour réaliser sa simulation, si documents non compris dans les annexes du dossier, il faut donner aux élèves la possibilité de les avoir....forme papier ou accès internet : ce qui suppose la mise à disposition d'un poste lors de cette simulation donc une anticipation
	<i>Qui compose la commission d'interrogation de l'épreuve E33 situation 1 ?</i>	Elle est composée du professeur de spécialité de la classe et d'un professionnel, à défaut un autre professeur de la spécialité.
	<i>FDA, quand fixer leur retour ?</i>	à l'appréciation des professeurs de vente de l'équipe en fonction de la date du CCF et du temps nécessaire consacré à la correction des fiches et de la période de stage
	<i>Un élève sans FDA, que faire ?  Doit on accepter les fiches le jour même de son interrogation ?</i>	il ne peut pas passer son CCF E33, revoir la circulation d'examen.  Oui
	<i>Nous aimerions confirmation qu'aucune note écrite n'est donnée aux fiches ?</i>	Il n'y a pas de note écrite à ces fiches : elles peuvent cependant faire l'objet d'une note intégrée dans la moyenne pour donner une indication de sa qualité rédactionnelle, explicative à l'élève. Critères a définir par l'équipe.
	<i>Sur cette grille il est notée -2 pour les fiches non rendues comment peut on interroger si nous n'avons pas de fiches ?  Doit on comprendre que nous devons avoir au moins 1 fiche pour interroger le candidat ? Et dans ce cas par rapport</i>	Si pas de FDA pas d'épreuve donc pas d'interrogation  Si 1 seule fiche, le jury l'interrogera sur cette fiche et appliquera les pénalités des fiches manquantes.  Le jury étant souverain : il peut, dans un souci d'équité et de valorisation des

	<p><i>au candidat qui a rédigé les 3 fiches, 1e premier n'a que 4 points de moins sur 40, Peu motivant ?</i></p>	<p>élèves « ayant jouer le jeu » de la formation, apporter des évènements perturbateurs plus compliqués à gérer, intégrer des profils de clients plus perturbants pour le candidat....</p>
	<p><i>E2 : Quelle forme ?</i></p>	<p><b>Finalité et objectifs</b>          Cette épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à analyser une situation professionnelle, maîtriser les outils et techniques à mettre en oeuvre pour résoudre un problème ou répondre à des questions relatives à cette situation.</p> <p><b>Contenu</b>          Cette épreuve porte sur les compétences et savoirs regroupés dans les activités suivantes :</p> <p>Activité 3 : la gestion de la fonction accueil : T32.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil, A33 La permanence, la continuité, la qualité du service d'accueil ;</p> <p>Activité 4 : la vente de services ou de produits associée à l'accueil ;</p> <p>Activité 5 : les activités administratives connexes à l'accueil.</p> <p><b>Modes d'évaluation</b></p> <p><b><u>A. Contrôle en cours de formation</u></b>          Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation d'égale importance. Ces trois situations donnent lieu, chacune, à une production écrite du candidat. Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs «situations-problèmes» liées à l'exercice de la profession. Elle prend appui sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution du cas.</p> <p><b>1ère situation d'évaluation</b>          D'une durée maximum de 1 h 30, elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'activité 5 (activités administratives connexes à l'accueil).</p> <p><b>2ème situation d'évaluation</b>          D'une durée maximum de 1 h 30, elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'activité 3 (gestion de la fonction accueil).</p> <p><b>3ème situation d'évaluation</b></p>

Autres préoccupations		<p>D'une durée maximum de 1 h 30, elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'activité 4 (vente de services ou de produits associée à l'accueil).</p> <p><b>Communication des éléments d'évaluation au jury</b></p> <p>À l'issue de chaque situation d'évaluation, le(s) professeur(s) en charge des enseignements professionnels de spécialité constituera(ont) pour chaque candidat un dossier comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ensemble des documents remis au candidat (sujets, documents annexes) pour effectuer le travail demandé pendant la situation d'évaluation,</li> <li>- les documents rédigés par le candidat durant l'évaluation,</li> <li>- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par le(s) professeur(s) de spécialité, comprenant une proposition de note et une appréciation détaillée relevant les points positifs et les points négatifs qui justifient la note.</li> </ul> <p>Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury. Après examen attentif des documents fournis, le jury la note.</p> <p><b><u>B. Forme ponctuelle</u></b></p> <p><b>Épreuve écrite</b></p> <p><b>Durée 4 heures</b></p> <p>L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs «situations-problèmes» liées à l'exercice de la profession. Elle prend appui sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution du cas.</p>
	<p><i>pour une élève mal orientée bac gestion administrative, est-il possible de la faire passer en 1ère ARCU avec un positionnement ?</i></p>	<p>pour l'orientation de l'élève voir les inspecteurs, mais manque de précision, quand veut-on la faire passer en cours d'année ou pour septembre 2012.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passerelle</li> </ul>
	<p><i>Durée des PFMP : 8 semaines</i></p>	<p>8 SEMAINES hors évènementiel sauf</p>

	<p>+événementiels (compris ou non)</p>	<p>si l'entreprise propose un événementiel à l'élève durant sa pfm</p> <p>Sur ces huit semaines, il est possible de réserver <b>quelques journées</b>, en fonction des besoins et des contraintes des organisations, pour participer à de <b>l'accueil événementiel</b>.</p>
--	--	--