

CONSIGNES pour l'ÉVALUATION de l'ÉPREUVE E3

ÉVALUATION des ACTIVITÉS en MILIEU PROFESSIONNEL et COMMUNICATION U3 coefficient 2

1 - Objectifs et contenu de l'épreuve

L'épreuve permet d'évaluer le candidat sur les compétences mises en œuvre en milieu professionnel, sur son aptitude à présenter une situation professionnelle vécue à partir de l'utilisation de techniques, documents et outils spécifiques.

L'épreuve prend appui sur les fonctions et compétences ci-après, ainsi que les savoirs associés **S 1 à S 3, S 5 à S 8 et S 10 à S 12** :

Fonction 1 : Accueil et communication

- Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client
- Informer et renseigner le client
- Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise

Fonction 2 : Commercialisation

- Vendre le produit chambre et les services de l'établissement
- Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise
- Assurer le suivi de la relation commerciale

Fonction 3 : Administration

- Traiter le dossier client de la réservation au départ
- Appliquer les procédures administratives du service
- Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel

Le dossier, constitué et présenté par le candidat, comporte deux fiches réalisées par le candidat à l'aide de l'outil informatique :

- une fiche de présentation de l'entreprise dans laquelle il a exercé une activité professionnelle d'accueil-réception (*cf point 3.2.3*),
- une fiche d'activité professionnelle en accueil-réception .

A partir de ce dossier, l'épreuve permet d'apprécier la pertinence et la justification des choix effectués, des techniques et documents utilisés. La qualité des supports écrits et la présentation orale sont évaluées.

En l'absence du dossier, l'interrogation ne peut avoir lieu. Le candidat est informé que la note zéro est attribuée à l'épreuve. Si le dossier est incomplet, le candidat peut être interrogé et une note lui est attribuée.

2 - Critères d'évaluation

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

- *dans le cadre du dossier et de l'entretien* :
 - présenter des documents professionnels réalisés avec les outils adaptés,
 - formuler de manière précise et réaliste des contenus fiables avec un vocabulaire adapté,
 - s'exprimer oralement dans un langage précis, adapté et compréhensible,
 - s'adapter au contexte professionnel,
 - maîtriser le langage non verbal.
- *dans le cadre de la formation en milieu professionnel* :
 - établir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client,
 - informer et renseigner le client,
 - émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise,
 - vendre le produit chambre et les services de l'établissement,
 - assurer le suivi de la relation commerciale,
 - appliquer les procédures commerciales de l'entreprise,
 - traiter le dossier client de la réservation au départ,
 - appliquer les procédures administratives du service,
 - enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel.

3 - Modes d'évaluation

3.1 Epreuve ponctuelle orale d'une durée de 20 minutes - annexes 15 (recto-verso) et 16

Exposé (5 minutes maximum)

Le candidat présente son expérience professionnelle en accueil-réception et succinctement le contenu d'une des deux fiches produites, conforme à la description de l'objectif et du contenu de l'épreuve.

Entretien (15 minutes maximum)

Interrogé sur le dossier (cf point 1) et l'exposé, le candidat doit justifier ses choix.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant d'hébergement et d'un professionnel de la spécialité accueil-réception ; en cas d'impossibilité de ce dernier, d'un second professeur de spécialité.

3.2 Contrôle en cours de formation

3.2.1 L'évaluation prend en compte 2 éléments :

- **partie formation en milieu professionnel** 12 points :

Les périodes évaluées s'appuient sur des situations professionnelles et sur des critères répondant aux exigences du référentiel et figurant sur une grille d'évaluation remise à l'entreprise par l'établissement ou le centre de formation. La synthèse est faite par le formateur de l'entreprise d'accueil et un membre de l'équipe pédagogique.

- **partie orale** 8 points :

A l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel, le candidat constitue un dossier identique à celui de l'épreuve ponctuelle. La présentation orale prend la forme de deux entretiens de 20 minutes chacun :

- le premier, qui se déroule à l'issue de la 2^{ème} période de formation, prend appui sur une fiche de présentation de l'entreprise (4 points) ;
- le second, qui se déroule à l'issue de la 3^{ème} période de formation prend appui sur une fiche d'activité professionnelle (4 points).

La fiche de présentation de l'entreprise et la fiche d'activité professionnelle sont à réaliser à l'aide de l'outil informatique. Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de justifier ses choix.

Le ou les enseignants d'hébergement concernés et un professionnel associé participent à l'évaluation. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer.

L'équipe pédagogique, responsable du contrôle en cours de formation, effectue la synthèse des deux parties et propose une note globale. Elle met à la disposition du jury final le dossier du candidat. Constitué par l'équipe pédagogique et destiné au jury, le dossier ne peut à aucun moment être communiqué au candidat. Ce dossier « Candidat » comprend :

- les pièces justificatives attestant que les périodes de formation en milieu professionnel ont bien été effectuées (durée et secteur d'activité de l'entreprise d'accueil ou/et dérogation accordée) - [annexe 17](#) ;
- les deux grilles d'évaluation relatives aux périodes 2 et 3 de la formation en milieu professionnel - [annexe 18 \(recto-verso\)](#) ;
- les deux fiches réalisées : présentation de l'entreprise (cf point 4.1) et activité professionnelle - [annexe 15](#) ;
- les deux grilles d'évaluation correspondant aux deux entretiens - [annexe 19 \(recto-verso\)](#), comportant la note finale proposée au jury (au bas du verso).

3.2.2 Modalités d'application pour les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)

➤ Pour la PFMP 1 (évaluation formative)

Pour cette période, l'élève est évalué sur tous les objectifs professionnels dans les 3 fonctions, soit 9 objectifs au total. Cette évaluation permet surtout de faire apparaître les points forts et les points à améliorer, ainsi que les domaines de prédilection du stagiaire. C'est également un élément important pour le stagiaire dans le choix des objectifs évalués lors des périodes de formation en entreprise suivantes.

Le stagiaire doit donner des exemples d'activités réalisées dans les trois fonctions (Accueil et communication, Commercialisation, Administration) avant l'évaluation en entreprise avec son tuteur et le(s) enseignant(s). Les activités réalisées correspondent au travail réel effectué dans l'entreprise par le stagiaire (cf **tableau p. 4**). Les exemples sont donnés à titre indicatif.

Pour chaque activité, le stagiaire devra indiquer s'il a réalisé ce travail :

- seul avec consigne,
- ou en autonomie (complète).

Une activité réalisée uniquement en double commande (en duo avec quelqu'un) ne peut faire l'objet d'une évaluation. A cet effet, l'élève doit donc se déterminer clairement sur les conditions d'exécution de chaque activité (avec consigne OU en autonomie).

Les objectifs que le stagiaire n'a pas eu le temps d'aborder au cours de la première période peuvent être notés "I" ou "TI" sans aucun préjudice, cette évaluation étant formative. De ce fait, cette évaluation n'est pas prise en compte dans la validation de l'épreuve E3, mais peut faire l'objet d'une exploitation pédagogique dans le cadre scolaire.

➤ **Pour les périodes de formation en entreprise 2 et 3 (évaluations certificatives)**

Pour chaque période, le stagiaire choisit d'être évalué sur quatre ou cinq objectifs professionnels. Il doit sélectionner au minimum un objectif dans chaque fonction. A l'issue des trois périodes, les neuf objectifs doivent avoir été évalués. L'évaluation est obligatoirement portée sur le document original, dûment daté et signé par le tuteur et les enseignants, avec le cachet de l'entreprise.

Pour chaque objectif de formation choisi, le stagiaire donne des exemples d'activités réalisées, avant l'évaluation en entreprise avec le tuteur et les enseignants. Les activités réalisées correspondent au travail réel effectué dans l'entreprise (cf **extrait annexe 18 p. 6**). Les exemples sont proposés à titre indicatif ; le stagiaire doit être évalué sur les compétences dans leur globalité. Pour chaque activité, il doit indiquer les conditions de réalisation du travail. Il ne peut pas cocher plusieurs conditions d'exécution pour chaque activité et une activité uniquement réalisée en double commande ne peut être évaluée.

➤ **Pertinence de la grille d'évaluation - [annexe 18 \(recto-verso\)](#)**

La grille d'évaluation permet de garantir une unité des évaluations de chaque stagiaire. En effet, chaque élève aura été évalué sur les mêmes objectifs de formation sur l'année. Ainsi, chaque item évalué représente sensiblement le même poids, d'un stagiaire à un autre, d'une période de formation à une autre et d'une entreprise à une autre. L'utilisation de cette grille permet également au stagiaire d'être partie prenante dans son évaluation en entreprise. Il peut ainsi, au fur et à mesure de son parcours, demander à approfondir sa formation sur tel ou tel item en vue d'une évaluation complète. Cela peut également lui permettre d'envisager un changement d'entreprise d'accueil afin de pouvoir être formé et évalué sur l'intégralité des objectifs professionnels fixés.

➤ **Rôle de l'équipe pédagogique**

L'équipe pédagogique explique clairement au stagiaire l'intérêt de l'évaluation formative de la période 1 de formation en milieu professionnel.

Ensuite, lors des deux autres périodes, le suivi du stagiaire est absolument nécessaire, afin de faire des recommandations à l'élève relatives aux objectifs choisis pour l'évaluation et au choix des entreprises d'accueil. Il est impératif que le document d'évaluation soit complété par le stagiaire avant l'évaluation. Il pourra donc avoir besoin de l'aide des enseignants en amont, sur les premières semaines de chaque période de formation en milieu professionnel.

L'évaluation conjointe enseignant(s) - tuteur se déroule de la façon suivante :

- L'enseignant vérifie, avec le stagiaire, le document d'évaluation (choix des objectifs, liste des activités réalisées et conditions d'exécution).
- L'enseignant présente la fiche d'évaluation au tuteur ; ils valident ensemble les conditions de réalisation des activités retenues par le stagiaire ; ils procèdent ensuite à l'évaluation de la période de formation en entreprise considérée.
- Si un bilan oral peut être fait au stagiaire à la suite de cette évaluation, aucune note ni partie de note ne doit lui être communiquée.

➤ **Choix des activités réalisées**

Voici pour chaque objectif quelques exemples généraux d'activités réalisées en entreprise à adapter au travail réel du stagiaire (liste non exhaustive) :

Fonction 1 : Accueil et communication Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client	Prendre des réservations au téléphone Accueillir des clients de passage Accueillir des clients d'affaires Procéder au délogement d'un client Assurer le départ d'un groupe...
Fonction 1 : Accueil et communication Informé et renseigner le client	Accueillir des clients individuels ayant réservé Renseigner le client sur la ville, la région, les activités environnantes... Répondre à un appel interne d'un client Gérer les réveils des clients Réserver une table au restaurant Renseigner les participants d'un séminaire...
Fonction 1 : Accueil et communication Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise	Rédiger des courriers de demande d'information, de réservation, de traitement de litige... Utiliser le fax, l'Internet Transmettre et recevoir des renseignements à/ depuis une centrale de réservation Rédiger des notes de service...
Fonction 2 : Commercialisation Vendre le produit chambre et les services de l'établissement	Proposer tout type de chambre lors de la réservation Proposer la réservation au restaurant Indiquer les horaires d'ouverture du bar Proposer les services annexes...
Fonction 2 : Commercialisation Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise	Respecter les consignes commerciales du siège (utilisation des techniques commerciales lors de la réservation, de l'accueil...) Participer à la rédaction de publipostages Participer à la prospection clientèle Élaborer un questionnaire, traiter les réponses des clients...
Fonction 2 : Commercialisation Assurer le suivi de la relation commerciale	Accueillir un client habitué Assurer le suivi du client pendant son séjour Assurer le délogement d'un client Traiter un litige ou le mécontentement d'un client...
Fonction 3 : Administration Traiter le dossier client de la réservation au départ	Enregistrer la réservation sur le logiciel, sur le planigramme (planning) Classer les dossiers clients individuels, groupes, séminaires Modifier et annuler les réservations Classer le dossier après le départ Traiter les dossiers débiteurs...
Fonction 3 : Administration Appliquer les procédures administratives du service	Respecter les procédures internes de l'hôtel pour les réservations, l'accueil des clients, la facturation, le départ, les règlements... Clôturer la caisse client Réaliser les procédures de fidélisation client (carte, forfait...)...
Fonction 3 : Administration Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel	Enregistrer les prestations sur logiciel Traiter la facturation automatique Présenter les factures au client (procédure complète) Réaliser les encaissements par espèces, par chèque, par carte de paiement, traveller, devises... Traiter la feuille de situation journalière...

➤ **Simulation d'évaluation en période de formation en entreprise 2** (*évaluation certificative*)

Voici un extrait de la fiche d'évaluation de période de formation en entreprise, telle qu'elle doit être préparée par le stagiaire en vue de l'évaluation conjointe par le tuteur et l'enseignant. Le stagiaire choisit **les 4 ou 5 objectifs sur lesquels il souhaite être évalué** (il barre les objectifs non choisis (*cf tableau p. 6*)). **Il liste les activités réalisées lors de sa période de formation en entreprise** dans la colonne de gauche, en précisant pour chacune d'elles, le numéro de référence de l'objectif, puis son niveau d'autonomie dans cette activité (a-t-il encore besoin de consignes ou est-il autonome ?).

E3 1.1 COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES																										
Activités réalisées (à compléter par le stagiaire)	Ref. objectif	Conditions d'exécution		OBJECTIFS FORMATION (barrer les objectifs non évalués)	DE	ÉVALUATION				Proposition de note 1.1																
		Avec consi- gne	En auto- nomie			TI	I	B	TB																	
Prendre des réservations au téléphone	1	x		① Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client						<table border="1"> <tr> <td>TI</td> <td>I</td> <td>B</td> <td>TB</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	TI	I	B	TB	0	1	2	3								
TI	I	B	TB																							
0	1	2	3																							
Accueillir des clients de passage sans réservation	1		x																							
Accueillir des clients d'affaires habitués	1		x																							
Assurer le départ d'un séminaire	1		x	② Informer et renseigner le client						x = =																
Participer à un publipostage	6	x																								
Élaborer un questionnaire de satisfaction	6		x																							
Traiter les réponses du questionnaire de satisfaction	6	x	x	③ Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise						<table border="1"> <tr> <td colspan="4">B x 12</td> </tr> <tr> <td colspan="4">C x 3</td> </tr> </table>	B x 12				C x 3											
B x 12																										
C x 3																										
Participer à la prospection clientèle séminaire	6	x																								
Respecter les consignes commerciales lors de la réservation (modulation des tarifs)	6		x																							
				④ Vendre le produit chambre et les services de l'établissement						<table border="1"> <tr> <td colspan="4">Note 1.1 non arrondie</td> </tr> <tr> <td colspan="4">/12</td> </tr> </table>	Note 1.1 non arrondie				/12											
Note 1.1 non arrondie																										
/12																										
Enregistrer les réservations sur le logiciel	7	x																								
Classer les dossiers « clients individuels »	7		x																							
Gérer les modifications et annulations de réservations	7		x	⑤ Assurer le suivi de la relation commerciale						A : nombre de fois où les cases sont cochées B : total C : nombre d'objectifs évalués (idem pour verso)																
Gérer le planning prévisionnel « papier » de secours	7		x																							
Classement des dossiers « séminaires »	7	x																								
Enregistrer les prestations sur logiciel	9		x	⑥ Appliquer les procédures commerciales du service						A : nombre de fois où les cases sont cochées B : total C : nombre d'objectifs évalués (idem pour verso)																
Traiter et vérifier la facturation automatique	9		x																							
Réaliser les encaissements par espèces, par chèques et cartes de crédit	9	x																								
Encaisser des devises par traveller chèque	9		x																							
Vérifier et commenter la feuille de situation journalière	9		x	⑦ Traiter le dossier client de la réservation au départ						A : nombre de fois où les cases sont cochées B : total C : nombre d'objectifs évalués (idem pour verso)																
				⑧ Appliquer les procédures administratives du service						A : nombre de fois où les cases sont cochées B : total C : nombre d'objectifs évalués (idem pour verso)																
				⑨ Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel						A : nombre de fois où les cases sont cochées B : total C : nombre d'objectifs évalués (idem pour verso)																

Mettre une croix dans la colonne correspondant à l'évaluation

TI = très insuffisant

I = insuffisant

B = Bien

TB = Très bien

Dans l'exemple ci-dessus, le stagiaire a sélectionné 4 objectifs (1, 6, 7 et 9). Pour chacun d'eux, il a inscrit dans la colonne gauche, les activités qu'il a effectivement réalisées et précisé les conditions d'exécution de chacune.

3.2.3 Les situations de communication professionnelle en centre de formation

➤ La situation S1

A l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel, le candidat constitue un dossier. La présentation orale prend la forme d'un entretien qui se déroule à l'issue de la 2^{ème} période de formation et prend appui sur une **fiche de présentation de l'entreprise**.

Cette fiche se présente sous la forme d'un texte de deux pages recto-verso, auquel peuvent être annexées des illustrations significatives. Ce document, dont la présentation est laissée libre, devra contenir des informations relatives :

- aux coordonnées de l'entreprise,
- à la situation de l'entreprise dans l'environnement géographique et touristique,
- à l'organisation de l'équipe de réception,
- aux offres commerciales de l'entreprise...

La fiche de présentation de l'entreprise est à réaliser à l'aide de l'outil informatique. Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de justifier ses choix. L'évaluation de S1 est effectuée à l'aide de la grille - [annexe 19 \(recto\)](#).

➤ La situation S2

A l'occasion de la 3^{ème} période de formation en milieu professionnel, le candidat constitue un nouveau dossier. La présentation orale prend la forme d'un entretien qui se déroule en fin d'année et qui prend appui sur une **fiche d'activité professionnelle** - [annexe 19](#).

La fiche d'activité professionnelle -[annexe 15](#)- est à réaliser à l'aide de l'outil informatique. Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de justifier ses choix. L'évaluation de S2 est effectuée à l'aide de la grille – [annexe 19 \(verso\)](#).

3.2.4 La globalisation de l'évaluation - [annexe 19 \(verso\)](#)

La partie formation en milieu professionnel représente 12 points sur 20 (coef. 2). La partie orale représente 8 points (coef. 2) répartis également entre le premier et le second entretien.

A l'issue de la situation S2, les évaluations (PFMP 2 et 3, S1 et S2), non arrondies, sont rassemblées afin d'obtenir une évaluation sur 40, qui correspond à la note coefficientée de l'épreuve à l'examen. Seule la note finale sur 20 est arrondie au demi-point ou point entier supérieur.

Voici une simulation de globalisation - [extrait de l'annexe 19 \(verso\)](#) :

E3 - RÉCAPITULATIF de l'ÉVALUATION par CCF			
PFMP 2	PFMP 3	E3 - S 1	E3 - S 2
14,56 /20	16,34 /20	22 /40	19 /40
x 0,3	x 0,3	x 0,1	x 0,1
4,37 /6	4,90 /6	2,2 /4	1,9 /4
TOTAL		13,37 /20	
NOTE globale		13,5/20 arrondie au ½ point ou point entier supérieur	

4. Préparation du jury

Pour chaque établissement de formation, deux dossiers doivent être constitués au titre de la validation par contrôle en cours de formation de l'épreuve E3. Ces deux dossiers comportent :

1. Un dossier « Établissement » : il comprend l'ensemble des documents de synthèse des évaluations au titre de l'épreuve E3.
2. Un dossier « Candidats » : il comporte deux parties : administrative et pédagogique.

Avant chaque délibération, une réunion d'**harmonisation** des propositions de notes et de **contrôle de la conformité à la réglementation** sera organisée à l'initiative et sous le contrôle de l'inspecteur de la spécialité chargé du pilotage inter-académique de ce diplôme. La commission sera composée de membres du jury et d'un enseignant de spécialité par établissement pratiquant le contrôle en cours de formation. Elle aura pour rôle de :

- contrôler les dossiers présentés par chaque Établissement de formation ;
- procéder à l'examen des notes de chaque Établissement puis à l'harmonisation inter-académique s'il y a lieu.

Le dossier « Établissement de formation » et le dossier « Candidats » seront transmis au Centre d'examen inter-académique, au plus tard 10 jours avant la date de réunion d'harmonisation des notes par le jury (cf circulaire d'organisation annuelle).

COMPOSITION et ORGANISATION du DOSSIER E3 par CCF «ÉTABLISSEMENT de FORMATION»

DOCUMENTS	OBSERVATIONS
Annexe 11 : Synthèse des notes pour une classe ou un groupe Annexe 10 : Récapitulatif des notes proposées au jury pour les candidats d'une classe ou d'un groupe d'apprentis ou de stagiaires	- Candidats classés par ordre alphabétique Les documents, classés dans l'ordre indiqué ci-contre, sont placés sous enveloppe cachetée.

COMPOSITION et ORGANISATION du DOSSIER de VALIDATION E3 par CCF «CANDIDATS »

Partie administrative	Partie pédagogique		
	ÉVALUATION		
	en Entreprise	En Centre de formation	
	Grilles	Grilles	Observations
- Annexe 17 : 2 attestations de présence par ordre chronologique (1 par PFMP) - Dérogations éventuelles accordées ou non	- Annexe 18 Évaluation PFMP 2 : recto Évaluation PFMP 3 : verso	- Fiche de présentation de l'entreprise - Annexe 15 : Fiche d'activité professionnelle - Annexe 19 : Évaluation S1 : recto Évaluation S2 : verso	Les 2 fiches sont présentées à l'aide de l'outil informatique.