

| **LIVRET DE SUIVI**  **DES PÉRIODES DE FORMATION**  **EN MILIEU PROFESSIONNEL** |
| --- |
| **Première Bac Pro Métiers de L'Accueil** |

**ÉLÈVE**

| **NOM** | **Prénom** |
| --- | --- |
|  |  |

**ANNÉE SCOLAIRE**

|  |
| --- |

[**OBJECTIFS DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL** 2](#_3znysh7)

[**LE ROLE DU TUTEUR** 2](#_z337ya)

[**CONSIGNES** 3](#_3j2qqm3)

[**SITUATIONS / ACTIONS** 4](#_1y810tw)

[**LES TRAVAUX A REALISER LORS DES PFMP** 5](#_4i7ojhp)

[**CALENDRIER ANNUEL 2020/ 2021** 7](#_2xcytpi)

[**NEGOCIATION DES OBJECTIFS DURANT LA PFMP** 8](#_1ci93xb)

[**ATTESTATION DE NEGOCIATION DES COMPETENCES** 9](#_3whwml4)

[**EN PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL** 9](#_2bn6wsx)

[**GRILLE DE POSITIONNEMENT DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES** 10](#_26in1rg)

[**BILAN DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL** 11](#_qsh70q)

[**MÉTIERS RENCONTRÉS DURANT MES PFMP** 12](#_3as4poj)

[**Annexe 1 : TRAME COMPTE RENDU DE TRAVAUX PROFESSIONNELS** 13](#_1pxezwc)

[**ATTESTATION DE PRESENCE** 14](#_2jxsxqh)

**OBJECTIFS DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme.

L‘élève est amené à s’intégrer dans une équipe, à participer aux activités de l’entreprise et à réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur.

Les activités confiées à l’élève, pendant les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP), doivent permettre l’évaluation des compétences suivantes :

- BC1 Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil.

- BC2 Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

- BC3 Gérer la relation commerciale

**LE ROLE DU TUTEUR**

Le rôle du tuteur consiste à accompagner l’élève dans l’acquisition des compétences en proposant des activités qui permettent de les aborder. Il pratique avec lui une analyse réflexive sur l’action menée.

Pour cela, il est important que le tuteur :

* explicite à l’élève le contexte de l’activité singulière qui lui est confiée,
* prévoit régulièrement un temps de concertation avec l’élève :
  + - en début de PFMP, pour préciser les objectifs de formation négociés, expliciter le contexte ;
    - en milieu de PFMP pour suivre l’adaptation aux activités demandées et dégager des axes de progrès ;
    - en fin de PFMP pour réaliser un bilan de l’ensemble des activités réalisées, mesurer la progression de l’élève.

**Toute absence doit être rattrapée.**

**Le lycée rédigera un avenant à la convention.**

**CONSIGNES**

|  |  | **PFMP …** |  | **PFMP …** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Avant la PFMP** | | | | |
| Compléter son livret de suivi. |  | **•** |  | **•** |
| Compléter la page 8 « négociation des compétences » avec le tuteur. |  | **•** |  | **•** |
| Contacter le tuteur deux semaines avant le début de la PFMP pour rappeler les objectifs et vérifier les horaires. |  | **•** |  | **•** |
| Recenser les tenues professionnelles en votre possession pour la PFMP. *Demander conseil aux enseignants des matières professionnelles si besoin.* |  | **•** |  | **•** |
|  | | | | |
| **Pendant la PFMP** | | | | |
| Informer par e-mail votre professeur référent de votre prise de fonction et des disponibilités de votre tuteur (jours, plages horaires). |  | **•** |  | **•** |
| Remettre dès le premier jour le livret de suivi de PFMP au tuteur |  | **•** |  | **•** |
| Prendre conseil auprès du tuteur sur les compétences travaillées. |  | **•** |  | **•** |
| Réaliser les activités prévues |  | **•** |  | **•** |
| Adopter une conduite exemplaire |  | **•** |  | **•** |
| Rédiger un compte rendu à chaque fin de semaine et l’envoyer à votre professeur référent. |  | **•** |  | **•** |
|  | | | | |
| **Après la PFMP** | | | | |
| Compléter la page 12 « les métiers rencontrés » |  | **•** |  | **•** |
| Rédiger les comptes rendus d’activité (travaux professionnels) en vous aidant de la page 13 |  | **•** |  | **•** |
| Ramener l’attestation de stage signée au professeur principal. (p.14) |  | **•** |  | **•** |

**SITUATIONS / ACTIONS**

|  | **Actions : je contacte** | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Situation** | L’entreprise | Mon DDFPT  .............................................................................................................. | Mon professeur principal ou  professeur référent :  .................................................................. | |
| **Je suis en retard** | **X** |  |  | |
| Par : Téléphone | Par | Par | |
| **Je suis malade** |  |  |  | |
| Par | Par | Par | |
| **J'ai ma Journée Défense et Citoyennté** |  |  |  | |
| Par | Par | Par | |
| **J'ai un événement familial imprévu** |  |  |  | |
| Par | Par | Par | |
| **J'ai un RDV médical** |  |  |  | |
| Par | Par | Par | |
|  |  |  |  | |
| Par | Par | Par | |

**LES TRAVAUX A REALISER LORS DES PFMP**

**Chaque PFMP donne lieu à x retours d’activité : en lien avec le bloc 1 et ou le bloc 2 (une activité peut couvrir les 2 blocs en même temps) :**

En fonction des activités réalisées en PFMP, l’élève réalise au moins **X** retours d’activité par PFMP.

Ces travaux sont **présentés de manière numérique** sous la forme de compte rendu (**annexe 1**), de diaporama, de vidéo, d’affiche… Ils viendront alimenter le Portefolio et seront pris en compte dans la validation des compétences.

Ils pourront donner lieu à une présentation orale (lors de la PFMP ou de retour).

| **BLOC de compétences 1** | **BLOC de compétences 2** |
| --- | --- |
| **1.1 Gérer simultanément les activités**  Recenser et prioriser les activités  Organiser ses activités en coordination avec l’équipe  Repérer et gérer les aléas  **1.2 Prendre contact avec le public**  Identifier le public et repérer ses caractéristiques  Recevoir le visiteur  **1.3 Identifier la demande**  Appréhender la demande du public  Apprécier la complexité de la demande  Interagir pour préciser la demande  **1.4 Traiter la demande**  Identifier et mobiliser les ressources utiles  Apporter une réponse adaptée  Construire une réponse personnalisée en termes d’orientation, d’information, de conseils et d’accompagnement  **1.5 Gérer les flux**  Identifier les paramètres générant du flux  Mesurer l’impact du flux sur l’attente  Repérer les signes de tensions générées par l’attente  Accompagner l’attente du public  Hiérarchiser les activités pour organiser l’attente  **1.6 Gérer les conflits**  Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit  Interagir pour désamorcer la tension, le conflit  Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit | **2.1 Gérer l’information**  Repérer les sources d’information  Contrôler l’information  Actualiser une base de données  Sélectionner l’information utile au service  Mutualiser l’information nécessaire à la continuité du service  Rendre compte de l’activité  **2.2 Gérer des prestations internes et externes**  Identifier les prestations inhérentes aux activités d’accueil  Formaliser une demande et/ou une offre de prestations  Assurer le suivi d’une prestation  Mesurer la qualité des prestations et proposer d’éventuelles améliorations  **2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l’accueil**  Appréhender les enjeux du projet  Participer à la réalisation et à la coordination du projet  Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet |

**Exemples d’activités professionnelles …**

| **Bloc 1** | **Bloc 2** |
| --- | --- |
| **Identifier et traiter la demande**  Ex : prendre en charge un visiteur  Ex : établir une procédure de prise en charge  **Gérer les flux**  Ex : accompagner et organiser le temps d’attente  **Gérer les conflits**  Ex : décrire une situation de conflit vécue et les solutions pour le résoudre | **Gérer l’information**  Ex : actualiser une base de données  **Gérer des prestataires internes et externes**  Ex : réaliser une demande de prestation  **Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l’accueil**  Ex : participer à la réaliser d’un projet d’accueil  Ex : évaluer les points d’amélioration à l’issue de la mise en place d’un projet d’accueil  **S’assurer de la satisfaction du client**  Ex : Analyser des commentaires clients sur le site |

NB : l’élève peut également réaliser des activités du bloc 3 (Gérer la relation commerciale)

Se référer au document de négociation des objectifs de PFMP (p. 8)

**CALENDRIER ANNUEL 2020/ 2021**

***Art. 4. –*** *La durée de la formation en milieu professionnel au titre de la préparation de la spécialité « métiers de l'accueil » de baccalauréat professionnel est de 22 semaines sur les 3 années.*

**🖎Coloriez vos périodes de PFMP**

| **Septembre – Octobre 2020** | | | | | | | | | **Novembre – Décembre 2020** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **36** | **37** | **38** | **39** | **40** | **41** | **42** | **43** | **44** | **45** | **46** | **47** | **48** | **49** | **50** | **51** | **52** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| **Janvier – Février 2021** | | | | | | | | | **Mars – Avril 2021** | | | | | | | | | | **Mai – Juin 2021** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**NEGOCIATION DES OBJECTIFS DURANT LA PFMP**

|  | Activités professionnelles  prévues | Condition de réalisation\* | | | | | Activités professionnelles  prévues | Condition de réalisation\* | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 1** | **NR** | **O** | **SS** | **A** | **OBSERVATIONS** | **PFMP 2** | **NR** | **O** | **SS** | **A** | **OBSERVATIONS** |
| **1 – GÉRER L'ACCUEIL** | | | | | | | | | | | | |
| **1.1 Gérer simultanément les activités**  Prioriser les activités, les organiser en coordination avec l'équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.2 Prendre contact avec le public**  Identifier, caractériser, personnaliser |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.3 Identifier la demande** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.4 Traiter la demande**  En termes d'information, d'orientation, d'accompagnement, de conseils |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.5 Gérer les flux** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.6 Gérer les conflits**  Identifier les signes de tension, interagir pour désamorcer la tension, le conflit, mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2 – GÉRER L'INFORMATION** | | | | | | | | | | | | |
| **2.1 Gérer l’information**  **S**électionner et contrôler l'information, actualiser une base de données. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.2 Gérer des prestations internes et externes**  Gestion de courrier, colis, agendas, plannings. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.3 Contribuer à la mise en œuvre d’un point d’accueil.** (démarche qualité, projet, coût prévisionnel, outils de réalisation, analyse…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3 – GÉRER LA RELATION COMMERCIALE** | | | | | | | | | | | | |
| **3.1 Satisfaire le public**  Identifier clairement le besoin, proposer une offre adaptée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.2 Fidéliser le public** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.3 Gérer les réclamations** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*NR : non réalisée O : observée SS : réalisée sous surveillance A : réalisée en autonomie | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |

**ATTESTATION DE NEGOCIATION DES COMPETENCES**

**EN PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  | **PFMP 1** | **PFMP 2** |
| --- | --- | --- |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Date de négociation |  |  |
| Signature du tuteur  + cachet |  |  |
| Signature de l’enseignant / des enseignants |  |  |
| Observations particulières |  |  |

**GRILLE DE POSITIONNEMENT DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES**

|  | | | PFMP 1  Niveau de maîtrise | | | | | | OBSERVATIONS | | | PFMP 2  Niveau de maîtrise | | | | | OBSERVATIONS |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NE** | | **MI**\* | **MF** | **MS**\* | **TBM** | **NE** | **MI**\* | **MF** | **MS**\* | **TBM** |
| **Attitudes professionnelles** | | |  | |  |  |  |  |  | | |  |  |  |  |  |  |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Communiquer de façon professionnelle | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de curiosité professionnelle | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Effectuer son travail en respectant les consignes | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de dynamisme, de participation active | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve d’efficacité dans son travail | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’intégrer au sein de l’équipe | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tenir compte des remarques formulées pour progresser | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Garder la maîtrise de soi | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*NE : non évaluable | \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | | | |

Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

**BILAN DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  | **PFMP 1** | **PFMP 2** |
| --- | --- | --- |
| ***Identification***   * Des points forts, * Des axes de progrès à mobiliser |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteur  + cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant / des enseignants |  |  |

**MÉTIERS RENCONTRÉS DURANT MES PFMP**

🖎 **Surlignez en jaune les métiers observés**

**Surlignez en vert les métiers exercés**

* Chargé, chargée d’accueil
* Agent, agente d’accueil
* Agent, agente d’accueil et d’information
* Hôte, hôtesse d’accueil
* Technicien, technicienne d’accueil
* Hôte, hôtesse événementiel
* Standardiste
* Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
* Réceptionniste
* Agent, agente d’escale
* AUTRES : ……………………

**Annexe 1 : TRAME COMPTE RENDU DE TRAVAUX PROFESSIONNELS**

1. Situation de travail

* Activité réalisée en PFMP
* Activité réalisée en centre de formation

1. Contexte

| *Décrire le contexte : moment de l’année, acteurs impliqués, …* |
| --- |

1. Activité conduite

| *Décrire l’activité réalisée, les consignes données, les tâches effectuées, les outils ou supports utilisés, …* |
| --- |

1. Les contraintes

| *Décrire les contraintes, obstacles rencontrés et la gestion de ces contraintes.* |
| --- |

1. Résultats

| *Décrire le résultat obtenu et votre niveau d’auto-satisfaction* |
| --- |

1. Compétences travaillées

| **BLOC 1** | **BLOC 2** |
| --- | --- |
| * Gérer simultanément les activités * Identifier le public, repérer ses caractéristiques et recevoir le visiteur * Identifier la demande * Traiter la demande * Gérer les flux * Gérer les conflits | * Gérer l’information * Gérer des prestations internes et externes * Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l’accueil |

**ATTESTATION DE PRESENCE**

**Nom de l’élève : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Prénom de l’élève : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Classe : \_\_1Ma\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**PFMP n° 1 : du**  / / 20\_\_\_\_\_au \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

| Remarques particulières : | | | | |  | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **S1** | **S2** | **S3** | **S4** | | |
| Lundi |  |  |  |  | | |
| Mardi |  |  |  |  | | |
| Mercredi |  |  |  |  | | |
| Jeudi |  |  |  |  | | |
| Vendredi |  |  |  |  | | |
| Samedi |  |  |  |  | | |
| *Indiquez toutes les absences (A), les retards (R) et les justifications (remarques particulières).*  Nom entreprise :  Nom du tuteur :  Fonction :  Signature et tampon :  Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_\_ | | | | |  | |