



PROGRAMME DE FORMATION BACCALAUREAT MÉTIERS DE L'ACCUEIL (MA) / ANNEE TERMINALE

APTITUDE ET OBJET DE LA FORMATION

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- l'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

PUBLIC CONCERNÉ

Tous Salariés, tous demandeurs d'emploi, ou toutes personnes désireuses de s'orienter vers les métiers de la vente et du commerce.

ADMISSION/PRÉ-REQUIS

Diplôme, Titre, ou certificat de niveau 3 OU 2nd+1ère validées

Equivalence ou passerelle possible en cas d'UE déjà obtenus. Pour en savoir plus https://diplomeo.com/actualite-credits_ects_european_credits_transfer_system

COMPETENCES ET PROFIL

S'intéresser au management et à la gestion des entreprises ainsi qu'à leur environnement économique et juridique, disposer de compétences en matière de communication écrite et orale, disposer de compétences relationnelles propres aux activités de gestion de la PME, disposer de compétences techniques et comptables pour traiter des données de gestion, avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques, être organisé, aimer travailler en équipe, se sentir capable de mener des actions commerciales et être dynamique et polyvalent.

DURÉE DE L'ACTION

De 12 mois (675heures)

DELAI D'ACCES

1 Semaine

LIEU DE L'ACTION

Dans notre centre de formation Marseille

NOMBRE DE STAGIAIRE

De 2 à 18 personnes

TARIFS

Frais d'inscription 39€

INTERVENANTS

Formateur spécialisé dans chaque domaine d'enseignement défini dans le contenu. Les formateurs sont diplômés à minima avec un titre de niveau I et/ou un diplôme de formateur/trice de niveau II minimum avec une maîtrise technique et une expérience professionnelle en adéquation avec l'activité de l'apprenant.



ADAPTATION AU PUBLIC

Toutes personnes désireuses de s'inscrire à la formation sera préalablement reçu en entretiens individuels et soumis à un test de positionnement.

A l'issue de ce processus d'admission, et en fonction des résultats un parcours personnalisé ou une préconisation pourra être proposé.

METHODES MOBILISEES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Supports documentaires varies	Ouvrage
Bibliothèque thématique	Logiciel professionnel
Supports audio et vidéo	Intranet de ressources pédagogiques
Plateforme numérique en cas de besoins	Support de cours
Ordinateur individuel	Skilllogs
Plateformes pédagogiques et numériques	Ressources documentaires

Cours magistral, travaux pratique, Cours de soutiens individualiser, Jeux de rôle, mises en situations, exercices pratique, test d'évaluation, mise en situation d'examen, sorti pédagogique, reconstitution de situation d'entreprise, débat et échange participatif. Certains enseignements s'effectuent en temps réel et/ou par visioconférence (synchrone, asynchrone et blended learning).

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

L'ensemble du cursus est encadré par :

Le responsable pédagogique chargé du suivi pédagogique et des acquis

Un conseiller principal d'éducation en charge de l'accueil et du suivi de la vie scolaire.

Un responsable intégration professionnel en charge du suivi entreprise et des apprentissages en entreprise.

Un membre de la direction en charge du suivi global des parcours.

SUPPORTS REMIS STAGIAIRES

Livres, livret, cours sur papier ou clé USB, intranet.

MODALITE D'EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE

I) Evaluations pédagogiques

Bilan de positionnement initial

Evaluation continue en cours de formation

Evaluation continue par mise en situation.

Epreuves blanche en milieu et fin de formation.

Examen final éducation national

II) Suivi pédagogique

Suivi de progressions pédagogiques et objectives en continu.

Individualisation des parcours en fonction des progressions de l'apprenant

III) Evaluation de la satisfaction

Evaluation final à l'issue de la l'action de la formation, évaluation et suivi de la satisfaction en continue (Point qualité, conseil de classe, entretien individuel...)

Épreuves	Coef	Durée	Forme
E1 ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE	2		
Sous-épreuve E11 : Économie-droit	1	2h30	Ponctuel écrit et pratique
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1		
E2 ANALYSE DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES LIÉES À LA RELATION COMMERCIALE	4	3h	Ponctuel, écrit
E3 PRATIQUES PROFESSIONNELLES LIÉES À L'ACCUEIL	9		
Sous épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal	4	1 h(1)	Ponctuel oral
Sous-épreuve E32 : Gestion de l'information et des prestations	4	30 min	Ponctuel oral
Sous épreuve E33 Prévention santé environnement	1	2 h	Ponctuel écrit
E4 ÉPREUVES DE LANGUE VIVANTE	4	20 min(2)	Ponctuel oral
Sous-épreuve E41 Langue vivante 1	2		
Sous-épreuve E42 Langue vivante 2	2	20 min(2)	Ponctuel oral
E5 ÉPREUVE DE FRANÇAIS, HISTOIRE GÉOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE	5		
Sous-épreuve E51 : Français	2,5	2h30	Ponctuel écrit
Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique	2,5	2h	Ponctuel écrit
E6 ÉPREUVE D'ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES	1	1h30	Ponctuel écrit
E7 ÉPREUVE D'ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE	1		Pratique
ÉPREUVES FACULTATIVES (3)		20 min(2)	Ponctuel oral

VALIDATION / SANCTION PEDAGOGIQUE

Attestation de formation

Diplôme BAC PRO MA (Diplôme de niveau 4)

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

E31. Gestion de l'accueil multicanal 176H00

OBJECTIFS ET CONTENU :

- Gérer simultanément les activités
- Prendre contact avec le public
- Identifier la demande
- Traiter la demande
- Gérer les flux
- Gérer les conflits

Triphase Formations au capital de 5000€ dont le siège est situé au 155 Avenue du Prado 13008 Marseille N° Siret de l'organisme de formation : 527 529 143 00036 Enregistrée sous le numéro de

déclaration d'activité : 93 13 136 96 13 auprès du Préfet de la région Provence, Alpes, Côte d'Azur

TEL 04.91.47.18.89 / info@triphaseformations.com



E32. Gestion de l'information et des prestations 176H00

OBJECTIF ET CONTENU :

- Gérer l'information
- Gérer des prestations internes et externes
- Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

E33 Prévention – Santé - Environnement 25H00

OBJECTIF ET CONTENU :

SANTÉ ET EQUILIBRE DE VIE

- Maîtriser son équilibre de vie
- Adopter un rythme biologique cohérent
- S'assurer un sommeil réparateur
- Gérer son activité physique Appréhender le concept et le système de sante

ALIMENTATION ET SANTE

- Appréhender les principes de base d'une alimentation équilibrée
- Se situer dans l'évolution des comportements
- Appréhender les enjeux des circuits de distribution dans le secteur alimentaire
- Appréhender la qualité sanitaire des aliments

PREVENTION DES COMPORTEMENTS A RISQUES ET DES CONDUITES ADDICTIVES

- Adopter une attitude critique vis-à-vis des conduites addictives
- Appréhender le cadre légal et réglementaire français

SEXUALITE ET PREVENTION

- Prévenir les Infections Sexuellement Transmissibles (IST)
- Prévenir une grossesse non désirée

ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET PROTECTION DU CONSOMMATEUR

- Gérer son budget
- Acheter un bien
- Appréhender les mesures de protection des personnes et des biens

DES RESSOURCES NATURELLES ET DEVELOPPEMENT DURABLE

- Maîtriser sa consommation d'eau
- Maîtriser sa consommation en énergies

PREVENTION DES RISQUES

- Identifier des situations à risque et la conduite à tenir
- Se protéger du bruit

PREVENTION DES RISQUES DANS LE SECTEUR PROFESSIONNEL

- Repérer les risques professionnels dans l'activité de travail
- Appliquer l'approche par le risque à un risque spécifique du secteur professionnel
- Gérer les situations d'urgence en cas d'accident

CADRE REGLEMENTAIRE DE LA PREVENTION DANS L'ENTREPRISE

- Appréhender le cadre juridique de la prévention
- Identifier les acteurs de prévention dans l'entreprise
- Identifier les organismes de prévention
- Distinguer accident du travail et maladie professionnelle

EFFETS PHYSIOPATHOLOGIQUES DES RISQUES PROFESSIONNELS ET PREVENTION

- Prévenir le risque chimique
- Prévenir les risques liés à l'activité physique

APPROCHE PAR LE RISQUE

- Déterminer les effets physiopathologiques de la charge mentale
- Prévenir les risques liés à la charge mentale : approche par le travail

APPROCHE PAR L'ACCIDENT

- Utiliser l'analyse d'un accident du secteur professionnel dans une démarche de prévention



ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL, SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Économie-Droit 50H00

LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

- Les métiers et le contexte professionnel
- Les organisations
- Les entreprises

LE CADRE JURIDIQUE DE L'ORGANISATION SOCIALE

- La place du droit dans l'organisation de la vie publique et des relations sociales
- Les sujets de droit et leurs prérogatives
- La mise en œuvre du droit

LES RELATIONS SOCIALES DANS LES ORGANISATIONS

- Les ressources humaines
- Le déroulement de carrière
- Les relations collectives au travail

LA CRÉATION DE RICHESSE

- La production et l'organisation du travail
- La création de richesse par l'entreprise
- La croissance et le développement économiques

L'ORGANISATION DES ÉCHANGES

- La notion de marché
- Le cadre juridique des échanges

LA RÉGULATION ÉCONOMIQUE

- La régulation du marché par le droit
- La régulation de l'activité économique par les autorités publiques
- Les revenus, leur répartition et la redistribution

Français 100H00

CONSTRUCTION DE L'INFORMATION

Les médias disent-ils la vérité ? Comment s'assurer du bien-fondé d'une information ? Peut-on vivre sans s'informer ?

DES GOÛTS ET DES COULEURS, DISCUTONS-EN

Les goûts varient d'une génération à l'autre. Ceux d'aujourd'hui sont-ils « meilleurs » que ceux des générations précédentes ? Comment faire partager ses goûts dans une démarche de dialogue et de respect ? En quoi la connaissance d'une œuvre et de sa réception aide-t-elle à former ses goûts et/ou à s'ouvrir aux goûts des autres ?

PARCOURS DE PERSONNAGES

Les héros littéraires d'hier sont-ils les héros d'aujourd'hui ? En quoi l'histoire du personnage étudié, ses aventures, son évolution aident-elles le lecteur à se construire ? Les valeurs qu'incarne le personnage étudié sont-elles celles de l'auteur, celles d'une époque ?

DU CÔTÉ DE L'IMAGINAIRE

La fable, le conte, les récits imaginaires sont-ils réservés aux jeunes lecteurs ? Comment l'imaginaire joue-t-il avec les moyens du langage, à l'opposé de sa fonction utilitaire ou référentielle ? Le lecteur d'œuvres de fiction fuit-il la réalité ?

LES PHILOSOPHES DES LUMIÈRES ET LE COMBAT CONTRE L'INJUSTICE

Une action juste l'est-elle pour tout le monde ? Quelles armes littéraires les philosophes des Lumières ont-ils léguées aux générations suivantes pour dénoncer l'injustice ? En quoi les écrits des philosophes des Lumières permettent-ils l'élaboration d'un jugement argumenté ?

L'HOMME FACE AUX AVANCÉES SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES : ENTHOUSIASMES ET INTERROGATIONS

En quoi les avancées scientifiques et techniques nécessitent-elles une réflexion individuelle et collective ?

Triphase Formations au capital de 5000€ dont le siège est situé au 155 Avenue du Prado 13008 Marseille N° Siret de l'organisme de formation : 527 529 143 00036 Enregistrée sous le numéro de

déclaration d'activité : 93 13 136 96 13 auprès du Préfet de la région Provence, Alpes, Côte d'Azur

TEL 04.91.47.18.89 / info@triphaseformations.com



Le dépassement des limites de l'être humain peut-il faire craindre une perte d'humanité ? Le virtuel est-il un enrichissement du réel ?

IDENTITE ET DIVERSITÉ

En quoi l'autre est-il semblable et différent ? Comment transmettre son histoire, son passé, sa culture ?

Doit-on renoncer aux spécificités de sa culture pour s'intégrer dans la société ?

AU XXe SIECLE, L'HOMME ET SON RAPPORT AU MONDE A TRAVERS LA LITTERATURE ET LES AUTRES ARTS

En quoi le XXe siècle a-t-il modelé l'homme moderne ? Les mythes appartiennent-ils seulement au passé ?

Comment la lecture d'œuvres littéraires permet-elle de s'interroger sur le rapport de l'homme au monde ?

LA PAROLE EN SPECTACLE

Dans le dialogue, utilisons-nous seulement des mots ? Comment la mise en spectacle de la parole fait-elle naître des émotions (jusqu'à la manipulation) ? Qu'apporte à l'homme, d'hier et d'aujourd'hui, la dimension collective de la mise en spectacle de la parole ?

Langues vivantes 1 et 2 50H00 + 25H00

PRINCIPE ET OBJECTIF

- Apprentissage des langues vivantes : citoyenneté et mobilité
- Apprentissage des langues vivantes : une formation interculturelle
- Apprentissage des langues vivantes et enseignement de l'histoire des arts
- Apprentissage des langues vivantes, cadre européen commun de référence pour les langues et niveaux de compétence
- Communication et approche « actionnelle »
- Cinq modules d'enseignement
 - Compréhension de l'oral
 - Expression orale en continu
 - Expression orale en interaction
 - Compréhension de l'écrit
 - Expression écrite

LES MODULES D'ENSEIGNEMENT

- Compréhension orale : Messages fragmentaires, messages brefs, messages factuels organisés, messages à dominante informative ou explicative, messages à dominante argumentative, messages à caractère littéraire
- Expression orale en continu : Messages brefs, messages à dominante informative ou explicative, messages à dominante argumentative
- Interaction orale : Échanges brefs, échanges discursifs à dominante factuelle, échange discursifs à dominante informative ou explicative, échange à dominante argumentative
- Compréhension de l'écrit : Écrits fragmentaires, écrits brefs, écrits à forme fixe ou codifiée, écrits factuels à dominante informative, écrits à dominante journalistique, écrits à caractère littéraire

EXPRESSION ÉCRITE

Écrits fragmentaires, écrits brefs, écrits à forme fixe ou codifiée, écrits factuels à dominante informative ou explicative, écrits à dominante journalistique, écrits à caractère littéraire

CONTENUS CULTURELS ET LINGUISTIQUES

- La culture derrière les mots (culture et lexique) : Vivre et agir au quotidien, étudier et travailler, monde professionnel, emploi et mobilité
- S'informer et comprendre : Institutions, société, références historiques et géographiques, médias, monde et histoire des sciences et des techniques
- Se cultiver et se divertir : Fêtes et traditions, monde et histoire des arts, sports et loisirs



DE L'ORAL A L'ECRIT, DE L'ECRIT A L'ORAL (PRONONCIATION, LECTURE ET ECRITURE)

- Au niveau de la syllabe / du phonème
- Au niveau du mot
- Au niveau de la phrase

LES OUTILS DE LA COMMUNICATION (GRAMMAIRE DE LA LANGUE)

- Communiquer : comprendre et s'exprimer
 - Dialoguer : s'adresser à quelqu'un, adapter son propos à la situation, interroger, répondre, s'exclamer, maintenir, relancer le dialogue, suggérer/faire faire/ mettre en garde, introduire/ rapporter le(s) propos
 - Décrire : nommer/ désigner, caractériser/ définir, qualifier, quantifier, comparer
 - Raconter/relater : situer dans le temps, situer dans l'espace, rendre compte (de faits, d'événements, etc.), élaborer un récit
 - Expliquer, exposer/illustrer/ donner des exemples, reformuler/traduire, développer/structurer, donner des indications
 - Exprimer son point de vue et argumenter : donner son avis/conseiller/apprécier, démontrer/justifier/persuader, émettre des hypothèses/nuancer son propos, synthétiser/conclure

Histoire – Géographie – Education civique 23H00

INTRODUCTION

Ressources pour faire la classe

HISTOIRE

- Être ouvrier en France (1830-1975)
- Les femmes dans la société française de la Belle Époque à nos jours
- La République et le fait religieux depuis 1880
- De l'État français à la IVe République (1940-1946)
- Les États-Unis dans le monde (1917-1989)
- L'idée d'Europe au XXe siècle
- La décolonisation et la construction de nouveaux États : Inde, Algérie
- Le monde depuis le tournant des années 1990

GEOGRAPHIE

- Acteurs, flux, réseaux de la mondialisation
- Mondialisation et diversité culturelle
- Pôles et aires de puissance
- Les dynamiques des périphéries
- La France dans l'UE et dans le monde
- Acteurs et enjeux de l'aménagement des territoires français
- Les transformations de l'espace productif et décisionnel
- L'Union européenne et ses territoires

ÉDUCATION CIVIQUE

- Thème obligatoire : - La Constitution de la Ve République et l'exercice des pouvoirs
 - Droits de l'Homme et action internationale
- Thèmes au choix : - Droits et devoirs des citoyens
 - Citoyen français, citoyen européen
 - Le citoyen et la justice
 - Citoyenneté, science et éthique
 - Citoyenneté et environnement
 - Citoyenneté et travail



Mathématiques 25H00

ACTIVITES NUMERIQUES ET GRAPHIQUES

- Résolution algébrique d'une équation du second degré.
- Résolution graphique et algébrique d'un système linéaire de deux équations à deux inconnues

FONCTIONS NUMERIQUES

- Construction de la tangente en un point à une courbe à partir de son coefficient directeur

ACTIVITES STATISTIQUES

- Lecture et exploitation de données statistiques mises sous formes de tableaux ou de diagrammes d'effectifs ou de fréquences (paramètres de position et de dispersion, médiane, étendue)
- Calcul et interprétation des paramètres : emploi de tels indicateurs pour comparer des séries statistiques ; pertinence des indicateurs retenus par rapport à la situation étudiée
- Représentation graphique par un nuage de points, détermination de son point moyen

TECHNIQUES MATHÉMATIQUES DE GESTION

- Opérations financières à intérêts simples – valeurs acquise, escompte

Arts appliqués et cultures artistiques 25H00

OBJECTIFS ET CONTENUS DE FORMATION

- Appréhender son espace de vie
- Construire son identité culturelle
- Élargir sa culture artistique : - Approfondissement artistique et culturel
- Convergences entre les arts appliqués et les autres domaines artistiques
- Méthodes et outils

HISTOIRE DES ARTS

L'histoire des arts dans l'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques

ACTIVITES ET PRODUCTIONS

CONNAISSANCES, CAPACITÉS, ATTITUDES

ÉVALUATION

- Niveau d'information
- Niveau de maîtrise des moyens d'expression
- Niveau d'analyse et d'expérimentation
- Niveau de maîtrise méthodologique

PROGRAMME

Appréhender son espace de vie

- Design d'espace : le paysage, le tissu urbain, l'habitat
- Design de produits : les objets et produits industriels et artisanaux
- Design graphique : la communication graphique, éditorial, publicitaire et multimédia
- Construire son identité culturelle
 - Grands repères de la culture artistiques
 - Dialogue entre les cultures
 - « Ma culture », une ouverture sur le monde
- Élargir sa culture artistique
 - Approfondissement artistique et culturel : arts du son, arts visuels, patrimoines, spectacles vivant
 - Convergences entre les arts appliqués et les autres domaines artistiques
- Méthodes et outils
 - Méthodes : une méthode d'investigation, une méthode d'expérimentation, une méthode de réalisation et la communication ou diffusion du projet
 - Outils traditionnels et numériques : outils plastiques et techniques, technologie de l'information et de la communication, technologie du numérique et modalités des usages, des fonctions et des applications sémantiques et plastiques

ACCESSIBILITE

Toutes personnes en situation de handicap doit s'adresser à la référente handicap de l'établissement

Triphase Formations au capital de 5000€ dont le siège est situé au 155 Avenue du Prado 13008 Marseille N° Siret de l'organisme de formation : 527 529 143 00036 Enregistrée sous le numéro de

déclaration d'activité : 93 13 136 96 13 auprès du Préfet de la région Provence, Alpes, Côte d'Azur

TEL 04.91.47.18.89 / info@triphaseformations.com

Triphase Formations au capital de 5000€ dont le siège est situé au 155 Avenue du Prado 13008 Marseille N° Siret de l'organisme de formation : 527 529 143 00036 Enregistrée sous le numéro de

déclaration d'activité : 93 13 136 96 13 auprès du Préfet de la région Provence, Alpes, Côte d'Azur

TEL 04.91.47.18.89 / info@triphaseformations.com