|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Baccalauréat professionnel Accueil - Relations Clients et Usagers** | | |
| **Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration - (CCF) -** *Coefficient 2* | | |
| **1ère situation** : Diagnostic de la fonction accueil | | ***Date : ……/……/ 201….*** |
| ***GRILLE D’ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE*** | | *Durée 30 minutes* |
|  | Établissement :  **………………………………………** | Nom prénom du candidat :  **……………………………………** |
| Composition de la commission d’interrogation :  **M / Mme ………………………** fonction ………...……….. Organisation………………….…………………  **M / Mme ………………………** professeur de …………………………………………(mentionner la spécialité) | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Critères d’évaluation* | *Profil du candidat* | | | | *Note* |
| TI | I | S | TS |
| 1. **Rapport d’étonnement :**  * Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d’étonnement * Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l’étonnement (durée de l’observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés) * Pertinence et qualité du relevé des causes d’étonnement (justification de l’étonnement, hiérarchisation) |  |  |  |  | /12 |
| 1. **Diagnostic :**  * Qualité de la présentation du contexte * Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées) * Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l’accueil) * Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic * Relevé des points forts et points faibles de l’accueil * Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles |  |  |  |  | /20 |
| 1. **Communication :**  * Qualité de l’expression orale * Utilisation du vocabulaire approprié * Structuration de l’exposé * Qualité de l’argumentation * Écoute * Pertinence et construction des réponses |  |  |  |  | /8 |
| **TOTAL** | **/40** | | | | |

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

**Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers**

Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration

**1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil**

CCF

**Nom candidat : N° candidat :**

**Établissement :**

**Date : Jury :………………………………**

|  |
| --- |
| **Note obtenue par le candidat /20** |
| **Observations du jury :**   1. **Rapport d’étonnement** 2. **Diagnostic** 3. **Communication** |

|  |
| --- |
| Nom et signature des examinateurs  -  - |