

CFA
CFA ASPECT
20 rue Mégevand - 25000 BESANCON
03 81 25 03 78
contact@cfa-epfc.fr
SIRET : 394 454 516 00029
Déclaration d'activité : 43250109825
Code UAI : 02519345

UFA en charge de la formation
UFA Saint-Pierre FOURIER
10q. rue des Casernes – 70100 GRAY
03.84.65.65.20
ufa@spfgray.org

PROGRAMME DE FORMATION

BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL

APPRENTISSAGE - EN PRÉSENTIEL

Périodes*	Nombre d'heures / année - Total 2 ans : 1357 h		
35h de cours dispensés par semaine. Présence en cours par semaines complètes, conformément au calendrier d'alternance. <i>* sous réserve d'ajustements</i>	1^{ère} année (N1)	2^{ème} année (N2)	3^{ème} année (N3)
	2 ^{nde} pro - statut scolaire	691 h	666 h
Objectifs de la formation	Heures de cours hebdomadaire		
U31 / Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil - Gérer simultanément les activités - Prendre contact avec le public - Identifier la demande - Traiter la demande - Gérer les flux - Gérer les conflits	Enseignement professionnel :		
U32 / Gérer l'information et des prestations organisationnelles - Gérer l'information - Gérer les prestations internes et externes - Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil	12 h	10.5 h	10.5 h
U2 / Gérer la relation commerciale - Contribuer au développement de la relation commerciale - Satisfaire et fidéliser le public - Gérer les réclamations			
U11 / Economie-droit	1 h	1 h	1.5 h
U12 / Mathématiques	2 h	2 h	2.5 h
	0.5 h	0.5 h	/
• Cours normaux (+ co-intervention en Commerce - vente et Métiers de l'accueil 1 ^{ère} et 2 ^{ème} année)			

U33 / Prévention santé environnement	1 h	1 h	1.5 h
U41 / Langue vivante A	2 h	2 h	2.5 h
U42 / Langue vivante B	1.5 h	1.5 h	1.5 h
U51 / Français	2 h	2.5 h	2.5 h
• Cours normaux (+ co-intervention en Commerce - vente et Métiers de l'accueil 1 ^{ère} et 2 ^{ème} année)	0.5 h	0.5 h	/
U52 / Histoire géographie et enseignement moral et civique	2 h	1 h	2 h
U6 / Arts appliqués	1 h	1 h	1 h
U7 / Education physique et sportive	2.5 h	2.5 h	2.5 h
UF2 / Bloc facultatif de mobilité (option Euro)*	3 h	/	/
Projet	/	1.5 h	1 h
Soutien au parcours	1 h	1 h	1.5 h
→ Créneaux soutien apprentis : <i>*2 heures garanties. Le reste selon les emplois du temps classe.</i>	2 h / 4 h*	2 h / 4 h*	2 h / 4 h*
*Section Euro : non possible pour les apprentis en 2 ^{ème} et 3 ^{ème} année.			

Signature de l'employeur

Signature de l'apprenti

RÈGLEMENT D'EXAMEN

BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL

APPRENTISSAGE - EN PRÉSENTIEL

Spécialité : MÉTIER DE L'ACCUEIL			Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public		Candidat de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans un établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle		Candidat de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
Épreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
E1 Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 : Économie-droit	U11	2 1	Ponctuel écrit	2h30	Ponctuel écrit	2h30	CCF	
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	U12	1	CCF		Ponctuel écrit et pratique	1 h	CCF	
E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	U2	4	Ponctuel écrit	3h	Ponctuel écrit	3 h	CCF	
E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil Sous épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal	U 31	4	CCF		Ponctuel oral	1 h (1)	CCF	
Sous-épreuve E32 : Gestion de l'information et des prestations	U32	4	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF	
Sous épreuve E33 Prévention santé environnement	U33	1	Ponctuel écrit	2 h	Ponctuel écrit	2 h	CCF	
E4 Épreuves de langue vivante Sous-épreuve E41 Langue vivante 1	U41	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (2)	CCF	
Sous-épreuve E42 Langue vivante 2	U42	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (2)	CCF	
E5 Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique Sous-épreuve E51 : Français	U51	2,5	Ponctuel écrit	2h 30	Ponctuel écrit	2 h 30	CCF	
Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique	U52	2,5	Ponctuel écrit	2h	Ponctuel écrit	2 h	CCF	
E6 Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6	1	CCF		Ponctuel écrit	1h 30	CCF	
E7 Épreuve d'éducation physique et sportive	U7	1	CCF		Pratique		CCF	
Épreuves facultatives (3)	UF1 UF2		Ponctuel oral	20 min (2)	Ponctuel oral	20 min (2)	Oral	20 min (2)
(1) Dont 20 minutes de préparation (2) Dont 5 minutes de préparation (3) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention.								