**Annexe 9**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  **MÉTIERS DE L’ACCUEIL - SESSION 2023**  **Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  **Épreuve E32 Gestion de l’information et des prestations**  **Contrôle en cours de formation** | | | | | |
| N° d’inscription | NOM et Prénom du candidat | Établissement de formation | | | | |
|  |  |  | | | | |
| **Grille d’évaluation** | | | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Gérer l’information** | | |  |  |  |  |
| Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l’organisation. | | |  |  |  |  |
| Le système d’information est utilisé de manière efficace. | | |  |  |  |  |
| Le compte rendu d’activités permet la continuité du service et le suivi de l’activité. | | |  |  |  |  |
| **Gérer des prestations internes et externes** | | |  |  |  |  |
| Les besoins en prestation sont identifiés et la réponse est adaptée. | | |  |  |  |  |
| La qualité de la prestation est évaluée et fait l’objet, le cas échéant, de mesures correctives. | | |  |  |  |  |
| **Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l’accueil** | | |  |  |  |  |
| L’action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet. | | |  |  |  |  |
| La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante. | | |  |  |  |  |
| Les points forts et les points faibles d’amélioration sont repérés et communiqués formellement. | | |  |  |  |  |
| **Note attribuée** | | | **/20** | | | |

1 : Non maîtrisé ; 2 : Insuffisamment maîtrisé ; 3 : Maîtrisé ; 4 : Bien maîtrisé (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

*L’évaluation à réaliser est une évaluation par profil ; aucun point n’est à attribuer par ligne.*

*Toutes les compétences ne sont pas nécessairement mobilisées dans les situations proposées.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L’ACCUEIL**  **Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  **Épreuve E32 Gestion de l’information et des prestations**  **Épreuve en CCF** | | |
| **Situations professionnelles présentées** | | |
| Observations au regard des compétences évaluées : | | |
| **Observations générales** | | |
| **Signature des membres de la commission** | | |
| **Note attribuée** | **NOM et Prénom**  **Qualité** | **NOM et Prénom**  **Qualité** |

**Épreuve E32 Gestion de l’information et des prestations**

Descripteurs du niveau d’acquisition des compétences évaluées

Aide à une évaluation des compétences par profil

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| Les informations recueillies sont très partiellement pertinentes, fiables et utiles. | Certaines informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l’organisation. | Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l’organisation. | Les informations pertinentes, fiables et utiles à l’organisation permettent une gestion optimale de la situation. |
| L’utilisation du système d’information ne permet pas une gestion satisfaisante de l’information. | L’utilisation du système d’information est partiellement efficace. | Le système d’information est utilisé de manière efficace. | Le système d’information utilisé de manière efficace permet une gestion optimale de l’information. |
| Le compte rendu d’activités ne permet ni une continuité satisfaisante du service ni le suivi correct de l’activité. | Le compte rendu d’activités permet partiellement la continuité du service et le suivi de l’activité. | Le compte rendu d’activités permet une continuité satisfaisante du service et un suivi correct de l’activité. | Le compte rendu d’activités permettant la continuité du service et le suivi de l’activité garantit la satisfaction des acteurs de l’organisation. |
| Les besoins en prestation sont très partiellement identifiés et la réponse n’est pas adaptée. | L’identification approximative des besoins suscite une réponse partiellement adaptée. | Les besoins en prestation sont correctement identifiés et la réponse apportée est adaptée. | Les besoins en prestation correctement identifiés et une réponse adaptée permettent une gestion optimale des prestations internes et externes. |
| La qualité de la prestation est très partiellement évaluée et ne fait pas l’objet de mesures correctives. | La qualité de la prestation est évaluée mais ne fait pas l’objet de mesures correctives ; la qualité de la prestation est partiellement évaluée et fait l’objet de mesures correctives partielles. | La qualité de la prestation est évaluée correctement et fait l’objet, le cas échéant, de mesures correctives pertinentes. | La qualité de la prestation correctement évaluée et faisant l’objet, le cas échéant, de mesures correctives permet une gestion optimale des prestations internes et externes présentes et ultérieures. |
| L’action menée répond très partiellement aux enjeux du projet. | L’action menée répond de manière approximative aux enjeux du projet. | L’action menée répond correctement aux enjeux du projet. | L’action menée répondant correctement aux enjeux du projet nourrit sa mise en œuvre efficace. |
| La coordination très limitée entre les acteurs impliqués ne garantit pas une action performante. | La coordination limitée entre les acteurs impliqués permet une action partiellement efficace. | La coordination pertinente entre les acteurs impliqués garantit une action performante. | La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante et contribue à la mise en œuvre efficace de l’ensemble du projet. |
| Les points forts et les points d’amélioration sont très partiellement repérés et non communiqués formellement. | Les points forts et points d’amélioration sont repérés mais non formellement communiqués ; certains points forts et/ou d’amélioration sont repérés et formellement communiqués. | Les points forts et les points d’amélioration sont correctement repérés et communiqués formellement. | Les points forts et les points d’amélioration repérés et communiqués formellement permettent une mise en œuvre présente et future optimale des projets liés à l’accueil. |