

Module MP 3 : Techniques et pratiques professionnelles

<i>Discipline</i>	<i>Horaire</i>	<i>Cours</i>	<i>TP/TD</i>
Éducation socioculturelle	125 h	25 h	100 h
Bureautique	100 h	25 h	75 h
Français	40 h	25 h	15 h
Économie sociale et familiale	210 h		210 h
Techniques commerciales	175 h	50 h	125 h
Activités pluridisciplinaires	100 h		
Total	750 h	125 h	525 h

OBJECTIF GÉNÉRAL : À partir des consignes données, être capable de mettre en œuvre, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, les techniques liées aux services aux personnes, à l'accueil et à la vente.

Objectif 1 – Identifier et utiliser les outils de l'information et de la communication professionnelles

CONTENUS	COMPÉTENCES ATTENDUES	RECOMMANDATIONS PÉDAGOGIQUES
<p>1. Le poste informatique</p> <p>- identification</p>	<p>- identifier les composants d'un poste informatique : unité centrale, écran, clavier, souris, imprimante, scanner</p> <p>- identifier les supports de mémorisation : disque dur, disquette, cédérom</p>	<p>L'élève devra simplement connaître les éléments de base d'un poste informatique et le vocabulaire essentiel s'y rapportant.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> - repérer les menus et ouvrir un programme - utiliser les différents éléments du poste 	<p>Il s'agit de reconnaître les différents icônes et les programmes s'y rapportant.</p> <p>L'objectif n'est certes pas de former des secrétaires. Cependant, il est recommandé de maîtriser le mieux possible l'utilisation du clavier (placement des doigts, connaissance des différentes touches).</p> <p>En fonction, du niveau des élèves, du matériel dont dispose l'établissement, il est conseillé de réaliser quelques travaux pratiques permettant de comprendre l'utilisation d'un scanner.</p>
<p>2. Initiation à un traitement de texte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - saisir un texte, le mettre en forme, le sauvegarder, le modifier, l'imprimer - élaborer un tableau simple 	<p>Réaliser un court texte, une affiche, un tract, un texte simple, à partir de travaux pratiques, est ici le niveau de compétences attendu.</p>
<p>3. Les outils télématiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - le Minitel - l'Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - s'initier à la manipulation de ces deux outils 	<p>L'objectif est de consulter les données courantes de la vie pratique et professionnelle (horaires de train, annuaire électronique...).</p> <p>Cf. objectif 2.1 du MC.1.</p>
<p>4. Les outils bureautiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - le téléphone et ses accessoires (répondeur enregistreur, télécopieur) - le photocopieur 	<ul style="list-style-type: none"> - s'initier à la manipulation de ces outils 	<p>Des séances de travaux pratiques permettront aux élèves de se présenter au téléphone, de prendre, transmettre et enregistrer un message. Pour le photocopieur, il serait souhaitable que les opérations essentielles soient maîtrisées (agrandissement, réduction, montage...).</p>
<p>5. Les outils de la communication visuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - affiches et panneaux d'exposition - rétroprojecteur - appareil photos - projecteur de diapositives 	<ul style="list-style-type: none"> - concevoir un panneau d'exposition simple. - réaliser des affichettes, des photographies, des montages visuels - lire et respecter les consignes d'utilisation 	<p>On profitera de certaines opportunités (journée portes ouvertes, manifestations diverses, expositions de travaux d'élèves) pour réaliser des supports simples. L'élève devra se familiariser avec la manipulation de ces appareils grâce à des séances de travaux pratiques (il ne s'agit pas de réaliser des diaporamas, mais toutefois de maîtriser la prise de vue).</p>

CONTENUS	COMPÉTENCES ATTENDUES	RECOMMANDATIONS PÉDAGOGIQUES
<p>6. Les outils de la communication audiovisuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - téléviseur - magnétoscope - caméscope 	<ul style="list-style-type: none"> - utiliser ces appareils : <ul style="list-style-type: none"> · lire et respecter les consignes d'utilisation · procéder aux réglages de base · programmer et enregistrer une émission 	<p>L'objectif est de former des gens capables d'utiliser correctement des matériels dans le cadre de leur vie pratique et professionnelle.</p>
<p>7. Les outils sonores</p> <ul style="list-style-type: none"> - chaîne haute fidélité - matériel de sonorisation 	<ul style="list-style-type: none"> - utiliser les différents éléments d'une chaîne haute fidélité - installer des microphones, des amplificateurs, des haut-parleurs - effectuer les réglages nécessaires 	<p>Les élèves pourront mettre en œuvre leurs capacités lors de manifestations dans l'établissement ou à l'extérieur.</p>

Objectif 2 – Adapter son expression orale et écrite à des situations professionnelles

1. La communication verbale orale et écrite
- la prise de parole
 - le trac
 - la maîtrise de soi
 - la respiration
 - le corps
 - la voix
 - situations difficiles

- oser parler :
 - comprendre d'où provient le trac
 - maîtriser son trac
 - prendre conscience de sa respiration
 - utiliser des techniques pour adapter sa respiration dans différentes situations
 - adapter sa position pour être à l'aise
 - mettre en œuvre des techniques pour mieux utiliser sa voix
 - adapter son comportement lors de situations conflictuelles, imprévues...

Ce module se veut un complément du module MC.1 (expression française et communication) ; il s'agit avant tout ici de proposer des activités pédagogiques en relation avec des situations professionnelles vécues.

D'une manière générale, on s'attachera à multiplier les exercices et les techniques permettant d'améliorer l'expression orale des élèves :

- exercices de décontraction, de relaxation
- exercices respiratoires
- exercices de placement de la voix, d'articulation, de débit, d'accentuation et d'intonation...
- exercices corporels

Ces différentes activités pourront se conduire en relation avec l'enseignant d'EPS ou d'intervenants extérieurs : comédien, orthophoniste...

- l'intervention devant un public

- le message et sa communication :

· l'observation et l'écoute

· le questionnement et la reformulation

· la transmission par oral ou par écrit

· les registres de langue

2. Les signes non verbaux de la communication

· le regard

· les mimiques

· les gestes

· les postures et attitudes

· espace et distance

- lire à haute voix

- raconter et intéresser

- s'initier aux techniques de l'exposé

- préparer un entretien d'embauche et une demande de stage

- acquérir et utiliser des méthodes pour améliorer l'observation et l'écoute des différents publics

- demander des renseignements

- faire préciser

- reformuler d'une manière claire et précise des informations, des consignes, des notices, des modes d'emploi, des prescriptions...

- rendre compte, expliquer

- transcrire une communication téléphonique

- aider à la lecture d'une notice, ou autres documents professionnels

- adapter son discours face à divers interlocuteurs

- identifier les données non verbales de la communication

· utiliser le langage non verbal dans des exercices variés

· adapter son comportement en fonction de situations ou d'interlocuteurs divers

On saisira les opportunités d'animations de publics divers. (cf. objectif 6).

Cette approche de l'exposé (avec supports visuels) permettra aux élèves de préparer l'entretien de l'épreuve professionnelle.

On veillera à multiplier les mises en situation concrètes et professionnelles à la fois dans le domaine des services aux personnes et dans celui de l'accueil-vente.

De nombreux ouvrages existent présentant sous forme de caricatures les différents signes non verbaux de la communication.

Il faut se garder de toute schématisation mécanique.

Utiliser des extraits d'émissions de télévision, des photographies, serait plus pertinent.

CONTENUS	COMPÉTENCES ATTENDUES	RECOMMANDATIONS PÉDAGOGIQUES
<ul style="list-style-type: none"> - la présentation extérieure : <ul style="list-style-type: none"> · tenue vestimentaire · coiffure, maquillage · accessoires 	<ul style="list-style-type: none"> - adopter une présentation en rapport avec la situation professionnelle 	<p>Enfin, on veillera à nuancer ces différents comportements, en fonction des codes culturels relatifs aux pays, régions, milieux et âges.</p>

Objectif 3 – Participer à la préparation des repas et en assurer le service en milieu familial et collectif

À l'occasion de chaque activité pratique (préparation des repas et service, confort et bien-être des personnes, entretien des locaux et du linge), l'élève devra être sensibilisé afin :

- de prévoir et d'organiser son travail,
- d'identifier et choisir les matériels et produits adaptés à la tâche à effectuer,
- de respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie,
- de repérer et signaler les dysfonctionnements.

La première séance sera consacrée à la visite de la cuisine et à la présentation de son équipement sans omettre les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie (règles à rappeler à chaque séance).

Il est important d'insister sur la propreté de l'élève et de sa tenue.

- les locaux	<ul style="list-style-type: none"> - se repérer dans l'espace. - maîtriser le principe de la marche en avant. 	<p>L'élève doit être sensibilisé au rangement rationnel des denrées en respectant les règles d'hygiène. Cf. module MP.2 : biologie.</p>
- le matériel	<ul style="list-style-type: none"> - identifier le matériel et les différentes utilisations pour : <ul style="list-style-type: none"> · le rangement des denrées · la conservation · la préparation · la cuisson · maîtriser l'entretien du matériel 	<p>Cf. objectif 3.</p>

- les techniques de base des préparations culinaires :

- réalisation de recettes simples :
 - cuisson dans un liquide, à la vapeur
 - sautés, rôtis
 - liaison à l'œuf, à l'amidon
 - émulsions
 - préparation de pâtes : brisée, sablée, à crêpes, à frire, levée à la levure chimique

- le traitement et l'utilisation de denrées conservées, surgelées, de nouveaux produits.

· les aliments

· la distribution des repas

- adapter la technique et la recette à l'aliment.

- justifier la réussite ou l'échec de la préparation.

- classer les aliments selon :

- les groupes
- les gammes

- présenter les bases de l'alimentation, les équivalences des aliments

- élaborer des menus simples en fonction des différentes catégories de personnes

- définir les principaux types de régimes et les mesures à respecter.

- assurer la distribution des repas aux différentes catégories de personnes

- intégrer la décoration de la table, du plateau, de la salle

Il est souhaitable d'utiliser la méthode inductive : à partir d'un aliment, étudier sa provenance ou sa fabrication, sa composition, sa valeur alimentaire, ses différentes utilisations puis proposer une application pratique dont on calculera le prix de revient.

Pour une plus grande implication de l'élève, il est conseillé à la fin de chaque séance de pratique encadrée de donner un travail préparatoire pour la séance suivante à savoir :

- recherche :

- de l'organisation du travail
- du matériel à utiliser
- de recettes

- calcul du prix de revient

- élaboration de menus équilibrés lorsque les élèves auront acquis les connaissances.

Il est indispensable d'établir un lien avec le module MP.2 (biologie).

L'élève doit être capable de critiquer, proposer, améliorer les menus.

L'élève doit être capable de servir et desservir la table, le plateau (décoration florale, pliage de serviettes, menus...).

Cf. objectif 9.

Objectif 4 – Assurer le confort et le bien-être des personnes

- présentation et comportement de l'agent.

- soins de l'enfant :

- la toilette
- l'habillage
- le change
- l'alimentation

- aide aux personnes dépendantes (personnes âgées, handicapées, malades) :

- habillage
- déplacement

- aide à la réfection du lit

- lecture et traitement des documents relatifs à la santé.

- identifier des critères de qualité dans ses relations avec les différentes personnes
- justifier et alerter la personne ou le service compétent en cas de difficultés

- définir et maîtriser la technique
- utiliser le produit adéquat
- assurer le confort, l'hygiène, la sécurité de l'enfant

- définir et maîtriser la technique
- conseiller et choisir des vêtements adaptés
- assurer la sécurité des personnes et de soi-même en maîtrisant les gestes et postures adaptés dans différentes situations : aide à la marche, mise au fauteuil

- définir et maîtriser la technique

L'écoute, la communication avec les personnes aidées seront privilégiées au cours des différentes activités afin de s'adapter à leurs rythmes et à leurs comportements (cf. objectif 2).

En fonction des situations d'urgence, l'élève doit être capable de réagir et maîtriser la conduite à tenir. Il est souhaitable de préparer les élèves à l'AFPS.

Dans les différentes structures, l'élève ne peut accomplir ces activités qu'en présence d'un personnel qualifié. Il est vivement recommandé d'insister sur les conditions d'hygiène.

Exemple : stérilisation des biberons...

Cf. MP.2 (biologie).

Une liaison avec le module MC.3 et les stages est recommandée.

L'élève devra savoir lire une ordonnance, remplir une feuille de soin.

Objectif 5 – Participer à l'entretien des locaux et du linge en milieu familial et collectif

- les locaux :

- les supports : Inox, faïence, carrelage, vitres, glaces, revêtements, plastiques, chromes, moquettes, peintures.

· les produits :

- détergents
- désinfectants
- décapants
- détartrants
- abrasifs
- solvants
- agglutinants

· le matériel :

- manuel
- mécanique
- électrique

· les techniques :

- nettoyage à sec en milieu familial
- nettoyage humide
- décapage (monobrosse)
- lavage

- le linge :

- les différents textiles

- l'entretien du linge

- la réfection du linge

- identifier les supports, les produits et le matériel adapté

- identifier et entretenir le matériel

- maîtriser les techniques adéquates

- classer les textiles selon leur origine

- identifier les symboles du code d'entretien

- maîtriser les différentes étapes : tri, lavage, séchage, repassage, rangement, détachage

- utiliser la machine à coudre et effectuer les réparations courantes

Cf. module M.C4.

L'élève utilisera le lave-linge, sèche-linge, fer à vapeur. La machine à repasser sera manipulée sur les lieux de stage.

Par réparations courantes, il faut entendre : ourlet, recoudre un bouton, poser une fermeture éclair, utiliser la couture rapide (pièces collantes, coudes...). Des objets simples et utilisables seront réalisés.

CONTENUS

COMPÉTENCES ATTENDUES

RECOMMANDATIONS PÉDAGOGIQUES

Objectif 6 – S’initier à des techniques d’animation

- les différents types d’activités selon les publics et les aptitudes requises :

- activités physiques et de plein air
- activités d’expression
- activités de loisirs
- activités éducatives

- initiation à des techniques d’expression :

- activités manuelles, graphiques et plastiques
- chant, musique
- expression dramatique
- jeux de sociétés et électroniques

- mise en œuvre d’une animation :

- le choix
- la préparation
- la mise en place
- l’évaluation

- inventorer les activités adaptées à un public.
- identifier les aptitudes nécessaires à l’activité choisie

- s’initier aux techniques de deux types d’activités au minimum
- aboutir à des réalisations de qualité
- effectuer un bilan de l’activité

- utiliser une technique acquise pour mettre en œuvre une animation
- choisir une animation en fonction du public proposé
- adapter l’activité choisie au public
- trouver sa place dans l’animation
- travailler en groupe
- organiser l’activité
- réaliser l’animation avec le public
- s’autoévaluer

Il s’agit d’inventorer les différents types d’activités qui peuvent être proposés aux publics présents dans l’objectif 2 du MP.2 (familles, enfants, adolescents, personnes âgées).

Le professeur choisira 2 domaines d’activités parmi les 4 proposés. Dans chaque domaine, il abordera les techniques indispensables à la réalisation de productions variées.

Au sein d’une même classe, plusieurs groupes de travail sont possibles.

Il serait souhaitable qu’un premier contact avec la population concernée soit effectué au cours de la préparation.

L’enseignant indiquera à l’élève les moyens à mettre en œuvre pour adapter son attitude au public choisi.

L’évaluation est double : celle de l’élève et celle de l’enseignant.

Objectif 7 – Identifier les biens et services commerciaux agricoles et para-agricoles

- les biens et services
 - définition des biens et services
 - biens relevant des organisations SMR
 - services relevant des organisations SMR
 - nomenclature des biens et des services relevant des organisations SMR :
 - biens : nomenclature IFLS (Institut Français Libre-Service)
 - services : hébergement, restauration, soins à domicile
- l'étiquetage et sa réglementation
 - les mentions obligatoires réglementaires
 - les mentions non obligatoires
 - codification : code barres
 - les marques et notion d'image de marque
 - les labels, les AOC, AB (produits agro-biologiques)
 - charte de l'hébergement : chambre d'hôte, gîte, camping
 - normes européennes
- le conditionnement, l'emballage
 - définition de conditionnement et d'emballage
 - fonctions :
 - esthétique
 - communication
 - protection
 - sécurité
 - manutention
 - fractionnement

- différencier les biens des services.
- identifier et classer les biens et services relevant des SMR
- savoir décoder une étiquette
- appréhender les distinctions de qualité
- distinguer les principales fonctions du conditionnement et de l'emballage

S'appuyer sur les données et la recherche du MP.1 (objectif 2.1)

Les classements doivent être effectués à partir des organisations citées dans le référentiel professionnel existant sur le territoire.

La réflexion doit être menée à partir d'organisations identifiées par les élèves (territoire). Cf. MP.1.

Ne pas oublier de caractériser les services au même titre que les biens.

Cf. objectif 3 du MC.4.

Il s'agit de rapprocher : notions de qualité et cahiers des charges.

La réflexion doit partir d'exemples concrets.

Objectif 8 – Participer aux opérations relatives à l'activité commerciale liée aux produits

- l'approvisionnement

- définition de l'approvisionnement
- la commande :
 - quand ? : état des stocks (quantité)
 - où ? : connaissance des fournisseurs
 - comment ? :
 - mode de passation de commande : écrit, téléphone, Minitel, Internet, fax...
 - documents : cadencier, bons de commande, rédaction de lettres, fax, fiche téléphone
- la réception :
 - définition
 - différents modes de livraison
 - contrôle à la livraison :
 - quantitatif
 - qualitatif
 - comparaison des différents documents
 - litiges et recours
 - paiement : se limiter au paiement au comptant

- participer au déclenchement d'une commande

- participer à la réception et au contrôle des livraisons

L'étude des documents commerciaux doit se faire parallèlement aux différentes étapes liées à l'approvisionnement.

Il s'agit de sensibiliser les élèves à partir d'applications pratiques aux opérations professionnelles liées à l'approvisionnement.

En relation avec l'objectif 1.

- le stockage
 - définition
 - lieux de stockage en fonction :
 - de la nature des produits
 - des traitements thermiques subis par ces produits : chaleur, froid
 - réalisation des opérations avec le souci d'économiser son énergie : ergonomie, EPUP (éducation physique d'utilité professionnelle)...
 - rotation des produits d'entretien et d'hygiène des locaux et du matériel
- la mise en vente des produits
 - notions de merchandising :
 - zone froide, zone chaude,
 - adaptation du mobilier au produit et à la vente
 - information sur le lieu de vente (ILV)
 - place du produit dans le linéaire : notions de produit d'appel, d'achat impulsion
 - participation à la conception d'étalage sur les marchés et de vitrine dans la vente directe à la ferme, magasins de proximité...
 - affichage dans le rayon : prix, calibre, catégories, origine, traitements...
 - règles d'hygiène

- appréhender le stockage en fonction des caractéristiques des produits
- savoir entretenir et organiser une réserve
- réaliser une mise en rayon, un étalage, une vitrine
- respecter la législation en vigueur

La partie "conservation des produits" du module MP.2 doit *impérativement* avoir été traitée auparavant. Il est nécessaire de tirer les conséquences des résultats microbiens et vitaminiques pour expliquer les conditions de stockage.
En relation avec l'objectif 6 du MC.3.

Ces notions de merchandising sont étudiées essentiellement sous l'angle pratique à partir d'exemples concrets : vécu de stage, visite, films...

CONTENUS

COMPÉTENCES ATTENDUES

RECOMMANDATIONS PÉDAGOGIQUES

Objectif 9 – Participer à des actions de communications commerciales**- l'acte de vente**

- différentes phases :
 - prise de contact, accueil
 - recherche des besoins
 - présentation des produits, argumentation
 - traitement des objections
 - la question du prix
 - la vente additionnelle
 - conclusion et prise de congé
 - l'encaissement

- mise en situation :
 - jeux de rôle, comportement de l'élève
 - disponibilité
 - amabilité
 - tenue vestimentaire adaptée
 - présentation soignée

- l'animation

- promotion :
 - finalités
 - techniques de mise en place : implantation, balisage, affiche promotionnelle

- connaître les différentes phases d'une vente et les modes de paiement correspondants

- mettre en œuvre les techniques de vente

- contribuer à la mise en place d'une promotion

Les apports conceptuels doivent viser en premier lieu à renforcer "la confiance en soi" de l'élève.

En relation avec l'objectif 1.

L'utilisation de matériel audiovisuel est indispensable. Cf. objectif 1.

Les jeux de rôles devront intégrer des situations dans lesquelles la vente n'est pas obligatoirement l'objectif final.

Exemple : renseignement de clientèle, présentation de services et/ou de produits, traitement de réclamation...

Aborder le chapitre "promotion" en envisageant toutes les situations offertes par les SMR.

- dégustation, démonstration :
 - finalités
 - choix du lieu et du moment
 - préparation du matériel et des produits
 - respect de l'hygiène

- décoration :
 - notions d'art floral
 - notions d'arts de la table
 - notions de décoration d'intérieur
 - facteurs d'ambiance : la lumière, le fond sonore, le mobilier, les couleurs

- participer à des actions de découverte des produits par les clients

- contribuer à rendre attractif le lieu de vente et/ou d'accueil.

En relation avec les stages, les foires, les journées portes ouvertes, les séminaires...

Se limiter à la préparation de l'espace.
 L'apprentissage des actions de l'élève est à rechercher dans l'objectif 1.
 Tenir compte de la culture d'entreprise, des familles de produits, du contexte.
 En relation avec l'objectif 6.

Proposition de répartition d'horaires

(sans la pluridisciplinarité)* : à titre indicatif

Objectifs du module \ Disciplines	ESC	Bureautique	Français	EFS	Techniques commerciales	Total
1	35 h	100 h				135 h
2	40 h		40 h			80 h
3				65 h		65 h
4				65 h		65 h
5				80 h		80 h
6	50 h					50 h
7					50 h	50 h
8					65 h	65 h
9					60 h	60 h
Total	125 h	100 h	40 h	210 h	175 h	650 h

* : Les horaires de pluridisciplinarité sont indiqués dans le tableau des exemples d'activités pluridisciplinaires possibles.

Activités pluridisciplinaires

Une partie de l'horaire affecté au module MP.3, 100 heures, est consacrée à des activités pluridisciplinaires. L'organisation de ces heures est à l'initiative de l'équipe pédagogique. Cela nécessite la collaboration de deux enseignants au moins autour d'un thème lié étroitement à la vie professionnelle. La coordination est assurée par l'enseignant responsable du module MP.3. À titre indicatif, un certain nombre de thèmes sont proposés dans le tableau ci-dessous. Ces activités peuvent donner lieu à des visites, un voyage, des observations, des travaux pratiques, des travaux dirigés... Un potentiel horaire-enseignant global de 200 heures est attribué à ces activités.

Exemples d'activités pluridisciplinaires <i>(liste non exhaustive et indicative)</i>	Horaire-élève	Disciplines concernées	Horaire-enseignant	
			Discipline pilote	Discipline associée
ERGONOMIE ET ANIMATION Comportement lors de la prise de parole Bonnes et mauvaises postures sur un poste de travail Animation	30 h	Éducation physique et sportive Éducation socioculturelle Économie familiale et sociale	15 h 15 h	10 h 10 h 10 h
DOCUMENTS DE TRAVAIL Fiche de compte rendu, communication d'un message Notices et consignes, tableaux Organigramme	10 h	Français Éducation socioculturelle Techniques commerciales	5 h 5 h	10 h
OBSERVATIONS ET COMMENTAIRE Hygiène alimentaire Rangements, conservation des aliments Soins aux personnes	20 h	Économie familiale et sociale Biologie	20 h	20 h
COMMUNICATION, UTILISATION DES OUTILS Se présenter Écouter les personnes aidées Communication commerciale Se faire comprendre	20h	Éducation socioculturelle Économie familiale et sociale Techniques commerciales Bureautique	10 h 10 h	10 h 10 h
MESURES Calcul d'un prix de revient	20 h	Techniques commerciales Mathématiques ou informatique	20 h	20 h
Total : 100 heures-élèves et 200 heures-enseignants				