

MIP3

Techniques et pratiques professionnelles

Objectif général du module :

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.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Identifier et utiliser les outils de l'information et de la communication.
- ▶ Objectif 2- Adapter son expression orale et non verbale à des situations professionnelles.
- ▶ Objectif 3- Participer à la préparation des repas et en assurer le service en milieu familial et collectif.
- ▶ Objectif 4- Assurer le confort et le bien-être des personnes.
- ▶ Objectif 5- Participer à l'entretien des locaux et du linge en milieu familial et collectif.
- ▶ Objectif 6- S'initier à des techniques d'animation.
- ▶ Objectif 7- Identifier les biens et services commerciaux agricoles et para-agricoles.
- ▶ Objectif 8- Participer aux opérations relatives à l'activité commerciale liée aux produits.
- ▶ Objectif 9- Participer à des actions de communications commerciales.

Contenus	Compétences attendues	Recommandations pédagogiques
<p>► Objectif 1 – Identifier et utiliser les outils de l'information et de la communication</p>		
<p><i>La mise à niveau des compétences en TIC est attendue (niveau B2i collège) avec la « maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication » (socle commun) afin de les utiliser de façon réfléchie et plus efficace.</i></p>		
<p>1.1- L'environnement numérique de travail et son utilisation responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> - s'identifier sur un réseau ou un site et se déconnecter - organiser son espace de travail (gestion des fichiers, arborescence...) - lire les propriétés des fichiers - paramétrer l'impression - être autonome et responsable dans l'usage des périphériques, des logiciels et des services en ligne - connaître et respecter les règles et les usages de l'informatique et de l'internet et les enjeux de sécurité - apprendre à gérer sa présence numérique (ses profils) sur internet et les réseaux sociaux à titre privé et professionnel - comprendre les enjeux économiques et sociaux 	<p>On abordera les avantages et les inconvénients des services en ligne (messagerie, blog, stockage de fichiers, agenda, conversion des formats de fichiers,...). L'élève doit apprendre à vérifier s'il a le droit ou non d'utiliser une ressource numérique (respect de la propriété intellectuelle). Le professeur s'attachera à faire comprendre, au fur et à mesure des usages, la nécessité et la légitimité des règles (protection des droits et libertés des citoyens et de soi-même) afin que les apprenants les respectent.</p> <p>- gratuit/payant</p>
<p>1.2- La recherche d'informations et le traitement des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> - utiliser un outil de recherche approprié sur le web ou non (annuaire, moteur de recherche, logiciel permettant d'interroger le catalogue des ressources du CDI, d'une bibliothèque,...) - réaliser et publier des documents numériques simples - traiter à l'aide de logiciels des images, des sons, des vidéos 	<p>L'objectif est de consulter les données courantes de la vie pratique et professionnelle. L'enseignant s'attachera à sensibiliser les élèves aux critères d'évaluation de la qualité de l'information (auteur, date, source...).</p> <p>On profitera de certaines opportunités (journées portes ouvertes, manifestations diverses, expositions de travaux d'élèves) pour réaliser des produits de communication simples (PAO, PREAO, Wikipedia.). L'élève devra se familiariser avec la manipulation des outils.</p>
<p>1.3- La communication avec les outils bureautiques et les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - produire et diffuser un message en choisissant le mode de communication, privé ou public, en tenant compte des récepteurs possibles (unique ou multiple, connu ou inconnu), en mode synchrone ou asynchrone, selon l'information à diffuser - adapter le registre de langue selon l'interlocuteur 	<p>Des séances de travaux pratiques permettront aux apprenants de se présenter au téléphone, de prendre et de transmettre un message. Pour le photocopieur, les opérations essentielles seront maîtrisées.</p> <p>Outre les situations de communication que l'enseignant mettra en place, la référence aux pratiques personnelles et professionnelles des apprenants peut être prise en compte pour en préciser les spécificités</p>

Contenus	Compétences attendues	Recommandations pédagogiques
<p>► Objectif 2 – Adapter son expression orale et non verbale à des situations professionnelles</p>		
<p>2.1- La communication verbale orale</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - la prise de parole <ul style="list-style-type: none"> le trac la maîtrise de soi la respiration le corps <ul style="list-style-type: none"> la voix situations difficiles - l'intervention devant un public ou divers interlocuteurs - le message et sa communication : <ul style="list-style-type: none"> l'observation et l'écoute le questionnement et la reformulation la transmission par oral ou par écrit les registres de langue 	<ul style="list-style-type: none"> - oser parler : <ul style="list-style-type: none"> 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... - 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 à divers interlocuteurs 	<p>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.</p> <p>D'une manière générale, on s'attachera à multiplier les exercices et les techniques permettant d'améliorer l'expression orale des élèves :</p> <ul style="list-style-type: none"> - exercices de décontraction, de relaxation - exercices respiratoires - exercices de placement de la voix, d'articulation, de débit, d'accentuation et d'intonation... - exercices corporels - jeux de rôle <p>Ces différentes activités pourront se conduire avec la participation d'intervenants extérieurs : comédien, orthophoniste...</p> <p>On saisira les opportunités d'animations de publics divers. (cf. objectif 6).</p> <p>Cette approche de l'exposé (avec supports visuels) permettra aux élèves de préparer l'entretien de l'épreuve professionnelle.</p> <p>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.</p>
<p>2.2- Les signes non verbaux de la communication</p>		
<ul style="list-style-type: none"> le regard les mimiques les gestes les postures et attitudes espace et distance - la présentation extérieure : <ul style="list-style-type: none"> tenue vestimentaire coiffure, maquillage accessoires 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - adopter une présentation en rapport avec la situation professionnelle 	<p>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.</p> <p>Utiliser des extraits d'émissions de télévision, des photographies, serait plus pertinent.</p> <p>Enfin, on veillera à nuancer ces différents comportements, en fonction des codes culturels relatifs aux pays, régions, milieux et âges.</p>

Contenus	Compétences attendues	Recommandations pédagogiques
----------	-----------------------	------------------------------

Pour l'ensemble des activités mises en œuvre dans les enseignements visant les objectifs 3, 4 et 5, les techniques de prévention des risques liées aux attitudes professionnelles devront être enseignées (PRAP, PRAP2S)

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

La première séance sera consacrée à la visite de la cuisine et à la présentation de son équipement en insistant sur 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	- se repérer dans l'espace. - maîtriser le principe de la marche en avant	L'élève doit être sensibilisé au rangement rationnel des denrées en respectant les règles d'hygiène. Cf. module MP.2 : biologie.
- le matériel	- identifier le matériel et les différentes utilisations pour : - le rangement des denrées - la conservation - la préparation - la cuisson - maîtriser l'entretien du matériel	Cf. objectif 3.
- 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	- 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	Il est souhaitable d'utiliser la méthode inductive : à partir d'un aliment, étudier sa provenance (circuit court, produits issus de l'agriculture biologique, AMAP), ou sa fabrication, sa composition, sa valeur alimentaire, ses différentes utilisations puis proposer une application pratique dont on calculera le prix de revient ; faire la comparaison avec les produits commercialisés 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.
- le traitement et l'utilisation de denrées conservées, surgelées, de nouveaux produits. et de produits locaux ou régionaux	- élaborer des menus simples en fonction des différentes catégories de personnes - élaborer et conserver des produits locaux et régionaux - définir les principaux types de régimes et les mesures à respecter	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.
- la distribution des repas	- assurer la distribution des repas aux différentes catégories de personnes (enfant, adulte) - intégrer la décoration de la table, du plateau, de la salle	

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

- présentation et comportement de l'agent.	- 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	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 au PSC niveau 1 ou SST
--	--	---

Contenus	Compétences attendues	Recommandations pédagogiques
<p>- soins du nourrisson ou de l'enfant : la toilette l'habillage le change l'alimentation</p> <p>- aide aux personnes dépendantes (personnes âgées, handicapées, malades) : · habillage · transfert</p> <p>- réfection du lit - lecture et traitement des documents relatifs à la santé. - aide aux démarches administratives</p>	<p>- définir et maîtriser la technique - utiliser le produit adéquat - assurer le confort, l'hygiène, la sécurité de l'enfant</p> <p>- 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 -développer, stimuler restaurer l'autonomie à travers les gestes de la vie quotidienne</p> <p>- définir et maîtriser la technique</p>	<p>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 de propreté et d'hygiène Exemple : stérilisation des biberons... Cf. MP.2 (biologie). Prendre en compte les différentes recommandations et techniques utilisées en maternité, crèche et domicile Une liaison avec le module MC.3 et les stages est recommandée.</p> <p>L'élève devra savoir lire une ordonnance, remplir une feuille de soin.</p>
► Objectif 5 – Participer à l'entretien des locaux et du linge en milieu familial et collectif		
<p>- les locaux : les supports : Inox, faïence, carrelage, vitres, glaces, revêtements, plastiques, chromes, moquettes, peintures. les produits : détergents désinfectants décapants détartrants abrasifs solvants agglutinants</p> <p>le matériel : manuel mécanique électrique</p> <p>les techniques : nettoyage à sec en milieu familial nettoyage humide décapage (mono brosse) lavage aménagement</p> <p>- le linge : les différents textiles</p> <p>l'entretien du linge</p> <p>la réfection du linge</p>	<p>- identifier les supports, les produits et le matériel adapté</p> <p>-utiliser les produits à bon escient</p> <p>- identifier et entretenir le matériel</p> <p>- maîtriser les techniques adéquates</p> <p>Aménager les locaux en tenant compte des règles de sécurité, de fonctionnalité et des principes de base pour assurer un confort visuel, acoustique et thermique</p> <p>- 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</p>	<p>L'apprenant sera capable de repérer les dysfonctionnements et de transmettre l'information</p> <p>Il doit être capable d'aider à aménager une pièce par exemple, une chambre d'enfant ou une chambre de foyer logement</p> <p>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.</p> <p>Par réparations courantes, il faut entendre : ourlet, recoudre un bouton, utiliser la couture rapide (pièces collantes, coudes...). Des objets simples et utilisables seront réalisés.</p>

Contenus	Compétences attendues	Recommandations pédagogiques
► Objectif 6 – S’initier à des techniques d’animation		
<ul style="list-style-type: none"> - les différents types d’activités selon les publics et les aptitudes requises : <ul style="list-style-type: none"> - activités physiques et de plein air - activités d’expression - activités ludiques et de loisirs - activités éducatives - initiation à des techniques d’expression : <ul style="list-style-type: none"> - activités manuelles, graphiques et plastiques - chant, musique - expression dramatique - jeux de sociétés et électroniques - activités numériques - mise en œuvre d’une animation : <ul style="list-style-type: none"> - le choix - la préparation - la mise en place - l’évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> - inventorer les activités adaptées à un public. - identifier les aptitudes nécessaires à l’activité choisie - s’initier aux techniques de plusieurs d’activités - 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 - dresser le bilan de l’activité 	<p>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).</p> <p>L’usage des activités numériques est recommandé pour tout type d’activité</p> <p>Dans chaque domaine, il abordera les techniques indispensables à la réalisation de productions variées.</p> <p>Au sein d’une même classe, plusieurs groupes de travail sont possibles.</p> <p>Il est indispensable qu’un premier contact avec la population concernée ait lieu au cours de la préparation afin de répondre au mieux à ses attentes L’enseignant indiquera à l’élève les moyens à mettre en œuvre pour adapter son attitude au public choisi.</p> <p>L’évaluation est double : celle de l’élève et celle de l’enseignant.</p>
► Objectif 7 – Identifier les biens et services commerciaux agricoles et para-agricoles		
<ul style="list-style-type: none"> - les biens et services <ul style="list-style-type: none"> - 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 : <ul style="list-style-type: none"> - 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 agrobiologiques) ... - charte de l’hébergement : chambre d’hôte, gîte, camping - normes européennes, accueil des personnes en situation de handicap - le conditionnement, l’emballage <ul style="list-style-type: none"> - définition de conditionnement et d’emballage - fonctions : <ul style="list-style-type: none"> - esthétique - communication - protection - sécurité - manutention - fractionnement - écoemballage, recyclage 	<ul style="list-style-type: none"> - différencier les biens des services. - identifier et classer les biens et services relevant des SMR - savoir décoder une étiquette - distinguer les critères de qualité et appréhender les distinctions de qualité - distinguer les principales fonctions du conditionnement et de l’emballage 	<p>S’appuyer sur les données et la recherche du MP.1 (objectif 2.1)</p> <p>Les classements doivent être effectués à partir des organisations citées dans le référentiel professionnel existant sur le territoire.</p> <p>La réflexion doit être menée à partir d’organisations identifiées par les élèves (territoire). Cf. MP.1.</p> <p>Ne pas oublier de caractériser les services au même titre que les biens. Cf. objectif 3 du MC.4.</p> <p>Il s’agit de rapprocher : notions de qualité et cahiers des charges.</p> <p>La réflexion doit partir d’exemples concrets.</p>

Contenus

Compétences attendues

Recommandations
pédagogiques

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

<p>- l'approvisionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - définition de l'approvisionnement - la commande : <ul style="list-style-type: none"> - quand ? : état des stocks (quantité) - où ? : connaissance des fournisseurs - comment ? : <ul style="list-style-type: none"> - modes de passation de commande - documents : cadencier, bons de commande... - la réception : <ul style="list-style-type: none"> - définition - différents modes de livraison - contrôle à la livraison : <ul style="list-style-type: none"> - quantitatif - qualitatif - comparaison des différents documents (adéquation commande / réception) - litiges et recours - paiement <p>- le stockage</p> <ul style="list-style-type: none"> - définition - lieux de stockage en fonction : <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>- la mise en vente des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> - notions de merchandising : <ul style="list-style-type: none"> - 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 impulsif - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - participer au déclenchement d'une commande - participer à la réception et au contrôle des livraisons Identifier les différents types de paiement - 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 	<p>L'étude des documents commerciaux doit se faire parallèlement aux différentes étapes liées à l'approvisionnement (dont les circuits courts, AMAP ...)</p> <p>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.</p> <p>La partie "conservation des produits" du module MP.2 doit impérativement avoir été traitée auparavant.</p> <p>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.</p> <p>Ces notions de merchandising sont étudiées essentiellement sous l'angle pratique à partir d'exemples concrets : vécu de stage, visite, films...</p>
--	---	---

Contenus	Compétences attendues	Recommandations pédagogiques
► Objectif 9 – Participer à des actions de communications commerciales		
<ul style="list-style-type: none"> - l'acte de vente <ul style="list-style-type: none"> - différentes phases : <ul style="list-style-type: none"> - 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 : <ul style="list-style-type: none"> - jeux de rôle, comportement de l'élève - disponibilité - amabilité - tenue vestimentaire adaptée - présentation soignée - l'animation <ul style="list-style-type: none"> - promotion : <ul style="list-style-type: none"> - finalités - techniques de mise en place : implantation, balisage, affiche promotionnelle - dégustation, démonstration : <ul style="list-style-type: none"> - finalités - choix du lieu et du moment - préparation du matériel et des produits - respect de l'hygiène - décoration : <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - participer à des actions de découverte des produits par les clients - contribuer à rendre attractif le lieu de vente et/ou d'accueil. 	<p>Les apports conceptuels doivent viser en premier lieu à renforcer "la confiance en soi" de l'élève. En relation avec l'objectif 1.</p> <p>L'utilisation de matériel audiovisuel et numérique est indispensable. Cf. objectif 1.</p> <p>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 services sur le territoire</p> <p>En relation avec les stages, les foires, les journées portes ouvertes, les séminaires...</p> <p>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.</p>

Activités pluridisciplinaires

Une partie de l'horaire affecté au module MP3, 98 heures, est consacrée à des activités pluridisciplinaires. Elles concernent à la fois le secteur des services aux personnes et celui de l'accueil vente.

Dans chacun de ces secteurs, la discipline principale, ESF ou techniques de vente associera les autres disciplines professionnelles du module

L'organisation de ces heures est à l'initiative de l'équipe pédagogique qui appréciera la répartition de l'horaire en fonction de la nature du projet