

Royaume du Maroc



Ministère de l'Éducation Nationale
de la Formation Professionnelle
de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Document Officiel

سلك البكالوريا المهنية

مسلك : الإستقبال الفندقى

مرجع التكوين

CYCLE DE BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

FILIERE : RECEPTION HÔTEL

REFERENTIEL DE FORMATION

2017/2018

SOMMAIRE

Introduction générale	3
Préambule	5
Référentiel métier	6
I. Définition du diplôme	7
A. Appellation du diplôme	7
B. Présentation du métier	7
II. Description des principales activités et tâches professionnelles	8
A. Principales activités et tâches professionnelles	8
B. Conditions d'exercice des tâches et résultats attendus	9
Référentiel des compétences et des savoirs	30
I. Compétences	31
A. Répertoire des Compétences	31
B. Opérationnalisation des compétences	32
II. Savoirs professionnels	52
A. Niveaux taxonomiques	53
B. Savoirs et niveaux de maîtrise	53
III. Savoirs généraux	63
Organisation pédagogique	138
I. Considérations générales	139
II. Répartition des horaires des disciplines de l'enseignement général	140
III. Répartition des savoirs ou modules des enseignements professionnels	140
IV. Horaire hebdomadaire global	140
V. Orientations pédagogiques	141
Evaluation	145
I. Déterminants de l'évaluation	146
II. Modalités d'évaluation	146
Lexique	148

Introduction générale

La mise en place par le Ministère en charge de l'Education et de la Formation, du Baccalauréat Professionnelle « Bac Pro », s'inscrit dans le contexte suivant :

◇ *A l'échelle mondiale*, les dernières décennies sont marquées par le passage :

- d'une économie basée essentiellement sur le **capital matériel** et le **travail** comme facteurs de production et richesse d'une nation
- à une étape **postindustrielle** dont le **capital humain** et son savoir-faire, « **capital immatériel** » fait partie de la richesse et où la matière première clé qui assure un avantage compétitif aux personnes, institutions et lieux géographiques qui la détiennent, ne se situe plus exclusivement dans le matériel (matières premières et sources naturelles, ...) mais dans l'immatériel et notamment **l'information, le savoir-faire et le social...**

En corrélation avec cette évolution, l'accès aux savoirs est passé du stade d'indisponibilité ou de difficulté d'accès, à un stade caractérisé plutôt par une **surabondance, un foisonnement de sources** et un renouvellement quasi continu de ces savoirs : « **une nouvelle ère est bel et bien engagée dans laquelle les sociétés qui maîtrisent le savoir joueront les premiers rôles** ».

Les barrières commerciales, les zones de **libre-échange**, le développement du **commerce numérique**, les multinationales, le phénomène de **délocalisation vers des zones géographiques à avantages compétitifs**, la **mobilité des compétences** ...sont autant de nouvelles réalités où les entreprises se trouvent exposées à une concurrence universellement ouverte.

◇ *A l'échelle nationale*, le Maroc, conscient de ces enjeux et défis, et en interaction avec le reste du monde, a opéré des choix en matière de politiques et **orientations économiques**. En effet, des secteurs prometteurs, en rapport avec les nouveaux métiers mondiaux du Maroc, comme **l'aéronautique, l'industrie automobile, l'électronique** et les **énergies renouvelables**, ont été intégrés aux secteurs classiques de l'agriculture et la pêche maritime, du tourisme, du textile, de l'artisanat etc...

L'**entreprise et la société marocaine** ont plus que jamais besoin de nouvelles compétences, et d'un **autre niveau de qualification** pour assurer leur survie. Nombreux rapports et études s'entendent sur le type de compétences à développer pour les prochaines décennies « **Compétences du 21^{ème} siècle** ». La communication, l'esprit d'initiative et l'entrepreneuriat, l'intelligence collective, les TIC figurent parmi les compétences requises.

C'est dans ce contexte que le Bac Pro a été lancé en 2014-2015. Autrement dit, c'est une **troisième voie professionnelle** qui est ouverte en parallèle aux deux autres, générale et technologique.

Ce nouveau baccalauréat permettra **la diversification de l'offre au niveau du secondaire qualifiant**, **satisfaire les demandes d'une bonne partie des collégiens**, qui souhaitent poursuivre des études professionnelles et aussi permettre aux détenteurs du diplôme qualification, qui voudraient poursuivre des études supérieures professionnelles ou générales, en **empruntant des passerelles dédiées à cet objectif**.

A l'instar du baccalauréat général, le Bac Pro, se prépare en deux années après le tronc commun. Il a cependant **deux finalités : l'accès direct au marché de l'emploi ou la poursuite des études post-bac**.

Il est certes préparé dans une spécialité pour répondre aux **exigences de l'exercice d'un métier**, mais les enseignements généraux sont aussi assurés pour permettre d'une part **la poursuite éventuelle des études** et d'autre part l'adaptation continue des profils aux évolutions du métier.

Les enseignements dispensés s'articulent, de **manière équilibrée et complémentaire**, autour de trois groupes : langues, culture et communication, sciences et technologies, travaux pratiques, projet de fin de formation et stages en entreprise. Des modules complémentaires ayant pour vocation de préparer les futures lauréats au **choix du métier** et à **l'entrepreneuriat** seront également dispensés.

Ce référentiel de formation, élaboré en étroite collaboration avec les départements concernés : le Département de la Formation Professionnelle, l'OFPPT, le Ministère en charge du secteur de l'Agriculture, le Ministère du Tourisme, les Fédérations et Associations des Professionnels, et validé par ces mêmes partenaires, est destiné à aider les formateurs à organiser les enseignements, la formation et l'évaluation en exploitant notamment :

- **Le référentiel métier ;**
- **Le référentiel des compétences et des savoirs ;**
- **La partie organisation pédagogique ;**
- **La partie évaluation.**

Ce document permet d'une part **d'exprimer les intentions des auteurs du référentiel** : les professionnels et les concepteurs de programmes, afin de donner du sens aux contenus et aux exigences des compétences à développer. Il propose, d'autre part, des **conseils et des recommandations** sur les plans : organisationnel, temporel, pédagogique et didactique. Il s'adresse aux **services administratifs**, régionaux, provinciaux et locaux de tous les départements concernés, aux **instances d'encadrement et de contrôle** chargées de la mise en œuvre de ce baccalauréat professionnel.

Enfin toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de cette **première génération de référentiels**, sont vivement remerciées pour leur disponibilité, le niveau d'efforts déployés et la qualité remarquable du produit, espérant que la traduction dans les faits de ces référentiels contribuera à la promotion de l'excellence de notre système d'éducation et de formation.

Préambule :

Le projet de formation **RECEPTION D'HÔTEL** a été élaboré suivant le cadre d'élaboration des programmes d'études professionnelles qui exigent, notamment, la participation de partenaires des milieux du travail et de l'éducation. Ce projet est défini par compétence, il a été conçu selon une approche qui tient compte de facteurs tels que : les besoins de formation, la situation de travail et les buts généraux de la formation professionnelle.

Le programme de formation de «Réception d'Hôtel » permet à ses futurs lauréats la maîtrise des processus de travail à la réception. Le titulaire du Baccalauréat Professionnel « Réception d'Hôtel » est un professionnel qualifié opérationnel dans les activités de ce métier. Il est capable de développer son autonomie ainsi que sa capacité d'apprendre et d'acquérir des méthodes de travail et d'assurer un bon service à la clientèle et faire un suivi à la hauteur des attentes des clients.

Il est appelé à exercer une activité en entreprise, à travailler en territoire national comme à l'étranger.

REFERENTIEL METIER

I- DEFINITION DU DIPLOME

A. APPELLATION DU DIPLÔME

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL : « RECEPTION D'HOTEL »

B. PRÉSENTATION DU MÉTIER

➤ Activités professionnelles

Le titulaire de Baccalauréat Professionnel en RECEPTION D'HÔTEL est un hôtelier qualifié.

A l'issue de la formation, le lauréat de formation est capable de réaliser les opérations et les activités suivantes :

- Techniques de réception accueil
- Techniques de caisse/débiteurs
- Techniques de réservation
- Conciergeries
- Entretien des chambres
- Entretien du linge

➤ Contexte des activités professionnelles

Le titulaire du Baccalauréat Professionnel RECEPTION D'HÔTEL exerce ses activités dans des entreprises appartenant à des secteurs touristiques extrêmement diversifiés. Il est fonctionnellement rattaché au département hébergement et intervient seul ou en équipe.

Le travail s'effectue le plus souvent dans un hôtel, club de vacances, Riad, auberge, village de vacances... .

Le titulaire du Baccalauréat Professionnel en RECEPTION D'HÔTEL a la possibilité soit de :

- ✓ poursuivre ses études supérieures en technicien spécialisé et équivalent, licence professionnelle, master, grandes écoles de l'hôtellerie et tourisme ;
- ✓ S'insérer dans la vie active en exerçant des activités sous la responsabilité de son encadrement, au sein des structures suivantes :
 - les hôtels
 - les maisons d'hôtes
 - les clubs hôtels
 - les raids
 - Les auberges
 - Les fermes d'hôtes
 - Les bateaux de croisières

Dans toutes ses activités, le bachelier professionnel en RECEPTION D'HÔTEL doit :

- Répondre aux attentes clients
- Prendre en compte la santé et la sécurité des personnes
- Préserver les biens et l'environnement
- Respecter les consignes et la déontologie professionnelle.

➤ Perspectives d'évolution

Les responsabilités assumées par le titulaire du Baccalauréat Professionnel en RECEPTION D'HÔTEL durant son parcours professionnel pourront le conduire à occuper des postes de responsabilités au sein du département hébergement afin de s'épanouir professionnellement et augmenter son salaire.

II- DESCRIPTION DES PRINCIPALES ACTIVITÉS ET TÂCHES PROFESSIONNELLES

A. Principales Activités et tâches

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	TÂCHES PRINCIPALES
A1. Réalisation des techniques de réception accueil	T1. Traiter l'arrivée et départ des clients (tout type de clientèle) T2. Gérer les délogements internes et externes T3. Répondre aux différentes demandes et réclamations de la clientèle pendant le séjour T4. Gérer le standard téléphonique
A2. Réalisation des opérations de caisse (night audit)/ Débiteurs	T1. Gérer la caisse T2. Gérer les dépôts, location des coffres. T3. Faire la clôture et vérification de nuit
A3. Application des techniques de réservation	T1. Prendre des réservations et gérer les allotements. T2. Contrôler les réservations T3. Faire des modifications des réservations. T4. Faire des annulations des réservations
A4. Gestion de la conciergerie	T1. Informer la clientèle et lui offrir les services divers (Acheminer et accompagner les bagages, Assurer les transferts externes...) T2. Gérer le courrier et messages
A5. Application des techniques d'entretien des étages	T1. Entretenir les chambres (nettoyage et objets oubliés). T2. Entretenir les locaux communs. T3. Offrir les services personnels aux clients (blanchissage, pressing...) T4. Contrôler les détériorations. T5. Assurer le travail administratif (Remplir les rapports et formulaires des chambres). T6. Maintenir l'office
A6. Gestion de la Lingerie	T1. Gérer le linge T2. Gérer la buanderie

B. Conditions d'exercice des tâches et résultats attendus

A1. Application des techniques de réception accueil

Tâche 1 : Assurer l'arrivée des clients
DESCRIPTION <ul style="list-style-type: none">• Préparer l'accueil (client individuel, client de groupe, VIP...)• Accueillir et installer les clients• Assurer le départ client selon le type de clientèle et selon la procédure
Situation de début : <ul style="list-style-type: none">- Le planning prévisionnel de réservation PPR- Le planning d'occupation journalier POJ- La rooming list (clientèle de groupe)- Le passeport hôtel (luxe)- Liste des arrivées- Liste des affectations
Conditions d'exercice : <ul style="list-style-type: none">• Moyens<ul style="list-style-type: none">- Documents de travail- Poste de travail avec connexion wifi• Références et ressources<ul style="list-style-type: none">- Guides pédagogiques- Programmes- L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI
Résultats attendus : <ul style="list-style-type: none">• Documents de travail renseignés et mis à jour.• Client satisfait
Autonomie et responsabilité : <p>Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie.</p>

Tâche 2 : T2. Gérer les délogements internes et externes

DESCRIPTION :

- Assurer les différents types de délogements selon procédure
- Mettre à jour le PPR, POJ...
- Mettre à jour le système

Situation de début :

- **Dossier client complet**
- **Documents de travail**
- **Logiciel professionnel**

Conditions d'exercice :

- Moyens
 - Logiciel professionnel
 - Procédure de travail
- Référence et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus :

- Système mis à jour
- Client satisfait

Autonomie et responsabilité :

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie.

Tâche 3 : T3. Répondre aux différentes demandes et réclamations de la clientèle pendant le séjour

DESCRIPTION :

- Gérer les demandes et réclamations selon procédure

Situation de début :

- Documents de travail (Fiche de demande client, Fiche de réclamation client)
- Logiciel professionnel

Conditions d'exercice :

- Moyens
- Référence et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus :

- Documents de travail renseignés
- Client satisfait

Autonomie et responsabilité :

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie.

Tâche 4 : T4. Gérer le standard

DESCRIPTION :

- Recevoir et transmettre les appels
- Facturer les communications
- Gérer le business centre...
- Assurer le réveil des clients

Situation de début :

- Fiches d'appels
- Fiche de réveil
- Facture des communications

Conditions d'exercice :

- Moyens
 - Documents de travail
 - Procédures de travail
- Référence et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus :

- Documents de travail renseignés
- Satisfaction client

Autonomie et responsabilité :

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie.

A2. Réalisation des opérations de caisse / débiteurs

Tâche 1 : T1. Gérer la caisse

DESCRIPTION

- Vérifier le fonds de caisse et assurer la passation selon procédure
- Assurer le départ client
- Ouvrir les comptes individuels et enregistrer les prestations clients
- Faire les opérations de change selon procédure
- Facturer les prestations
- Assurer les opérations d'encaissement
- Gérer les débours

Situation de début :

- Dossier client
- Enveloppe de fonds de caisse et imprimé de passation
- Documents de travail (Bons de change, de débours, Bordereaux, Liste des départs)

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Dossier client
 - Tous les formulaires sus-cités
 - Poste de travail avec connexion
 - Caisse enregistreuse et logiciel professionnel / TPE
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus

- Formulaires mis à jour
- Mise à jour du système
- Facture du client bien établie
- Client satisfait
- Respect des procédures et règlements en vigueur

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche2 : T2. Gérer les dépôts et coffres**DESCRIPTION**

- Gérer les dépôts selon procédure
- Gérer les coffres selon procédures.

Situation de début :

- Bons de dépôt
- Bons de coffre

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Bons de dépôt
 - Bons de coffre
 - Procédures
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus

- Bons de dépôt et de coffre renseignés
- Client satisfait

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche 3 : T3. Assurer la clôture journalière et la vérification de nuit

DESCRIPTION

- Fermer les caisses de l'ensemble des points de vente
- Vérifier les encaissements par type de point de vente
- Vérifier les factures arrêtées et transférer au service débiteur
- Réaliser le rapport journalier des recettes et statistiques

Situation de début :

- Formulaires nécessaires

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Livre de caisse
 - Différents Bons
 - Poste d travail avec connexion
 - Logiciel de gestion professionnel
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus

- Rapport journalier.

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

A3. Assurer Techniques de réservations

Tâche 1 : T1. Prendre des réservations

DESCRIPTION :

- Prendre la commande
- Vérifier les disponibilités et confirmer la réservation
- Enregistrer les réservations
- Classer les dossiers clients
- Gérer les contrats d'allotement
- Faire le suivi des rétrocessions
- Mettre à jour le PPO

Situation de début :

- Documents de travail
- PPR (Planning prévisionnel des réservations)
- Dossier client

Conditions d'exercice :

- Moyens
 - Documents de travail
 - Poste de travail avec connexion et logiciel professionnel
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus :

- Fiche de réservation renseignée
- PPR mis à jour
- Dossier client renseigné

Autonomie et responsabilité :

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche 2 : T2. Contrôler les réservations

DESCRIPTION

- Vérifier les dossiers clients
- Vérifier le PPR selon l'importance de l'établissement hôtelier
- Vérifier les confirmations écrites
- Vérifier les arrhes
- Vérifier les taux d'occupation

Situation de début :

- PPR
- Fichiers clients

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Documents de travail
 - Poste de travail avec connexion
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus

- PPR mis à jour
- Bons d'arrhes
- Fichiers clients mis à jour

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche 3 : T3. Faire des modifications de réservation

DESCRIPTION

- Assurer les modifications selon la procédure en vigueur de l'hôtel
- Mettre à jour les documents

Situation de début :

- PPR
- Fiches de réservations
- Fichiers clients

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Documents de travail
 - Poste de travail avec connexion
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus

- PPR mis à jour
- Fiches de réservations mises à jour
- Dossier client mis à jour
- Fichiers clients mis à jour

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche 4 :T4. Faire des annulations de réservation

DESCRIPTION

- Assurer les annulations selon la procédure en vigueur de l'hôtel
- Mettre à jour les documents
- Classer les dossiers annulés selon procédure

Situation de début :

- PPR
- Fiches de réservations
- Fichiers clients

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Documents de travail
 - Poste de travail avec connexion
 - Classeurs d'annulation
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus

- PPR mis à jour
- Fiches de réservations mises à jour
- Dossier client mis à jour
- Fichiers clients mis à jour

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

A4. Gestion de la conciergerie

Tâche 1 : T1. Informer la clientèle et lui offrir les services divers
DESCRIPTION <ul style="list-style-type: none">• Gérer le parc automobile (voiturier),• Prendre en charge les bagages à l'arrivée et au départ du client,• Accompagner les clients dans l'ascenseur (Liftier),• Assurer les courses à l'extérieur et à l'intérieur de l'hôtel (groom et chasseur),• Ouvrir les portes et accueillir les clients à l'entrée (Portier)• Gérer les clés
Situation de début : <ul style="list-style-type: none">• Fiches du parc auto• Fiches de bagages
Conditions d'exercice <ul style="list-style-type: none">• Moyens<ul style="list-style-type: none">- Documents de travail- Consignes de travail- Poste de travail avec connexion• Références et ressources<ul style="list-style-type: none">- Guides pédagogiques- Programmes- L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI
Résultats attendus <ul style="list-style-type: none">• Documents de travail renseignés• Satisfaction clientèle.
Autonomie et responsabilité <p>Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie</p>

Tâche 2 : T2. Gestion du courrier et des messages

DESCRIPTION

- Gestion du courrier selon procédure
- Prise et transmission des messages selon procédure

Situation de début :

- Fiches du courrier (clients arrivés, clients présents, ...)
- Fiches de messages

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Documents de travail
 - Consignes de travail
 - Poste de travail avec connexion
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI

Résultats attendus

- Documents de travail renseignés
- Satisfaction clientèle.

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

A5. Application des techniques d'entretien des étages

Tâche 1 : T1. Entretien des chambres
DESCRIPTION <ul style="list-style-type: none">• Nettoyer la chambre selon les procédures et consignes de l'établissement hôtelier.• Faire le lit selon les procédures et consignes de l'établissement hôtelier.• Nettoyer la salle de bain selon les procédures et consignes de l'établissement hôtelier.• Achever le travail dans la chambre et gérer les objets oubliés.
Situation de début : <ul style="list-style-type: none">• Chariot de travail complet.• Documents et plannings de travail.
Conditions d'exercice <ul style="list-style-type: none">• Moyens<ul style="list-style-type: none">- Documents et plannings de travail- Produits d'entretien- Produits de rechange- Produits d'accueil- Linge propre• Références et ressources<ul style="list-style-type: none">- Guides pédagogiques- Programmes- L'hôtel : Théorie et Pratique. MAZETTI
Résultats attendus <ul style="list-style-type: none">• Chambres bien entretenues répondant aux normes d'accueil, d'hygiène et de sécurité, répondant aux exigences des clients.• Documents de travail mis à jour et renseignés.• Chariot de travail réorganisé et approvisionné remis à l'office
Autonomie et responsabilité <p>Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie</p>

Tâche 2 : T2. Entretien des locaux communs

DESCRIPTION

- Identifier les différents types d'espaces communs à nettoyer.
- Nettoyer les différents types de locaux communs à charge selon les procédures de travail tout en respectant les normes d'hygiène et de sécurité.

Situation de début :

- Chariot de travail complet.
- Documents et plannings de travail.
- Panneaux d'avertissement

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Documents et plannings de travail
 - Produits d'entretien
 - Chariot de travail
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. Gouvernante. MAZETTI
 - Cafés, hôtels, restaurants : CHR pour la gouvernante
 - Bienvenue dans le monde d'hébergement : CAP-BEP éditions BPI

Résultats attendus

- Locaux communs bien entretenus répondant aux normes d'hygiène et de sécurité, et reflétant la notoriété de l'hôtel.
- Documents de travail renseignés.
- Chariot de travail réorganisé et approvisionné remis à l'office

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche3 : T3. Assurer les services personnels aux clients.

DESCRIPTION

- Blanchir les vêtements clients.
- Faire la couverture du soir.
- Décorer la chambre selon l'évènement (Noces, VIP...)

Situation de début :

- Fiches de pressing.
- Fiches d'autocontrôle
- Eléments de décoration et produits d'accueil

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Documents et plannings de travail
 - Matières et Produits nécessaires selon l'évènement
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. Gouvernante. MAZETTI
 - Cafés, hôtels, restaurants : CHR pour la gouvernante
 - Bienvenue dans le monde d'hébergement : CAP-BEP éditions BPI

Résultats attendus

- Fiches de pressing renseignées.
- Fiches d'autocontrôles renseignées.
- Satisfaction client quant à la couverture du soir et décoration.

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche 4 : T4. Contrôler les détériorations.**DESCRIPTION**

- Identifier l'anomalie.
- Aviser le service de la maintenance.
- Remplir la fiche de maintenance.

Situation de début :

- Fiches de maintenance.

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Fiches de maintenance
 - Procédure de travail
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. Gouvernante. MAZETTI
 - Cafés, hôtels, restaurants : CHR pour la gouvernante
 - Bienvenue dans le monde d'hébergement : CAP-BEP éditions BPI

Résultats attendus

- Fiches de maintenance renseignées.
- Dysfonctionnement corrigé

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche 5 : T5. Assurer le travail administratif.**DESCRIPTION**

- Identifier les différents types de formulaires et rapports à remplir.
- Remplir ces formulaires et rapports selon les consignes et procédures.

Situation de début :

- Rapports et formulaires
- Données et informations.

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Rapports et formulaires
 - Procédures de travail
 - Poste de travail avec connexion
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. Gouvernante. MAZETTI
 - Cafés, hôtels, restaurants : CHR pour la gouvernante
 - Bienvenue dans le monde d'hébergement : CAP-BEP éditions BPI

Résultats attendus

- Rapports et formulaires bien renseignés.

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche 6 : T6. Maintenir l'office.**DESCRIPTION**

- Gérer les stocks
- Organiser et entretenir le matériel
- Entretien l'office

Situation de début :

- Documents de travail
- Procédures

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Documents de travail
 - Procédures
 - Produits et matériel
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. Gouvernante. MAZETTI
 - Cafés, hôtels, restaurants : CHR pour la gouvernante
 - Bienvenue dans le monde d'hébergement : CAP-BEP éditions BPI

Résultats attendus

- Stock mis à jour
- Office entretenu

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

A6. Gestion de la lingerie

Tâche 1 : T1. Gérer le linge.

DESCRIPTION

- Evaluer le stock
- Déterminer les besoins en linge
- Distribuer le linge
- Traiter le linge selon les procédures en vigueur (trier, peser, nettoyer, repasser, plier, distribuer...)

Situation de début :

- Fiche de lingerie
- Bons de commande du linge
- Bons d'échange du linge
- Fiches de stock du linge
- Bons de livraison du linge
- Procédures de travail

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Rolls et / ou chariots en X
 - Documents de travail
 - Procédures et consignes de travail
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. Gouvernante. MAZETTI
 - Cafés, hôtels, restaurants : CHR pour la gouvernante
 - Bienvenue dans le monde d'hébergement : CAP-BEP éditions BPI

Résultats attendus

- Documents de travail renseignés et mis à jour
- Etat de propreté du linge tout en respectant les normes d'hygiène et de sécurité
- Respect des conditions de stockage et d'entretien du linge.

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

Tâche 2 : T2. Gérer la buanderie

DESCRIPTION

Le blanchissage peut être soustraité.

Au cas où le blanchissage est assuré par l'hôtel :

- Trier le linge par catégorie de type et de tissu
- Traiter le linge selon les procédures
- Finir le traitement selon les procédures.

Situation de début :

- Fiche de buanderie
- Bons de blanchissage du linge
- Bons de livraison du linge
- Procédures de travail
- Produits d'entretien

Conditions d'exercice

- Moyens
 - Rolls et / ou chariots en X
 - Documents de travail
 - Procédures et consignes de travail
- Références et ressources
 - Guides pédagogiques
 - Programmes
 - L'hôtel : Théorie et Pratique. Gouvernante. MAZETTI
 - Cafés, hôtels, restaurants : CHR pour la gouvernante
 - Bienvenue dans le monde d'hébergement : CAP-BEP éditions BPI

Résultats attendus

- Documents de travail renseignés et mis à jour
- Etat de propreté du linge tout en respectant les normes d'hygiène et de sécurité
- Respect des délais et conditions de livraison du linge.

Autonomie et responsabilité

Autonomie et responsabilité dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie

REFERENTIEL DES COMPETENCES ET DES SAVOIRS

I. COMPETENCES

A. Répertoire des compétences

- C1. Application des techniques de réception accueil
 - C1.1. Traiter l'arrivée et départ des clients (tout type de clientèle)
 - C1.2. Gérer les délogements internes et externes
 - C1.3. Répondre aux différentes demandes et réclamations de la clientèle pendant le séjour
 - C1.4. Gérer le standard téléphonique,
 - C1.5. Réaliser des opérations de vente,
 - C1.6. Connaître la segmentation de la clientèle,

- C2. Réalisation des opérations de caisse (night audit)/ Débiteurs
 - C2.1. Gérer les opérations de caisse
 - C2.2. Faire la clôture et vérification de nuit,
 - C2.3. Connaître les ratios et indices de performance,
 - C2.4. Analyser les documents supports de synthèse

- C3. Application des techniques de réservation
 - C3.1. Prendre des réservations et gérer les allotements.
 - C3.2. Contrôler les réservations
 - C3.3. Faire des modifications des réservations.
 - C3.4. Faire des annulations des réservations
 - C3.5. Connaître les différents intermédiaires,
 - C3.6. Comprendre le principe de la sur-réservation

- C4. Gestion de la Conciergerie
 - C4.1. Informer la clientèle et lui offrir les services divers (Acheminer et accompagner les bagages, Assurer les transferts externes...)
 - C4.2. Gérer le courrier et messages
 - C4.3. Identifier le métier du concierge,
 - C4.4. Gérer les réveils

- C5. Application des techniques d'entretien des étages
 - C5.1. Entretien des chambres (nettoyage et objets oubliés).
 - C5.2. Entretien des locaux communs.
 - C5.3. Offrir les services personnels aux clients (blanchissage, pressing...).
 - C5.4. Contrôler les détériorations.
 - C5.5. Assurer le travail administratif (Remplir les rapports et formulaires des chambres.).
 - C5.6. Maintenir l'office
 - C5.7. Alimenter et manipuler un chariot d'étage,
 - C5.8. Connaître l'utilité des produits d'accueil,

- C6. Gestion de la Lingerie
 - C6.1. Gérer le linge
 - C6.2. Gérer la buanderie

B. Opérationnalisation des compétences

C1. Application des techniques de réception accueil

C1.1 : Traiter l'arrivée et départ des clients (tout type de clientèle)

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail 	<p><u>Organiser le poste de travail :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence et le bon fonctionnement des outils de travail appropriés - Lecture du journal de bord et directives <p><u>Préparer les arrivées et départs</u> (pour clientèle individuelle et clientèle de groupe) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablir la liste des arrivées et départs du jour - Attribuer les chambres - Préparer les fiches d'inscription et les clés ou cartes - Transmettre les informations concernant les arrivées aux différents services concernés - Transmettre la liste des départs à la caisse pour finir la procédure départ client 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress • Respect des délais d'exécution
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail 	<p><u>Assurer l'arrivée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Compléter les modalités d'inscription selon type de clientèle - Informer la clientèle sur les services offerts par l'hôtel - Remettre les clés et installer le client 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures de travail • Qualité d'accueil du client • Respect des délais d'exécution (minimiser l'attente client) • Souci du détail et sens de l'organisation

C1. Application des techniques de réception accueil

C1.2 : Gérer les délogements internes et externes

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">• Comptoir de la réception équipé• Poste informatique avec logiciel professionnel• Photocopieur• Documents et Plannings de travail	<p><u>Appliquer des opérations de délogement.</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Connaître les procédures techniques du délogement interne,- Connaître les procédures techniques du délogement externe,- S'informer sur les raisons des délogements	<ul style="list-style-type: none">• Respect des règles et procédures de travail• Conformité des opérations à la législation hôtelière• Pertinences des interventions en matière de sécurité• Utilisation appropriée de l'équipement bureau• Souci du détail et sens de l'organisation• Capacité à gérer le stress• Respect des délais d'exécution

C1. Application des techniques de réception accueil

C1.3 : Répondre aux différentes demandes et réclamations de la clientèle pendant le séjour

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • téléphone 	Répondre positivement aux différentes demandes spéciales des clients pendant le séjour... <ul style="list-style-type: none"> - commande dans la chambre, - réservations diverses, restaurant, spectacles, excursions... 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress • Respect des délais d'exécution
	Traiter correctement les réclamations des clients, <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les 4P, - Respecter la chronologie dans le traitement des réclamations, - Satisfaire le client, 	

C1. Application des techniques de réception accueil

C1.4 : Gérer le standard téléphonique

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail 	<u>Connaitre le fonctionnement du standard téléphonique.</u> <ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux appels téléphoniques internes et externes, - Réaliser des appels téléphoniques internes et externes, - Satisfaire les demandes des clients, - Faire le suivi, 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress • Respect des délais d'exécution

C1. Application des techniques de réception accueil

C1.5 : Réaliser des opérations de vente,

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel, liste des tarifs, prospectus, flyer, • Photocopieur • Documents et Plannings de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître Les différentes prestations vendues à l'hôtel, - Réaliser des opérations de vente avant, à l'arrivée du client et pendant le séjour, 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress • Respect des tarifs affichés • Application de tous les modes de paiement • Respect des délais d'exécution
	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les différents points de vente de l'hôtel, - exemple de points de vente : bar, restaurant, snack, SPA ... 	
	<p>les techniques de la vente en hôtellerie,</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'argumentaire, la négociation, les objections, - l'upselling, la vente additive, la vente initiale, <p>les outils de la vente</p> <p>la publicité, le mailing, le branding,...ETC</p>	

C1. Application des techniques de réception accueil

C1.6. Connaître la segmentation de la clientèle

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • téléphone 	<p>La segmentation est l'analyse d'une situation d'un marché</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourquoi segmenter ? - Comment segmenter ? - Que segmenter ? <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segment affaire individuel, - Segment affaire groupe, - Segment tourisme individuel, - Segment tourisme groupe, <p>Les besoin du client selon la pyramide de maslow adaptée à l'hôtellerie</p> <p>Les comportements des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Client plus informé, - Client plus exigeant, - Client zapeur, <p>Les attentes de la clientèle,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientèle individuelle, - Clientèle de groupe, - Clientèle VIP 	<p>Respect des règles et procédures de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Respect des tarifs affichés • connaitre la clientèle internationale, <ul style="list-style-type: none"> • Entrer dans une concurrence légale,

C2. Réalisation des opérations de caisse (night audit)/ Débiteurs

C2.1. Gérer la caisse

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Tableau de change • TPE • Caisse enregistreuse • Coffres • Locaux d'entreposage 	<p>Vérifier le fonds de caisse et assurer la passation selon procédure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calculer le montant de la caisse et inscrire le montant exact sur le formulaire approprié - Approvisionner la caisse en monnaie et petite coupure 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress • Respect des délais d'exécution
	<p><u>Faire les opérations de change selon procédure :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier le taux de change en vigueur et appliquer la conversion des devises - Enregistrer la transaction - Utiliser les pièces justificatives appropriées 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des opérations à la législation en vigueur en matière de change • Exactitude des calculs • Souci du détail et sens d'organisation
	<p>Ouvrir les comptes individuels et Enregistrer les prestations clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir le compte client dès son arrivée sur tous les points de vente - Enregistrement de toutes les dépenses client durant son séjour - Utiliser les pièces justificatives appropriées 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures de travail et techniques d'enregistrement • Exactitude des calculs • Souci du détail et sens d'organisation
	<p>Facturer les prestations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier le compte client - Vérifier les pièces justificatives - Etablir la facture - Classer les pièces justificatives 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures de vérification • Respect des techniques de facturation • Souci du détail et sens de l'organisation
	<p><u>Assurer les opérations d'encaissement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les modes de paiement 	<ul style="list-style-type: none"> • Manipulation appropriée de la monnaie et billets de banque

	<ul style="list-style-type: none"> - Encaisser le montant de la facture selon le mode de paiement 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles relatives à la vérification des modes de paiement • Respect des techniques de communication en cas de litiges. • Souci du détail et sens de l'organisation
	<p>Gérer les débours : ↔ Selon procédures en vigueur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures • Souci du détail et sens de l'organisation • Utilisation des pièces justificatives
	<p>Gérer les dépôts, location des coffres : Selon procédures et règlement en vigueur</p>	
	<p>Assurer le départ client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la liste des départs - Accueillir et écouter le client en départ (satisfaction client) - Présenter la facture au client et en expliquer les détails si besoin - Vérifier les extras pour la clientèle de groupe - Transmettre les changements à apporter à la facture de l'agence de voyage ou tour opérateur si besoin (clientèle de groupe) - Vérifier le mode de paiement - Encaisser selon procédure - Mettre à jour le système (état d'occupation allotement et hors allotement) 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation judicieuse des formules de politesse • Traitement approprié des commentaires • Respect des techniques et procédures relatives au départ client

C2. Réalisation des opérations de caisse (night audit)/ Débiteurs

C2.2. Faire la clôture et vérification de nuit

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail 	Fermer les caisses de l'ensemble des points de vente : - Arrêter tous les comptes client de tous les points de vente à minuit - Vérifier les transactions de la journée - Vérifier les pièces justificatives	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles de déontologie • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Souci du détail et sens de l'organisation
	Vérifier les encaissements par type et point de vente : - Vérifier la concordance des montants ◆ Repérer les erreurs d'inscription ou de calculs ◆ Porter les corrections nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles de déontologie • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Souci du détail et sens de l'organisation
	Vérifier les factures arrêtées et les transférer au service débiteur ↔ selon procédures	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures et règles législatives • Souci du détail et sens de l'organisation
	Réaliser le rapport journalier des recettes et statistiques : - Mettre à jour les documents de suivi - Préparer le rapport journalier	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures et règles législatives • Souci du détail et sens de l'organisation • Exactitude des données fournies

C2. Réalisation des opérations de caisse (night audit)/ Débiteurs

C2.3. Connaître les ratios et indices de performance,

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">• Comptoir de la réception équipé• Poste informatique avec logiciel professionnel• Photocopieur• Documents et Plannings de travail	<p>Appliquer les ratios et indices opérationnels</p> <ul style="list-style-type: none">- Le taux d'occupation,- Le taux de fréquentation,- L'indice de fréquentation,- La durée moyenne de séjour,- Taux de captage petit déjeuner,- Le prix moyen chambre,- Dépense moyenne par client et par chambre,- RevPAR et RevPAC	<ul style="list-style-type: none">- Respect des règles de déontologie- Conformité des opérations à la législation hôtelière- Souci du détail et sens de l'organisation- Respect des procédures et règles législatives- Souci du détail et sens de l'organisation

C2. Réalisation des opérations de caisse (night audit)/ Débiteurs

C2.4. Connaître les documents supports de synthèse

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail 	<p style="text-align: center;">Analyser les documents de synthèse</p> <ul style="list-style-type: none"> - La situation journalière, Daily report - Le tableau de bord analytique, 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles de déontologie • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Souci du détail et sens de l'organisation

C3. Application des techniques de réservations

C3.1. Prendre des réservations et gérer les allotements.

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Téléphone 	<p>Prendre les réservations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les besoins clients - Vérifier les disponibilités - Informer les clients sur les services offerts - Présenter les tarifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Souci du détail et sens de l'organisation • Respect des délais d'exécution • Application efficace des techniques de communication et de vente • Qualité de l'écoute
	<p>Confirmer les réservations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la demande définitive du client - Encaisser les arrhes 	
	<p>Enregistrer les réservations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consigner de façon précise les données relatives à la réservation sur les documents appropriés - Mettre à jour le planning des réservations 	
	<p>Classer les dossiers clients :</p> <p style="text-align: center;">↔ Selon procédures</p>	

C3. Application des techniques de réservations

C3.2. Contrôler les réservations

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les fiches de réservations remplies auparavant - Compléter les fiches de réservations, 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Souci du détail et sens de l'organisation • Respect des délais d'exécution • Application efficace des techniques de communication et de vente • Qualité de l'écoute <ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles de déontologie • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Souci du détail et sens de l'organisation
	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier le livre des réservations, - Comparer le livre avec toutes les fiches de réservation, 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les plannings prévisionnels de réservation, - Appliquer les mises à jour nécessaires, 	

C3. Application des techniques de réservations

C3.3. Faire des modifications des réservations.

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la réception équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Téléphone 	<p>Prendre les modifications à faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traiter la demande - Vérifier les disponibilités - Confirmer la réservation 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Souci du détail et sens de l'organisation • Respect des délais d'exécution • Application efficace des techniques de communication et de vente • Qualité de l'écoute
	<p>Mettre à jour le PPR et dossier client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrer les modifications sur le PPR - Classer le dossier client 	

C3. Application des techniques de réservations

C3.4. Faire des annulations des réservations

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> Comptoir de la réception équipé Poste informatique avec logiciel professionnel Photocopieur Documents et Plannings de travail Téléphone 	<p>Faire l'annulation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Annuler le dossier client et le classer sur les classeurs d'annulation Mettre à jour le PPR 	<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles et procédures de travail Souci du détail et sens de l'organisation

C3. Application des techniques de réservations

C3.5. Connaître les différents intermédiaires,

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> Comptoir de la réception équipé Poste informatique avec logiciel professionnel Photocopieur Documents et Plannings de travail 	<p><u>Identifier les collaborateurs des hôteliers en matière de réservation,</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Les agences de voyage, Les grossistes, Les autocaristes, Les centrales de réservation, Les global distribution system, 	<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles et procédures de travail Souci du détail et sens de l'organisation Respect des délais d'exécution Application efficace des techniques de communication et de vente signature de contrats de collaboration et d'allotements avec les principaux intermédiaires,

C3. Application des techniques de réservation

C3.6. Comprendre le principe de la sur-réservation

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">• Comptoir de la réception équipé• Poste informatique avec logiciel professionnel• Photocopieur• Documents et Plannings de travail	Connaitre les procédures d'application de l'overbooking, – Lister les raisons, les conséquences, les avantages et les inconvénients du surbooking,	Respect des règles et procédures de travail <ul style="list-style-type: none">• Souci du détail et sens de l'organisation• Application efficace des techniques de communication et de vente• signature de contrats de collaboration et d'allotements avec les principaux intermédiaires,<ul style="list-style-type: none">• Disposer de relations professionnelles avec les autres hôteliers,• Disposer de solutions alternatives

C4. Gestion de la Conciergerie

C4.1. Informer la clientèle et lui offrir les services divers (Acheminer et accompagner les bagages, Assurer les transferts externes...)

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la conciergerie équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail 	Renseigner les clients sur l'environnement de l'hôtel, – Donner des informations utiles aux clients concernant leurs déplacements dans la ville,	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress • Respect des tarifs affichés • posséder le sens de l'exactitude, <ul style="list-style-type: none"> • Disposer des compétences d'orientation, • Pertinence des informations attribuées,
	Renseigner la clientèle sur les trajets et les parcours, – Utiliser une carte de ville, – Dessiner un croquis	
	Offrir aux clients des services, – Faire des achats à l'extérieur de l'hôtel aux profits des clients,	
	– Transférer les bagages des clients pendant l'arrivée et le départ,	

C4. Gestion de la Conciergerie

C4.2. Gérer le courrier et messages

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> Comptoir de la conciergerie équipé Poste informatique avec logiciel professionnel Photocopieur Documents et Plannings de travail 	Distribuer le courrier aux clients, – Remettre le courrier aux clients recouches, – Renvoyer le courrier erroné ou arrivée après le départ du client, – Gérer l’await arrival	<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles et procédures de travail Conformité des opérations à la législation hôtelière Pertinences des interventions en matière de sécurité Utilisation appropriée de l’équipement bureau Souci du détail et sens de l’organisation Capacité à gérer le stress Respect des tarifs affichés posséder le sens de l’exactitude, Disposer des compétences d’orientation, Pertinence des informations attribuées
	Remettre en main propre les messages destinés aux clients, – Remettre les messages émis d’après une communication téléphonique, – Remettre les messages émis d’après une visite	

C4. Gestion de la Conciergerie

C4.3. Identifier le métier du concierge,

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> Comptoir de la conciergerie équipé Poste informatique avec logiciel professionnel Photocopieur Documents et Plannings de travail 	s’informer sur la profession du concierge, – Ses compétences nécessaires, – Ses responsabilités principales, – Son métier, – Ses qualités	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence des informations attribuées, Pertinences des interventions en matière de sécurité Utilisation appropriée de l’équipement bureau Souci du détail et sens de l’organisation Capacité à gérer le stress Respect des tarifs affichés posséder le sens de l’exactitude, Disposer des compétences d’orientation

C4. Gestion de la Conciergerie

C4.4. Gérer les réveils

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Comptoir de la conciergerie équipé • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail 	<p style="text-align: center;"><u>Appliquer correctement le réveil du client,</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Remplir la fiche de réveil, - Renseigner le registre des consignes, - Réveiller le client à temps 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress • Disposer des compétences d'orientation, • Application du suivi des opérations

C5. Application des techniques d'entretien des étages

C5.1. Entretien des chambres (nettoyage et objets oubliés).

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Office d'étages • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Produits d'accueil, • Chariot d'étages, • Produit et matériel de nettoyage, 	<p>Nettoyer correctement la chambre et la salle de bain,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les procédures techniques du nettoyage, - Nettoyer la chambre à blanc, - Nettoyer la chambre en recouche 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress • utilisation appropriée du matériel et des produits d'entretien,
	<p>Appliquer la couverture du soir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire la couverture du soir 	
	<p>Gérer les objets oubliés,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remplir la fiche d'objets trouvés, - Déclarer auprès de la réception, - Déposer les objets oubliés par les clients au back office, 	

C5. Application des techniques d'entretien des étages

C5.2. Entretenir les locaux communs.

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Office d'étages • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Produits d'accueil, • Chariot d'étages, • Produit et matériel de nettoyage, 	<p>Effectuer un nettoyage quotidien aux différents locaux communs,</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nettoyer les escaliers des étages, -Nettoyer les ascenseurs, -Nettoyer les blocs sanitaires placés partout dans et destinés aux clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress • utilisation appropriée du matériel et des produits d'entretien,

C5. Application des techniques d'entretien des étages

C5.3. Offrir les services personnels aux clients (blanchissage, pressing...).

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Office d'étages • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Produits d'accueil, • Chariot d'étages, • Produit et matériel de nettoyage, • Service lingerie, 	<p>Mettre à la disposition des clients de l'hôtel des informations propres aux nettoyages de leurs textiles,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer les clients sur la présence du service lingerie, - Informer les clients sur les tarifs, - Appliquer une procédure de ramassage du linge client 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Souci du détail et sens de l'organisation

C5. Application des techniques d'entretien des étages

C5.4. Contrôler les détériorations.

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Office d'étages • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Produits d'accueil, • Chariot d'étages, • Produit et matériel de nettoyage, 	<p>Inspecter la chambre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Détecter les détériorations dans la chambre, - Réparer les pannes survenues dans la chambre, - Renouveler et changer matériel, linge ou équipement usé ou détérioré 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Souci du détail et sens de l'organisation • Capacité à gérer le stress

C5. Application des techniques d'entretien des étages

C5.5. Assurer le travail administratif (Remplir les rapports et formulaires des chambres.).

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Office d'étages • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Produits d'accueil, • Chariot d'étages, • Produit et matériel de nettoyage, 	<p>Préparer la feuille de travail de la femme de chambre,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborer la répartition des chambres, remplir la fiche de réparation, - Remplir le bon VIP, - Remplir la fiche d'inspection de la chambre, - Compléter le rapport d'étage 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles et procédures de travail • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • capacité d'appliquer les procédures de gestion du service des étages, • Capacité d'utiliser un logiciel de gestion hôtelière

C5. Application des techniques d'entretien des étages

C5.6. Maintenir l'office

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Office d'étages • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Produits d'accueil, • Chariot d'étages, • Produit et matériel de nettoyage 	<p>Garder l'office d'étage organisé,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ranger le stock des produits d'accueil par catégorie, - Mettre en ordre les chariots d'étage, - Séparer le lieu de travail administratif du celui de stockage 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des opérations à la législation hôtelière • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation, • Capacité d'utiliser un logiciel de gestion hôtelière

C6. Gestion de la Lingerie

C6.1. Gérer le linge

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Office d'étages • Poste informatique avec logiciel professionnel • Photocopieur • Documents et Plannings de travail • Produits d'accueil, • Chariot d'étages, • Produit et matériel de nettoyage, • Service lingerie, 	<p>Connaitre les différentes catégories de linge,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un linge plat, - Utiliser un linge éponge <hr/> <p>S'informer sur les besoins quantitatives d'un hôtel,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des jeux de linge suffisants, 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinences des interventions en matière de sécurité • Utilisation appropriée de l'équipement bureau • Souci du détail et sens de l'organisation • capacité d'appliquer les procédures de gestion du service en question

C6. Gestion de la Lingerie

C6.2. Gérer la buanderie

DONNEES	ACTIONS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">• Office d'étages• Poste informatique avec logiciel professionnel• Photocopieur• Documents et Plannings de travail• Produits d'accueil,• Chariot d'étages,• Produit et matériel de nettoyage,• Service buanderie	<p>Connaitre l'utilité de la buanderie dans un hôtel,</p> <ul style="list-style-type: none">-S'informer sur le lieu d'installation de la buanderie,-S'informer sur le matériel exploité dans la buanderie, exp séchoir, repasseuse sècheuse...-S'informer sur les étapes chronologiques du travail	<p>Pertinences des interventions en matière de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilisation appropriée de l'équipement bureau• Souci du détail et sens de l'organisation• capacité d'appliquer les procédures de gestion du service en question

SAVOIRS PROFESSIONNELS

II. SAVOIRS PROFESSIONNELS

A. Niveaux taxonomiques

Classification hiérarchisée des niveaux de maîtrise des savoirs.

Les définitions des savoirs dans ce référentiel comportent 4 niveaux de maîtrise.

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 1) Niveau d'information | Je sais de quoi je parle |
| 2) Niveau d'expression | Je sais en parler |
| 3) Niveau de maîtrise d'outils | Je sais faire |
| 4) Niveau de maîtrise méthodologique | Je sais choisir |

B. Savoirs et leur niveau taxonomique

Le contenu est relatif à la maîtrise d'une méthodologie de pose et de résolution de problème : assembler, organiser les éléments d'un sujet, identifier les relations, raisonner à partir de ces relations, décider en vue d'un but à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser une démarche : induire, déduire, expérimenter, se documenter.</i>	4. MAÎTRISE MÉTHODOLOGIQUE	
Le contenu est relatif à la maîtrise de procédés et d'outils d'étude et d'acquisition : utiliser, manipuler des règles ou des ensembles de règles (algorithme), des principes, en vue d'un résultat à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir-faire.</i>	3. MAÎTRISE D'OUTILS	
Le contenu est relatif à l'acquisition de moyens d'expression et de communication : définir, utiliser les termes composant la discipline. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir.</i>	2. EXPRESSION	
Le contenu est relatif à l'appréhension d'une vue d'ensemble d'un sujet; les réalités sont montrées sous certains aspects, de manière partielle ou globale.	1. INFORMATION	

Module 01 : Métier et formation	1	2	3	4
1.1. S'informer sur la formation	X			
1.2. S'informer sur le secteur d'activité	X			
1.3. S'informer sur les exigences du métier	X			
1.4. Connaître les différents postes du département hébergement		X		
1.5. Connaître les différentes formules d'exploitation des entreprises :		X		
1.6. Les qualités souhaitées chez le personnel de la réception,		X		
1.7. Les hébergements dans les zones rurales,		X		
1.8. Les hébergements de plein air,		X		
1.9. Les hébergements touristiques,		X		
1.10. Les tâches et les fonctions du département hébergement,		X		

Le contenu est relatif à la maîtrise d'une méthodologie de pose et de résolution de problème : assembler, organiser les éléments d'un sujet, identifier les relations, raisonner à partir de ces relations, décider en vue d'un but à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser une démarche : induire, déduire, expérimenter, se documenter.</i>	4. MAÎTRISE MÉTHODOLOGIQUE		
Le contenu est relatif à la maîtrise de procédés et d'outils d'étude et d'acquisition : utiliser, manipuler des règles ou des ensembles de règles (algorithme), des principes, en vue d'un résultat à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir-faire.</i>	3. MAÎTRISE D'OUTILS		
Le contenu est relatif à l'acquisition de moyens d'expression et de communication : définir, utiliser les termes composant la discipline. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir.</i>	2. EXPRESSION		
Le contenu est relatif à l'appréhension d'une vue d'ensemble d'un sujet; les réalités sont montrées sous certains aspects, de manière partielle ou globale.	1. INFORMATION		

Module 02 : Exploration du milieu de travail	1	2	3	4
2.1. Préparer son séjour au milieu du travail	X			
2.2. Visiter les divers départements de l'hôtel	X			
2.3. Observer les activités et le personnel du département hébergement	X			
2.4. Participer à des tâches élémentaires du département		X		
2.5. Remplir le journal de bord			X	
2.6. Recherche effectuée par l'élève sur les hôtels de sa ville,			X	
2.7. Inviter un hôtelier au sein de l'EFPP, pour parler sur le secteur hôtelier,			X	
2.8. Possibilité d'effectuer une semaine de stage d'initiation,			X	
Module 03 : Hygiène, propreté et éloquence,				
M 3.1. hygiène corporelle,				X
M 3.2. hygiène vestimentaire,				X
M 3.3. Adopter une Présentation irréprochable,				X
Module 04 : Relations professionnelles				
M 4.1. Observer les règles d'hygiène personnelle			X	
M 4.2. Interagir au sein d'une équipe de travail				X
M 4.3. Traiter les appels téléphoniques, les messages et réveil			X	
M 4.4. Traiter les réclamations			X	
M 4.5. Introduction et généralité sur la communication,				X
M 4.6. Définition de la communication verbale et non verbale				X
M 4.7. Définition de la conversation,				X
M 4.8. Définition de l'écoute,				X
M 4.9. Entamer une discussion avec le client ?				X
M 4.10. Mettre fin à une discussion avec le client ?				X
M 4.11. Etablir des liaisons fonctionnelles,				X
M 4.12. Etablir des liaisons hiérarchiques,				X

M 4.13. Etude des organigrammes,				X
M 4.14. La psychologie de la clientèle internationale...				X
M 4.15. Etablissement de relations professionnelles avec la clientèle,				X
Module 05 : Principes du Savoir vivre				
M 5.1. Connaitre les règles du savoir vivre dans la société moderne,				X
M 5.2 Appliquer ces règles dans la Réception d'Hôtel				X
Module 06 : Le fonctionnement des services du département hébergement				
Partie I : Service du front office				X
M. 6.1. réaliser des opérations du check-in,				X
M. 6.2. réaliser des opérations du check-out				X
M. 6.3. Définition du Guest relation service,				X
M. 6.4. Définition du Guest service,				X
M. 6.5. Définition du Butler service,				X
M. 6.6. Définition du One touch service,				X
M. 6.7. Traiter l'arrivée et départ des clients (tout type de clientèle)				X
M. 6.8. Gérer les délogements internes et externes				X
M. 6.9. Répondre aux différentes demandes et réclamations de la clientèle pendant le séjour				X
M. 6.10. Gérer le standard téléphonique				X
M 6.11. Généralité et définition de l'accueil hôtelier,				X
M 6.12. Appliquer l'accueil selon les 4P,				X
M 6.13. Etude du personnel de la Réception d'Hôtel,				X
Partie II : Service des étages			X	
M 6.01. Entretien des chambres (nettoyage et objets oubliés).			X	
M 6.02. Entretien des locaux communs.			X	
M 6.03. Offrir les services personnels aux clients (blanchissage, pressing...).			X	
M 6.04. Contrôler les détériorations.			X	
M 6.05. Assurer le travail administratif (Remplir les rapports et formulaires des chambres.).			X	
M 6.06. Maintenir l'office			X	
M 6.07. Gérer le linge			X	
M 6.08. Gérer la buanderie			X	
M 6.09. Connaissance du personnel cadres et exécutifs du service des étages			X	
M 6.10. La gestion des produits d'accueil			X	
M 6.11. Les règles d'inspection de la chambre			X	
M 6.12. Les principales tâches de la gouvernante générale et de son assistante			X	
M 6.13. Faire la couverture du soir			X	
M 6.14. Les composants du chariot d'étages			X	

M 6.15. Déroulement du service des repas dans les chambres			X	
Partie III : Service de la conciergerie				
M 6.1. maîtriser les techniques et les procédures de travail du service conciergerie,				
M 6.2. Identifier le personnel composant le service de la conciergerie,			X	
M 6.3. Identifier le matériel et les outils de travail dans la conciergerie,			X	
Partie VI : Gestion de la Lingerie			X	
M 6.1. Gérer le linge				
M 6.2. Gérer la buanderie			X	
Module 7 : Vente des services hôteliers				
M 7.1. Prendre connaissance des services offerts à l'hôtel		X		
M 7.2. Cibler les besoins de la clientèle			X	
M 7.3. Proposer les services hôteliers			X	
M 7.4. Conclure une vente			X	
M 7.5. Assurer un suivi après-vente			X	
M 7.6. les techniques de la vente en hôtellerie			X	
M 7.7. Les différentes prestations vendues à l'hôtel,			X	
M 7.8. connaissance des différents points de vente de l'hôtel,			X	
M 7.9. la segmentation de la clientèle,			X	
M 7.10. les intermédiaires de vente,			X	
M 7.11. la pyramide de maslow adaptée à l'hôtellerie,			X	
M 7.12. les outils de la vente			X	

Le contenu est relatif à la maîtrise d'une méthodologie de pose et de résolution de problème : assembler, organiser les éléments d'un sujet, identifier les relations, raisonner à partir de ces relations, décider en vue d'un but à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser une démarche : induire, déduire, expérimenter, se documenter.</i>	4. MAÎTRISE MÉTHODOLOGIQUE		
Le contenu est relatif à la maîtrise de procédés et d'outils d'étude et d'acquisition : utiliser, manipuler des règles ou des ensembles de règles (algorithme), des principes, en vue d'un résultat à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir-faire.</i>	3. MAÎTRISE D'OUTILS		
Le contenu est relatif à l'acquisition de moyens d'expression et de communication : définir, utiliser les termes composant la discipline. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir.</i>	2. EXPRESSION		
Le contenu est relatif à l'appréhension d'une vue d'ensemble d'un sujet; les réalités sont montrées sous certains aspects, de manière partielle ou globale.	1. INFORMATION		

Module 8 : Offre touristique du Maroc	1	2	3	4
M 8.1. Rassembler les informations pertinentes		X		
M 8.2. Répondre aux questions de la clientèle relatives aux services hors hôtel			X	
M 8.3. Informer la clientèle sur les activités et événements culturels et touristiques du Maroc			X	
M 8.4. répondre aux demandes d'informations relatives à la société Marocaine		X		
M 8.5. Généralité sur l'histoire et la géographie du Maroc			X	
M 8.6. Les arrangements en hôtellerie et hébergement			X	
M 8.7. Connaître les monuments historiques du Maroc			X	
M 8.8. Connaître les musées Marocains			X	
M 8.9. Localiser les régions administratives Marocaines sur la carte			X	
M 8.10. Identifier les aéroports et les ports du Maroc			X	
M 8.11. Connaître et découvrir la culture Marocaine			X	
M 8.12. Les circuits et les excursions			X	
Module 9 : Intervention en matière de sécurité				
M 9.1. Prendre des décisions relatives aux choix du matériel de sécurité et plan d'intervention		X		
M 9.2. Intervenir en cas de sinistre		X		
M 9.3. Appliquer les techniques de premiers soins			X	
M 9.4. Rassurer et informer la clientèle			X	
M 9.5. Consigner l'information sur le registre de sécurité			X	
M 9.6. Connaître le matériel de sécurité,			X	
M 9.7. Connaître les principales tâches du personnel du service sécurité,			X	
M 9.8. Connaître le matériel de sécurité, avoir utilisé un plan d'évacuation lors d'un sinistre			X	
M 9.9. Manipuler correctement les extincteurs,				X

Module 10. La fonction Réservation				
M 10.1. Interpréter la demande				X
M 10.2. Vérifier les disponibilités				X
M 10.3. Informer la clientèle				X
M 10.4. Traiter la demande				X
M 10.5. Assurer un suivi administratif				X
M 10.6. Les différents modes de prise de réservation				X
M 10.7. Créer un dossier client				X
M 10.8. Classer la réservation du client				X
M 10.9. Modifier et annuler la réservation du client				X
M 10.10. Traiter les clients NO SHOW				X
M 10.11. Accueillir un client walk-in				X
M 10.12. La gestion des arrhes				X
M 10.13. Confirmer et garantir la réservation du client				X
M 10.14. Le principe du surbooking				X
Module 11 : Français Appliqué au Tourisme				
M 11.1. Analyser des écrits touristiques : documents techniques, brochures, guides, reportages...			X	
M 11.2. Produire des écrits utilisés et exploités en hôtellerie :			X	
M 11.3. Communiquer à l'oral dans une situation professionnelle			X	

Le contenu est relatif à la maîtrise d'une méthodologie de pose et de résolution de problème : assembler, organiser les éléments d'un sujet, identifier les relations, raisonner à partir de ces relations, décider en vue d'un but à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser une démarche : induire, déduire, expérimenter, se documenter.</i>	4. MAÎTRISE MÉTHODOLOGIQUE		
Le contenu est relatif à la maîtrise de procédés et d'outils d'étude et d'acquisition : utiliser, manipuler des règles ou des ensembles de règles (algorithmes), des principes, en vue d'un résultat à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir-faire.</i>	3. MAÎTRISE D'OUTILS		
Le contenu est relatif à l'acquisition de moyens d'expression et de communication : définir, utiliser les termes composant la discipline. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir.</i>	2. EXPRESSION		
Le contenu est relatif à l'appréhension d'une vue d'ensemble d'un sujet; les réalités sont montrées sous certains aspects, de manière partielle ou globale.	1. INFORMATION		

Module 12 : Anglais appliqué au tourisme				
Module 13 : Initiation à l'informatique,				
M 13.1. Utiliser les logiciels d'application de base type : Word		X		
M 13.2. Utiliser les logiciels d'application de base type : Excel		X		
M 13.3. Utiliser les logiciels d'application de base type : Publisher		X		
M 13.4. Utiliser les logiciels d'application de base type : Power point		X		
Module 14 : Langue vivante				
Module 15 : Logiciel de gestion hôtelière :				
M 15.1. S'informer sur les logiciels de gestion	X			
M 15.2. Enregistrer les réservations			X	
M 15.3. Enregistrer des transactions commerciales			X	
M 15.4. Le rôle des logiciels de gestion hôtelière ;			X	
M 15.5. Connaître les principales rubriques d'un logiciel de gestion hôtelière,			X	
M 15.6. Découvrir les appellations commerciales de logiciel de gestion hôtelière,			X	
M 15.7. Distinguer entre les avantages et les inconvénients des logiciels de gestion hôtelière,			X	
M 15.8. Initiation pratique,			X	
M 15.9. Enregistrer les arrivées			X	
M 15.10. Enregistrer les départs			X	
M 15.11. Enregistrer les transactions commerciales			X	
M 15.12. Faire la vérification de nuit			X	
M 15.13. Faire la clôture journalière,			X	
M 15.14. Traiter les réclamations des clients,			X	
M 15.15. Remplir et compléter les fiches propres au service réception,			X	

M 15.16. Réaliser une réservation			X	
M 15.17. Modifier et annuler une réservation,			X	
M 15.18. Remplir une fiche de police sur système,			X	
M 15.19. Compléter le cardex,			X	
M 15.20. Elaborer et fermer la facture du client,			X	
M 15.21. Encaisser la facture du client,			X	
Module 16 : Tenue de caisse				
M 16.1. Vérifier le fond de caisse			X	
M 16.2. Faire les opérations de change			X	
M 16.3. Ouvrir les comptes individuels et enregistrer les prestations			X	
M 16.4. Facturer les prestations			X	
M 16.5. Assurer les opérations d'encaissement			X	
M 16.6. Gérer les débours			X	
M 16.7. Gérer les dépôts et coffres			X	
M 16.8. Préparer la facture du client,				X
M 16.9. Expliquer la facture au client,				X
M 16.10. Effectuer des opérations de correction et de déduction,				X
M 16.11. Collecter les différentes facturettes et souches provenant des différents points de vente,				X
M 16.12. Gérer les contestations des clients concernant leurs factures,			X	
M 16.13. Faire la passation de la caisse,				X
M 16.14. Appliquer les différents modes de paiement,				X
M 16.15. Gestion du livre de caisse,				X

Le contenu est relatif à la maîtrise d'une méthodologie de pose et de résolution de problème : assembler, organiser les éléments d'un sujet, identifier les relations, raisonner à partir de ces relations, décider en vue d'un but à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser une démarche : induire, déduire, expérimenter, se documenter.</i>	4. MAÎTRISE MÉTHODOLOGIQUE	
Le contenu est relatif à la maîtrise de procédés et d'outils d'étude et d'acquisition : utiliser, manipuler des règles ou des ensembles de règles (algorithme), des principes, en vue d'un résultat à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir-faire.</i>		3. MAÎTRISE D'OUTILS
Le contenu est relatif à l'acquisition de moyens d'expression et de communication : définir, utiliser les termes composant la discipline. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir.</i>		2. EXPRESSION
Le contenu est relatif à l'appréhension d'une vue d'ensemble d'un sujet; les réalités sont montrées sous certains aspects, de manière partielle ou globale.		1. INFORMATION

Module 17 : Clôture journalière et vérification de nuit				
M 17.1. Fermer les caisses de l'ensemble des points de vente				X
M 17.2. Vérifier les encaissements par type et points de vente				X
M 17.3. Vérifier les factures arrêtées et les transférer au service débiteur				X
M 17.4. Réaliser le rapport journalier des recettes et statistiques				X
M 17.5. La gestion de la réception pendant la nuit,				X
M 17.6. Connaître le métier du «night manager" auparavant appelé night operator,				X
M 17.7. énumérer Les principales tâches du night manager,				X
M 17.8. remplir un journal de la main courante,				X
M 17.9. ventiler les prestations consommées sur le journal de la main courante,				X
M 17.10. calculer le total du jour, le total général et le report de la veille,				X
M 17.11. Connaître les indicateurs de performance,				X
M 17.12. réaliser des documents supports de synthèses,				X
M 17.13. Définir Les indicateurs de performance,			X	
M 17.14. connaître les ratios les indices opérationnels			X	
Module 18. La gestion de la clientèle du groupe				
M 18.1. définir Les agences de voyages et les tours operator,				X
M 18.2. maîtriser La gestion des vouchers,				X
M 18.3. effectuer L'accueil aux clients de groupe,				X
M 18.4. appliquer Le all inclusif,				X
M 18.5. différencier entre Le contrat de collaboration, de contingent et d'allotement,				X

Le contenu est relatif à la maîtrise d'une méthodologie de pose et de résolution de problème : assembler, organiser les éléments d'un sujet, identifier les relations, raisonner à partir de ces relations, décider en vue d'un but à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser une démarche : induire, déduire, expérimenter, se documenter.</i>	4. MAÎTRISE MÉTHODOLOGIQUE		
Le contenu est relatif à la maîtrise de procédés et d'outils d'étude et d'acquisition : utiliser, manipuler des règles ou des ensembles de règles (algorithmes), des principes, en vue d'un résultat à atteindre. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir-faire.</i>	3. MAÎTRISE D'OUTILS		
Le contenu est relatif à l'acquisition de moyens d'expression et de communication : définir, utiliser les termes composant la discipline. <i>Il s'agit de maîtriser un savoir.</i>	2. EXPRESSION		
Le contenu est relatif à l'appréhension d'une vue d'ensemble d'un sujet; les réalités sont montrées sous certains aspects, de manière partielle ou globale.	1. INFORMATION		

Module 19. Techniques de recherche d'emploi				
M 19.01. Etablir un plan de recherche d'emploi			X	
M 19.02. Connaître les moyens de recherche d'emploi (CV et lettre de motivation)			X	
M 19.03. connaître Les étapes du déroulement de l'entretien d'embauche,			X	
M 19.04. connaître Les questions des recruteurs,			X	
M 19.05. Réaliser correctement un curriculum vitae,			X	
M 19.06. Ecrire selon les règles une demande d'emploi,			X	
M 19.07. Rédiger une lettre de motivation,			X	
M 19.08. Définir Les contrats de travail CDD et CDI,			X	
Module 20 : Législation du travail				
M 20.01 Généralités			X	
M 20.02. Le contrat du travail : Caractéristiques & Typologie				
M20.02.01 Caractéristiques du contrat de travail			X	
M20.02.02 Typologie des contrats de travail				
M 20.03. Les obligations de l'employeur			X	
M 20.04. Les obligations du salarié			X	
M 20.05. La durée du travail			X	
M 20.06. Le régime de la sécurité sociale			X	
M 20.07. Les accidents de travail			X	
M 20.08. La cessation du contrat du travail			X	
M 20.08.01. La représentation des salariés			X	
M 20.08.02 Les conventions collectives			X	

SAVOIRS GENERAUX

III. SAVOIRS GENERAUX

SG01 : LANGUE ET CULTURE ARABE

برنامج مادة اللغة والثقافة العربية بمسالك البكالوريا المهنية

خصوصيات برنامج مادة اللغة والثقافة العربية ضمن برامج قطب التعليم المهني :

يهدف منهاج مادة اللغة والثقافة العربية بمختلف مسالك البكالوريا المهنية إلى تعزيز مكتسبات المتعلمين والمتعلمات في مجال الثقافة واللغة والتواصل، وتمكينهم من رصيد لغوي ومعرفي ومهاري يتيح لهم اكتساب المعارف الجديدة التي تؤهلهم لولوج عالم الشغل والاندماج في المجتمع، أو متابعة الدراسة بمؤسسات التعليم العالي. و إذا كانت مواد التخصص المختلفة وبعض مواد التعليم العام التي تندرج ضمن العلوم الدقيقة تسعى إلى تمكين متعلم البكالوريا المهنية من التحكم في المعارف والمهارات الأساسية التي تتطلبها جانبية المهن بغرض تسهيل اندماجه في عالم الشغل، فإن مادة اللغة والثقافة العربية تضطلع بدور كبير يضاهي في أهميته دور باقي مواد التخصص، ذلك أن الأهداف التي تروم هذه المادة تحقيقها تتجاوز مجرد العناية باللغة باعتبارها هدفا وغاية من غايات التعلم إلى بناء شخصية المتعلم في أبعادها المختلفة الروحية والعاطفية والقيمية والفكرية والجمالية.... لإكسابه التوازن الذي سيمكنه من الاندماج في عالم متقلب مليء بالتحديات وسريع التغير .

لذلك فإن برنامج المادة يتسم بالغنى والتنوع، فهو إلى جانب تضمنه مضامين أدبية، يفتح على أهم القضايا والإشكالات الفكرية والثقافية المعاصرة، ليستجيب لحاجيات المتعلمين في مجال القيم والتاريخ والحضارة والفكر والإبداع... وقد تم اعتماد المدخل بالموضوعات/ التيمات إطارا لتنظيم مفردات البرنامج لأنه سيجتنب للمدرسين ملامسة مختلف القضايا، سواء من خلال النصوص الحاملة لمضامين متنوعة، أو من خلال البحوث والعروض التي سيتكفل المتعلمون بإنجازها، فتكون بذلك المادة أداة لافتح المتعلمين على مجال الثقافة بكل تجلياتها، ووسيلة لتشكيل وعيهم الفردي والجمعي من خلال ما تتيحه لهم من فرص ليصبحوا أفرادا فاعلين في المجتمع، يتصرفون بإيجابية ويتفاعلون مع المشكلات المحلية والوطنية والدولية .

إن برنامج مادة اللغة والثقافة العربية الخاص بمسالك البكالوريا المهنية بهذه الاستراتيجية يتجاوز الحدود التقليدية بين المواد الدراسية، ويتموقع في ظل مناهج مندمج تتقاطع فيه مواد متنوعة تجعل أفق المتعلم يفتح على مسارات تفكير متعددة، ويتعرف منظورات مختلفة تساعده على فهمه لذاته وللعالم الذي يعيش فيه بكل تناقضاته، منظورات تكسبه القدرة على التفكير النقدي حول أفكار معقدة، والقدرة على مساءلة منظومة المعتقدات والقيم والتجارب وأنماط العيش...، والقدرة على توظيف مكتسباته في سياقات جديدة. وإجمالا، فإن منهاج مادة اللغة والثقافة العربية يسعى إلى تحقيق ملمح يتماشى و مهارات القرن الواحد والعشرين، فهو يضع نصب عينيه تكوين متعلم :

- ✓ متوازن : يهتم في تكوينه بمختلف جوانب شخصيته الوجدانية والفكرية والبدنية؛ ويوازن بين مختلف مناحي الحياة ليحقق رفاهيته وسعادته، وسعادة الآخرين .
- ✓ متفتح: متشبع بقيمه الدينية والوطنية التي تشكل هويته، ومعتز بتاريخه وحضارته؛ ومهتم بالاطلاع على ثقافة الآخرين الذين يقاسمونه العيش المشترك على الأرض، ومستعد لأن يستفيد من تجاربهم الناجحة ويفيدهم بتجاربه في جو من الاحترام المتبادل .
- ✓ مفكر: يحلل الظواهر ويناقشها وينظر في أبعادها المختلف قبل اتخاذ القرار، ويبحث عن حلول مبتكرة للمشاكل المستجدة، ولا ينقاد لأراء الآخرين دون تمحيص.
- ✓ باحث: لديه فضول علمي، ويمتلك أدوات إنجاز بحوث لتحقيق مشاريعه وتطوير مكتسباته، قادر على الاشتغال ضمن فريق، ولديه رغبة في التعلم مدى الحياة لمواكبة المستجدات وبالأخص في مجال تخصصه الذي هو في تحول لا يتوقف .

- ✓ **مسؤول:** يتحمل تبعات تصرفاته، وحريص على تطبيق القانون في مختلف مناحي الحياة، ويحترم المبادئ والتشريعات والشرائع التي تحفظ للإنسان كرامته وتحقق الإنصاف بين الناس، سواء كان في موقع المسؤولية أو خارجها.
- ✓ **متواصل:** قادر على الإقناع بوجهات نظره، ولديه ثقة في النفس، ومتمكن من اللغة، ويحسن الاستماع، ويربط المقال بالمقام، ويحقق التفاهم مع الآخر.
- ✓ **مستقل:** قادر على المبادرة، يخطط لتعلمه ويدبر الزمن؛ يتحكم في عواطفه، ويعيد النظر في ما أنجزه (التقويم الذاتي) ويتصف بالأمانة العلمية، وينوع مصادره.

على أن بلوغ هذا الملمح لن يتأتى فقط من غنى المحتوى الدراسي وتنوعه، بل وأيضا من طبيعة

القدرات ومهارات التفكير العليا التي يسعى هذا المنهاج إلى تنميتها لدى المتعلمين من قبيل:

- **التحليل:** تفكيك النصوص إلى أجزاء ومكونات وعناصر بغرض إدراك العلاقات بينها وتبيين طريقة تنظيمها. ويدخل ضمن ذلك أيضا تحليل الأفكار وربطها بسياقها والبحث في مقصديات أصحابها وخلفياتهم وتعرف استراتيجياتهم في تبليغ نواياهم التواصلية.
- **التأويل:** إدراك ما وراء السطور والكشف عن المعاني الضمنية؛ أو ما لم يقله النص صراحة من خلال عمليات الاستنتاج والاستنباط.
- **التركيب:** إعادة تجميع المعطيات وفق رؤية خاصة تفضي إلى إنتاج دلالة جديدة تتسم بالجدة والإبداع.
- **التقويم:** إصدار أحكام معللة، وإبداء رأي في القضايا المطروحة، واتخاذ مواقف بعد تبصر ودراسة.

مداخل المنهاج :

مدخل القيم :

استحضارا للاضطراب الذي يعرفه السياق العالمي، ولرغبة شعوب العالم وتوقيها إلى بناء عالم يسوده الأمن والتعاون والاستفادة المشتركة من مقدرات الأرض... يسعى منهاج مادة اللغة والثقافة العربية إلى ترسيخ قيم الهوية والمواطنة والعيش المشترك والتضامن واحترام البيئة وتدبير استغلال ثروات الطبيعة لضمان حق الأجيال اللاحقة فيها ، كما يسعى إلى تشجيع المتعلمين على اتخاذ مواقف إيجابية واقتراح حلول مبتكرة ، والتصرف بمسؤولية اتجاه الأخطار لجعل العالم ينعم بالرخاء والاستقرار اللازمين لرفاهية الإنسان .

مدخل الموضوعات / التيمات :

يعطي هذا المدخل حرية أكبر للمدرسين في اختيار الأسناد الحاملة للقيم مما يمكنهم من معالجة قضايا متنوعة ومختلفة تستجيب لحاجات المتعلمين وتحقق التوازن المؤمل في شخصياتهم . كما يُمكن المتعلمين من تنويع مصادر معلوماتهم ويشجعهم على ممارسة البحث وتدبير التعلم الذاتي .

مدخل الكفايات :

إلى جانب إشباع حاجات المتعلم الثقافية والقيمية ومساعدته على التكيف الاجتماعي، يسعى درس اللغة والثقافة العربية إلى تنمية الكفايات المرتبطة بالتواصل اللغوي وهي :

- استقبال معلومات وإرسالها عن طريق الاستماع والتحدث (شفهيًا)
 - استقبال معلومات وإرسالها عن طريق القراءة والكتابة
- وذلك في سياقات مختلفة وبخاصة في السياق السوسيو- مهني .

وهذا يتطلب إكساب المتعلم (ة):

– القدرة على الإصغاء والتحدث و التفكير والتعبير عن أفكاره ومشاعره ، أي إنتاج معنى وخطاب .وهي مهارات ليست أساسية فقط للتنمية اللغوية واكتساب المعارف ، بل وأيضا في إقامة العلاقات مع الآخرين التي هي أساس النجاح في الحياة العامة كما في الحياة المهنية .ولتحقيق هذا المبتغى يمكن للأستاذ أن يلجأ إلى أساليب تنشيط متنوعة من مثل :الدائرة المستديرة والمناظرة،ولعب الأدوار ، والنقاشات،والخطابة،والمداخلات الشفهية،والعروض،والخطب، والمقابلات، والمحاكاة،وإلقاء الشعر؛....

– القدرة على استقبال إرسالية مكتوبة وفك شفراتها وبناء المعنى انطلاقا من التفاعل بين خصائص الإرسالية والمكتسبات القبلية للمتعلم وخصوصيات السياق ، وكذا القدرة على إنتاج أو إعادة إنتاج إرسالية أو خطاب ضمن وضعيات معينة وفي سياق محدد، وذلك بالقيام بما تتطلبه القراءة من فهم وتفسير واستنتاجات باعتبارها عملية تفاعلية تشمل مغزى القارئ،ومعرفته وتجربتهالسابقتين،بالإضافة إلى أسلوبالكاتبوتأثيراته

غير أن تحقيق الكفايات الأربع (الاستماع - التحدث - القراءة - الكتابة) يتطلب الاهتمام بالكفايات المستعرضة التي عبّر عنها تنمو مهارات التفكير العليا ، ونعني بذلك الكفايات التي يسعى منهاج التعليم الثانوي بكل مسالكه ومواده إلى تحقيقها :

الكفايات المستعرضة في برنامج مادة اللغة والثقافة العربية

الأداء المنتظر	المهارات المرتبطة بها	الكفاية
<ul style="list-style-type: none"> - استعمال النسق الفصحى للغة العربية استعمالاً سليماً . - ربط المقال بالمقام - إنتاج خطابات شفوية وكتابية ضمن وضعيات تواصلية دالة تحترم خصوصيات الإرسالية باستعمال معجم مناسب وتراعي انسجام واتساق الخطاب. - تمييز مختلف أنواع الخطابات العلمية والأدبية وتوظيفها حسب الوضعيات التواصلية ؛ 	<ul style="list-style-type: none"> - التحكم في بنيات اللغة العربية وقواعدها وتوظيفها بشكل سليم؛ - استحضار الضوابط والمعايير الاجتماعية التي تؤطر الاتصال والتواصل بين الأفراد والجماعات والفئات (السياقات الاجتماعية والمهنية)؛ - القدرة على تلقي خطابات وفهم مقاصدها ؛ - القدرة على إرسال خطابات في توافق مع السياق؛ - إنتاج خطابات متسقة ومنسجمة؛ - تنمية الرصيد اللغوي واستكمال أدوات التعبير المختلفة؛ 	التواصلية
<ul style="list-style-type: none"> - إعداد مخططات شخصية وبرامج مضبوطة في الزمان والمكان لتدبير التعلم الذاتي . - توظيف آليات القراءة المنهجية للنصوص بشكل جيد. - الكتابة وفق تصميم منهجي منظم 	<ul style="list-style-type: none"> - تعلم التعلم . - اكتساب منهجية التنظيم والتخطيط والتصميم - تدبير الوقت بشكل فعال . - تسطير الأهداف الشخصية وتنظيم موارد التعلم - اتباع خطوات القراءة المنهجية في قراءة النصوص بمختلف أنماطها - استعمال عدة مفاهيمية واضحة في التعامل مع المقروء - استعمال استراتيجيات للكتابة معتمدا تصاميم وخطاطات لتحقيق فاعلية التخاطب. - التمكن من أدوات قراءة نصوص مختلفة 	المنهجية
<ul style="list-style-type: none"> - تعرف خصوصيات الثقافة والحضارة المغربية. واستثمارها في سلوكاته ومواقفه وفي منتجاته المتنوعة. - تقدير الثقافة العربية والإسلامية لغة وفكراً وفنونا واعتبارهما رافداً مهماً من روافد الثقافة الإنسانية . - الانفتاح على مكونات ثقافية وفكرية إنسانية و تصريفها في حياته اليومية . 	<ul style="list-style-type: none"> - تنمية الرصيد المعرفي والثقافي واستكمال المعلومات السابقة؛ - الإلمام بالثقافة المغربية بجميع مكوناتها ، - الإلمام بالثقافة العربية والإسلامية في بعديها الوطني والقومي . - الانفتاح على قضايا معاصرة وخطابات متداولة في الثقافة الإنسانية . - تعرف أنواع الخطاب وإدراك خصائصها البنائية - امتلاك رصيد معرفي وثقافي يعين المتعلم على فهم الواقع ويمكنه من متابعة تعلمه . 	الثقافية
<ul style="list-style-type: none"> - رسم الأهداف بدقة وواقعية. - اكتساب الفكر النقدي - القدرة على المواجهة والإقناع. - الاندماج في المحيط والتكيف مع الوضعيات . 	<ul style="list-style-type: none"> - تنمية روح النقد الذاتي والحكم الموضوعي - اكتساب قابلية التجديد والانفتاح على التطورات المعرفية - اتخاذ مواقف إيجابية تجاه القضايا المختلفة - القدرة على المواجهة والتفاوض لأجل الإقناع بوجهة نظر ،أو بقرار ،أو للحصول على عمل . - التعبير عن الذات والتموقع في الزمان والمكان. - تعديل المنتظرات والسلوكات والمواقف. 	الاستراتيجية
<ul style="list-style-type: none"> - القدرة على استعمال التكنولوجيا في التعلم الذاتي . - القدرة على تقديم منتجاته باستعمال الوسائط التكنولوجية. 	<ul style="list-style-type: none"> - توظيف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب المعارف ؛ - توظيف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإنتاج والتواصل ؛ 	التكنولوجية

المعارف المرتبطة بتنمية الكفايات:

لبلوغ الكفايات المنصوص عليها أعلاه، ينتظم برنامج اللغة والثقافة العربية لمسالك البكالوريا المهنية، شأنه في ذلك شأن برامج مادة اللغة العربية في مسالك التعليم العام الأخرى، في مجالات ثلاثة هي: درس النصوص وعلوم اللغة والتعبير والإنشاء. على أنه وجب التنبيه إلى أن هذا التقسيم هو إجراء منهجي تمليه طبيعة التعليم المدرسي القائم على التجزيء لتدبير زمن التعلم، وإلا فإن المدرس مطالب باستحضار البعد التكاملي بين هذه المكونات الثلاثة التي يخدم بعضها بعضاً.

ونظراً للتقارب الموجود بين مخرجات البكالوريا المهنية ومخرجات الشعب العلمية والتقنية، وأخذاً بعين الاعتبار إمكانات التجسير بينهما، واستحضاراً لإمكانية ولوج متخرج البكالوريا المهنية إلى معاهد التعليم العالي لاستكمال دراسته، فقد تم اعتماد المعارف المقررة في منهاج الشعب العلمية والتقنية أساساً لتحقيق كفايات قطب التعليم المهني في مادة اللغة والثقافة العربية ما دامت لهما نفس الكفايات، وأضيفت محاور وموضوعات جديدة تناسب خصوصية القطب المهني على مستوى المضامين وعلى مستوى مهارات التواصل والتعبير.

وفي ما يلي لأئحة المعارف المرتبطة بالكفايات موزعة حسب المجالات الثلاثة (درس النصوص / الموضوعات - علوم اللغة - التعبير والإنشاء) :

المجالات	المحاور الكبرى	التيمات / الموضوعات
	- تعرف أنماط النصوص	- نص سردي - نص وصفي - نص حجاجي
	- تعرف بعض أنواع الخطاب	الخطاب الأشهاري - الخطاب الصحفي - الخطاب السياسي
درس النصوص/ التيمات	منظومة القيم	- الهوية الثقافية: الأنا والآخر - قواعد العيش المشترك: التضامن والتسامح الجمال الكرامة البشرية حوار الثقافات الثقافة الحقوقية - الرأس مال اللامادي حماية البيئة
	عالم الفنون والمهن	- السينما - المعمار - التشكيل - الإبداع والابتكار - عالم المقاوله. - قانون الشغل .
	التموقع في الزمان والمكان	- تاريخ التكنولوجيا - تاريخ المهن والمهن المستقبلية - تاريخ الحضارة الإنسانية - الثورة الرقمية - الثورة البيولوجية
	قضايا معاصرة وخطابات متداولة	العولمة الاتصال والتواصل الثقافة البصرية الإنسان والتنمية الإنسان والتكنولوجيا الإنسان ومشاكل الهجرة التواصل مجتمع المعرفة التعلم مدى الحياة - أدوار المجتمع المدني في التنشئة السياسية - الحداثة
علوم اللغة	تنمية الرصيد اللغوي واستكمال أدوات التعبير المختلفة	معجم وظيفي مرتبط بالتييمات المقررة. قواعد نحوية منتقاة قواعد صرفية وإملائية أساليب

<p>مهارة إنتاج نص سردي مهارة إنتاج نص حجاجي مهارة إعداد تقرير في وضعيات مختلفة . التعبير عن موقف أو رأي مهارة تحليل صورة مهارة توسيع فكرة مهارة الربط بين الأفكار مهارة المقارنة والاستنتاج مهارة كتابة نهج سيرة ورسالة تحفيز تقنيات التفاوض والمقابلة إعداد مشروع أخذ النقط . وضع خطة عمل منهجية البحث</p>	<p>اكتساب آليات التواصل الكتابي والشفهي وتوظيفها في وضعيات مختلفة</p>	<p>التعبير والإنشاء</p>
---	---	-------------------------

منهجيات تدريس مكونات مادة اللغة والثقافة العربية :

يجد الأستاذ تفصيلا لهذه المنهجيات في كتيب (التوجيهات التربوية والبرامج الخاصة بتدريس مادة اللغة العربية بسلك التعليم الثانوي التأهيلي نونبر 2007) ، وسنقتصر هنا على أهم التوجيهات .
- أولا درس النصوص : يعتمد الأستاذ في إنجاز الأنشطة التعليمية المتعلقة بمكون النصوص على أسس القراءة المنهجية ومبادئها، مسترشدا بما يأتي :

المبادئ العامة :

اعتبار المتعلم محورا أساسيا في إنجاز مختلف الأنشطة .

النظر إلى مختلف عناصر القراءة المنهجية من منطلق التكامل .

اعتماد التقويم التكويني أساسا لبناء التعلّات .

المراحل :

تمهيد يقدم على شكل أسئلة تستهدف تشخيص مكتسبات المتعلم .

اكتشاف النص عن طريق الملاحظة ووضع الفرضيات والتصنيف النصي .

فهم النص :

- قراءة خطية معززة بشروح معجمية مساعدة على إنتاج المعنى .

- التحويل : التعبير عن مضمون النص بصيغ جديدة (الاختزال والتكثيف - التلخيص - إعادة الكتابة - التكملة

واقترح نهاية أخرى ...)

- التأويل : استخراج معاني ضمنية ومضمرة في النص واستنتاج دلالات جديدة غير مصرح بها من طرف

الكاتب .

التحليل ، عملية تفكيك تضم مجموعة من الأنشطة منها :

- الحقول المعجمية والدلالية .

- وضعيات التلفظ .

- دراسة الأسلوب والصور والانزياحات .

- المقصدية

التركيب وهو مرحلة هامة تتمثل وظيفتها في تجميع الخلاصات للتوصل إلى الاستنتاجات الأساسية وبناء معنى

جديد .

التقويم ، وهو المرحلة التي تتم من خلالها دعوة المتعلم إلى تقويم النص عبر إصدار حكم حوله أو اتخاذ موقف

من مضمونه .

ثانيا : علوم اللغة :

يسترشد الأستاذ في إنجاز أنشطة هذا المكون بالمعطيات الآتية :

المبادئ العامة :

تعزيز مكتسبات المتعلم السابقة والانطلاق من حاجاته التواصلية الحقيقية .
التعامل الوظيفي مع الدرس اللغوي على أساس التكامل بين مختلف المكونات
دعم الجوانب التعديدية بأنشطة تطبيقية مكثفة .

المراحل :

تشخيص مكتسبات المتعلم من خلال الإحالة على معارف سابقة .

قراءة وتحليل الأمثلة المعتمدة واستخلاص القاعدة الجزئية .

التقويم الجزئي للقاعدة

استخلاص القاعدة العامة

تطبيقات وتمارين متنوعة .

ثالثا : التعبير والإنشاء :

يعتمد الأستاذ في إنجاز الأنشطة التعليمية المتعلقة بمكون التعبير والإنشاء على الأسس والمبادئ

المنهجية التالية :

المبادئ العامة :

الانطلاق من مكتسبات المتعلم التعبيرية والإنشائية التي توافرت لديه في سلك التعليم الثانوي الإعدادي .

ربط المهارات المقررة بمكوني النصوص وعلوم اللغة .

تأكيد طابع التكامل بين أنشطة الاكتساب والتطبيق والإنتاج .

ربط التقويم بوضعية تعليمية تواصلية جديدة .

الأنشطة والمراحل :

ينجز المدرس درس التعبير والإنشاء عبر الأنشطة التعليمية التالية :

أنشطة الاكتساب .

أنشطة التطبيق والإنتاج .

أنشطة التصحيح والتقويم .

إجراءات التقويم :

يتم احترام التوجيهات الواردة في كتيب (التوجيهات التربوية والبرامج الخاصة بتدريس مادة اللغة العربية

بسلك التعليم الثانوي التأهيلي) فيما يتعلق بتقويم التعلمات ، كما يلزم استحضار الضوابط المنصوص عليها في

المذكرات ذات الصلة بالتقويم .

وعموما فإن المدرس مدعو إلى اعتماد أنواع التقويم الثلاثة :

التقويم التشخيصي في بداية السنة الدراسية أو في بداية الوحدات الدراسية لأجل معرفة مكتسبات المتعلم القبلي

واستثمارها في تخطيط التعلمات الجديدة .

التقويم التكويني المصاحب للعملية التعليمية التعلمية، والمتضمن للأنشطة المدمجة وفروض المراقبة المستمرة

المحددة تواريخها في برنامج مسار .

التقويم الإجمالي ذي البعد الجزائي الإشهادي ، وضمنه الامتحان الموحد الجهوي نهاية السنة الأولى من سلك

الباكالوريا .

أدوات القياس:

اختبارات مقالية في وضعيات التواصل الكتابي .

اختبارات موضوعية: الاختيار من متعدد - ملء الفراغ - أسئلة الوصل - أسئلة الصحة والخطأ -

وضعيات التواصل الشفهي .

العروض والمناقشات.

مشاريع المتعلمين .

الحقيبة التربوية.

ولا يمكن لإجراءات التقويم أن تستكمل وظائفها ما لم تتبع بإجراءات لدعم المتعلمين كل حسب حاجاته ، وذلك

بصيغ متنوعة : دعم مندمج - دعم مؤسسي - أشغال منزلية - أنشطة موازية

الغلاف الزمني الأسبوعي :

لأجل الاستثمار الأمثل لزمان التعلم يدعى الأستاذ إلى الاهتمام بما يأتي :
إدراج أنشطة تستهدف تنمية الكفاية الشفهية لدى المتعلمين خلال جميع الحصص وبخاصة في الحصة الثانية من مكون درس النصوص، يتم فيها استثمار معطيات النص وربطها بوضعيات دالة تتيح للمتعلمين التواصل فيما بينهم

الاشتغال من حين لآخر على نصوص ذات حمولة مرتبطة بسنحة المترشح / ملمح التخرج من قبيل نصوص علمية ونصوص من عالم الشغل والحياة المهنية ، والوثائق المرتبطة بالآلات وطرق تشغيلها وصيانتها ، والمطبوعات والاستثمارات الإدارية

انتقاء نصوص ذات بعد إسلامي، وتاريخي، وفلسفي تفتح أفق المتعلم والمتعلمة على آفاق معرفية متنوعة ؛ التركيز في كفاية الإنتاج الكتابي على مهارات التعبير الوظيفي التي تساعد المتعلم والمتعلمة على الاندماج في عالم الشغل وفي الحياة المهنية بصفة عامة . من مثل (تقنيات كتابة التقرير، تقنيات المقابلة ، تقنيات التفاوض ،....) اعتماد مشروع المتعلم أداة لتعلم اللغة والتواصل بها داخل المؤسسة وخارجها واتخاذ الحقيبة التربوية أداة لتجميع إنتاجاته وتقويمها . اعتماد تقنيات المحاكاة ولعب الأدوار لتنمية مهارات المتعلمين التواصلية .

التوزيع الدوري لمضامين مادة اللغة والثقافة العربية : أولا: السنة الأولى بكالوريا مهنية:

الدورة الأولى :		
أنواع الخطاب		
التعبير والإنشاء	علوم اللغة	درس النصوص/ الموضوعات
مهارة تحليل صورة	التمييز	الخطاب الإشهاري
	العدد	الخطاب الصحفي
		الخطاب السياسي
قضايا معاصرة		
مهارة توسيع فكرة	المصادر	الإنسان والتنمية
	النسبة	الإنسان والتكنولوجيا
	تطبيق	الإنسان ومشاكل الهجرة
إجراءات التقويم والدعم		
الدورة الثانية		
مفاهيم		
مهارة الربط بين الأفكار	الاستفهام	الحدثة
	الأمر والنهي	التواصل
	التمني	الإبداع والابتكار
منظومة القيم		
مهارة المقارنة والاستنتاج	الاستعارة تعريفها وأركانها	قواعد العيش المشترك:
	الطباق والمقابلة	التضامن والتسامح
		الكرامة البشرية الجمال
إجراءات التقويم والدعم		

ثانيا: السنة الثانية بكالوريا مهنية

الدورة الأولى :		
العولمة أبعاد وتحديات		
التعبير والإنشاء	علوم اللغة	درس النصوص/ الموضوعات
- كتابة نهج سيرة ورسالة تحفيز - تقنيات التفاوض والمقابلة	الاشتقاق	الهوية والثقافة: الأنا والآخر
	الاقتراض	مجتمع المعرفة
		حوار الثقافات
قضايا ورهانات		
مهارة وضع خطة عمل	النحت	التعلم مدى الحياة
	أسلوب القسم	المجتمع المدني و المشاركة السياسية
		الرأسمال اللامادي
إجراءات التقويم والدعم		
الدورة الثانية		
الحياة المهنية		
- منهجية البحث - أخذ النقط	أسلوب الشرط	تاريخ المهن والمهن المستجدة
	الاتساق	عالم المقابلة
		الثورة الرقمية
الفنون والمهن		
مهارة إعداد مشروع شخصي مهني	تطبيقات متنوعة	السينما
		المعمار
		التشكيل
إجراءات التقويم والدعم		

ملاحظة :

يمكن للأستاذ أن يتصرف في انتقاء نصوص أو أسناد بصرية...إذا لم يجد في كتب التعليم العام ما يفي بالغرض، شريطة أن تستجيب مضامين النصوص المختارة للحاجات الثقافية واللغوية للمتعلمين و لخصوصية المسلك.

اعتماد منهاج التربية الإسلامية بسلك التعليم الثانوي التأهيلي (يونيو 2016).

SG03 : Français

Préambule

La réforme, engagée par le ministère de l'Éducation nationale et de la formation professionnelle, vise le développement d'un enseignement de qualité s'appuyant sur nos constantes civilisationnelles et culturelles. Cet enseignement se veut une préparation efficiente et efficace à des études supérieures réussies et/ou un tremplin pour une insertion aisée des jeunes dans le marché du travail et leur ancrage dans les valeurs humaines universelles.

Aussi cette réforme se donne-t-elle pour finalités :

- La formation d'un citoyen **autonome** par le biais d'une appropriation des valeurs civiques et humaines universelles.
- La formation à la philosophie et à la pratique des droits de l'homme et de l'enfant, de la citoyenneté, de l'environnement et de la tolérance.
- La compréhension et l'assimilation des différents changements et développements de la civilisation humaine.
- La formation de citoyens à même d'agir et d'interagir avec les percées scientifiques, technologiques et économiques en fonction des besoins de la nation.

Le programme de la langue française destiné à la section du Baccalauréat Professionnel a été conçu en étroite relation avec les œuvres du programme et les spécificités des différentes filières professionnelles.

Ces œuvres sont envisagées à la fois comme support et comme objet d'étude. En tant que support, elles permettent d'assurer un enseignement cohérent et contextualisé. En tant qu'objet, outre leur vertu de donner le goût et le plaisir de lire, leur étude, dont l'objectif pédagogique est la construction du sens, favorise, d'une part, l'ouverture culturelle et interculturelle et permet, d'autre part, de développer, in situ, un certain nombre de capacités telles que l'analyse, l'interprétation, l'induction, la déduction, la synthèse, etc. Le professeur sera amené dans le cadre de son projet pédagogique, organisé en modules, autour d'une thématique, une œuvre littéraire et un groupement de textes, à adapter son enseignement aux filières qui lui seront confiées en tenant compte des quatre compétences pour la maîtrise d'une langue : la compréhension et la production de l'oral ; la compréhension et la production de l'écrit. Il convient aussi de développer chez l'élève les compétences d'écoute, d'analyse, de synthèse, de transfert, de jugement, d'évaluation, d'esprit critique et d'esprit d'initiative.

Pour l'étude des œuvres littéraires retenues, il appartient au professeur de faire un choix judicieux parmi les titres proposés en tronc commun et en 2^{ème} année du cycle du Baccalauréat Professionnel. Pour la 1^{ère} année du cycle du baccalauréat, une seule œuvre est proposée par module, compte tenu des contraintes de l'examen normalisé régional. Par ailleurs, le professeur a toute latitude d'utiliser des textes ou groupements de textes complémentaires pour répondre aux besoins spécifiques de sa classe et de la filière. Des textes fonctionnels ou traitant de thèmes d'actualité pourront avoir plusieurs vertus :

- donner accès au savoir produit ailleurs comme capital humain ;
- développer les opérations cognitives et métacognitives chez l'élève ;
- permettre l'apprentissage de la prise de position de l'élève via le traitement d'un sujet de réflexion et le débat d'idées (d'ordre scientifique, technologique, philosophique, etc.). Le positionnement de l'élève devra constituer l'objectif initial, intermédiaire et ultime de toute action pédagogique que le professeur ne doit pas perdre de vue. Notons que cette capacité va s'aiguissant à partir d'un certain nombre d'opérations à la fois discursives et mentales qu'on doit mettre en œuvre tout le temps via l'approche méthodique et via d'autres activités : exposés oraux, discussions et débats, interviews, simulations et jeux de rôles, etc.

La perception, la constatation, l'observation, la présentation, la description, l'analyse argumentée, l'exemplification, la citation, l'induction ou la déduction, bref tous les procédés de dialectisation.

Parallèlement, un certain nombre d'énoncés permettant d'organiser le discours doivent faire objet d'étude : comment introduire une idée, exemplifier, citer, développer, enchaîner, conclure, etc.

L'enseignement/apprentissage des modalités discursives permettent d'étudier la faculté du jugement : la subjectivité, l'objectivité, le point de vue favorable, défavorable, l'esprit critique etc.

Partant de ces considérations, *il sera aisé de déduire* que la réforme de l'éducation et de la formation met l'élève au centre de l'action pédagogique, d'où la nécessité d'une refonte du dispositif pédagogique, didactique et méthodologique dans la perspective de faire de l'élève l'acteur principal de son apprentissage. L'entrée privilégiée pour atteindre cet objectif est la mise en place d'une pédagogie des compétences.

L'enseignement/apprentissage du français, au cycle secondaire qualifiant, à l'instar des autres disciplines, repose sur le concept de compétence.

1. Entrée par les valeurs et entrée par les compétences

1.1. Entrée par les valeurs

A l'instar des autres disciplines, le français contribue au développement des valeurs nationales et universelles, telles qu'elles sont énoncées dans les textes de référence officiels. Les propositions pédagogiques retenues prennent en compte cette exigence. Il revient à l'enseignant de mettre en évidence les valeurs véhiculées dans les œuvres étudiées.

1.2. Entrée par les compétences

Le concept de compétence est, selon P. Perrenoud, «*une capacité d'agir efficacement dans un type défini de situations, capacité qui s'appuie sur des connaissances mais ne s'y réduit pas*» Ainsi, dans le domaine de l'apprentissage d'une langue, il ne suffit pas de posséder des savoirs linguistiques et des savoir-faire communicatifs pour être à même de communiquer efficacement dans une situation de communication réelle.

Dans la perspective de dépasser la trilogie «*savoir, savoir-faire et savoir être*», la compétence est à considérer en termes de savoir combinatoire «*qui s'acquiert dans et par l'action*» comme le souligne Le Boterf.

Ceci permet de dire que :

- l'élève est acteur de son apprentissage (cf.ci-après) ;
- il construit ses compétences en mobilisant deux types de ressources. Le premier type englobe les connaissances, les savoir-faire, les qualités personnelles propres à chaque apprenant. Le deuxième type se rattache à l'environnement de l'apprenant et à sa capacité à apprendre à partir de cet environnement ;
- la compétence est évolutive chez un même élève, et n'est pas identique d'un élève à l'autre face à un même problème à résoudre ou un même projet à réaliser ;
- un élève compétent est celui qui sait mobiliser / construire, en temps voulu, des compétences adéquates pour répondre à/gérer des situations problèmes d'ordre communicatif. Ainsi la réponse compétente est spécifique à chaque individu et à chaque situation.

Dans le souci de dispenser un enseignement/apprentissage répondant de manière efficace à la fois aux besoins des publics du cycle qualifiant de l'enseignement supérieur et du marché du travail, le curriculum se doit de doter les lycéens de compétences de communication susceptibles de faciliter leur intégration dans la société.

En partant de ces préalables et tout en accordant une attention particulière à la transmission de valeurs universelles et civiques requises, le programme de français des filières professionnelles est conçu selon une double optique : celle de répondre aux exigences du parcours professionnel du futur bachelier et celle tout aussi importante de correspondre le plus possible à l'esprit de l'enseignement général, favorisant ainsi la mise en place de passerelles, au cas où l'élève choisirait de changer d'orientation ou de poursuivre des études supérieures.

1.2.1. Les compétences et la pédagogie qui sous-tendent l'enseignement/apprentissage du français

Le programme de français, élaboré dans cette perspective, repose sur quatre compétences majeures dictées par les exigences d'une formation, soutenues par un cursus scolaire professionnalisant mais également par diverses finalités dont par exemple la formation d'un citoyen responsable à même d'agir, d'interagir, de collaborer..., bref d'évoluer dans le monde du travail en particulier et dans la vie en général.

Ces quatre compétences se déclinent ainsi

- Compréhension de l'oral
- Production de l'oral
- Compréhension de l'écrit
- Production de l'écrit

Il est à noter, dans ce contexte, que l'élève qui accède au cycle secondaire qualifiant est déjà capable de s'exprimer de manière correcte et efficace, dans des situations de communication complexes. Il est par conséquent appelé, durant ce cycle, à consolider ses acquis, à se perfectionner en vue d'une appropriation élargie et progressive des dimensions culturelles, discursives et linguistiques de la langue française.

Les quatre macro-compétences susmentionnées répondent à divers objectifs généraux, comme elles se recoupent avec d'autres compétences transversales et différents principes pédagogiques qu'on peut regrouper ainsi :

1.2.1.1. Développement des capacités et des fonctions cognitives

- Faire acquérir à l'élève, au moyen d'un corpus de textes et d'œuvres bien choisis et motivants, le plaisir et « l'habitus » de lire et d'apprendre.
- Acquérir progressivement, dans une perspective fonctionnaliste et pragmatique, la maîtrise de la langue au niveau linguistique, sémantique et culturel.
- Développer chez l'élève des stratégies d'organisation et de planification.
- Travailler la flexibilité mentale, l'autocritique...
- Développer le sens de l'analyse et l'esprit critique...

1.2.1.2. Enseignement actif et éducation à l'autonomie

- Adopter une approche centrée sur l'élève faisant de lui l'acteur de ses propres apprentissages.
- Recourir à la différenciation autant que faire se peut.
- Adopter des stratégies pédagogiques permettant d'amener l'élève à prendre conscience de son potentiel et de ses propres stratégies d'apprentissage (processus cognitif de conscientisation portant sur la métacognition).
- Centrer l'enseignement sur la construction motivante du sens : la langue sera ipso facto mise en oeuvre quand l'élève éprouve le besoin de dire quelque chose qui le motive et lui tient à cœur.

1.2.1.3. Travail collaboratif et préparation au monde du travail

- Favoriser la créativité et l'épanouissement au sein d'activités collectives susceptibles de promouvoir une culture de solidarité et d'entraide
- Développer la vitesse de traitement de l'information.
- Affermir « la mémoire de travail » qui consiste à traiter et à manipuler mentalement des informations diverses à un moment donné.

1.2.1.4. Mobilisation des ressources

- Développer des savoirs, des savoir-faire et des savoirs-être.
- Prévoir des moments et des situations d'intégration, d'appropriation, de réinvestissement et de transfert.
- Mettre l'élève régulièrement face à des situations-problèmes pour lui permettre de s'exercer à mobiliser différentes ressources..., bref, à aiguiser et à parfaire des compétences qui, rappelons-le, se développent tout au long de la vie.

1.2.1.5. Communiquer dans un contexte social et professionnel

- Identifier les principaux enjeux de la communication
- Exploiter une recherche d'informations en réponse à un besoin professionnel
- Utiliser des techniques pour s'exprimer
- Argumenter un point de vue
- Interpréter des faits ou des événements

Le tableau suivant amorce une opérationnalisation de quelques compétences déjà énoncées en les arrimant aux activités proposées

Compétences disciplinaires

- Lire différents types de textes (narratif, descriptif, prescriptif, didactique, argumentatif...)
- Lire une œuvre littéraire (nouvelle, roman, pièce de théâtre....)
- Etudier une œuvre littéraire
- Lire et étudier un poème
- Analyser, interpréter et présenter une image, un schéma, un mode d'emploi, une notice...
- Lire analyser et produire une affiche publicitaire
- Utiliser le vocabulaire adapté (le métalangage nécessaire pour appréhender le genre ou le type de texte étudié)
- Utiliser les organisateurs textuels et les connecteurs chronologiques et logiques
- Etudier et employer différentes figures de styles avec une intention de communication donnée
- Rendre compte de la lecture d'un texte long par une fiche de lecture
- Produire un écrit d'invention (projet de classe, projet personnel de l'élève)
- Produire des énoncés en adéquation avec la visée recherchée et avec la situation de communication
- Prendre des notes à partir de documents sonores ou écrits
- Prendre la parole
- Ecouter activement
- Chercher l'information et la traiter en fonction de son projet
- ...

2.- Profil de sortie

L'enseignement du français en Baccalauréat Professionnel vise l'acquisition de trois compétences :

- ▶ échanger oralement : écouter, réagir, s'exprimer ;
- ▶ échanger par écrit : lire, analyser, écrire ;
- ▶ Travailler en autonomie, prendre l'initiative, une décision appropriée.

A l'issue du cycle secondaire qualifiant, et corollairement aux contenus enseignés et aux compétences développées (susmentionnées), l'élève devra être capable de :

2.1- Échanger oralement

- Écouter activement autrui ;
- Comprendre les énoncés reçus ;
- Prendre la parole ;
- Participer de manière efficace à un échange en respectant les paramètres de la situation de communication ;
- Produire des énoncés en adéquation avec la situation de communication ;
- S'exprimer d'une voix claire, intelligible et audible ;
- Utiliser le niveau de langue approprié à la situation de communication ;
- Respecter le point de vue d'autrui ;
- Présenter une communication orale construite et adaptée au public (document, point de vue, compte rendu, exposé) ;
- Utiliser le lexique approprié et respecter les règles morphosyntaxiques.

2.2- Échanger par écrit

- Orienter sa lecture et son écrit en fonction de la situation de communication ;
- Reconnaître les différents genres d'écrits (littéraire, scientifique, journalistique, etc.) ;
- Reconnaître le fonctionnement des différents types de textes et de discours ;
- Déterminer la visée de supports divers (scripturaux, iconiques, etc.) ;
- Anticiper le contenu d'un document à partir d'indices significatifs (internes et externes) ;
- Adapter sa stratégie de lecture au projet ;
- Distinguer l'explicite de l'implicite, le dénotatif du connotatif dans différents supports ;
- Rendre compte de la compréhension d'un texte par un résumé, une fiche de lecture, etc. ;
- Prendre des notes, résumer, synthétiser des textes d'idées ;
- Lire l'image ;
- Exprimer une opinion personnelle en la justifiant de manière cohérente ;
- Assurer la cohérence d'un message en fonction de la visée et du type de texte ;
- Utiliser à bon escient les organisateurs textuels, les connecteurs logiques et chronologiques ;
- Utiliser un vocabulaire précis et adapté à la situation de communication ;
- Veiller au respect des règles morphosyntaxiques ;
- Adapter la mise en page des documents à l'intention de communication et respecter la ponctuation ;
- Produire des écrits créatifs et personnels.

2.3- Travailler en autonomie

- S'approprier des outils de la méthodologie du travail intellectuel ;
- Utiliser les codes et références spécifiques aux lieux et supports où l'on accède à l'information (Centre de Documentation et d'Information, ateliers, bibliothèque, Internet, etc.) ;
- Utiliser les ouvrages de références (dictionnaires, matériels audiovisuels, sites Internet, cédéroms, etc.) ;
- Déterminer une problématique pour orienter sa recherche ;
- Savoir repérer les mots clés pour organiser sa recherche ;
- Sélectionner des informations ;
- Classer les informations ;
- Organiser les informations sélectionnées en fonction du projet de recherche ;
- Etablir une bibliographie.

3.- Organisation pédagogique de l'enseignement du français dans le cycle secondaire qualifiant

L'enseignement/apprentissage du français au cycle qualifiant s'inscrit dans une démarche de projet et s'organise autour des éléments suivants :

Le programme de français, pour répondre à diverses attentes, se veut riche et varié. Néanmoins, pour gagner en cohérence et éviter la dispersion sans restreindre la possibilité du recours à des ressources diverses, il est organisé selon plusieurs entrées :

3.1- Organisation par modules

Dans ce cadre, signalons que les **modules correspondent chacun à un thème d'ordre général**. Cette thématique générale vise surtout à assurer la cohérence interne de chaque module surtout si l'on prend en considération la richesse intrinsèque des œuvres littéraires d'une part et d'autre part, la nécessité de recourir à des textes ou à des groupements de textes annexes pour se focaliser davantage sur les préoccupations, les activités et le langage technique liés à une ou un groupe de filières.

3.2- Unité de support et objet d'étude : œuvres intégrales

Lire des bouts de textes ne peut en aucun cas se substituer à l'intérêt et au plaisir de lire une œuvre intégrale. Ces œuvres sont choisies à partir de plusieurs critères dont notamment l'accessibilité, le côté esthétique, la modernité et les valeurs humaines qu'elles véhiculent. Néanmoins, l'objectif essentiel reste d'insuffler le goût de lire et d'apprécier ces œuvres en tant que telles et non de les analyser de bout en bout jusqu'à en faire perdre et le goût et l'intérêt.

D'ailleurs, pour donner plus de liberté au professeur de choisir ce qui lui convient le mieux, deux œuvres au choix sont proposées pour chaque module, à l'exception de la 1^{ère} année du cycle du baccalauréat.

3.3- Unité assurée par des axes thématiques fédérateurs

Ces axes thématiques supplémentaires sont proposés pour aider au mieux le professeur à concevoir son projet pédagogique et à choisir les textes complémentaires. Il va sans dire que ces axes sont donnés à titre indicatif et que le professeur peut en choisir un ou plusieurs, ou si nécessaires d'autres axes non mentionnés ici, en fonction des besoins et des objectifs visés.

3.4- La séquence

La séquence didactique (ou projet séquentiel) est un ensemble d'activités visant le développement de compétences ; celles-ci constituent une réponse aux besoins des élèves, préalablement identifiés et analysés. C'est l'outil le mieux adapté à une gestion optimale du temps en fonction du rythme de chacun. En effet, le projet pédagogique est constitué d'un ensemble de modules eux-mêmes déclinés en séquences didactiques conçues sous forme d'activités successives, cohérentes et interdépendantes. Celles-ci peuvent être effectuées en classe et hors de la classe, suivant une démarche décloisonnée, dans l'optique de développer chez l'élève les compétences voulues.

L'évaluation qui clôt la séquence permettra, en même temps, d'évaluer les nouveaux acquis et de prévoir les actions de remédiation et de consolidation qui s'imposent.

3.4.1. Les composantes de la séquence :

a- Ressources et documents complémentaires

C'est au professeur de choisir, en fonction des axes thématiques retenus, les documents textuels, iconographiques, filmiques ou autres qui peuvent soit projeter des éclairages sur la thématique globale ou l'œuvre en général ou servir de support pour les diverses activités connexes.

b- Les contenus

Les contenus proposés constituent un ensemble modulable et non contraignant que le professeur sera amené, en fonction des besoins de ses élèves, à restructurer, étoffer ou à l'inverse réduire, modifier ou tout simplement remplacer. Ce sont des ressources dont il se servira au besoin. Ils constituent plus une boîte à outils qu'un ensemble stratifié et monolithique.

3.5- Le projet pédagogique du professeur (décliné en séquences)

C'est à proprement parler la pierre angulaire de l'édifice. Le professeur doit lui accorder toutes l'attention voulue que ce soit au niveau des compétences retenues, des prérequis nécessaires, de la variété, de la complémentarité et du degré de cohérence et d'intégration des activités prévues. Il en va de même des procédures d'évaluation et de remédiation mises en place. L'essentiel est que cet outil de travail incontournable possède la flexibilité nécessaire pour d'éventuelles réadaptations en fonction de la progression des élèves.

3.5.1. Démarche du projet

Mettre en place un projet pédagogique suppose que l'enseignant procède à

- Une évaluation diagnostique (en début d'année) lui permettant de dégager le profil de la classe ;
- La négociation et à la formulation en termes contractuels du projet permettant d'associer les élèves à leur propre production et partant à leur propre formation ;
- La clarification des compétences que les élèves doivent acquérir à l'issue d'un ensemble d'activités programmées pour une période donnée ;
- L'élaboration et la programmation de tâches et d'activités diverses favorisant la construction des compétences escomptées ;
- La conception ou la prise en compte de procédures d'évaluation destinées à apprécier le degré de maîtrise de ces compétences ;
- La tenue d'un carnet de bord lui permettant de consigner au fur et à mesure, les étapes de réalisation du projet, les points forts et les points d'amélioration du travail effectué, le degré d'implication des élèves, les imprévus, etc.

3.6- Niveau taxonomique

Avant d'aborder les contenus, on doit signaler que sur le plan taxonomique, les définitions des savoirs et des activités proposés dans ce référentiel comportent quatre niveaux de maîtrise hiérarchisés.

Niveaux d' (de)	Maîtrise des savoirs	Les capacités à développer	Activités
4- maîtrise méthodologique (niveau métalogue)	Je sais sélectionner l'information, l'exploiter, la structurer et l'agencer	La pertinence du choix du savoir et la mise en œuvre du savoir-faire procédural La cohérence et la cohésion (texte et discours)	Activité : convergente /intégration/ autonomisation
3- maîtrise d'outils (niveau chrono-logique)	Je sais comment en parler et l'exprimer	Les différents modes de mise en discours : liens logiques et rhétoriques, des énoncés au texte	Activités : Langue / Communication :
2- expression (énonciation linguistique et discursive)	Je sais en parler, l'exprimer, le reformuler	Résumer, rendre compte, exposer	Activités : Production écrite ou orale
1- information (appropriation / ancrage)	Je comprends de quoi on parle et comment	Lire, analyser, comprendre un document écrit ; iconique ou autres.	Activité : Lecture

3.7- Les activités de mise en œuvre

Cette conception, plus proche des besoins des élèves et plus ouverte quant au rôle de l'enseignant, passe par un assouplissement des horaires impartis aux diverses activités.

Ainsi, tel projet nécessitera davantage d'heures de lecture que le précédent, tel autre privilégiera la production écrite ou l'initiation à la documentation. Le principe est que l'ensemble des activités, prévues dans le cadre du projet, convergent et se complètent.

En outre, les activités seront décloisonnées et intégrées les unes aux autres autant que nécessaire. L'enseignant, sans perdre de vue la nécessité de veiller à l'équilibre et à la progressivité des activités, essaiera de les diversifier en fonction des compétences visées en réception et en production de l'oral et de l'écrit.

La répartition des activités de classe met en perspective, pour les trois années du cycle qualifiant, le cheminement d'un apprentissage progressif recherchant la consolidation des acquis des cycles antérieurs, leur perfectionnement, en vue de l'appropriation de la langue cible. Les domaines de l'enseignement apprentissage sont la lecture, l'écrit, la langue, l'oral et les travaux encadrés.

3.8- Activités de lecture

La spécificité de cette activité est la lecture et l'étude d'œuvres intégrales. Il s'agit d'articuler les analyses fragmentées (un extrait dont on justifie le choix) et les visions d'ensemble pour que les différents aspects de l'œuvre soient étudiés.

Cette forme de lecture vise :

- la perception du traitement du temps (temps de la narration, ellipses...);
- la construction de l'œuvre (comprendre les principes sous-jacents qui en régissent la composition);
- la construction du personnage (présentation, évolution, psychologie, motivations);
- la connaissance du genre, du courant, du contexte de production, du rapport de l'auteur avec son œuvre et l'ancrage de celle-ci dans son environnement historique et culturel;
- l'analyse du contenu, y compris le non-dit, pour découvrir la conception du monde dont elle est le reflet;
- la formulation des réactions de lecteurs (sympathie/rejet, compréhension/incompréhension...).

Un tel choix demande l'adoption de démarches méthodologiques et de stratégies de lecture appropriées à l'étude de l'œuvre littéraire :

- La lecture méthodique relie constamment observation et interprétation et fait participer activement l'élève à la construction du sens à partir de réseaux d'indices textuels et discursifs. Quel que soit le genre de texte ou le type de discours considéré, c'est avec ses compétences d'analyse personnelles, y compris celles qui font intervenir sa subjectivité, que l'élève progresse dans la construction du sens;
- La lecture analytique s'attache à dégager le sens d'un texte par une étude détaillée des techniques d'écriture, et s'intéresse aux effets que produisent ces techniques sur le lecteur.
- La lecture sélective permet de dégager les informations en fonction du projet de lecture;
- Le groupement de textes s'appuie sur la confrontation de textes appartenant au même genre ou à des genres apparentés pour la mise en évidence de caractéristiques textuelles et discursives significatives;

Cependant, la séance de lecture ne sera pas exclusivement réservée à l'étude de l'œuvre intégrale. Deux autres types de lecture sont à privilégier :

- **la lecture fonctionnelle** : il s'agit d'étudier des textes fonctionnels de types informatif, explicatif, prescriptif ou argumentatif dont le contenu est en rapport avec la spécialité choisie par les élèves;
- **la lecture documentaire** : c'est une lecture qui vise la recherche d'informations. Celle-ci sollicite des stratégies différentes de celles préconisées pour l'étude de l'œuvre intégrale. Il s'agit d'explicitier les démarches de cette lecture et de procéder à un entraînement systématique pour développer cette expertise de lecture. Le recours à la reformulation, la courte synthèse ou la transposition (schéma, représentation graphique...) favoriseront l'acquisition des stratégies de cette lecture.

La séance de lecture peut aussi avoir comme supports des textes et des poèmes variés, d'auteurs francophones, notamment marocains, en vue d'élargir les horizons culturels des apprenants et de les sensibiliser à la diversité linguistique francophone.

La lecture s'intéresse également à l'étude de l'image. On utilisera des images fixes et mobiles pour apprendre aux élèves à dégager les spécificités du message iconique et à mettre en relation le langage verbal et le langage visuel ;

3.9- Activités de langue

▪ Le lexique

Enseigner le lexique est devenu une nécessité : nombre d'élèves disposent d'un vocabulaire limité, ce qui constitue un obstacle à la compréhension et explique la faiblesse de leurs productions. Développer le vocabulaire est donc un objectif prioritaire.

Le professeur fera acquérir aux élèves les connaissances lexicales nécessaires réparties en deux catégories :

- La formation des mots : dérivation, suffixation, préfixation, composition....
- Le lexique thématique en lien avec les textes étudiés, la spécialité des élèves, l'objet d'étude...

Cet enseignement du lexique doit être lié aux activités de lecture, d'oral et d'écriture.

▪ Grammaire de la phrase

Dans la continuité du collège, la grammaire de la phrase fera l'étude continue et graduée tout au long du cycle du Baccalauréat Professionnelle. Mais il faudra veiller à infléchir l'activité dans le sens d'une pratique raisonnée de la langue au service de la communication.

▪ Grammaire de texte

La cohérence du texte repose sur des régularités qui facilitent le passage d'une phrase à l'autre, d'un paragraphe à l'autre, il faudrait, donc, aider les élèves à percevoir ces régularités, aussi bien en lecture, qu'en écriture et à l'oral.

Ces éléments qui organisent le texte doivent être mis en relation avec l'énonciation.

▪ L'énonciation

Il s'agit de faire acquérir aux élèves les connaissances nécessaires à la compréhension d'un discours et de leur faire observer les différents éléments qui constituent ce discours pour qu'ils puissent comprendre un texte et produire des écrits cohérents.

3.10- Activités orales et travaux encadrés

- **Les activités orales** : Le projet pédagogique intégrera des activités orales diversifiées. Plus spécifiquement, dans le cadre de l'acquisition progressive des **techniques d'expression et de communication**, on travaillera :
- L'écoute : sans écoute, il n'y a pas d'interaction possible, pas d'avancée dans un débat ;
- L'expression : il s'agit d'amener l'élève à s'exprimer ; à réagir, à prendre la parole pour exposer clairement ses idées.

Pour ce, l'enseignant est appelé à :

- organiser des situations où l'élève produit de l'oral devant un public exposé, interview, débat, table ronde... ;
- entraîner les élèves à la prise de parole à partir d'un support écrit ou d'un document (prise de notes, schéma, photo, affiche, tableau... ;
- travailler sur le plaisir de dire (poésie-diction, jeux de scène... ;
- travailler sur la posture du locuteur (gestes, mimiques...).
- Les travaux encadrés : ils constituent un travail personnel, mais réalisé au sein d'un groupe motivé par le désir de travailler ensemble ou de traiter un sujet en commun. C'est un travail encadré par l'enseignant qui aide dans le choix du sujet à traiter, guide le groupe pour organiser le travail, contrôle régulièrement l'avancée des travaux et évalue l'implication personnelle et la cohérence de la production finale.

Les travaux encadrés exigent des élèves une plus grande autonomie.

3.11- Activités de production écrite :

La spécificité du Baccalauréat Professionnelle implique le recours à des activités de production écrite diversifiées, susceptibles de faire accéder l'élève au degré d'autonomie escompté.

A cet effet, les pratiques de productions d'écrits porteront sur :

- La prise de notes : elle est essentielle dans l'apprentissage de l'autonomie ;
- La production de discours argumentatifs ;
- L'écriture d'invention ;
- le résumé ;
- la synthèse de documents ;
- les écrits fonctionnels : compte-rendu, rapport, lettre (demande d'emploi, lettre de motivation, demande de stage, C.V...).

3.12- Répartition des contenus :

3.12.1 Niveau taxonomique

Avant d'aborder les contenus, on doit signaler que sur le plan taxonomique, les définitions des savoirs et des activités proposés dans ce référentiel comportent 4 niveaux de maîtrise hiérarchisés.

Niveaux d' (de)	Maîtrise des savoirs	Les capacités à développer	Activités
4- maîtrise méthodologique (niveau métalogique)	Je sais sélectionner l'information, l'exploiter, la structurer et l'agencer	La pertinence du choix du savoir et la mise en œuvre du savoir-faire procédural La cohérence et la cohésion (texte et discours)	Activité : convergente /intégration/ autonomisation
3- maîtrise d'outils (niveau chrono- logique)	Je sais comment en parler et l'exprimer	Les différents modes de mise en discours : liens logiques et rhétoriques, des énoncés au texte	Activités : Langue / Communication :
2- expression (énonciation linguistique et discursive)	Je sais en parler, l'exprimer, le reformuler	Résumer, rendre compte, exposer	Activités : Production écrite ou orale
1- information (appropriation / ancrage)	Je comprends de quoi on parle et comment	Lire, analyser, comprendre un document écrit ; iconique ou autres.	Activité : Lecture

3.12.2.Répartition et organisation des contenus

L'organisation des contenus relatifs aux aspects linguistiques et aux techniques d'expression et de communication est donnée à titre indicatif. Il appartient au professeur de restructurer, de compléter si nécessaire et d'adapter ces contenus selon les objectifs de son propre projet pédagogique.

3.12.3 Aspects linguistiques

	T.C	1 ^{ère}	2 ^{ème}
Lexique	<p>2.- Comprendre la formation des mots :</p> <ul style="list-style-type: none"> . les mots dérivés . les mots composés <p>2.- Les nouveaux procédés de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> . l'abréviation . l'emprunt <p>3. Lexique thématique. 4. champs lexicaux 5. Figures de style 6. Niveaux de langue</p>	<p>1. Comprendre le vocabulaire savant :</p> <ul style="list-style-type: none"> . les préfixes . les suffixes . les radicaux <p>2.- Eviter les impropriétés :</p> <ul style="list-style-type: none"> . l'homonymie . la paronymie <p>3. Lexique thématique 4. Champs lexicaux 5. champs sémantiques 6. Registres (tonalité du texte)</p>	<p>1. Choisir le mot juste :</p> <ul style="list-style-type: none"> . la synonymie . l'antonymie <p>2. Les champs lexicaux 3. champs sémantiques 4. Lexique thématique</p>
Grammaire, orthographe et conjugaison	<p>Construire une phrase simple :</p> <ul style="list-style-type: none"> . le G.N . le G.V . les compléments <p>-Groupes, temps et modes</p>	<p>Construire une phrase complexe :</p> <ul style="list-style-type: none"> . la complétive . la circonstancielle . la relative <p>.Accord du participe passé</p>	<p>Comprendre l'utilisation des modes et des temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> . les modes dans la subordonnée . la concordance des temps
Grammaire du texte	<p>1. Les mots de reprise 2. Les connecteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> . d'énumération . spatiaux-temporels . d'analogie et de Ressemblance 	<p>2.- Les connecteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> . d'opposition . de concession . de cause et de conséquence <p>2. Les procédés de la généralisation, de la reformulation et de la condensation</p>	<p>La progression d'un texte :</p> <ul style="list-style-type: none"> . la progression thématique . la cohésion/ la cohérence
Enonciation	<p>2.- Les situations de communication 2. La modalisation 3. La dénotation / la connotation</p>	<p>L'énonciation et le texte :</p> <ul style="list-style-type: none"> . le point de vue . le discours rapporté : direct, indirect, indirect libre <p>- les procédés de caractérisation</p>	<p>1. L'implicite, l'explicite 2. La présupposition 3. Les procédés d'argumentation et de persuasion 4. les procédés de caractérisation.</p>

3.12.4 Techniques d'expression et de communication orale et écrite

Activités	TC	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année
Oral	<ul style="list-style-type: none"> • Prise de parole en public • Faire un exposé • Présenter un dossier • Identifier les paramètres d'une situation de communication orale • Faire des jeux de rôles 	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier • Présenter une notice, une brochure, un schéma, un graphique, une image ... • Développer des stratégies de communication : savoir convaincre, persuader, démontrer • Présenter un dossier 	<ul style="list-style-type: none"> • Passer un entretien • Participer à un débat, à une discussion • Faire des jeux de rôle et des simulations • Présenter un compte rendu de film • Animer une rencontre, une réunion • Présenter un projet personnel • Evaluer une prestation, un projet, un exposé
Écrit	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger un texte prescriptif • Rédiger un texte narratif • Rédiger un texte descriptif • Rédiger un texte didactique • Rédiger un mode d'emploi, une notice, une recette • Rédiger un texte à la manière de ... (pastiche, imitation...) • Faire un résumé • Prendre des notes 	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger un CV, une demande, une lettre de motivation, un compte rendu, un rapport, une lettre administrative • Prendre des notes • Faire un résumé • Faire une synthèse • Produire un texte dans le cadre d'un projet • Jouer avec les images et les figures de style • Rédiger un texte argumentatif 	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger un dialogue • Rédiger un texte argumentatif • Rédiger une fiche de lecture d'une œuvre • Rédiger un texte à partir d'un support iconique • Faire un compte rendu de lecture • Réécrire un texte avec une consigne précise • Exprimer son point de vue à propos d'une œuvre (roman, poème, film, pièce de théâtre)

3.12.5 Lecture

I Approches

- Observation et analyse de documents relevant de types et de genres divers
- Lecture linéaire
- Lecture analytique
- Lecture méthodique
- Lecture sélective
- Lecture suivie
- Lecture documentaire
- Lecture hors classe

II - Supports

- Textes, groupement de textes
- Œuvres intégrales
- Images, tableaux...
- Diagrammes, courbes...
- Documentaires, vidéos, films...

4. Thèmes et œuvres du programme

4.1- PREMIÈRE ANNÉE DU CYCLE DUBACCALaurÉAT

Semestre	Thèmes/ Modules	Œuvres	Axes thématiques complémentaires –pour le choix de ressources annexes (textes, bandes sonores, films ...)
1 ^{er} semestre	• Module 1 <i>Arts et don de soi</i>	- <i>La légende de l'homme à la cervelle d'or</i> d'Alphonse Daudet	<ul style="list-style-type: none">• Les arts : Littérature, peinture, cinéma ...• Art et artisanat• La création artistique• La beauté esthétique• Arts et techniques ou les techniques de l'art...
	• Module 2 <i>Le progrès</i>	- <i>La civilisation, ma mère...</i> de Driss Chraïbi	<ul style="list-style-type: none">• Le confort humain• Le progrès scientifique et ses retombées sociales• Le génie humain, les grandes inventions et leur histoire• Techniques et civilisations• Les dérives de la science...
2 ^{ème} semestre	• Module 3 <i>L'individu et la société</i>	- <i>Rhinocéros</i> d'Eugène Ionesco	<ul style="list-style-type: none">• Le pouvoir, les régimes totalitaires, le despotisme• L'esprit de tolérance• La démocratie, les droits de l'homme• Droit et justice...

4.2- DEUXIÈME ANNÉE DU CYCLE DUBACCALAURÉAT

Semestre	Thèmes/ Modules	Œuvres	Axes thématiques complémentaires –pour le choix de ressources annexes (textes, bandes sonores, films ...)
1 ^{er} semestre	<ul style="list-style-type: none"> • Module 1 <p><i>Voyages et découvertes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Micro mégas</i> de Voltaire <i>Ou</i> - <i>L'alchimiste</i> de Paulo Coelho 	<ul style="list-style-type: none"> • Les voyages de formation • Voyage, quête, recherche de la connaissance, de la sagesse... • L'altérité : l'image de l'autre, confrontation avec l'autre et découverte de soi • Le relativisme, la tolérance • ...
	<ul style="list-style-type: none"> • Module 2 <p><i>La condition féminine</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>L'enfant de sable</i> de Tahar Benjelloun <i>ou</i> - <i>Une vie</i> de Maupassant 	<ul style="list-style-type: none"> • La condition de la femme dans la société • Les préjugés sociaux • Justice, égalité et parité • Les femmes célèbres • La femme et le développement durable • ...
2 ^{ème} semestre	<ul style="list-style-type: none"> • Module 3 <p><i>Prospection</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Vingt mille lieues sous les mers</i> de Jules Verne <i>ou</i> - <i>Le meilleur des mondes</i> d'Aldous 	<ul style="list-style-type: none"> • Le monde de demain • Les technologies de pointe • Les nouvelles technologies et leur impact • Développement technologique et développement humain • La recherche scientifique

5. Evaluation remédiation et soutien

Les élèves intègrent de nouveaux apprentissages à tous les niveaux des composantes de la compétence de communication. Les évaluations permettent l'identification des écarts pour monter les actions de remédiation les plus pertinentes.

Ainsi, l'enseignant peut prendre des décisions pour mettre à niveau ou rehausser la qualité des réalisations langagières et discursives de ses élèves.

L'évaluation a donc pour fonction :

- d'aider les élèves à prendre conscience de leurs lacunes et d'essayer de les combler ;
- d'aider les enseignants à adapter les apprentissages proposés aux besoins de leurs élèves ;

L'évaluation et la régulation constituent donc un travail quotidien ; il a lieu à travers les observations, les tests rapides, les vérifications des travaux hors de la classe, mais aussi à travers les contrôles et devoirs périodiques.

Il est donc utile de tenir les élèves informés des différentes actions d'évaluation en :

- leur expliquant qu'ils suivent un enseignement / apprentissage par compétences ;
- établissant, avec eux, avant chaque nouvel apprentissage, des critères d'évaluation qui serviront de contrat.

D'autre part, le processus d'évaluation mobilise des ressources dont dispose l'élève (savoirs, savoir-faire, savoir être, savoir agir, savoir combiner) et des ressources externes (ressources documentaires, personnes ressources, cours, etc.). L'évaluation doit donc aller au-delà des contenus d'apprentissage pour viser le transfert des compétences et la créativité, autrement dit, le degré d'autonomie atteint par l'élève face à un problème à résoudre.

Un dispositif d'évaluation doit être mis en place.

5.1. L'évaluation diagnostique

Elle est couramment pratiquée en début d'année mais aussi au début des projets didactiques pour déceler les prérequis nécessaires.

5.2. L'évaluation formative

Elle constitue un souci permanent de l'enseignant, car la prise de conscience de l'erreur chez l'élève est un vecteur majeur d'apprentissage. Mais elle doit également permettre à l'enseignant de jeter un regard critique sur sa façon de procéder et d'enseigner : la conscientisation et la critique des pratiques enseignantes !

5.3. L'évaluation sommative

Le contrôle continu et l'évaluation certificative se feront conformément au cadre de référence en vigueur.

5.4. Remédiation et soutien :

Les activités de remédiation/soutien sont consécutives aux opérations d'évaluation et doivent s'effectuer de façon intégrée. Cela permettra à l'enseignant de varier ses pratiques, de les personnaliser et ce conformément aux styles d'apprentissages constatés (comment les apprenants apprennent).

Bibliographie

- **ADAM J-M.** : Les textes, types et typologies. Nathan Université, 1991
- **ADAM J-M et PETIT JEAN A.** : Le texte descriptif. Nathan Université 1989
- **ADAM J-M.** : Pour lire le poème. De Boeck / Duculot 1989
- **ALLAL et alii** : L'évaluation formative et didactique du français. Neuchâtel 1993
- **ALLAL.L.** : Vers une pratique de l'évaluation formative. De Boeck 1991
- **AUBERT. J. et alii** : Savoir et pouvoir : les compétences en questions. PUF. 1993
- **BARTH. B.M.** : L'apprentissage de l'abstraction. Retz 1987
- **BARTH. B.M.** : Le savoir en construction. Retz 1993
- **CHARAUDEAU. P.** : Grammaire du sens et de l'expression. Hachette Education. 1992
- **CHISS et alii** : Enseigner / apprendre à produire des textes en français. De Boeck Université 1988
- **COMBETTES B.** : «Pour une grammaire textuelle : la progression thématique» Duculot 1983
- **COMBETTES B.** : «Discours rapporté et énonciation, trois approches différentes» In Pratiques n° 64 1989
- **DESCOTES M.** : La lecture méthodique. CRDP Midi Pyrénées 1989
- **DESCOTESM.** : Lire méthodiquement des textes. Col. Didactiques. Bertrand-Lacoste 1996
- **DESCOTES M.** : La communication dans la classe de français. Projet, séquence et activités, Bertrand Lacoste 1995
- **IDT. G. ; LAUFER. R. ; MONCOFF. F.** : Le roman, le récit non romanesque, le cinéma. Col. Littérature et Langages. Nathan 1979
- **KERBRAT-ORECCHIONI C.:** L'énonciation. A. Colin 1988
- **KERBRAT-ORECCHIONI C.:** L'implicite. A. Colin 1986
- **LANGLADE. G.** : L'oeuvre intégrale. CRDP Midi Pyrénées 1991
- **LE BOTERF.G** : De la compétence : essai sur un attracteur étrange. Les Editions d'Organisation 1994
- **LEJEUNE. P.** : Le pacte autobiographique. Seuil 1975
- **MAINGUENEAU. D.** : Pragmatiques pour le discours littéraire. Dunod 1995
- **MIRABAIL. H.** : Argumenter au lycée. Séquences et modules. Col. Didactiques. Bertrand-Lacoste CRDP Midi Pyrénées. 1994
- **PAGE.C.** : Eduquer par le jeu dramatique : pratique théâtrale et éducation. ESF 2001
- **PERRENOUD.PH.** : Dix nouvelles compétences pour enseigner. ESF 2002
- **PERRENOUD.PH.** : Construire des compétences dès l'école. ESF 2000
- **REUTER. Y.** : «Comprendre, interpréter, expliquer des textes» In Pratiques n° 76- 1992
- **REY. B.** : Les compétences transversales en question. ESF 1996
- **RIFFATERRE. M.** : La production du texte. Seuil 1979
- **TOMASSONE.R.** : Pour enseigner la grammaire. Delagrave 1995
- **VECK. B.** : Groupement de textes et projet de lecture (tomes 1 et 2) Bertrand – Lacoste 1996
- **VECK. B.** : Œuvre intégrale et projet de lecture. Bertrand –Lacoste 1998
- **La Charte Nationale de l'Éducation et de la Formation**
- **Le livre blanc**
- **Sites web**
- <http://www.francparler-oif.org/>
- ricochet-jeunes.fr (littérature jeunesse)
- weblettres.net (le portail des enseignants de français)
- fle.fr (français langue étrangère)
- abu.cnam (textes en ligne)
- bnf.fr (Bibliothèque nationale de France)
- alalettre.com (site dédié à la littérature)
- cpge-cpa.ac.ma (site des classes préparatoires et des agrégations au Maroc).
- <http://www.ccdmd.qc.ca/fr/>
- <http://www.lecafedufle.fr/>

Table of Contents

- **Preface**

- **SECTION I: Introduction**
 - 1.1 Goals and intended outcomes
 - 1.2 Course description

- **SECTION II: Approach - The Competency-Based Framework**
 - 2.1 Definition
 - 2.2 The Competency Chart
 - 2.3 Project work

- **SECTION III: Syllabus and Teaching Methodology**
(Common Core /Vocational Baccalaureate I /Vocational Baccalaureate II)
 - 3.1 Syllabus
 - 3.2 Themes
 - 3.3 Contents
 - 3.4 Teaching Methodology
 - 3.4.1 Teaching Materials
 - 3.4.2 Classroom management
 - Teacher's role
 - Learner's role
 - 3.4.3 Programme requirements
 - 3.4.4 Tips for teachers

- **SECTION IV: Evaluation and Assessment**

- **Conclusion**

- **References**

Preface

Vocational Education in Morocco is now more than just a means to meet the requirements of the job market. It is a strategic educational policy meant to develop the country's economy in an increasingly changing world. Looking for low-skilled and skillful workers is still a great demand on the part of employers. However, the human resources needed to fulfill those jobs are viewed in a much broader educational conception – ranging from building particular work competencies through fostering social inclusion to developing capabilities.

The Ministry of National Education and Vocational Training is launching a highly ambitious Project - the Vocational Baccalaureate, which is meant to be implemented and integrated within the general educational system. Basic streams likely to provide employment for Baccalaureate holders, mainly automobile sectors, aeronautic companies, tourism and agriculture are to ones to launch first. Students from third year in middle school can join this Baccalaureate which extends over a period of three years allowing students to attend the general education sector, technical education or vocational training.

With reference to the English language instruction, this document provides guidelines for teachers to consider the best standards. Actually, an effective vocational pedagogy emphasises the value of active learning, boosts student motivation and creates an anxiety-free learning environment. Teaching is nurtured by teachers' enthusiasm and maintained through teacher preparation and reflection. Such vocational education also provides opportunities to develop knowledge beyond memorisation, makes of assessment a source for learning and enables learners to be autonomous.

ENGLISH LANGUAGE GUIDELINES
FOR TECHNICAL AND VOCATIONAL EDUCATION AND
TRAINING: (ETVET)

2014-2015

SECTION ONE

Introduction

This document is a subject-specific part of a National curriculum for vocational and technical education. It describes the teaching of English as a foreign language for vocational and technical education and training. It is in compliance with the general educational trends and the main principles of EFL teaching as outlined in the *Official English Guidelines* (June 2007).

The document comprises four major sections: The First Section specifies the intended outcomes and a course description, the Second Section deals with the Competency-Based Framework; the Third Section delineates the syllabus and teaching methodology for the three years of Vocational Baccalaureate. The last Section gives an overview of the assessment and performance criteria to be considered.

One definition of vocational pedagogy provided by the National team in charge of elaborating the curriculum (2014) is:

“Vocational education entails a scientific approach to acquire knowledge through discovery learning methods capable of allowing students to gain work competencies, adapt to their work environment and be creative in their jobs.”

This definition already touches upon the large scope targeted by vocational education and specifically by the teaching and learning of English as a foreign language. English indeed occupies a very important place in students’ vocational education. It is a key component in their training and an important medium for them to communicate and have access to science and technology. In much the same way as other subjects such as mathematics and technological engineering, English enables students to acquire 21st Century skills: communication, ICT literacy, leadership, critical thinking, problem solving strategies and aesthetics.

The basic aim of the curriculum is therefore to cater for students’ multiple intelligences, develop their thinking skills and discovery learning strategies. Learning, which is basically competency-based and project-based, is sustained through continuous assessment during the three-year course and culminating in the Vocational Baccalaureate exam.

The conception and strategy for vocational training adopted by the Ministry of Education responds to the urgent and dynamic socio-economic changes of the labour market. It posits that students enrolling in the stream acquire basic vocational knowledge and life skills necessary for the expected workplace. Hence, the curriculum/programme should provide the possibility to:

1. *learn English for communicative purposes*
2. *acquire qualifications relevant to work competencies*
3. *receive continuous vocational training*
4. *foster opportunities for obtaining a job*
5. *develop talent and personal self-fulfillment*

1.1 Goals and intended outcomes of the curriculum

The English vocational curriculum is in conformity with the values pertaining to Islam, the Moroccan identity, culture, citizenship, and values of human rights. The goals of vocational English, as well as the teaching content and methodology, are all supposed to foster 21st Century skills, cross-cultural tolerance and globalization. *“Students must learn the essential skills for success in today’s world, such as critical thinking, problem solving, communication and collaboration.”*

The generic ‘desirable outcomes’ of such vocational curriculum, as viewed in the Moroccan context, include: the communicative competence, the acquisition of working knowledge related to tools and resources, skills for lifelong learning and self fulfilment.

An effective vocational pedagogy therefore:

1. *emphasizes the value of active learning,*
2. *creates a motivating and anxiety-free environment,*
3. *provides opportunities to develop knowledge beyond memorisation,*
4. *nurtures teacher’s enthusiasm and positive attitude,*
5. *makes of assessment a source for learning and allows students to be autonomous,*
6. *Promotes teacher reflection and professional development.*

1.2 Course description :

This vocational course intends to develop students’ communicative competencies in English and helps them acquire an optimal lexical repertoire related to English for technical and specific purposes.

The first year – Vocational Common Core (VCC) is somehow similar to the Common Core in the general educational sector in terms of syllabus design and coverage with slight changes in perspective bearing on the vocational expectations of students. Specialisation in the course of study starts at the First Year Vocational Baccalaureate and extends to the Second Year with greater focus on vocational and technical skills and competencies.

For more explicit explanation of the English course in vocational education and training, the chart and TVET levels 1-2-3 are described below:

English as a Foreign Language for Technical and Vocational Education and Training (EFL for TVET)

Levels: Common core, First and Second years Baccalaureate

Level	Course Name	Course Type	Course Code	Prerequisites
Level 1	ETVET Level 1	Open	EFTVET	None
Level 2	ETVET Level 2	Open	EFTVET	ETVET Level 1 or equivalent
Level 3	ETVET Level 3	Open	EFTVET	ETVET Level 2 or equivalent

English for TVET Level 1:

This course builds on students' previous language knowledge to introduce them to the world of vocational English and help them adjust themselves to the requirements in their new environment. Students will use beginning English language skills in listening, speaking, reading, and writing for daily purposes. They will engage in short conversations using basic English language structures and simple sentence patterns, read relatively short adapted texts and write phrases and short sentences. The course also provides students with the knowledge and skills they need to begin to adapt to their new lives in the professional world. **Prerequisites:** None

English for TVET Level 2:

This course extends students' listening, speaking, reading, and writing skills in English for everyday activities as well as technical and vocational purposes. Students will participate in conversations in structured situations on a variety of familiar and new topics, read a variety of texts designed or adapted for English language learners, expand their knowledge of English grammatical structures and sentence patterns, and link English sentences to compose paragraphs. The course also supports students' lifelong learning and continuing adaptation to the requirement of the Moroccan and international job markets by expanding their strategic competence and their ability to solve real life problems in novel situations. **Prerequisite:** ETVET Level 1 or equivalent.

English for TVET Level 3:

This course further extends students' skills in listening, speaking, reading, and writing in English for a variety of everyday and vocational purposes. Students will make short classroom oral presentations, read a variety of adapted and original texts in English, and write using a variety of text forms. Students will equally expand their technical and vocational vocabulary and their study skills to facilitate their integration in the job market. This course also introduces students to the rights and responsibilities inherent in the Moroccan constitution and to a variety of current issues. **Prerequisite:** ETVET Level 2 or equivalent.

SECTION TWO

Approach - The Competency-Based Framework

This section attempts to define the Competency-Based Approach (CBA) to the Vocational Education and Training (VET) education in Morocco. Competency-Based Teaching (CBT) was first introduced in the Moroccan education system in the 90s as a substitute for the behaviouristic model. It later extended its influence to training centers and institutes of applied technology. Now, with the Vocational Baccalaureate, the Competency-based approach is revived and viewed as the key answer to education and training. It is really gaining momentum as political decisions are reinforced to prepare the work force for the job market.

2.1 Definition of competence

Competency or competence is here defined as **‘the capacity to do something to a pre-described standard’**. Competence also relates to an ability to act, succeed, make progress and adequately achieve tasks and activities of vocational or personal life based on a set of knowledge, skills, attitudes, perceptions and strategies.

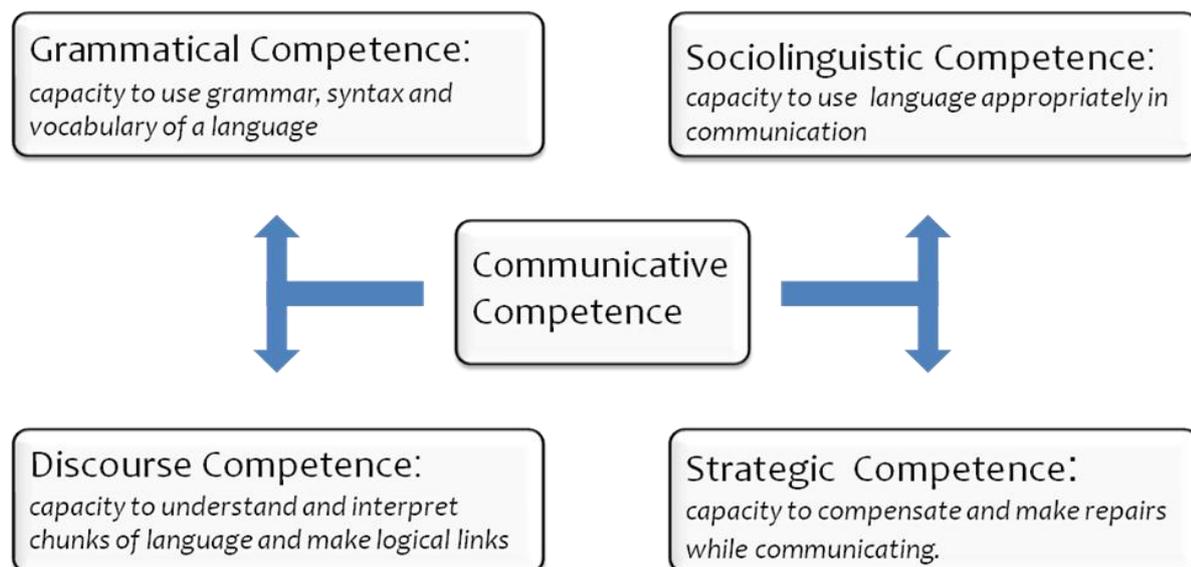
Competency in language teaching and learning has four essential characteristics:

1. *It is learner-centered and task-based.*
2. *It is based around competencies and skills that can be developed and performed through specific themes and situations.*
3. *It is organized around a set of learning tasks and/or activities that are based on language knowledge, skills, strategies and abilities that learners have to demonstrate.*
4. *It assesses learner behavior/ performance in relation to the competencies focused upon.*

(Moroccan EFL Curriculum - 2007)

Competency-based teaching is an approach defining what a student can really do in the workplace after completing a three-year vocational course based on learning, project work and practicum experiences. Competency-Based Language Teaching, according to (Richards & Rodgers, 2001), focuses on what “**learners** are expected to do with the **language**.” And it tends to “*define educational goals in terms of precise measurable descriptions of the knowledge, skills, and behaviors students should possess at the end of a course of study.*” The language competencies targeted are observable and measurable against already established standards and rubrics.

At the heart of the Competency-based teaching in ESL/EFL is the *communicative competence*. The *communicative competence* is a concept that was first developed by Canale and Swain (1980) and has over decades been maintained in the literature of applied linguistics. It refers to the ability to use language appropriately and effectively in authentic social environments. The diagram below shows that communicative competence comprises four major components, according to Canale and Swain:



(Adapted from Canale & Swain, 1980; Canale, 1983 & Savignon, 1997).

By developing the four major components according to some prescribed standards and levels of attainment, a Vocational Baccalaureate holder is therefore supposed to be proficient in basic communication in English with respect to the following competencies:

Interpersonal and work-related

Communicate in interpersonal interactions	Communicate effectively in the workplace
<ul style="list-style-type: none"> a. Can use appropriate language for various purposes (e.g., to identify, describe, ask for information, state needs, agree or disagree) ; b. Understand or use appropriate language to influence (e.g., to convince, advise, persuade, negotiate meaning) ; c. Understand or use appropriate language in general social situations (e.g., to greet, introduce, thank, apologize) ; d. Use language to ask for clarification or make requests; e. Understand, follow or give instructions, including commands and polite requests (e.g., Do this; will you do this please?) ; f. Understand or use appropriate language to express emotions and states of being (e.g., annoyed, happy, thirsty, upset) ; g. Talk about leisure and daily activities and personal interest. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Respond appropriately to common personal information /questions; 2. Complete a personal information form; 3. Interpret or write a personal note, invitation, or letter; 4. Follow, clarify, give, or provide feedback to instructions; 5. Give and respond appropriately to criticism; 6. Interpret and write work-related correspondence, including notes, memos, letters, and e-mails; 7. Interpret written workplace announcements.

To specify in a more accurate way the competencies and skills to be developed, a Competency Chart is included. The Chart specifies the main competencies, lists the skills and sub-skills and finally defines the expected learning outcomes intended from the course. The shaded areas in the Levels column correspond to the targeted competencies in each level – 1, 2 and 3 (Common Core, Bac 1 and Bac 2).

NB. It is essential to mention here that the aim of vocational EFL curriculum in these guidelines draws on the following general aims of the teaching of English in Morocco.

2.2 The Competency Chart

Competency	Skills and sub-skills	Performance indicators	Levels		
			1	2	3
develop full or partial communication competencies necessary for real life purposes in the workplace	<ul style="list-style-type: none"> ✓ listen, understand and respond appropriately to others; ✓ speak effectively and participate in group discussions in different situations; ✓ read, understand and reflect critically upon what is read; ✓ write accurately and fluently; ✓ exchange information, ideas, and experiences; 	<ul style="list-style-type: none"> • engage in short conversations • using basic English language structures and simple sentence patterns; (application) 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Read very short adapted texts; (comprehension) 			
		<ul style="list-style-type: none"> • write phrases and short sentences; (application) 			
develop formal knowledge of language and sub-skills necessary for communication	<ul style="list-style-type: none"> ✓ to acquire an understanding of the language system; ✓ to understand and use the functions of language of everyday life; ✓ to express oneself using a range of vocabulary; ✓ to acquire semantic and discourse knowledge; ✓ to understand the way language adapts to context; 	<ul style="list-style-type: none"> • participate in conversations in structured situations of variety of familiar and new topics; (application) 			
		<ul style="list-style-type: none"> • read a variety of texts designed or adapted for English language learners; (comprehension). 			
develop the intellectual abilities	<ul style="list-style-type: none"> ✓ to develop high-thinking and meta cognitive skills (critical thinking); ✓ to develop logical reasoning, decision making, problem-solving, enquiry and evaluation skills); ✓ to use ones' knowledge of the language creatively and imaginatively. 	<ul style="list-style-type: none"> • expand knowledge, through consciousness raising activities, of English grammatical structures and sentence patterns; (knowledge) 			
develop cross-cultural communication and awareness of global issues	<ul style="list-style-type: none"> ✓ to attain an understanding and appreciation of people's attitudes and values of other cultures; ✓ to consider other cultures and compare them to their own; ✓ to get acquainted with, and reflect upon international issues and relations (e.g., international organizations, human rights, women's rights, health, education, science and technology, ...). 	<ul style="list-style-type: none"> • link English sentences to compose paragraphs; (application). 			
		<ul style="list-style-type: none"> • expand strategic competence and the ability to solve real life problems in novel situations. (application) 			

2.3 Project Work

Project work in EFL is now viewed as an essential approach to activate learning and promote learner training. It is also considered as a major component in developing students' language competencies and skills. When Students are assigned project work by their teacher, they are invited to work together and develop the sense of cooperativeness but at the same time feel individually responsible to contribute to the completion of the project or the task they have been assigned within the group.

‘By its very nature, project work places the responsibility on the students, both as individuals and as members of a cooperative learning group. Autonomy becomes a fact of life’ (cited in Tudor, 1996,219, cited in Stoller).

Equally important for vocational education is project-based learning which allows students to develop problem solving strategies and increase their creativeness. Projects, in vocational streams, indeed, constitute the bulk of experiential learning. Hands-on activities are part of everyday instruction and training. Students are required to go through processes of trial and error, and rely on themselves to complete their projects. The teacher has a major role in training students how to go about the assigned projects. Stoller suggests ten steps to ease and complete project work:

1. *Learners and teacher negotiate and agree on topics/ themes.*
2. *Learners and teacher identify the final outcome.*
3. *Teacher makes sure the outcome is of acceptable quality.*
4. *Teacher coaches learners and helps with the necessary language.*
5. *Teacher ensures that learners' projects are well-designed, manageable and beneficial.*
6. *Learners gather information, and the teacher ensures learners are collecting appropriate data.*
7. *Teacher checks that learners analyse information appropriately and are moving towards the deadline.*
8. *Teacher provides the right feedback and helps learners progress while working on their presentations.*
9. *Learners present the final project either individually or as member of a group.*
10. *Learners evaluate each others' projects and choose the ones to be celebrated through displaying them within the classroom/ school. The teacher monitors and praises theoutcomes.*

SECTION THREE

Syllabus and Teaching methodology

(for Common Core /Vocational Baccaureate I /Vocational Baccaureate II)

As mentioned before, the methodology opted to teach EFL in these technical and vocational streams is based on the Competency-Based Approach and other extensions and procedures such as the task-based and project-based instruction. It is learner-centred, emphasizing active learning, learner autonomy and professional awareness.

This section includes a definition of the syllabus, the methodology to adopt and the themes and contents to be exploited with the vocational streams during the three years of English language instruction.

3.1 Syllabus

Syllabus for vocational classes draws on the national Guidelines for technical and science streams in general education. It provides students with topics and themes pertaining to their fields of specialization. The themes are chosen on the basis of their needs and interests to use English for technical and communicative purposes.

The vocational design course is a combination and interaction of various interrelated elements ranging from needs analysis, through goal formulation and choice of content, to evaluation and feedback. It is a roadmap for the teacher and learners to approximate what ought to be learnt and to achieve the overall teaching and learning aims of the course.

It can be structural, functional, notional, content-based, skills-based or task-based. No approach is actually favoured here. It is believed that a syllabus can be eclectically designed with a focus, of course, on communicative needs of students and tasks that simulate the real world of their professional lives.

During syllabus development as well as during English instruction, grammar receives a subsidiary role. The focus is rather on meaning and communication. The basic assumption is that students acquire a language better when the target language is presented in a natural environment (task or project-based) and when learning is focused on content and real or semi-real situations.

However, the CBA does not totally negate the conscious learning of grammar in the course of acquiring English as a foreign language. The syllabus ought to equally include some consciousness raising activities necessary to draw learners' attention to the intricacies of the formal aspects of language.

In a compromising vein, teachers can, in the early stages of learning provide students with meaningful practice to master grammar notions that are prerequisite for communication. But the more students advance in their studies (Vocational Bac 1 and Vocational Bac 2), the less dependent they become on the learning of grammar. It is their communicative competence that gains more ground as they progress in EFL instruction.

3.2 Themes

These are some topics/themes suggested to include in the TVET syllabus:

Digital Media (computers, animation, emailing, recording, video-conferencing, etc.);

- ★ Powered Technology: automotive, robotics, engines, etc.);
- ★ Foods
 - ★ Agriculture (forestry, land and water management, etc.);
 - ★ Business, enterprise and financial literacy;
 - ★ Programs and events (tourism, sport and recreation, entertainment, voluntary work, etc.)

Topics to be selected should be:	
Problems- based :	■ students develop imaginative solutions to problems or issues;
Technology-based:	■ students understand the relationship between ICT and the job market;
Production-based:	■ students' learning is hands-on, tactile, manipulative and active;
Decision-based:	■ students make choices within their learning and get trained on how to make decisions;
Project-based:	■ students work individually and in teams to complete tasks and create simple products;
Reality-based:	■ what students learn in class should be applicable to real-life situations.

3.3 Content

The teaching content for the two years of Vocational Baccalaureate - **First Year and Second Year** is outlined in greater detail in this section.

A. English syllabus for 1st Year Vocational Baccalaureate

Themes/topics for 1st Year Vocational Baccalaureate:

1. Professions
2. Entertainment
3. Health and Welfare
4. Farming
5. Technological Advances
6. Mass Media
7. Culture
8. Travel and Holidays

By the end of the First Year Vocational Baccalaureate course, the students are expected to perform the following:

Listening	Speaking	Reading	Writing
<ul style="list-style-type: none"> ● Identify the topic of an aural text; ● Identify the main ideas; ● Distinguish the main idea from supporting details; ● Respond to referential questions based on an aural text; ● Respond to inferential questions based on an aural text; ● Distinguish implicit information from explicit information; ● Deduce the meaning of words from the context of an aural text; ● Transfer information to complete forms, tables, graphs etc... 	<ul style="list-style-type: none"> ● Engage in conversations, using suitable conversation management skills and appropriate communication strategies; ● Express personal feelings and emotions (anger, happiness, doubt etc...); ● Respond to direct questions, instructions, suggestions, offers, visual input etc...; ● Respond to factual, referential and inferential questions; ● Give an oral presentation about a topic of general and/or personal interest; ● React to classmates' talks and/or presentations ● Report other people's talks (or conversations) effectively. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Make predictions about a reading text using the title, captions, pictures, first or last sentence of a paragraph etc...; ● Identify the main idea of paragraphs or the whole text; ● Deduce the meaning of unfamiliar words; ● Scan for specific information; ● Skim for gist or general impression; ● Make inferences: informational, explanatory and pragmatic; ● Recognize referents; ● Generate questions about a text; ● Interpret information presented in diagrammatic form. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Build paragraphs using a topic sentence; ● Develop a text using an outline; ● Use the appropriate cohesive devices where necessary; ● Organize short essays to support or reject a point of view; ● Extract and synthesize information from several sources and present it in a coherent text; ● Trans-code information from a diagram, chart, map, etc. into written text; ● Use capitalization and punctuation correctly; ● Revise, edit and rewrite own work.

Language development is also determined by the attainment of language functions and structures:

Functions	Structural Content
<ul style="list-style-type: none"> ■ Expressing belief or opinion ■ Seeking and giving advice ■ Asking for and expressing feelings, emotions and attitude ■ Expressing promises ■ Expressing hopes and wishes ■ Expressing surprise ■ Expressing interest ■ Expressing apologies ■ Expressing suggestions ■ Expressing possibility ■ complaining 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Present perfect (simple and continuous) ■ Passive voice (simple present, present continuous, simple past, past continuous) ■ Simple past ■ Past continuous ■ Prepositions (time, place) ■ Conditionals 0, 1, 2 ■ Modal auxiliaries ■ Future: will/going to ■ Articles ■ Reported speech ■ Used to ■ Relative clauses ■ Enough-too ■ Reflexive pronouns ■ Phrasal verbs

NB. In addition to the new elements to be introduced, it is necessary to recycle the most important language points taught in the previous course Level 1.

B. English syllabus for 2nd Year Vocational Baccalaureate

Themes/topics for 2nd Year Vocational Baccalaureate:

1. **Education**
2. **Inventions**
3. **Business**
4. **Natural Phenomena**
5. **Agriculture**
6. **Environment**
7. **Safety at Work**
8. **Citizenship**

Upon the completion of Level Three (Second Year Vocational Baccalaureate), learners are expected to attain the following learning competencies and standards:

Reading standards and competencies	
Content	Performance
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reading standard 1: extract meaning from a variety of materials written in English; 2. Reading standard 2: analyze and synthesize reading materials; 3. Reading standard 3: react to reading materials; 4. Reading standard 4: recognize the author's point of view, attitude, intent, and tone; 5. Reading standard 5: interpret cultural elements found in reading materials; 6. Reading standard 6: transfer gained knowledge and strategies to other subject matters and communities. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Predict what a text is going to be about; 2. Skim a text for general idea; 3. Scan a text for specific information; 4. Make inferences: informational, explanatory and pragmatic; 5. Infer word meaning from the context; 6. Identify referents; 7. Identify discourse markers and their functions in the text; 8. Distinguish fact from detail; 9. Distinguish fact from example; 10. Distinguish fact from opinion; 11. Distinguish cause from effect; 12. Read for the author's attitude; 13. Read for the author's intention; 14. Make notes from a reading text; 15. Re-arrange the ideas or topics discussed in the text; 16. Evaluate ideas expressed in a text (i.e. critical reading); 17. Draw conclusions from the text.

Listening standards and competencies

Content	Performance
<p>1. Listening standard 1: learners will be able to demonstrate awareness of the communication process;</p> <p>2. Listening standard 2: learners will be able to listen to various types of texts for a variety of purposes;</p> <p>3. Listening standard 3: learners will be able to use skills and strategies to enhance listening;</p> <p>4. Listening standard 4: learners will be able to identify, analyze and evaluate a variety of spoken texts.</p>	<p>1. Being aware of the various components of the process of communication; namely, the message, sender, receiver, shared knowledge, channel, feedback, and inference;</p> <p>2. Use high-order skills (selecting, analyzing, organizing, categorizing, evaluating, etc.) to understand spoken texts;</p> <p>3. Interact communicatively with spoken discourse to decipher the literal and implied meanings;</p> <p>4. Use listening skills to identify what is culturally appropriate or inappropriate;</p> <p>5. Listen and take notes.</p>

Speaking standards and competencies

Content	Performance
<p>✓ Speaking standard 1: learners will be able to effectively speak in different situations for a variety of purposes and with a variety of audiences;</p> <p>✓ Speaking standard 2: learners will be able to convey messages and make use of a range of skills and strategies to speak effectively, using their current proficiency to the fullest;</p> <p>✓ Speaking standard 3: learners will be able to evaluate information by recognizing the interlocutor's purpose, draw conclusions or make informed decisions to interact with the interlocutor effectively;</p> <p>✓ Speaking standard 4: learners will be able to speak with their interlocutors in a culturally appropriate way.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identify and use spoken discourse appropriately; • Prepare and deliver information by generating topics, organizing ideas, facts or opinions for a variety of speaking purposes and audiences (e.g. relating experiences, telling a story or presenting a report); • Use main ideas (or thesis statements) to organize and communicate information; • Participate in group discussions using appropriate language functions; • Predict, clarify, analyze, interpret, ask and respond to questions; • Plan logical steps and organize resources to carry out a task within a given time frame (e.g. collecting information for a presentation; giving and following multiple-step directions); • Evaluate responses both as interviewers and interviewees; • Be aware of cross-cultural similarities and differences; • Use effective and appropriate vocabulary and logical connectors to relate or summarize ideas, events and other information; • Express personal feelings and emotions (anger, happiness, doubt, surprise, etc.); • Respond to direct questions, instructions, suggestions, offers, visual input, etc; • Use supra-segmental features (intonation, stress, and rhythm) accurately.

Writing standards and competencies

Content	Performance
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Writing standard 1: learners will be able to use written language for a variety of purposes and with a variety of audiences; ◆ Writing standard 2: learners will be able to use a range of writing skills and strategies in the writing process to complete a variety of tasks; ◆ Writing standard 3: learners will be able to apply the cultural and rhetorical aspects of different text types to write appropriately; ◆ Writing standard 4: learners will be able to apply skills to complete a variety of tasks effectively, individually or in groups, for example, projects. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Use mechanics (spelling, punctuation, capitalization) and applying the appropriate structures and vocabulary to get their message across; ◆ Use a variety of sentence structures: compound, complex sentences, the active voice, the passive voice, parallelism, etc.; ◆ Use an appropriate text structure according to the conventions of the targeted genres; ◆ Use cohesive devices and transitions to organize content at the level of paragraph(s) and whole text effectively; ◆ Select an appropriate style according to their audience; ◆ Write multiple drafts, and make use of idea-gathering strategies, peer-editing and proof-reading.

The following genres and modes are highly recommended in the teaching of writing:

- Informal, formal letters (requesting information, applying for a job, complaining, etc. and writing emails);
- CVs, ads, memos, taking notes;
- Brief biographical texts chronologically ordered;
- Reports on projects or action plans;
- Explanations of processes (e.g.: recycling waste paper, manufacturing, working machines...);
- Short essays on a variety of interesting/relevant topics related to the textbook content and field of interest.
- Narrative, descriptive, expository, and argumentative essays.

The writing tasks must be closely linked to the following topics:

- ◆ **Education**
- ◆ **Inventions**
- ◆ **Business**
- ◆ **Natural Phenomena**
- ◆ **Agriculture**
- ◆ **Environment**
- ◆ **Safety at Work**
- ◆ **Citizenship**

Language development is also determined by the attainment of language functions and structures. As a reminder, two types of functions need to be catered for in this syllabus - *social and rhetoric functions as shown in the chart below:*

Functions		Grammar	Vocabulary
Social functions	Rhetoric functions		
<ul style="list-style-type: none"> - Making and responding to requests - Responding to good and bad news - Expressing regret - Complaining - Apologising - Asking for advice - Giving advice - Expressing opinion - Asking for opinion - Agreeing and disagreeing - Expressing certainty and uncertainty - Expressing lack of understanding and asking for clarification 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Defining ◆ Cause and effect ◆ Purpose ◆ Addition ◆ Concession ◆ Comparing and contrasting 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Past perfect; ◆ Future perfect; ◆ Conditional 3/Wish, If only (past); ◆ Reporting commands, statements, and questions in the present and past. ◆ Modals: present past and past; ◆ Infinitive vs. Gerund; ◆ Phrasal verbs with particular focus on the meaning of particles (e.g. up for increasing, down for decreasing); ◆ Passive voice and its uses; ◆ Passive with modals and its uses; ◆ Restrictive and non-restrictive clauses; ◆ Linking words. <p><small>NB. The various structures cited above must occur naturally in both the written and spoken texts.</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Vocabulary related to each topic; ◆ Collocations ; ◆ Poly-words, sense relations; ◆ Idiomatic expressions; ◆ Suffixes, prefixes and their meaning.

3.4 Teaching Methodology

Teaching materials and classroom management in technical and vocational training ought to be aligned with the theories of learning underpinning the Competency-Based Approach. The two components encompass a large number of interwoven elements interacting in the classroom. It is indeed in the classroom situation where such interaction between teacher, students and teaching materials (textbook) determines the degree of success or failure of any course. The use of instructional materials and the role of teacher and student are key components in the successful implementation of the EFL syllabus.

Instructional standards in the vocational education aim at developing:

1. *instructional activities that integrate the four language skills to emphasize the holistic nature of learning;*
2. *language tasks that enhance students' communicative competence;*
3. *activities that focus on the acquisition of communication skills necessary for students to function in real-life situations;*
4. *instruction that focuses on the development of the receptive skills (listening and reading) before the development of the productive skills (speaking and writing);*
5. *a variety of grouping strategies (whole-group, small-group, pair work, individual work) in the classroom to facilitate student-centered instruction;*
6. *instructional activities that are varied in order to address the different learning styles (aural, oral, visual, kinesthetic) of the students;*
7. *activities that integrate language and culture so that students learn about their own culture and the cultures of others;*
8. *learning activities that tap higher level thinking processes (analysis, synthesis, and evaluation);*
9. *instructional activities that require students to take active roles in the learning process; transferring critical thinking to real problem-solving situations in their everyday lives.*

Adapted from : Model Standards for Adult Education Programs - 1992.

3.4.1 Teaching materials

It goes without saying that teaching materials for technical and vocational education to teach English as a foreign language should abide by the same teaching approach aiming at developing the generic skills of students and the global competencies needed for integration in the job market and other social environments. Textbooks should make of learners' needs a priority to function in the language classroom. Use of instructional materials (textbooks, handouts, teaching aids, use of the interactive whiteboard, video projector,...) would enormously help the teacher in developing students' language competencies to communicate fluently and appropriately.

Supplementary materials can also be provided to enhance the learning and boost students' lexical and grammatical knowledge at the beginning stages and gradually train them to make of communication an effective medium to get things done. Content presented to students in a scaffolding mode allows students to progressively gain self confidence in their potential and develop strategies for autonomous learning.

3.4.2 Classroom management

Classroom management is central to good teaching practice. Teachers have to acquire the necessary skills to maintain discipline and good conduct. Creating a good learning environment is prerequisite to language and intellectual development of students.

➤ **Teacher's Role**

The teacher has a major role in the implementation of the English syllabus. He has to make the right choices, the right decisions and commit herself to the profession to improve the quality of teaching and learning. In addition to the teaching materials available, the teacher is a resource himself. His role is no longer limited to providing information. It extends to making sure that learning is really taking place and that the target competencies are gradually developed through the basic skills and projects assigned.

The Teacher of EFL in vocational training has to:

- *Raise students' awareness to active learning;*
- *Train them in study skills;*
- *Change their negative attitudes and foster their motivation;*
- *Change their role from knowledge receivers to investors in the learning process;*
- *Scaffold and recycle instruction with regard to basic skills.*

➤ **Student's Role**

The role of student in the learning process is equally important in the attainment of teaching goals. Students ought to invest a lot in the learning process and help teacher build language content and contribute, in a cooperative way, to the achievement of group work activities. They have to realize that knowledge must not be poured in their heads; it is integrated and shared with others. Developing learner training strategies is one way towards enabling learners to become independent and accountable.

3.4.3 Programme requirements

■ Programme coverage:

All learners must cover the 8 units (4 each semester); Second Year vocational textbooks ought to include four supplementary reading passages. These reading texts should be task-based and related to the themes below:

- ◆ *Safety at work*
- ◆ *Technology – car industry and aeronautics*
- ◆ *Agriculture*
- ◆ *Tourism*
- ◆ *Job opportunities*

■ Continuous assessment :

Teachers assess learners' performance either holistically or analytically. Quizzes and tests should tap:

- ◆ *The language skills and competencies*
- ◆ *Language: grammar, vocabulary, functions, etc.*
- ◆ *Writing competencies*

Continuous assessment modes:

- ◆ *3 quizzes (15 to 20 minutes) per semester*
- ◆ *2 summative tests per semester*

Assessment could provide constructive feedback to both teacher and students about the degree of success attained with regard to the teaching/learning outcomes.

3.4.4 Tips for teachers

- ❖ **Lesson plan:** Six-Stage Lesson plan

Lesson preparation is of paramount importance in determining the success of a teacher's daily performances. It is necessary for the teacher to make the appropriate changes concerning the textbook units in the light of students' needs and learning expectations. Students have to be motivated through varied teaching materials gauged to their needs and interests.

The lesson plan format below is often used for effective instruction, especially for vocational streams.

BEFORE YOU START

Set the teaching aim	<i>Determine what your students will be able to do upon completion of this teaching session.</i>
-----------------------------	--

Lesson stage	Definition
Warm-up or Review	<i>Provide an activity to focus learner attention on the lesson objective and/or an activity that encourages learners to use previously taught skills/vocabulary that tie into the lesson.</i>
Introduce	<i>Establish the purpose of the lesson by stating the objective and relating it to the learner's own life. "After this lesson, you will be able to . . ."</i>
Present	<i>Present new information and checks for comprehension.</i>
Practice	<i>Learners are provided opportunities to practice the new knowledge that has been presented.</i>
Evaluate	<i>Provide an activity that assesses individual learners on their attainment of the lesson objective.</i>
Apply	<i>Learners use the language /information/ material/ in a new situation.</i>

Adapted from : NewInstructorCALPRO.pdf

❖ The SQ4R: A METHOD TO UNDERSTAND BETTER

The Method is recommended to reading long texts such as those suggested as supplementary reading texts for Second Year Vocational streams. **SQ4R** method stands for:

- Survey - Question - Read - Recall - Review - Reflect

Survey the text

- Read the title, headings, and subheadings.
- Look at pictures, captions under pictures, charts, graphs or maps.
- Skim any questions at the end.
- Read the introductory and concluding paragraphs.
- Read summary or abstract.
- Anticipate or predict.

Question while you are surveying

- Turn the title, headings, and/or subheadings into questions.
- Ask yourself, "What do I already know about this subject?"
- Read questions at the end of the chapters or after each subheading.
- Ask yourself, "How can I answer the questions under the text?"

When you begin to Read

- Look for answers to the questions you first raised.
- Answer questions at the beginning or end of chapters or study guides.
- Reread captions under pictures, graphs, etc.
- Note all the underlined, italicized, bold printed words or phrases.
- Reduce your speed for difficult passages.
- Stop and reread parts which are not clear.
- Read only a section at a time and recite after each section.

Recall after you've read a section:

- Orally ask yourself questions about what you have just read and/or summarize, in your own words, what you read.
- Take notes from the text but write the information in your own words.
- Underline/highlight important points you've just read.
- Use the method of recitation which best suits your particular learning style.
- Remember to look for answers as you read and to recite or take notes before moving on.
- Recall/try remembering key terms and concepts.
- Tell your peer what the text is about.

Review with your peer

- Share ideas with your peer. Refer to the text.
- When you study a text, try to link new facts, terms, and concepts with information you already know.

Reflect about your reading

- Read your notes and check your memory by reciting and quizzing yourself again.
- Seek to explain why you have / have not been able to read effectively.
- Think of ways to improve your reading.

Adapted from www.wvup.edu/academics/learning_center/sq4r_reading_method.html

SECTION IV

Evaluation and Assessment

Overview

Evaluation is one of the most important processes of the English vocational curriculum. Reliable evaluation tools must be used to provide constant feedback on the implementation of all the curriculum components – attainment of intended goals, effectiveness of teaching materials, conduciveness of learning environment, and validity of assessment tools. If assessment yields positive results, this means that previous development stages in syllabus design and classroom practice have somehow been successful.

In this section, the focus is mainly on both *formative* and *summative* assessment as viewed by the Standards-Based approach. Assessment in this Baccalaureate cycle is an important tool for all partners. It is important for teachers to evaluate the progress their students make after a period of instruction; it is important for students to feel confident about their progress and change their learning strategies. It is also important for educators and parents to account for their efforts and investments. But the peak of this course of study is the Vocational Baccalaureate exam!

Although assessment is that important in education, teachers often give it a perfunctory thought and consider it and teaching as distinct entities, while they should be considered analogous and interrelated. But in terms of influence, research has proved that assessment has a stronger impact on students than teaching:

“Assessment, rather than teaching, has a major influence on students’ learning. It directs attention to what is important. It acts as an incentive for study. And it has a powerful effect on what students do and how they do it. Assessment also communicates to them what they can and cannot succeed in doing. For some, it builds their confidence for their future work; for others, it shows how inadequate they are as learners and undermines their confidence about what they can do in the future.” Boud, D., & Falchikov, N. (2007) p. 3.

Assessment can be viewed in three dimensions as explained in the graph below:

Assessment		
assessment for Learning	assessment as Learning	assessment of Learning
<i>allows teacher to use data derived from assessment about students' knowledge and skills to guide their teaching – the wash-back effect of testing.</i>	<i>helps students become more aware of their own learning practice - providing them with a scope of reflection to monitor their learning process and self-assessment strategies.</i>	<i>enables teachers to gather evidence from students' performance and compare it against the intended learning outcomes.</i>

Though the three dimensions seem to stress specific target objectives, they all bear on the same concept of reinforcing and directing learning/teaching towards the intended goals.

The Standards-Based approach to assessment is mainly concerned about assessing the learning outcomes, specifying the tasks to be accomplished by students/testees and determining the benchmarks and the assessment criteria for each level of attainment.

It is within the Standards-Based Framework that the target competencies and basic skills of students ought to be assessed. The Standards-Based procedures are viewed as the most appropriate to determine a set of terminal learning performances and skills. Based on accurate assessment criteria and performance indicators, such performances indicate the mastery of skills and predict the capability to integrate in the workplace after obtaining the Vocational Baccalaureate.

Rubrics

Assessing students' language skills and competencies according to pre-established criteria can be very accurate. So instead of the holistic or impressionistic view, the teacher, by using rubrics, can approximate students' performances in basic skills and determine the level or levels they have attained. In assessment, when students know exactly what is expected of them and the teacher explains to students the expected achievement levels, performances are usually excellent and outstanding. The following grid is suggested for teachers to test/assess students' overall language competencies and skills:

LISTENING COMPREHENSION:

LEVELS		LISTENING STANDARDS & COMPETENCIES	Yes	No
1	Beginning	Can understand single sentences, questions, commands supported by gestures and mime, and speech which is very simple and slow.		
2	Early Intermediate	Can understand phrases and expressions related to areas of most immediate priority (e.g. very basic personal and family information, shopping, local geography, employment) provided speech is clearly and slowly articulated.		
3	Intermediate	Can understand factual information about common everyday or job related topics, identifying both general messages and specific details, provided speech is clearly articulated in a generally familiar accent.		
		Can understand the main points of clear standard speech on familiar matters regularly encountered in work, school, leisure etc.,.		
4	Early Advanced	Can understand standard spoken language, live or broadcast, on both familiar and unfamiliar topics normally encountered in personal, social, academic or vocational life. Extreme background noise may impede understanding.		
		Can understand the main ideas of speech, including technical discussions in his/her field of specialization.		
		Can follow extended speech and complex lines of argument provided the topic is reasonably familiar.		
5	Advanced	Can understand enough to follow extended speech on abstract and complex topics beyond his/her own field.		
		Can recognize a wide range of idiomatic expressions, appreciating register shifts.		
		Can follow extended speech even when it is not clearly structured and when meaning is only implied.		
6	Proficient	Has no difficulty in understanding any kind of spoken language, whether live or broadcast, even delivered at fast native speed.		

SPEAKING:

LEVELS		SPEAKING STANDARDS & COMPETENCIES	Yes	No
1	Beginning	Can understand and use simple utterances to greet, talk about weather, express likes and dislikes, provide personal information about oneself.		
		Can introduce him/herself and others and can ask and answer questions about personal details such as where he/she lives, people he/she knows and things he/she has.		
2	Early Intermediate	Can understand sentences and expressions related to (e.g. very basic personal and family information, shopping, jobs, interests, local geography, employment and so on).		
		Can describe in simple terms aspects of his/her background, immediate environment, and describe a process in simple language.		
3	Intermediate	Can understand the main points of spoken language on familiar matters (job environment, leisure, market, etc.)		
		Can communicate in situations likely to arise whilst traveling in places where the language is spoken.		
		Can describe experiences and processes, hopes and ambitions and give reasons and explanations for opinions and plans.		
4	Early Advanced	Can understand the main ideas of complex spoken text, including technical discussions (presentations) in his/her field of specialization.		
		Can interact with a degree of fluency and spontaneity that makes regular interaction with native speakers quite possible.		
5	Advanced Speaker	Can express him/herself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions.		
		Can use language flexibly and effectively for social, academic and professional purposes.		
6	Proficient Speaker	Can understand with ease almost everything heard or read.		
		Can express him/herself spontaneously, very fluently and precisely.		

READING COMPREHENSION:

LEVELS		READING STANDARDS & COMPETENCIES	Yes	No
1	Beginning	Can understand short, simple adapted texts, dialogues on familiar matters.		
2	Early Intermediate	Can understand very short, simple texts - a single phrase at a time, picking up familiar names, words and basic phrases and re-reading to get the gist.		
3	Intermediate	Can read texts on subjects related to his/her field and interest with a satisfactory level of comprehension (brochures, guides, notices, etc.)		
4	Early Advanced	Can read with a large degree of independence. May have an active reading vocabulary, but may experience some difficulty with low frequency idioms.		
5	Advanced	Can understand in detail lengthy, complex texts, whether or not they relate to his/her own area of specialty.		
6	Proficient	Can understand and interpret critically nearly all forms of the written language including abstract, newspapers, magazines, or highly scientific or technical writings.		
		Can understand a wide range of long and complex texts, appreciating subtle distinctions of style and implicit as well as explicit meaning.		

WRITING:

LEVELS		WRITING STANDARDS & COMPETENCIES	Yes	No
1	Beginning	Can write simple isolated phrases and sentences – name, family and home,...		
2	Early Intermediate	Can write simple phrases and sentences about their family, living conditions, likes and dislikes, describe a job/place, etc.		
		Can write emails and correspond with pen-pals.		
3	Intermediate	Can write about everyday aspects of his/her environment, e.g. people, places, a job or study experience in linked sentences.		
		Can write very short, basic descriptions of events, past activities and personal experiences, memos, notes, etc.		
		Can narrate a story; can write letters of application to thank, complain, persuade, apologize,...		
		Can describe a process in simple sentences and write a description of an event - feelings expressed in simple connected text.		
4	Early Advanced	Can write clear, detailed descriptions of real or imaginary events and experiences, marking the relationship between ideas and following writing conventions of the genre concerned.		
		Can write clear, detailed descriptions on a variety of subjects related to his/her field of interest.		
5	Advanced	Can write clear, well-structured and developed descriptions and texts in a personal, natural style appropriate to the reader in mind.		
		Can write clear, well-structured narrative or argumentative essays, using cohesive devices appropriately and respecting writing conventions.		
6	Proficient	Can write clear, smoothly flowing, complex texts in an appropriate and effective style and a logical structure which helps the reader to find significant points.		

The above rubrics can be applied to evaluate students' performances in English as a medium for communication in all modes. The six levels depict the optimum proficiency levels that can be attained depending on students' potentials and permeability to learning. But for students in vocational streams, consisting of a three-year course, the degree of school attainment may not, in most circumstances, reach the fifth and sixth levels.

Conclusion

This Guide for Technical and Vocational Education and Training (TVET) has attempted to provide a roadmap for teachers, including the most essential elements and guidelines to teach English during the three-year Vocational Baccalaureate cycle in Morocco. The First Section states the aims and intended outcomes, and further describes learners' profiles and the course entry requirements, the Second Section defines the Competency-Based model specifying the target competencies and skills, the Third Section deals with the syllabus, contents and the teaching methodology, while the Fourth Section provides snapshots of evaluation and assessment processes that are aligned with the Standard-Based approach- an approach which is mostly concerned about backward mapping, performance indicators and outcomes.

As a final note, the Ministry of National Education and Vocational Training is highly counting on the Vocational Baccalaureate Project to give a new breath to the whole education system in the country, and this by reconsidering the challenging issues so long worrying educational experts:

- *how schools can open wider educational horizons.*
- *how learning can be improved and students reach their full potentials.*
- *how to make of education an effective tool to promote peace and sustainable development.*
- *How to bridge the gap between education/training and the job market (providing jobs).*

These, and other challenges lying ahead, can hopefully be met by properly implementing the Vocational Baccalaureate. English, one of the main school subject and a tool for transferring technology, would certainly help students acquire the communicative competence necessary at the workplace, and enable them to develop 21st Century skills: ICT literacy, leadership, critical thinking, and problem solving strategies.

References

- ✓ English Language Guidelines 2007, Direction des Curricula, Nadia Edition, Rabat.
- ✓ Bülent Alan and Fredricka L. Stoller Maximizing the Benefits of Project Work in Foreign Language Classrooms V OLUME 43 NUMBER 4 2005 ENGLISH T EACHING FORUM.
- ✓ Brown, Douglas. (1994b). *Teaching by Principles: an interactive approach to language pedagogy*. New Jersey: Prentice Hall Regents.
- ✓ Chaibi, Ahmed. (2002). *Teaching Vocabulary: practical and theoretical considerations*. In MATE newsletter, Fall 2002.
- ✓ Coady, J. and Huckin, T. (1997). *Second Language Vocabulary Acquisition: a rationale for pedagogy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ✓ M.E.N. (1996). *Recommandations pédagogiques et programmes de l'anglais dans l'enseignement secondaire*.
- ✓ Munby, J.(1978). *Communicative Syllabus Design*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ✓ Dubin and Olshtain. (1986). *Course Design: developing programmes and materials for language learning*. New directions in language teaching. Cambridge. Cambridge University Press.
- ✓ Grabe, W. (1991). *Current Developments in Second Language Reading Research*. "TESOL Quarterly, 25"(3), 375-
- ✓ Nunan, D. (1989). *Designing Tasks for the Communicative Classroom*. New York: C. U. P.
- ✓ Falchikov, N. (2007). *In: Rethinking Assessment in Higher Education* (Boud, D. & Falchikov, N.), pp. 128-144. Abingdon. Routledge.
- ✓ Peter van Engelshoven, *Workshop on principles of curriculum development for VET*,
- ✓ CARDS programme work material, Belgrade, 2003, page No7.

Webliography

- ✓ <http://www.impactseries.com/grammar/becoming.html>. (Oct.5th 2006.)
- ✓ <http://www.eslpartyland.com/teachers/nov/grammar.html>. (Oct.5th 2006.)
- ✓ http://www.esl.about.com/cs/techingtechnique/a/a_teachergrammar.htm.(Oct.11th 2006.)
- ✓ <http://www.Gabrielatos.com/MindingOurPs.htm>.2006.(Nov.18th 2006)
- ✓ <http://www.calpro/eslguide.pdf>
- ✓ Website: www.africa-union.org
- ✓ http://www.vetserbia.edu.rs/methodology_of_curriculum
- ✓ <https://teaching.unsw.edu.au/standards-based-assessment>.
- ✓ <http://www.lasc.edu/students/bridges-to-success/documents/NewInstructorCALPRO.pdf>

SG05 : Mathématiques

I. Préambule

L'enseignement des mathématiques aux baccalauréats professionnels permet l'acquisition de connaissances et de méthodes nécessaires à chaque élève pour construire son avenir personnel, professionnel et citoyen, et préparer la poursuite d'études supérieures. Cet enseignement contribue aussi au développement des compétences transversales relatives à l'autonomie, la prise d'initiative, la créativité et la rigueur.

Le programme de mathématiques aux baccalauréats professionnels consolide les acquis des élèves, les organise, les développe et élargit les domaines d'application. Il fournit entre autres des outils permettant aux élèves de suivre avec profit les enseignements des disciplines scientifiques et professionnelles, comme il leur permet d'acquérir la démarche mathématique et expérimentale en développant les capacités d'observation, de recherche, d'expérimentation, d'abstraction, de raisonnement et de communication. Il permet aussi le développement des capacités d'auto-apprentissage et d'adaptation aux exigences changeantes de la vie active et aux nouveautés de l'environnement culturel, scientifique, technologique et professionnel.

Ainsi, les objectifs de l'enseignement des mathématiques aux baccalauréats professionnels doivent refléter l'importance de la culture mathématique et sa contribution dans l'intégration du citoyen dans une société qui se développe continuellement. Dans cette perspective, les programmes de mathématiques visent les objectifs suivants :

II. Objectifs généraux :

1. Développer la capacité de l'apprenant à résoudre des problèmes par la mise en œuvre des démarches d'investigation et d'expérimentation ;
2. Fournir les outils mathématiques et logiques nécessaires pour les disciplines générales et professionnelles ;
3. Développer la capacité de l'apprenant à utiliser le raisonnement mathématique ;
4. Développer la capacité de communication écrite et orale ;
5. Fournir à l'élève des bases solides en mathématiques qui le qualifient pour la poursuite des études supérieures ou pour l'intégration dans la vie professionnelle dans des circonstances appropriées.

III. La démarche pédagogique :

La démarche pédagogique à mettre en œuvre doit :

1. Prendre en compte les acquis des élèves :

Les rubriques du programme de chaque niveau du cycle Baccalauréat Professionnelle situent dans le prolongement des programmes des niveaux antérieurs. L'architecture des programmes propose une progression en spirale qui permet à l'élève de revenir plusieurs fois sur la même notion afin de la renforcer et la développer. Il est donc utile, avant l'introduction d'une notion, de connaître les acquis effectifs des élèves. Ceci permet à l'enseignant d'adapter, en conséquence, la suite de son enseignement et le cas échéant de gagner du temps en évitant des redites.

2. Privilégier une pédagogie s'appuyant sur des situations réelles ou liées aux champs professionnels

La démarche consiste à bâtir des mathématiques le plus souvent possible, à partir de problèmes apportés notamment par les disciplines scientifiques et professionnelles et, en retour, à utiliser les savoirs mathématiques comme outils pour la résolution de problèmes issus des autres disciplines ou de

la vie courante. Les situations étudiées doivent fréquemment être issues du ou des champs professionnels.

3. Privilégier une démarche d'investigation

Cette démarche vise à limiter la transmission des connaissances (du professeur vers l'élève) au profit de la construction du savoir par l'élève. Elle favorise la construction des savoirs et des capacités à partir de situations problèmes motivantes, réelles ou proches de la réalité pour conduire l'élève à :

- S'appropriier le problème ;
- Rechercher, extraire et organiser l'information utile ;
- Expérimenter (en utilisant éventuellement des outils logiciels) en s'appuyant sur des calculs numériques, des représentations ou des figures ;
- Chercher des exemples ou des contre-exemples, simplifier ou particulariser une situation, reformuler un problème ;
- Emettre une conjecture ;
- Raisonner, argumenter, valider un résultat ;
- Communiquer à l'aide d'un langage mathématique clair et rigoureux.

4. Proposer des activités de synthèse :

Des activités de synthèse et de structuration des connaissances et des savoirs –faire concluent la séance d'investigation ou de résolution de problèmes.

5. Accorder une place aux Technologies de l'Information et de la Communication dans l'enseignement des mathématiques

Les programmes de mathématiques au Baccalauréat Professionnel prévoient un usage incontournable des TIC dans l'enseignement des mathématiques. Les possibilités d'application offertes par les techniques informatiques contribuent dans bien des domaines à la compréhension de concepts mathématiques et scientifiques. Elles permettent entre autres d'expérimenter, de simuler, d'émettre des conjectures ou des hypothèses...

Par ailleurs, l'outil informatique doit être sollicité lorsque son utilisation apporte une plus-value à l'enseignement dispensé et selon un scénario pédagogique bien déterminé.

Par exemple :

- le tableur pour les activités en analyse (suites numériques, représentations graphiques..), en probabilités...
- l'internet pour les recherches documentaires...

IV. L'évaluation

L'évaluation des acquis est indispensable à l'enseignant dans la conduite de son enseignement. Il lui appartient d'en diversifier le type et la forme : évaluation écrite ou orale, individuelle ou collective, avec ou sans TIC.

Programme de mathématiques au cycle Baccalauréat Professionnel

L'ensemble du programme concerne trois domaines mathématiques :

Analyse et Algèbre

Dénombrement et probabilités

Organisation du programme

Le programme fixe les objectifs à atteindre en termes de capacités. Il est conçu pour favoriser une acquisition progressive des notions et leur perpétuation. Son plan n'indique pas la progression à suivre.

1. Analyse et Algèbre

Ce domaine vise essentiellement la résolution des problèmes de la vie quotidienne et professionnelle relevant de la modélisation de phénomènes continus ou discrets. Ainsi, on consolide l'ensemble des fonctions mobilisables, enrichi de nouvelles fonctions de référence, la fonction logarithme népérien et la fonction exponentielle. L'étude de phénomènes discrets fournit un moyen d'introduire les suites et leur génération en s'appuyant sur des registres différents (algébrique, graphique, numérique, géométrique) et en faisant appel à des logiciels. Les interrogations sur leur comportement amènent à une première approche de la notion de limite qui sera développée en classe de la deuxième année du baccalauréat.

Les objectifs principaux de ce domaine sont :

- Traduire en langage mathématique et résoudre des problèmes à l'aide d'équations, de suites, de fonctions... ;
- Construire et exploiter des représentations graphiques ;
- Utiliser le type de raisonnement convenable selon la situation étudiée .

2. Dénombrement et Probabilités

L'introduction de ce module a pour objectif de rendre les élèves capables :

- de choisir le modèle de dénombrement adéquat selon la situation étudiée ;
- d'étudier et modéliser des expériences relevant de l'équiprobabilité
- de proposer un modèle probabiliste à partir de l'observation de fréquences dans des situations simples.
- d'interpréter des événements de manière ensembliste ;
- de mener à bien des calculs de probabilité. Les situations étudiées concernent des expériences à une ou plusieurs épreuves

Première année du cycle du baccalauréat

Algèbre		
1-Éléments de logique		
<i>Capacités attendues</i>	<i>Contenus</i>	<i>Recommandations pédagogiques</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Utiliser le raisonnement convenable selon la situation étudiée ; ○ Rédiger des raisonnements mathématiques et des démonstrations claires et logiquement correctes ; ○ Etudier la vérité d'une proposition logique ; ○ Comprendre le sens d'une proposition logique et donner sa négation. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Propositions ; opérations sur les propositions ; les quantificateurs ; ○ Les raisonnements mathématiques : raisonnement par l'absurde ; raisonnement par disjonction des cas ; raisonnement par équivalence. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ On approchera les propositions, les lois logiques et les méthodes de raisonnement à partir d'activités diverses et variées en relation avec les acquis de l'élève et à partir de situations mathématiques, déjà rencontrées, et dont le côté mathématique ne doit pas faire entrave à leurs résolutions... ; ○ On évitera toute construction théorique et tout usage excessif des tableaux de vérité ; ○ Les résultats concernant la logique devront être exploités dans les différents chapitres du programme à chaque fois que l'occasion se présente.
2-Dénombrement		
<i>Capacités attendues</i>	<i>Contenus</i>	<i>Recommandations pédagogiques</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Utiliser l'arbre des choix dans des situations de dénombrement ; ○ Appliquer le dénombrement pour résoudre des problèmes variés. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Principe général du dénombrement ; ○ Nombre d'arrangements, nombre de permutations, nombre de combinaisons ; ○ Propriétés des nombres C_n^p ; ○ Applications : Tirage simultané, tirage avec remise, tirage sans remise. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ On présentera le dénombrement à l'aide du principe du produit, du principe de la somme, et de la technique de l'arbre ; ○ Il faudra diversifier les activités issues de la vie quotidienne.

3- Calcul numérique		
<i>Capacités attendues</i>	<i>Contenus</i>	<i>Recommandations pédagogiques</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Utiliser la proportionnalité pour traiter des situations variées. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La proportionnalité ; les pourcentages ; l'échelle. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ On rappellera la notion de la proportionnalité et les autres notions en relation avec elle, et on les renforcera dans des situations en rapport avec les spécificités de ces deux branches.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Résoudre des équations et des inéquations se ramenant à la résolution d'équations et d'inéquations du premier degré à une inconnue ; ○ Résoudre des systèmes du premier degré à deux inconnues par les différentes méthodes étudiées ; ○ Mathématiser des situations faisant intervenir des quantités variables, se ramenant à la résolution d'équations, d'inéquations et de systèmes. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Equations et inéquations du premier degré ou du second degré à une inconnue ; ○ Signe d'un trinôme du second degré ; ○ Système de deux équations du premier degré à deux inconnues. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La résolution des équations et inéquations du premier degré ou du second degré à une inconnue et des systèmes de deux équations du premier degré à deux inconnues, a déjà été pratiquée, on évitera de la présenter de nouveau. ○ Il faudra consolider et renforcer toutes ces notions, dans le cadre d'activités variées et bien choisies et dans le cadre de la mathématisation de problèmes issus de la vie quotidienne ou des matières de la spécialité, pour faire acquérir aux élèves les habiletés et les capacités attendues.
4- Les suites		
<i>Capacités attendues</i>	<i>Contenus</i>	<i>Recommandations pédagogiques</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Reconnaître une suite arithmétique ou géométrique et déterminer sa raison et son premier terme ; ○ Calculer la somme de n termes consécutifs d'une suite arithmétique ou géométrique ; ○ Utiliser les suites arithmétiques et les suites géométriques pour résoudre des problèmes variés 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Suites numériques ; ○ Suites arithmétiques ; ○ Suites géométriques. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ On présentera les suites à partir de situations convenables ; ○ Toute construction théorique de la notion de suite est hors programme ; ○ La leçon des suites constituera une occasion pour familiariser les élèves avec l'usage de l'outil informatique.

Analyse

1-Généralités sur les fonctions (rappel et compléments)

<i>Capacités attendues</i>	<i>Contenus</i>	<i>Recommandations pédagogiques</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Comparer deux expressions en utilisant différentes techniques ;○ Déduire les variations d'une fonction ou ses valeurs maximales et minimales à partir de sa représentation graphique ou de son tableau de variations ;○ Lier la lecture et l'interprétation de certaines représentations graphiques à certaines propriétés des fonctions.	<ul style="list-style-type: none">○ Fonction paire ; fonction impaire ; interprétation graphique ;○ Fonction majorée, fonction minorée, fonction bornée ;○ Comparaison de deux fonctions ; interprétation graphique ;○ Monotonie d'une fonction ; taux de variation ;○ Extremums d'une fonction.	<ul style="list-style-type: none">○ On familiarisera les élèves à déduire les variations d'une fonction numérique à partir de sa représentation graphique ; on s'intéressera aussi au tracé des courbes ;○ On utilisera, dans la limite des moyens disponibles, la calculatrice et des logiciels permettant l'étude des fonctions.

2- Les limites

<i>Capacités attendues</i>	<i>Contenus</i>	<i>Recommandations pédagogiques</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Etre capable de calculer les limites des fonctions polynômes et des fonctions rationnelles en $x_0, +\infty$ et $-\infty$.	<ul style="list-style-type: none">○ Limites des fonctions : $x \rightarrow x, x \rightarrow x^2, x \rightarrow x^3$ et les limites de leurs inverses en zéro, $+\infty$ et $-\infty$;○ Limite à droite et limite à gauche ;○ Opérations sur les limites ;○ Limites des fonctions polynômes et des fonctions rationnelles.	<ul style="list-style-type: none">○ On présentera la notion de limite de manière intuitive à partir du « comportement » des fonctions de référence figurant au programme et leurs inverses au voisinage de $0, +\infty$ et $-\infty$; et on admettra ces limites ;○ On admettra les limites des fonctions polynômes et des fonctions rationnelles en $+\infty$ et $-\infty$ et en un point de leurs domaines de définition ;○ On déterminera $\lim_{x \rightarrow a} \frac{P(x)}{Q(x)}$ où $P(x)$ et $Q(x)$ sont, des polynômes tels que $Q(a) \neq 0$;○ On admettra les opérations sur les limites finies et infinies et on familiarisera les élèves à utiliser correctement ces opérations.

3- Dérivabilité

<i>Capacités attendues</i>	<i>Contenus</i>	<i>Recommandations pédagogiques</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Reconnaître que le nombre dérivé d'une fonction en x_0 est le coefficient directeur ; ○ Reconnaître la dérivabilité des fonctions polynômes et des fonctions rationnelles ; ○ Déterminer l'équation de la tangente à une courbe en un point donné et la construire ; ○ Déterminer la monotonie d'une fonction à partir de l'étude du signe de sa dérivée ; ○ Résoudre des problèmes d'application sur les valeurs minimales et les valeurs maximales ; ○ Déterminer le signe d'une fonction à partir de son tableau de variations ou de sa représentation graphique. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre dérivé d'une fonction en un point ; interprétation géométrique du nombre dérivé ; droite tangente à une courbe en un point x_0 ○ Equation cartésienne de la droite tangente ; Dérivabilité sur un intervalle ; fonction dérivée ; ○ Dérivabilité sur un intervalle, fonction dérivée ; ○ Dérivation des fonctions : $x \rightarrow a, x \rightarrow ax, x \rightarrow x^n$; ○ Dérivation des fonctions : $f + g, \lambda f, fg, \frac{1}{f}, \frac{f}{g}, f^n (n \in \mathbb{N}^*)$, ○ Monotonie d'une fonction et signe de sa dérivée ; extrémums d'une fonction dérivable sur un intervalle. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ On admettra les deux propriétés concernant la monotonie et le signe de la dérivée ainsi que les opérations sur les fonctions dérivées.

4- Etude et représentation d'une fonction

<i>Capacités attendues</i>	<i>Contenus</i>	<i>Recommandations pédagogiques</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Utiliser les éléments de symétrie de la courbe d'une fonction pour réduire son domaine d'étude ;○ Représenter des fonctions polynômes de degré deux ou trois et des fonctions homographiques ;○ Utiliser la représentation d'une fonction ou son tableau de variations pour étudier les solutions de certaines équations et inéquations	<ul style="list-style-type: none">○ Asymptote horizontale ; asymptote verticale ;○ Exemples d'étude et de représentation des fonctions : $x \rightarrow ax^2 + bx + c$, $x \rightarrow ax^3 + bx^2 + cx + d$ et $x \rightarrow \frac{ax+b}{cx+d}$	<ul style="list-style-type: none">○ On se limitera admettra les branches infinies de la courbe d'une fonction polynôme de troisième degré ;○ On s'intéressera à la résolution graphique des équations et des inéquations de la forme $f(x)=c$, $f(x)\leq c$, f étant une fonction figurant au programme, dans le cas où la résolution algébrique n'est pas à la portée des élèves.

Deuxième année du cycle du baccalauréat

1- Analyse

1-1-Suites numériques

Capacités attendues	Connaissances	Recommandations pédagogiques
<ul style="list-style-type: none"> ○ Utiliser les suites géométriques et les suites arithmétiques pour étudier les suites numériques de la forme $u_{n+1} = au_n + b$; ○ Utiliser les limites des suites de référence pour déterminer les limites des suites numériques ; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les suites numériques de la forme : $u_{n+1} = au_n + b$ et la représenter graphiquement ; ○ Limite d'une suite numérique : <ul style="list-style-type: none"> - limites des suites de référence : $(n)_n ; (n^2)_n ; (n^3)_n ; (n^p)_n ; (\sqrt{n})_n ; \left(\frac{1}{n}\right)_{n>0} ; \left(\frac{1}{n^2}\right)_{n>0} ; \left(\frac{1}{n^3}\right)_{n>0} ; \left(\frac{1}{\sqrt{n}}\right)_{n>0} ; \left(\frac{1}{n^p}\right)_{n>0}$ avec p entier naturel, $p \leq 3$ - Limite de la suite géométrique (a^n), avec a un nombre réel ; ○ opérations sur les limites. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ .une étude théorique de la notion de limite d'une suite est hors programme ○ on admet les limites des suites : $(n)_n ; (n^2)_n ; (n^3)_n ; (n^p)_n ; (\sqrt{n})_n ; \left(\frac{1}{n}\right)_{n>0} ; \left(\frac{1}{n^2}\right)_{n>0} ; \left(\frac{1}{n^3}\right)_{n>0} ; \left(\frac{1}{\sqrt{n}}\right)_{n>0} ; \left(\frac{1}{n^p}\right)_{n>0}$ avec p entier naturel supérieur à 3 ○ toutes les limites citées dans le contenu du programme sont considérées comme limites référentielles ; ○ Les opérations sur les limites finies, et les limites infinies sont à admettre, et il faut habituer les élèves à les utiliser correctement ;

1.2- dérivabilité et étude des fonctions numériques

Capacités attendues	Connaissances	Recommandations pédagogiques
<ul style="list-style-type: none"> ○ Maîtriser le calcul des dérivées des fonctions usuelles ; ○ Déterminer les variations d'une fonction, à partir du signe de sa dérivée ; ○ Déterminer le signe d'une fonction à partir de son tableau des variations ; ○ Résoudre graphiquement des équations de la forme : $f(x) = \lambda$, et des inéquations de la forme : $f(x) \leq \lambda$, avec f une fonction numérique. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Révision de ce qui a été étudié en première année : l'utilisation de fonction dérivée, dans le cas de fonction polynôme de deuxième, et troisième degré, et de fonction homographique ○ L'étude de la fonction : $x \rightarrow \sqrt{ax + b}$. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ On fait un rappel de la notion de dérivée et de ses applications à partir d'activités variées ; ○ A partir de l'étude des exemples de fonctions polynômes, fonctions rationnelles, on fait maintenir les acquis des élèves autour de la dérivabilité, et les limites, de la, de l'approchement d'une fonction par une fonction affine, des éléments de symétrie de la courbe d'une fonction, et la résolution de quelques équations et inéquations graphiquement ; ○ L'étude du signe de $f'(x)$, ne doit poser aucune difficulté pour les élèves.

1.3- Fonctions logarithmes

Capacités attendues	Connaissances	Recommandations pédagogiques
<ul style="list-style-type: none"> ○ Maîtriser le calcul sur les logarithmes ; ○ Maîtriser la résolution des équations, des inéquations, et des systèmes logarithmiques simples ; ○ Utilisation de la calculatrice (ou des TIC) pour calculer des valeurs approchées du logarithme d'un nombre réel strictement positif ou pour déterminer une valeur approchée d'un nombre dont le logarithme est connu ; ○ Maîtriser l'étude et la représentation d'une fonction dont l'expression contient la fonction logarithme népérien. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le logarithme népérien ; la notation \ln ○ Les formules $\ln(ab)$; $\ln\left(\frac{1}{b}\right)$; $\ln\left(\frac{a}{b}\right)$; $\ln(\sqrt{a})$; $\ln(a^n)$; $(n \in \mathbb{Z})$; ○ Etude et représentation de la fonction $x \rightarrow \ln(x)$; ○ Les fonctions primitives de la fonction $x \rightarrow \frac{u'(x)}{u(x)}$ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ On introduit la fonction \ln comme étant la fonction primitive de la fonction $x \rightarrow \frac{1}{x}$ sur $]0, +\infty[$ qui s'annule en 1 ; ○ On admet dans ce niveau que : $\lim_{x \rightarrow +\infty} (x) = +\infty$; et $\lim_{x \rightarrow 0^+} (x) = -\infty$; ○ On admet aussi la fonction dérivée de la fonction logarithme népérien.

1.4- Fonctions exponentielles

Capacités attendues	Connaissances	Recommandations pédagogiques
<ul style="list-style-type: none"> ○ Maîtriser le calcul sur les logarithmes ; ○ Maîtriser la résolution des équations, des inéquations, et des systèmes exponentielles logarithmiques simples ; ○ Utilisation de la calculatrice (ou des TIC) pour calculer des valeurs approchées du e^a tel que a un nombre réel strictement positif, ou pour déterminer une valeur approchée d'un nombre a, tel que e^a est un nombre connu ; ○ Maîtriser l'étude et la représentation d'une fonction dont l'expression contient la fonction exponentielle logarithmique. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ –la fonction exponentielle logarithmique ; le symbole \exp ; le nombre e, et l'écriture e^x ○ –les formules e^{a+b} ; e^{a-b} ; e^{-a} ; $(e^a)^n$ ($n \in \mathbb{Z}$) ; ○ Etude et représentation de la fonction $x \rightarrow e^x$; ○ Les fonctions primitives de la fonction $x \rightarrow u(x)e^{u(x)}$ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ On admet que : ○ $\lim_{x \rightarrow +\infty} (e^x) = +\infty$, et $\lim_{x \rightarrow -\infty} (e^x) = 0$; ○ Mettre en évidence la relation : $\begin{cases} a = \ln(b) \\ b > 0 \end{cases} \Leftrightarrow e^a = b$, et l'utiliser pour résoudre des équations, des inéquations, et des systèmes.

1.5- calcul intégral.

Capacités attendues	Connaissances	Recommandations pédagogiques
<ul style="list-style-type: none"> ○ De fonctions en utilisant la fonction primitive et la technique de l'intégration par parties ; ○ Maitriser le calcul de l'aire d'un domaine du plan limité par deux courbes et deux droites parallèles à l'axe des ordonnées ; ○ Maitriser le calcul des volumes des polyèdres usuels ; ○ Appliquer le calcul intégral pour justifier des inégalités simples. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ l'intégrale d'une fonction dérivable sur un intervalle ; ○ Propriétés de l'intégrale : relation de Chasles – bilinéarité- intégrale et l'ordre- Valeur moyenne ; ○ Techniques de calcul de l'intégrale : <ul style="list-style-type: none"> - utilisation des primitives -intégration par parties ; ○ Calcul des aires, et des volumes. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ L'intégrale d'une fonction dérivable sur un segment $[a ;b]$, c'est le nombre $\int_a^b f(x)dx = [F(x)]_a^b = F(b) - F(a)$, non dépendant de la fonction primitive F choisie de f sur $[a ;b]$; ○ on fait la liaison entre l'intégrale d'une fonction sur un segment $[a ;b]$, et l'aire du domaine du plan limité par la courbe de la fonction, l'axe des abscisses, et les deux droites d'équations $x=a$ et $x=b$, et ce à partir d'exemples simples, puis on admet que l'aire de ce domaine c'est le nombre $\int_a^b f(x)dx = F(b) - F(a)$, telle que f est une fonction positive et dérivable sur $[a ;b]$, et F est une fonction primitive choisie de f sur $[a ;b]$; ○ On admet toutes les propriétés, et il faut les interpréter graphiquement en utilisant l'aire d'une surface.

2-statistiques et probabilités

-Calcul des probabilités

Capacités attendues	Connaissances	Recommandations pédagogiques
<ul style="list-style-type: none"> ○ concevoir la simulation convenable suivant l'épreuve aléatoire en question et l'appliquer ; ○ Calculer la probabilité de la réunion de deux événements ; ○ Calculer la probabilité de l'intersection de deux événements ; ○ Calculer la probabilité d'un événement Contraire \bar{A} ; ○ Utiliser le modèle de dénombrement convenable selon la situation étudiée. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expériences aléatoires ; ○ Stabilité de la fréquence d'un événement aléatoire ; ○ Probabilité d'un événement ; ○ Probabilité de deux événements non compatibles ; ○ probabilité d'un événement contraire \bar{A} ○ Indépendance de deux événements ; ○ probabilité de la réunion de deux événements, et l'intersection de deux événements ; ○ équiprobabilité. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Eviter toute introduction théorique de la notion de probabilité ; ○ La connaissance des symboles \cup (réunion), \cap (intersection) et la notation \bar{A} (événement contraire) est exigible ; ○ D'après la répétition d'une épreuve aléatoire simple un assez grand nombre de fois (lancer une pièce de monnaie, tirer une boule d'une urne,.....) on en déduit La stabilité de la fréquence d'un événement aléatoire, puis on admet ce résultat, on peut utiliser la touche "rand" de la calculatrice scientifique (programmable ou non), ou les logiciels intégrés dans l'ordinateur pour cet effet ○ Il faut partir de situations concrètes et progressives, qui permettent aux élèves de s'entraîner progressivement à décrire des épreuves aléatoires avec le langage probabiliste ; ○ On introduit la probabilité d'un événement à partir de la stabilité de la fréquence d'un événement aléatoire ; ○ La probabilité conditionnelle, l'indépendance de deux événements, et la variable aléatoire sont hors programme ; ○ On consolide l'introduction des notions des probabilités, avec des exemples variés couvrant tous les cas possibles ; ○ On applique les probabilités dans des situations variées (commerciales, économiques, et financières).

ORGANISATION PEDAGOGIQUE

I. Considérations générales et modalités de calcul des volumes horaires

1. Les enseignements dispensés dans les formations sont sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel ;
2. Durée du cycle: trois années scolaires correspondant au cycle de l'enseignement secondaire qualifiant ;
3. L'année scolaire organisée par une décision ministérielle est constituée de **34 semaines** d'activités scolaires y compris l'évaluation :
 - Un stage obligatoire de **4 semaines** en entreprises est prévu en fin de 2^{ième} année, sachant qu'il est fortement recommandé de passer un stage en entreprise **d'une semaine** à la fin du Tronc Commun, et de **deux semaines** à la fin de la 1^{ière} année. Cependant, les spécificités de quelques filières pourraient rendre, obligatoires, les stages de fin du Tronc Commun et/ou 1^{ière} année;
 - **3 semaines** pour les examens (1 semaine pour la 1^{ière} Année du baccalauréat et 2 semaines pour la 2^{ième} Année) ;
4. Des enseignements/modules peuvent être communs à un ensemble de filières ;
5. Les enseignements dispensés prennent en considération les exigences des deux possibilités; l'exercice direct d'un métier ou la poursuite des études.

II. Répartition des horaires hebdomadaires des Disciplines de l'enseignement général

Discipline	1 ^{ère} Année	2 ^e Année
Langue et Culture Arabe	2h	2h
Education islamique	2h	1h
Français – Culture et communication	3h	3h
Anglais –culture et communication	3h	3h
Mathématiques	2h	2h
Informatique	2h /15j	2h/15j
Education physique	2h	2h
Total Enseignement Général	15h	14h

III. Répartition des Savoirs ou Modules des enseignements professionnels

Savoir ou module	1 ^{ère} Année	2 ^e Année
Métier et formation	40h	
Exploration du milieu de travail	60h	
Hygiène, propreté et élocution, relations professionnelles	30h 50h	
Principe du savoir vivre	44h	
Le fonctionnement des services du département hébergement	100h	
Vente des services hôteliers	60h	
Offres touristiques du Maroc	60h	
La fonction Réservation	90h	
Intervention en matière de sécurité	60h	
Français appliqué au tourisme		60h
Anglais appliqué au tourisme		80h
Initiation à l'informatique		50h
Langue vivante		60h
Logiciel de gestion hôtelière		60h
Tenue de caisse		60h
Clôture journalière et vérification de nuit		62h
Accueillir la clientèle du groupe		50h
Législation du travail		64h
Techniques de recherche d'emploi		30h
Total Enseignement Professionnel	594 h	576 h

IV. Horaire hebdomadaire global

Type d'enseignement	1 ^{ère} Année	2 ^e Année
Enseignement général	15h	14h
Enseignement professionnel	18 h	18 h
Total	33h	32h

V. Orientations pédagogiques

5.1. Pédagogie du projet

Apprendre à travers le projet :

Aujourd'hui, les modèles **pédagogiques transmissifs** centrés sur les savoirs, où le rôle de l'élève est d'écouter, de tenter de comprendre, de faire consciencieusement ses exercices et de restituer ses acquis dans le cadre de tests de connaissance papier-crayon, le plus souvent individuels et notés, ont cédé la place aux **pédagogies dites actives**, et aux **approches constructivistes**, interactionnistes et systémiques et qui font appel à un autre **contrat didactique**.

En effet, dans ce modèle le rôle de l'élève est de s'impliquer, de participer à un effort collectif pour réaliser **un projet** et construire, par la même occasion, d'autres compétences. Il a droit aux essais et aux erreurs. Il est invité à faire part de ses doutes, à expliciter ses raisonnements, à prendre conscience de ses façons de comprendre, de mémoriser, de communiquer.

Cela modifie considérablement le contrat didactique et interdit à l'élève de se replier et l'oblige, au contraire, à savoir écouter, formuler des propositions, négocier des compromis, prendre des décisions et s'y tenir, partager ses soucis ou ses savoirs ; savoir répartir les tâches et les coordonner ; savoir évaluer l'organisation et l'avancement du travail ; gérer des tensions, des situations d'échecs et in fine une source majeure de **confiance en soi** et un renforcement d'identité ; qui sont à leur tour des ingrédients précieux du rapport au savoir, de l'envie d'apprendre et du sentiment d'en être capable.

Dans une société où la coopération et le travail en réseau deviennent la règle dans les organisations, notamment autour de projets, ce seul objectif pourrait justifier un entraînement intensif dans le cadre scolaire, et au-delà des compétences individuelles, la pédagogie du projet permet aux élèves de prendre conscience de l'importance d'une intelligence collective ou distribuée, de la capacité d'un groupe, s'il fonctionne bien, de se fixer des buts qu'aucun individu ne peut espérer atteindre seul.

Développer l'autonomie et la capacité de faire des choix et de les négocier

Dans un projet, chacun risque d'être emporté par des options collectives qu'il ne comprend ou ne partage pas, faute d'avoir su défendre et faire prévaloir au moins quelques-unes de ses idées. Une démarche de projet favorise donc un double apprentissage :

- d'une part, l'apprentissage de l'autonomie par rapport au groupe, qui permet de à l'individu de se ménager des zones dans lesquelles il reste maître de son action ou du moins d'une partie des modalités, voire des finalités ; pour cela, il faut savoir faire reconnaître sa compétence et se faire déléguer des tâches sans qu'elles soient prescrites dans leur détail ;

- d'autre part, l'apprentissage des façons concrètes de se faire entendre dans un groupe et d'influencer les décisions collectives, de sorte à pouvoir s'y reconnaître.

Ces deux compétences sont étroitement complémentaires. L'individu sauvegarde son autonomie en protégeant une sphère d'activité où il est " maître chez soi " aussi bien qu'en infléchissant les orientations du groupe et les règles du jeu dans le sens de ses propres préférences

5.2. Stage en entreprise :

a) Contexte de la formation en milieu professionnel

La durée de la formation en milieu professionnel est d'une durée de 4 semaines minimum et programmée en fin de 2^{ème} année du baccalauréat.

La formation dispensée en entreprise se déroule sous la responsabilité du chef d'établissement sur la base d'une convention, établie entre l'établissement d'enseignement et la structure d'accueil. Les modalités de mise en œuvre de la convention sont établies conjointement par l'équipe pédagogique et le(s) tuteur(s) : (modes de relations à établir, types d'activités, objectifs et contenus de formation).

L'organisation prendra en compte :

- Les contraintes matérielles des entreprises et des établissements scolaires ;
- Les objectifs pédagogiques spécifiques à ces périodes ;
- Les cursus d'apprentissage.

Les périodes de formation en milieu professionnel sont des phases déterminantes de la formation menant au diplôme et, à ce titre, doivent être en interaction avec la formation donnée en centre de formation.

Cette formation est préparée, mise en œuvre, suivie, exploitée une fois terminée, et évaluée, sous la responsabilité des enseignants en collaboration avec les entreprises concernées.

Elles concourent à l'acquisition des compétences requises pour l'obtention du diplôme et visent à développer les capacités d'autonomie et de responsabilité du candidat à l'issue de sa formation.

A cet effet, elles doivent permettre au futur diplômé :

- d'appréhender par le concret les réalités économiques, humaines, techniques de l'entreprise
- De prendre conscience de l'importance de la compétence de tous les acteurs et services dans une entreprise.
- De participer à des activités afin de conforter et d'acquérir des savoirs et savoir-faire ;
- D'utiliser les matériels ou les outillages spécifiques ;
- D'appréhender les contraintes de sécurité et les méthodes de travail ;
- D'observer et d'analyser au travers de situations réelles, les différents éléments d'une stratégie de qualité et de percevoir concrètement les coûts induits de la non qualité ;
- D'utiliser ses acquis dans le domaine de la communication, en mettant en œuvre, en particulier, de véritables relations avec différents interlocuteurs ;

La diversité des entreprises, liées aux champs professionnels, susceptibles d'accueillir en formation des candidats au Baccalauréat Professionnel, tant par la nature de leurs activités que par leur taille, oblige à une certaine souplesse dans la définition des activités en entreprise et des capacités qu'elles permettent d'acquérir, ainsi que des modalités qui devront être adaptées à chaque situation particulière.

Le choix des activités les plus pertinentes, en fonction de l'entreprise d'accueil, doit être arrêté par l'équipe de professeurs, en liaison avec l'entreprise ou la collectivité d'accueil. L'annexe pédagogique jointe à la convention fixera les exigences minimum.

b) Rôle du tuteur

La formation du futur professionnel s'appuie sur toute personne de l'entreprise, mais particulièrement sur le tuteur désigné par l'entreprise ou la collectivité d'accueil.

Le tuteur a pour rôle d'accueillir le candidat au Baccalauréat Professionnel et de suivre sa progression en l'aidant à évoluer dans le contexte professionnel.

Il transmet ou fait transmettre au candidat les connaissances spécifiques, pratiques et techniques indispensables au futur professionnel.

Il lui facilite l'accès aux différents secteurs présentant un intérêt professionnel, économique et social pour sa formation.

Tout en lui apportant les informations de base indispensables, il doit favoriser sa capacité d'autonomie et encourager sa curiosité dans le cadre d'une situation de travail et d'un environnement nouveau.

Organisation

Au terme d'une convention de stage entre établissement, lieu de formation et l'entreprise d'accueil pour le stage, au cours de cette période de stage, l'élève doit constituer un dossier comprenant un rapport d'activités conduites en entreprise. Ce rapport est visé par le tuteur de l'élève en entreprise. Ce visa atteste que les activités développées dans le rapport correspondent à celles confiées à l'élève au cours de sa formation en entreprise.

Le rapport d'activités doit faire apparaître :

- la présentation de l'entreprise d'accueil dans son organisation économique, humaine et technique, (Raison sociale, taille, situation économique, capacité d'accueil, ressources humaine,...).
- Des informations sur les postes de travail occupés lors de cette période.
- Les équipements et les immobilisations vus et surtout utilisés.
- Les personnes et leur rang dans l'entreprise (hiérarchie).
- Les travaux réalisés.
- Les compétences acquises ou renforcées.

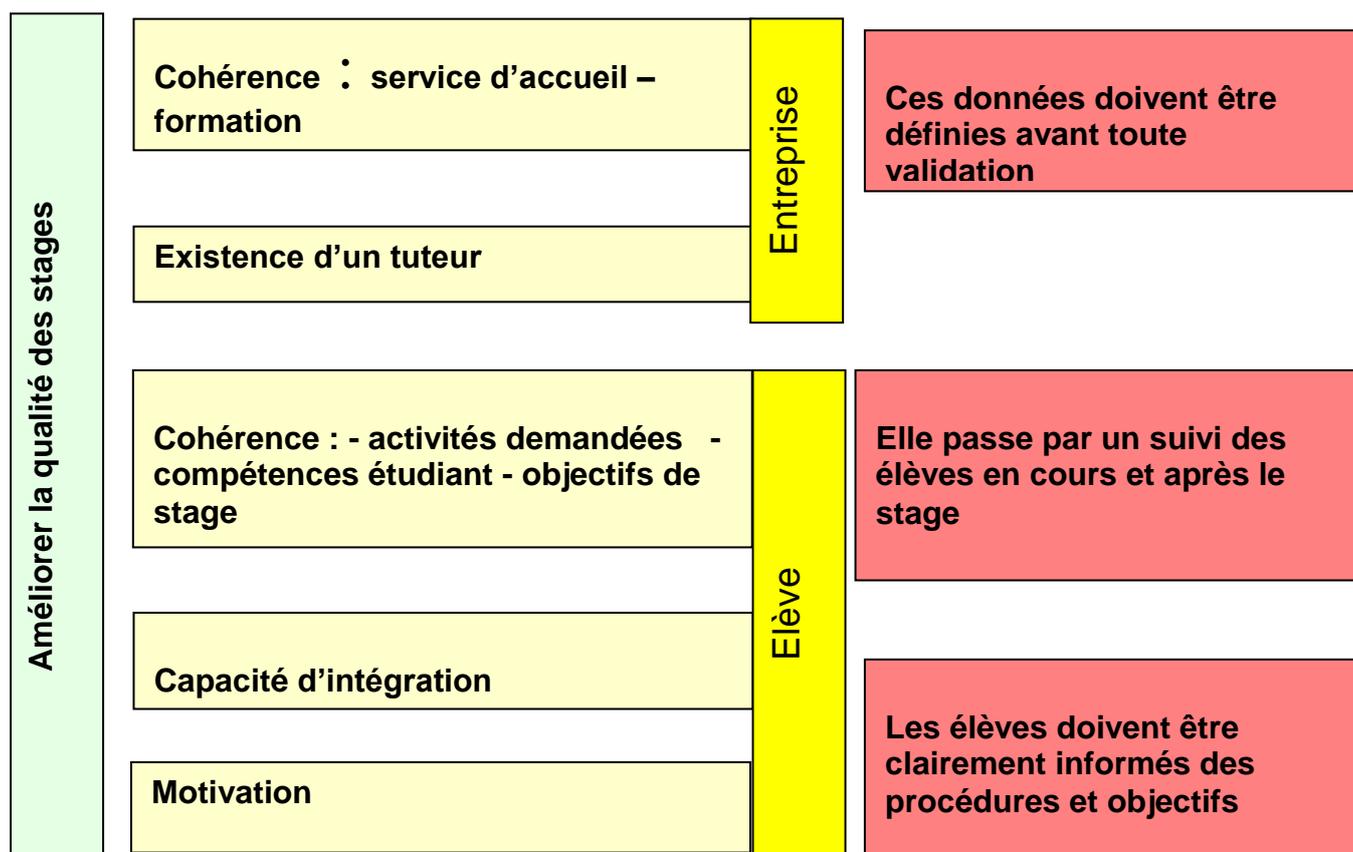
Peut être joint au rapport :

- Les documents nécessaires à l'appréciation et l'évaluation du stagiaire ;
- Les attestations de stage permettant de vérifier le respect de la durée de formation en entreprise ainsi que des absences éventuelles.
- Les fiches de compte rendu de tâches significatives réalisées ;

Le dossier comporte également les attestations de stage permettant de vérifier le respect de la durée de stage en entreprise et le secteur d'activité de cette formation.

Tout au long de sa formation en entreprise, chaque candidat doit établir et renseigner un journal de bord journalier de l'ensemble des activités réalisées chaque jour.

Organisation du dispositif des stages :



EVALUATION

I. Déterminants de l'évaluation

L'évaluation doit toucher l'ensemble des aspects des modules de formation :

- Aspect théorique de situation : Il revient au formateur d'élaborer des évaluations théoriques en fonction de l'avancement et des progressions de chaque module en respectant les modalités d'évaluation préconisées par le guide d'évaluation
- Aspect pratique de comportement : Chaque formateur établira des grilles d'évaluation pratique, comportant des critères d'évaluation bien définis, des barèmes de notation et des horaires alloués à chaque évaluation.

L'évaluation doit prendre en compte :

- l'aptitude à tirer parti d'une situation professionnelle
- la pertinence des réponses
- l'exactitude des connaissances
- la qualité de la réflexion et de l'argumentation

L'évaluation prend la forme de :

- Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation théorique ou pratique ou sous forme d'une étude de cas, selon les compétences à évaluer, notée selon un barème pré établi, d'une durée maximale de deux heures.
- Elle se déroule quand le candidat est considéré comme prêt à être évalué à partir des capacités du programme.
- L'évaluation est conçue comme sondage probant sur des compétences du programme et peut se dérouler de plusieurs manières :
Epreuve écrite. D'une durée de deux heures, ou pratique d'une durée dépendant du contexte de l'évaluation, ou sous forme d'étude de cas. Cette étude de cas fait référence à un contexte professionnel mettant en jeu des connaissances du service de la restauration, notamment en gestion et en organisation du travail. Le candidat est invité à répondre à des questions relatives au cas proposé.
- L'évaluation de situation prend la forme de situations écrites, organisées dans l'établissement de formation dans le cadre habituel des séances d'enseignement.
- Les candidats sont informés préalablement de l'évaluation et de ses objectifs.

II. Modalités d'évaluation

La masse horaire allouée à chaque module du programme inclut le temps nécessaire à l'évaluation formative et l'évaluation en vue de la sanction. De façon générale, le temps alloué pour l'ensemble de l'évaluation des compétences rattachées à un programme est estimée à 6% de la durée totale du programme.

Les évaluations aux fins de sanction peuvent avoir lieu à tout moment, à la fin ou en cours de chaque module de compétences. Pour les épreuves de l'évaluation ayant lieu en cours de module, c'est le formateur qui choisira le moment de passation en fonction de sa progression.

L'évaluation hors sanction doit ainsi être pensée pour atteindre les objectifs de compétences de chaque module du programme.

En règle générale il est préconisé de respecter ce qui suit :

Pour les évaluations formatives

Il faut prévoir :

- 2 contrôles continus par module au moins pour valider l'acquisition progressive des compétences.
- Prévoir des évaluations théoriques de situation et des évaluations pratiques de comportement pour cerner tous les aspects des compétences évaluées.
- Chaque évaluation théorique doit obligatoirement faire l'objet d'un corrigée avec le groupe.
- Des études de cas.
- Des jeux de rôle et des mises en situation réelle.
- Les grilles d'évaluation pratiques doivent comporter tous les éléments critères d'évaluation.
- Exemple de grille

Eléments critères d'évaluation	barème	Résultat
Total général	pts	

Pour les évaluations sommatives de fin de la 1^{ière} année

Evaluation de l'ensemble des matières composant le programme selon l'organisation en vigueur

Pour les évaluations sommatives de fin de la 2^{ième} année

Conformément aux dispositions du Baccalauréat Marocain

LEXIQUE

EXPRESSIONS	DÉFINITIONS
Approche par compétences(APC)	Approche qui consiste essentiellement à définir les compétences inhérentes à l'exercice d'un métier et à les transposer dans le cadre de l'élaboration d'un référentiel de formation ou programme d'études.
Compétence	Regroupement ou ensemble intégré de connaissances, d'habiletés et d'attitudes permettant de faire, avec succès, une action ou un ensemble d'actions telles qu'une tâche ou une activité de travail
Compétences particulières	Compétences directement liées à l'exécution des tâches et à une évolution appropriée dans le contexte du travail. Elles renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier.
Compétences générales	Compétences correspondant à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches, mais qui contribuent généralement à leur exécution. Ces activités sont généralement communes à plusieurs tâches et transférables à plusieurs situations de travail. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale
Curriculum	Ensemble des concepts, approches, documents et procédures qui permettent la mise en place d'une démarche ou d'un processus (cursus) de formation. En formation professionnelle, on parlera du curriculum APC.
Évaluation	Processus qui conduit à porter un jugement sur les apprentissages, des apprentissages à partir de données recueillies, analysées et interprétées, en vue de décisions pédagogiques et administratives.
Fonction de travail	Regroupement d'emplois ou d'emplois-métiers présentant un corpus commun de capacités et de compétences en relation avec un métier ou une profession et susceptibles d'être inscrites dans un seul référentiel de formation.
Ingénierie de la formation	Ensemble des politiques, des outils et des méthodes professionnelle et technique permettant de mettre en oeuvre, de façon coordonnée et rigoureuse, les démarches de conception, d'organisation, d'exécution et d'évaluation des actions de formation.
Ingénierie de gestion	Ensemble des constituantes qui permettent : de définir une politique nationale de FPT ; de la mettre en place ; d'appliquer et de faire évoluer un cadre légal et réglementaire ; de structurer et d'administrer les principaux systèmes de gestion des ressources humaines, financières et matérielles ; d'assurer la mise en oeuvre de la formation ainsi que l'évaluation de la performance de l'ensemble du système.
Ingénierie pédagogique	Outils et méthodes conduisant à la conception, à la réalisation et à la mise à jour continue des programmes d'études ou des référentiels de formation ainsi que des guides pédagogiques qui en facilitent la mise en oeuvre.
Savoirs liés à la compétence	Savoirs qui définissent les apprentissages essentiels et significatifs que l'apprenant doit faire pour mettre en oeuvre et assurer l'évolution de la compétence.

Secteur de formation	Regroupement de référentiels de formation sur la base de leur complémentarité pédagogique et administrative et des affinités entre les compétences qui les composent.
Tâches	Actions qui correspondent aux principales activités à accomplir dans un métier ; elles permettent généralement d'illustrer des produits ou des résultats du travail.
Processus de travail	Suite d'étapes ordonnées dans le temps qui permettent d'obtenir un résultat (produit ou service).
Opérations	Actions qui décrivent les phases de réalisation d'une tâche ; elles correspondent aux étapes des tâches ; elles sont surtout reliées aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes ; elles permettent d'illustrer surtout des processus de travail.