

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**BACHELIER EN RELATIONS PUBLIQUES :
STAGE D'ACCUEIL**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : SCIENCES ÉCONOMIQUES ET DE GESTION

CODE : 74 20 03 U 32 D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 07 juin 2016,
sur avis conforme du Conseil général**

BACHELIER EN RELATIONS PUBLIQUES : STAGE D'ACCUEIL

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'appréhender le monde du travail et ses exigences fondamentales ;
- ◆ de faciliter son insertion ultérieure dans la vie professionnelle ;
- ◆ de développer des savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux par l'expérimentation dans l'entreprise ou l'organisation ;
- ◆ d'observer et d'analyser, au sein d'une entreprise ou d'une organisation, les méthodes de travail spécifiques au domaine de l'événementiel ;
- ◆ de prendre conscience de l'importance de la fonction d'accueil pour l'image d'une entreprise ou d'une organisation ;
- ◆ d'accueillir efficacement dans le cadre d'une mission journalière ou ponctuelle en gérant les situations même imprévisibles, et en utilisant les outils spécifiques au métier de l'accueil.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur - C.E.S.S.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

*dans le respect des règles et usages de la langue française,
dans le respect des règles de déontologie,*

- ◆ d'élaborer un rapport synthétique comportant :
 - ◆ une description des tâches réalisées ainsi que de leur contexte professionnel et relationnel (entreprise ou organisation),
 - ◆ une réflexion critique et argumentée du stage.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision de la description,
- ◆ le degré de qualité des comportements professionnels et relationnels adoptés,
- ◆ le degré d'autonomie atteint.

4. PROGRAMME

4.1. Programme pour l'étudiant

L'étudiant sera capable :

*au sein d'un service de communication ou d'accueil d'une entreprise, d'une organisation ou d'une institution,
dans le respect des procédures internes, en fonction des besoins du service,
dans le respect des règles et usages de la langue française,
dans le respect des règles de déontologie,*

- ◆ de s'intégrer dans une structure, une équipe de travail ;
- ◆ de décrire l'entreprise ou l'organisation;
- ◆ de développer des compétences d'accueil telles que :
 - ◆ se présenter, présenter un invité ;
 - ◆ informer : comprendre une demande et y répondre correctement en sélectionnant les renseignements appropriés et en s'adaptant à la situation linguistique de l'interlocuteur ;
 - ◆ réagir face à une réclamation, une erreur, un imprévu, un afflux de visiteurs... ;
 - ◆ orienter et aider les visiteurs lors de réunions, salons, congrès, conférences, réceptions... ;
 - ◆ assurer la logistique liée à la fonction : gestion de la documentation, de la signalétique, du matériel, d'agenda... ;
- ◆ de s'interroger sur son projet professionnel, ses atouts et ses limites ;
- ◆ de rédiger un rapport de stage respectant les règles et usages de la langue française et mettant en évidence le résultat de ses acquis ;
- ◆ dans ses relations avec l'entreprise ou l'organisation et les travailleurs :
 - ◆ de participer aux activités de manière constructive ;
 - ◆ de manifester un esprit de collaboration impliquant un apport personnel ;

- ◆ de faire preuve d'ouverture, de disponibilité, de persévérance, de capacité d'adaptation ;
- ◆ de se conformer aux règles de savoir-vivre et de protocole.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement devra :

- ◆ analyser avec l'étudiant la pertinence du projet de stage et le valider ;
- ◆ informer l'étudiant des obligations découlant du contrat de stage ;
- ◆ superviser les activités de l'étudiant avant, pendant et après le stage et remédier à tout problème ;
- ◆ évaluer les activités professionnelles de l'étudiant avec le maître de stage ;
- ◆ évaluer le rapport d'activités de l'étudiant.

5. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier d'une compétence professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine, en relation avec le programme de formation proposé dans le présent dossier.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Sans objet.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Etudiant : 120 périodes

Code U

Z

7.2. Encadrement du stage

	<u>Classement du cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u> par groupe d'étudiants
Encadrement du stage	CT	I	20
Total des périodes			20