

UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

UNITÉS	COMPÉTENCES	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p style="text-align: center;">UNITÉ U 11 Organisation et gestion de prestations de services</p>	<p>PÔLE 1. Pratique et techniques relationnelles 1.2 Répondre aux demandes et aux attentes 1.3 Évaluer la satisfaction de l'interlocuteur 1.5 Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise</p> <p>PÔLE 2. Démarche commerciale</p> <p>PÔLE 3. Organisation</p>	<p>PÔLE 1. Pratiques et techniques relationnelles 1.1 Les bases de la communication 1.4 La réponse aux demandes et aux attentes 1.6 La valorisation de l'image de marque de l'entreprise</p> <p>PÔLE 2. Démarche commerciale</p> <p>PÔLE 3. Organisation</p>
<p style="text-align: center;">UNITÉ U 12 Cadre économique et juridique de l'activité professionnelle</p>		<p>PÔLE 4. Adaptation à l'environnement de travail 4.1 Environnement professionnel 4.1.1 Éléments économiques 4.1.2 Éléments juridiques</p>
<p style="text-align: center;">UNITÉ U 2 Communication orale professionnelle</p>	<p>PÔLE 1. Pratiques et techniques relationnelles 1.1 Établir et faciliter la relation de communication 1.2 Répondre aux demandes et aux attentes</p> <p>PÔLE 4. Adaptation à l'environnement, démarche de projet en situation professionnelle 4.3 Défendre le projet</p>	<p>PÔLE 1. Pratiques et techniques relationnelles 1.1 Les bases de la communication</p>

UNITÉS	COMPÉTENCES	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>UNITÉ U 31 Pratiques et techniques relationnelles d'accueil assistance, conseil</p>	<p>PÔLE 1. Pratique et techniques relationnelles</p> <p>PÔLE 2. Démarche commerciale 2.1 Identifier la ou les populations cibles et leurs attentes 2.2 Identifier les orientations de l'entreprise en matière de politique de service 2.3 Adapter son offre de service</p> <p>PÔLE 3. Organisation</p>	<p>PÔLE 1. Pratiques et techniques relationnelles</p> <p>PÔLE 2. Démarche commerciale</p> <p>PÔLE 3. Organisation</p>
<p>UNITÉ U 32 Montage de projet</p>	<p>PÔLE 4. Adaptation à l'environnement, démarche de projet en situation professionnelle 4.1 Identifier le projet 4.2 Mettre en forme le projet</p>	<p>PÔLE 4. Adaptation à l'environnement de travail 4.2 Méthodologie de l'activité en milieu professionnel 4.2.2 Démarche de projet en situation professionnelle 4.2.3 Méthodologie d'élaboration d'un projet professionnel</p>

CORRESPONDANCE ENTRE LE RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION ET LES UNITÉS PROFESSIONNELLES DU DIPLÔME

Champs de compétences et savoirs associés du baccalauréat professionnel services	UNITÉ U 11 Organisation et gestion de prestations de services	UNITÉ U 12 Cadre économique et juridique de l'activité- profession- nelle	UNITÉ U 2 Communi- cation orale profession- nelle	UNITÉ U 31 Pratiques et techniques relationnel- les d'accueil, assistance, conseil	UNITÉ U 32 Montage de projet
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES					
PÔLE 1. Pratiques et techni- ques relationnelles					
1.1 Établir et faciliter la relation de communication					
1.2 Répondre aux demandes et aux attentes					
1.3 Évaluer la satisfaction de l'interlocuteur					
1.4 S'intégrer au sein d'une équipe					
1.5 Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise					
PÔLE 2. Démarche commerciale					
2.1 Identifier la ou les popula- tions cibles					
2.2 Identifier les orientations de l'entreprise					
2.3 Adapter son offre de service					
2.4 Faire évoluer l'offre de service de l'entreprise					
2.5 Assurer le suivi, le déve- loppement et l'adaptation					
PÔLE 3. Organisation					
3.1 Se situer dans l'entreprise, agir sur son espace de travail					
3.2 Exploiter l'information					
3.3 Utiliser les outils de trai- tement de l'information					
3.4 Situer son action dans le cadre d'une équipe					
3.5 Gérer son temps					
3.6 Prévoir et analyser des résultats					
PÔLE 4. Adaptation à l'envi- ronnement, démarche de pro- jet en situation professionnelle					
4.1 Identifier le projet					
4.2 Mettre en forme le projet					
4.3 Défendre le projet					

Correspondance
totale

Correspondance partielle. Seules certaines
compétences et des savoirs associés préa-
lablement identifiés sont validées par cette
unité. D'autres sont nécessairement mises en
œuvre mais ne sont pas principalement
validées dans le cadre de cette unité.

Aucune correspondance. En fait,
les compétences et les savoirs
associés sont nécessairement mis
en œuvre mais ils ne sont pas
principalement validés dans le cadre
de cette unité.

Champs de compétences et savoirs associés du baccalauréat professionnel services	UNITÉ U 11 Organisation et gestion de prestations de services	UNITÉ U 12 Cadre économique de l'activité professionnelle	UNITÉ U 2 Communication orale professionnelle	UNITÉ U 31 Pratiques et techniques relationnelles d'accueil, assistance, conseil	UNITÉ U 32 Montage de projet
SAVOIRS ASSOCIÉS					
PÔLE 1. Pratiques et techniques relationnelles					
1.1 Les bases de la communication					
1.2 Les relations en situation de face à face ou téléphonique					
1.3 La relation dans les situations difficiles					
1.4 La réponse aux demandes et aux attentes					
1.5 La communication au sein d'une équipe					
1.6 La valorisation de l'image de marque de l'entreprise					
PÔLE 2. Démarche commerciale					
2.1 La démarche mercatique					
2.2 Les populations cibles et leurs attentes					
2.3 Les orientations de l'entreprise					
2.4 Les différentes étapes de l'offre de service de l'entreprise					
2.5 L'évolution de l'offre de service de l'entreprise					
2.6 Le suivi, le développement et l'adaptation de l'offre					
PÔLE 3. Organisation					
3.1 L'organisation de l'entreprise					
3.2 L'espace de travail					
3.3 La recherche documentaire					
3.4 Le traitement des informations					
3.5 L'organisation du travail en équipe et la gestion du temps					
3.6 L'analyse des résultats					
PÔLE 4. Adaptation à l'environnement, démarche de projet en situation professionnelle					
4.1 Environnement professionnel					
4.2 Méthodologie de l'activité en milieu professionnel (4.22, 4.23)					

UNITÉ U13

Épreuve E1/Sous-épreuve C1 : mathématiques

Les objectifs, capacités et compétences de l'unité de mathématiques sont définis par l'arrêté du 9 mai 1995 modifié relatif aux programmes de mathématiques applicables dans les classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 1 du 15 juin 1995).

Ils sont constitués des éléments suivants :

- (I) Activités numériques et graphiques
- (II) Fonctions numériques
- (III) Activités statistiques
- (IV) Techniques mathématiques de gestion

UNITÉ U 4

Épreuve E4 : épreuve de langue vivante

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés dans l'arrêté du 23 mars 1988 relatif aux programmes de langues vivantes étrangères des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. n° 18 du 12 mai 1988).

UNITÉ U 51

Épreuve E5 : sous-épreuve A5 : français

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux objectifs, contenus et capacités de l'enseignement du français dans les classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. n° 11 du 15 juin 1995).

UNITÉ U 52

Épreuve E5 : sous-épreuve B5 : histoire, géographie

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de l'histoire et de la géographie dans les classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. n° 11 du 15 juin 1995).

UNITÉ U 6

Épreuve E6 : épreuve d'éducation artistique - arts appliqués

L'unité englobe l'ensemble des capacités et des compétences présentées par le programme-référentiel défini par l'annexe III de l'arrêté du 17 août 1987 relatif au programme des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. n° 32 du 17 septembre 1987).

UNITÉ U 7

Épreuve E7 : épreuve d'éducation physique et sportive

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive au lycée (B.O. n° 46 du 14 décembre 1995).