

MENTION COMPLEMENTAIRE ACCUEIL RECEPTION

Formation sous statut scolaire en 1 an

Contenus de formation

Durée totale de formation = 36 semaines alternant cours au Lycée d'Hôtellerie d'Occitanie et entreprise, réparties en 21 semaines au lycée et 15 semaines de stage.

- Les 15 semaines de stage en entreprise sont scindées en 3 périodes de 5 semaines chacune (ou 4 à 6 semaines selon les cas) réalisées au sein d'hôtels de chaînes ou indépendants, classés 4 et 5 étoiles.
- Les 21 semaines au lycée abordent les savoirs, savoir-faire et savoir-être relatifs à la Réception tant au niveau de l'accueil-communication, le commercial et l'administratif.
- Les cours et séquences professionnelles pratiques s'articulent autour de 4 modules principaux.

Module 1 - Accueil et Réception : Approche théorique et expérimentale :

- Apprentissages fondamentaux (Technologie)
- Analyse de situation(s) (Technologie Appliquée)
- Communication écrite et Bureautique (méthodes et outils)
- Communication Orale et Relations Humaines (méthodes et outils)

Module 2 - Pratique professionnelle :

- Mises en situation et jeux de rôles en ateliers d'Hébergement /Informatique
- Pratique professionnelle en réception à l'Hôtel d'application d'Occitanie (Hôtel de 19 chambres classé 3 étoiles)

Module 3 - Langue Vivante 1: Anglais : 6 heures (considérée comme LV1 pour tous les élèves en formation)

Module 4 - Langue Vivante 2 : Espagnol ou Allemand : 4 heures

Préparation au Diplôme :

La validation de la formation repose sur une double évaluation :

- Evaluation selon le principe CCF - Contrôle Continu en cours de Formation – notes obtenues au fil de l'année tant au lycée qu'en entreprise
- Evaluation Finale portant sur l'Epreuve Technologique et Bureautique ponctuelle (sujet national en Français et Anglais) programmée en juin.

Formation courte d' un an, la MC Accueil Réception prépare à un diplôme de niveau IV validant une qualification professionnelle spécialisée dans les métiers de la Communication, de l'Accueil, et de la Réception en Hôtellerie-Tourisme. Ces secteurs offrent de nombreux débouchés et possibilités d'évolution.

suite au verso →

Profil et Qualités du Candidat(e) :

- S'intéresser aux activités de réceptionniste dans les établissements assurant l'hébergement :
 - Etre réellement motivé pour les métiers de l'Accueil et de la Réception en Hôtellerie-Restauration et secteur du Tourisme.
 - Poursuivre un projet d'évolution dans les secteurs de l'Accueil, de la Communication voire du Commercial.
- Disposer de compétences comportementales et méthodologiques :
 - Etre naturellement tourné vers les autres tant pour communiquer que pour rendre service.
 - Démontrer des qualités relationnelles et une excellente présentation.
 - Faire preuve de curiosité intellectuelle.
 - Disposer d'une bonne culture générale, voire professionnelle.
 - Utiliser efficacement les outils numériques et bureautiques.
 - Viser une alternance efficace entre lycée et entreprise.
 - Programmer puis mener un travail sérieux et régulier.
 - Appréhender les caractéristiques matérielles de l'entreprise et s'adapter aux contraintes horaires des métiers de l'accueil.
 - S'adapter aux changements de rythme et face aux imprévus.
- Disposer de compétences en matière de communication orale et écrite en Français mais aussi en Anglais (qui devient LV1 durant la formation) et en LV2 Espagnol (ou Allemand) :
 - Etre dynamique et réactif lors des situations de communication avec les clients et entre collègues.
 - Avoir pour objectif de répondre efficacement aux sollicitations des clients.
 - Au niveau du comptoir ou bureau d'accueil, au téléphone, par mail-sms-fax ou encore par courrier postal, les situations de communication, sur place ou à distance, sont très nombreuses et très variées :
 - répondre aux demandes d'information et de renseignements,
 - aider et conseiller les clients,
 - traiter les demandes de réservations individuelles et de groupes,
 - procéder aux formalités de l'arrivée et du départ (facturation + encaissement),
 - répondre à des contestations, réclamations voire régler d'éventuels litiges.

suite au verso →

Débouchés :

A l'issue de sa formation le ou la candidat(e) est réellement opérationnel pour une insertion sur un poste de réceptionniste polyvalent ou spécialisé - en France ou à l'étranger - dans un hôtel ou une résidence de tourisme.

Les offres de postes sont nombreuses, d'autant plus si le candidat est mobile géographiquement.

Les secteurs de la parahôtellerie et de l'hôtellerie de plein air proposent également des postes variés d'accueil en :

- villages et centres de vacances,
- résidences privées, pour étudiants, pour travailleurs, pour séniors (médicalisées ou non),
- cliniques et centres de soins,
- campings avec ou sans animation...

L'évolution vers un poste de chef de brigade et/ou de chef de réception, voire de responsable hébergement, constitue le cursus logique pour envisager un poste d'assistant de direction ou de directeur.

Possibilité d'évoluer

- vers une spécialité en conciergerie d'hôtels de grand standing,
- vers des postes d'attaché commercial interne ou externe
- vers des postes de responsables séminaires et banquets, meetings and events...

Poursuite d'Etudes :

Cette formation courte et très spécialisée vise prioritairement une insertion professionnelle dès la fin d'année.

Toutefois, selon les résultats et les projets individuels, il est possible de rebondir vers une poursuite d'études en BTS des secteurs tertiaires en :

- BTS Management Hôtellerie Restauration
- BTS Tourisme,
- BTS Commerce : MUC / NRC / autres...
- BTS Communication.

Conditions d'Accès à la MC Accueil Réception :

Conformément à la réglementation, être titulaire d'un Baccalauréat parmi les suivants :

- Baccalauréat Général
- Baccalauréat Sciences et Technologies Hôtellerie Restauration
- Baccalauréat Sciences et Technologies du Tertiaires (Bac STMG ou autre...)
- Baccalauréat Professionnel Hôtellerie Restauration
- Baccalauréat Professionnel du secteur Tertiaire (Bac Pro ARCU...)

Statut Scolaire :

La MC Accueil Réception est de niveau IV. A ce titre, les élèves conservent ou retrouvent leur statut scolaire de lycéen et non d'étudiant.

Les bourses sont identiques à celles versées en terminale et non pas à celles de l'enseignement supérieur

Documents étudiés :

Contrôle du Baccalauréat en cours de préparation ou déjà obtenu :

Conformément à la réglementation en vigueur, être titulaire (ou en cours de préparation) d'un Baccalauréat parmi les suivants :

- Baccalauréat Général
- Baccalauréat Sciences et Technologies Hôtellerie Restauration
- Baccalauréat Sciences et Technologies du Tertiaires (Bac STMG ou autre...)
- Baccalauréat Professionnel Hôtellerie Restauration
- Baccalauréat Professionnel du secteur Tertiaire (Bac Pro ARCU...)

Contrôle de l'apprentissage de 2 langues étrangères dont l'Anglais :

- Deux langues étrangères en plus du Français sont requises en MCAR.
- Pour rappel, l'Anglais devient obligatoirement LV 1 durant la formation et au regard des épreuves d'évaluation tant intermédiaires (CCF) que terminales du mois de juin.

Evaluations obtenues en classe de Première et Terminale - notes, appréciations et commentaires :

Une attention particulière est portée aux matières en rapport direct avec la formation :

- Français (avec notes de l'épreuve anticipée du baccalauréat, selon filières)
- LV 1 + LV 2
- Mathématiques voire outils de gestion
- Autres matières telles que : EPS / Géographie / Histoire / Economie / Droit / SVT...

Au delà des notes, les appréciations portées par les professeurs sur les bulletins permettront d'évaluer plus globalement :

- le sérieux du travail et la régularité des efforts,
- la capacité de progression entre première et terminale,
- le comportement dans l'ensemble des matières,
- la ponctualité et l'assiduité.

Motivation du projet :

Un dossier correctement complété accompagné de toutes les pièces justificatives est un premier gage de motivation.

- L'élaboration du CV, figurant parmi les pièces à fournir, permet d'indiquer les journées d'immersion, les stage(s) et/ou expériences antérieures en lien avec les métiers de l'Accueil Réception.
- La rédaction du Projet Motivé permet au candidat(e) de mettre en avant son projet professionnel, de valoriser sa connaissance du cursus MCAR, de faire référence à sa participation aux journées portes ouvertes...
- La Commission d'Examen des Vœux portera une attention toute particulière aux appréciations de l'équipe pédagogique de l'établissement d'origine du ou de la candidat(e), afin d'évaluer le plus objectivement la cohérence du projet d'orientation.