

7.1 Règlement sur la formation et l'examen de fin d'apprentissage d'employée de commerce/d'employé de commerce (partie B)

7.2 Directive sur la partie entreprise de la procédure de qualification HC

Bases

Les bases de la procédure de qualification sont consignées dans l'Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/d'employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC), ainsi que dans le plan de formation relatif à la formation initiale des employés de commerce CFC organisée en entreprise.¹

Introduction

Dans le cadre de la procédure de qualification, il faut prouver que les compétences opérationnelles sont acquises au sens des articles 6 à 8 de l'Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale.

Les domaines de qualification ci-dessous font l'objet d'un examen dans la procédure de qualification avec examen final dans la partie entreprise:

- a) pratique professionnelle – écrit: cet examen porte sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises (écrit: 120 minutes);
- b) pratique professionnelle – oral: cet examen se déroule sous la forme de deux jeux de rôles ou deux situations d'entretien de 15 minutes chacun(e). Cet examen porte sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises (oral: 30 minutes).

Au moins deux experts d'examen évaluent les prestations dans chaque domaine de qualification.

Réussite, calcul des notes, pondération des notes

La procédure de qualification avec examen final est réussie si, pour la partie entreprise:

- 1) la note globale est au moins 4.0;
- 2) pas plus d'une note de branche (pratique professionnelle écrit ou oral) ou bien la note d'expérience (moyenne des 6 STA et 2 UF) est insuffisante;
- 3) aucune note de branche de la partie entreprise n'est inférieure à 3.0.

¹ Voir à ce sujet l'Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/d'employé de commerce avec CFC, 8^e paragraphe section 8: Procédure de qualification, art. 19 ss et plan de formation du 26.09.2011 des employés de commerce CFC pour la formation initiale organisée en entreprise, partie D: Procédure de qualification

La note de la partie entreprise est la moyenne arrondie à une décimale des notes de branche suivantes assorties des pondérations suivantes:

- a) pratique professionnelle – écrit (pondération: ¼)
- b) pratique professionnelle – oral (pondération: ¼)
- c) note d'expérience partie entreprise (pondération: ½)

La note d'expérience de la partie entreprise est la moyenne de huit notes (6 STA et 2 UF) arrondie au point entier ou au demi-point. Cet examen porte sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises.

Composition de la note d'expérience partie entreprise:

- 6 situations de travail et d'apprentissage (notées par l'entreprise)
- 2 unités de formation (notées par l'entreprise et les responsables des CI)

Cadre extra-sectoriel relatif à la «pratique professionnelle – écrit»

L'examen écrit pour le domaine de qualification «pratique professionnelle – écrit» comprend des travaux, des situations et des contenus en lien avec la pratique professionnelle, qui font l'objet d'un examen sous l'aspect des connaissances et de l'orientation vers l'action.

La branche de formation et d'examens HC reconnue élabore les travaux d'examen seule ou en collaboration avec plusieurs autres branches de formation et d'examens.

Cadre extra-sectoriel relatif à la «pratique professionnelle – oral»

L'examen oral traite de situations professionnelles qui nécessitent des aptitudes de communication, ainsi que de contenus en lien avec la pratique professionnelle trouvant leur application dans l'entreprise et dans les cours interentreprises.

L'examen a pour but de saisir la capacité d'action professionnelle qualifiée et l'interaction entre la pensée et les actes lorsque des situations professionnelles nécessitent une action, ainsi que de représenter des situations d'action concrètes tirées de la pratique professionnelle.

L'examen oral se base sur un rapport pratique élaboré par l'entreprise formatrice et es le candidat, document lui-même basé sur les objectifs de formation énumérés avec les objectifs évaluateurs et aptitudes partielles attribués par service (voir DFP, élément 2, Objectifs de formation).

La méthode du jeu de rôles est adaptée aux compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles à examiner (p. ex. études de cas, entretien de vente ou de conseil, entretien professionnel au sujet d'un travail demandé, etc.).

Cadre extra-sectoriel relatif à la «note d'expérience partie entreprise»

Six STA sont organisées au cours de la formation professionnelle initiale. Chaque STA est intégrée dans le calcul de la note d'expérience partie entreprise (voir DFP, élément 4, STA).

Deux UF sont organisées au cours de la formation professionnelle initiale. Chaque UF est intégrée dans le calcul de la note d'expérience partie entreprise (voir DFP, élément 5, UF).

Annonce de l'examen

Les candidats reçoivent en temps voulu un courrier les informant du contenu, de la forme, de la durée et des dates de l'examen (jour, heure et lieu), ainsi que des moyens auxiliaires autorisés.

La commission d'examen de la branche HC possède une liste des moyens auxiliaires autorisés.

Forme de l'examen «pratique professionnelle – oral» pour la branche HC

Sur la base du rapport pratique, les experts d'examen de la branche HC préparent deux situations d'entretien différentes pour le candidat. Chaque candidat se voit remettre le sujet d'examen sur papier. L'examen «pratique professionnelle – oral» est organisé sous la forme de situations de communication réalistes. Les tâches du candidat sont les suivantes:

- agir selon le code typique du métier,
- analyser les aspects techniques d'une situation,
- expliquer quels aspects sont importants dans la situation correspondante, et comment ils pourraient être abordés.

Le candidat a 5 minutes par jeu de rôles pour se préparer. L'examen oral comprend deux jeux de rôles ou deux situations d'entretien de 15 minutes chacun(e). L'examen porte sur trois objectifs évaluateurs et pose la question: «Quelle est ici la suite du processus/déroulement dans votre entreprise?»

Chaque situation d'entretien se termine par la question: «Quelle est ici la suite du processus/déroulement dans votre entreprise? Décrivez les 3-5 étapes suivantes».

Cette description de processus est également notée.

En général, l'équipe d'experts change les rôles après la première situation d'entretien.

Les objectifs de formation énumérés dans le catalogue des objectifs évaluateurs sont fermes et retenus pour l'examen. Ils sont considérés comme une exigence minimale pour la formation et comme une prétention maximale pour la procédure de qualification.

Evaluation, notation «pratique professionnelle – oral» pour la branche HC

L'examen oral permet d'obtenir un maximum de 72 points conformément à la grille d'évaluation prescrite. Les experts d'examen définissent à l'avance – lors de l'élaboration de la situation d'entretien – les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

Sont évalués pour chaque situation d'entretien (33 points maximum)

- deux compétences sociales et personnelles (la pondération d'une compétence sociale et personnelle est double) (9 points),
- deux compétences méthodologiques (la pondération d'une compétence méthodologique est double) (9 points)
- et trois objectifs évaluateurs pour le contrôle de la compétence professionnelle (la pondération d'un objectif évaluateur est double) (12 points).

La description de processus «Quelle est ici la suite du processus/déroulement dans votre entreprise?» est utilisée en sus dans chaque situation d'entretien (3 points).

Le candidat peut obtenir des points pour chaque objectif évaluateur sur la base du barème suivant (sans l'impression générale):

| | |
|----------|------------------------|
| 3 points | = parfaitement réussi |
| 2 points | = réussi |
| 1 point | = partiellement réussi |
| 0 point | = non réussi |

Pondération par situation d'entretien (33 points):

| Compétences sociales et personnelles (9 points) | Compétences méthodologiques (9 points) | Compétences professionnelles (15 points) |
|---|--|--|
| Choix d'une compétence sociale tirée du document 4.2 Compétences méthodologiques, sociales et personnelles du DFP (pondération double) = 6 points | Choix d'une compétence méthodologique tirée du document 4.2 Compétences méthodologiques, sociales et personnelles du DFP (pondération double) = 6 points | Choix d'un objectif évaluateur tiré du document 2.5 Objectifs évaluateurs et aptitudes partielles attribués par service du DFP (pondération double) = 6 points |
| Choix d'une compétence sociale tirée du document 4.2 Compétences méthodologiques, sociales et personnelles du DFP = 3 points | Choix d'une compétence méthodologique tirée du document 4.2 Compétences méthodologiques, sociales et personnelles du DFP = 3 points | Choix d'un objectif évaluateur tiré du document 2.5 Objectifs évaluateurs et aptitudes partielles attribués par service du DFP = 3 points |
| | | Choix d'un objectif évaluateur tiré du document 2.5 Objectifs évaluateurs et aptitudes partielles attribués par service du DFP = 3 points |
| | | Description de processus « Quelle est ici la suite du processus/déroulement dans votre entreprise ? » = 3 points |

Les experts d'examen attribuent 6 points supplémentaires pour l'impression générale.

- 6 points = a donné une excellente impression générale avec sa personnalité
- 5 points = a donné une impression générale convaincante avec sa personnalité
- 3 points = a donné une impression générale partiellement convaincante avec sa personnalité
- 2 points = n'a pas donné une impression générale convaincante avec sa personnalité
- 0 point = n'a pas donné une impression générale convaincante avec sa personnalité et a laissé une mauvaise impression

Non-présentation à l'examen (empêchement pour cause de maladie, d'accident, etc.)

Si un candidat ne se présente pas à la procédure de qualification, il convient de se renseigner immédiatement auprès de l'entreprise formatrice et/ou du/de la représentant(e) légal(e). Espace Compétences SA renseigne l'autorité d'examen compétente sur le résultat de cette prise de renseignements.

En cas de maladie ou d'accident, le candidat doit présenter un certificat médical. Se dire malade sans présenter de certificat médical est considéré comme une absence non excusée.

Toute absence non excusée doit être signalée immédiatement à l'autorité d'examen compétente, qui décidera si et quand l'examen doit être repassé, ou s'il doit être considéré comme passé et non obtenu.

Retards: si un candidat se présente en retard à la procédure de qualification, ce retard doit être confirmé par des tiers (p. ex. par la police en cas d'accident ou par le personnel ferroviaire en cas de retards de trains). Si aucune faute ne peut visiblement être reprochée au candidat pour son retard, celui-ci a le droit de bénéficier d'une durée d'examen non raccourcie.

Interruption de l'examen: si un candidat quitte le lieu d'examen sans se justifier, ceci est considéré dans certaines circonstances comme une interruption, et les travaux d'examen effectués sont considérés comme non réussis. L'expert d'examen consigne l'incident dans le procès-verbal et fait appel à Espace Compétences SA. L'autorité d'examen doit immédiatement être informée de l'incident.

Moyens auxiliaires non autorisés, infractions

En cas de tricherie évidente à l'examen, comme l'utilisation de moyens auxiliaires non autorisés ou le recours à l'aide d'autres personnes, l'examen est interrompu immédiatement et l'incident consigné dans le procès-verbal. La commission d'examen statue sur les conséquences et arrête une décision sujette à recours.

En fonction de la gravité de l'infraction, la commission d'examen ordonne diverses mesures:

- rappel à l'ordre unique ou renvoi unique par le comité de surveillance des examens
- réduction de la note
- interruption de l'examen

1. Interruption de la partie d'examen (matière) entraînant l'attribution de la note 1 pour cette partie
 2. Interruption de l'ensemble de l'examen final entraînant un examen considéré comme non réussi
 3. Interruption de l'examen entraînant la déclaration de l'incident auprès de l'autorité cantonale, qui examine alors l'incident
- Après une interruption d'examen, la personne chargée de la surveillance doit confisquer tous les documents, documenter l'incident et transmettre le tout à Espace Compétences SA, qui transmet à son tour l'incident à l'autorité cantonale. Avec le prononcé pénal, Espace Compétences ainsi que l'autorité cantonale informent le candidat des moyens juridiques dont il dispose.

Communication du résultat de l'examen

Les résultats de l'examen sont communiqués au candidat par l'autorité d'examen dans une décision écrite, et font ainsi partie intégrante de la procédure administrative.

Conservation, communication des notes, instruction sur les voies de recours

Espace Compétences SA doit conserver sous clé toutes les copies rendues dans le cadre de l'examen jusqu'au terme du délai de recours, en général pendant au moins trente jours suivant l'examen.

L'autorité d'examen communique par écrit aux parties contractuelles le relevé de notes, même en cas d'échec à l'examen. Ce relevé atteste des résultats obtenus à l'examen au travers de notes. Conformément à la législation cantonale, il est possible de déposer un recours à l'encontre de cette décision. Le canton du lieu d'apprentissage établit le certificat fédéral de capacité (formation professionnelle initiale) une fois l'examen obtenu et la formation professionnelle initiale terminée.

Répétition de l'examen²

La répétition de la procédure de qualification est basée sur l'article 33 de l'OFPr. Si un domaine de qualification doit être répété, il doit l'être dans son intégralité.

Si l'examen final est répété sans nouvelle formation à la pratique professionnelle, la note d'expérience de la partie entreprise est maintenue. Si la formation à la pratique professionnelle est

² Voir à ce sujet l'Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/d'employé de commerce avec CFC, art. 23

répétée pendant au moins deux semestres, seules les nouvelles notes comptent. Cette nouvelle note d'expérience se compose de:

- a) deux situations de travail et d'apprentissage et
- b) d'une unité de formation des cours interentreprises.

Si l'examen final est répété sans que le candidat ne fréquente à nouveau l'école professionnelle, les notes d'expérience et les notes des travaux de projets sont maintenues. Si le cours est répété pendant au moins deux semestres, seules les nouvelles notes d'expérience comptent. Si la note de branche Travaux de projets est insuffisante, les modules Approfondir & relier non réussis et/ou le travail autonome non réussi doivent être répétés.

Certificat fédéral de capacité³

Toute personne ayant obtenu la procédure de qualification reçoit le certificat fédéral de capacité CFC. Le certificat de capacité donne droit au titre légalement protégé d'«employée de commerce CFC / employé de commerce CFC».

Le certificat de capacité CFC est délivré par le canton du lieu d'apprentissage.

Entrée en vigueur

Une fois approuvées par la commission d'examen HC, les présentes dispositions transitoires prendront effet à compter du 1.1.2012 pour les personnes en formation qui débiteront leur apprentissage à partir de l'été 2012.

³ Voir à ce sujet l'Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/d'employé de commerce avec CFC, art. 43 ss

7.3. Formulaire pour le domaine de qualification «pratique professionnelle – oral» HC

Date de l'examen:

Pratique professionnelle – oral,
pour les personnes en formation de la branche des Hôpitaux/Cliniques

Session d'examen

Nom/prénom
du candidat

Lieu d'examen

Institution dans le système de
santé

Veillez prendre note des informations suivantes:

1. L'examen est composé de deux situations d'entretien.
2. Lisez très attentivement la situation d'entretien avant de commencer les travaux de préparation.
3. Tous les moyens auxiliaires – si nécessaires – sont mis à disposition directement par les experts.
4. Tenez compte des exigences posées à l'entretien.
Les critères d'évaluation permettant d'attribuer des notes englobant des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.
5. Vous disposez de 5 minutes pour préparer l'entretien de chaque situation d'entretien.
6. Chacun des deux entretiens d'examen dure 15 minutes.

Nous vous souhaitons bonne chance !

Travail d'examen:

Situation d'entretien:

Travail

Conduisez l'entretien en tenant compte des points suivants:

- 1.
- 2.
- 3.
- etc.

Moyens auxiliaires (sont mis à disposition d'une manière centralisée par les experts d'examen)

Vous êtes autorisé(e) à utiliser dans cet entretien les notes manuscrites que vous avez prises en vous préparant juste avant. Vous pouvez également utiliser les moyens auxiliaires mis à disposition.

Moyens auxiliaires: -
-

Temps de préparation

Durée de l'entretien

5 minutes

15 minutes

Evaluation:

Pour l'entretien selon la description de cas ci-avant, les points sont répartis comme suit:

9 points Compétences sociales et personnelles:

-
-

9 points Compétences méthodologiques:

-
-

15 points Objectif évaluateur ou aptitude partielle tiré(e) du document 2.5 Objectifs évaluateurs et aptitudes partielles attribués par service du DFP

-
-
-

- Quelle est ici la suite du processus/déroulement dans votre entreprise?

L'évaluation s'effectue par critère selon le barème suivant:

3 points: parfaitement réussi (au-delà des attentes)
2 points: réussi (prestations attendues)
1 point: partiellement réussi (en deçà des attentes)
0 point: non réussi

Rôle du client (nom de l'expert):

Jouez pendant tout le temps imparti:

Vos conditions-cadres sont les suivantes:

Aide pour le rôle:

Dernière question: quelle est ici la suite du processus/déroulement dans votre entreprise?

DFP, élément 7, Partie entreprise de la procédure de qualification (proc. qual.) Branche de formation et d'examens HC

Situation d'entretien:
 Candidat:
 Lieu d'examen:
 Date:
 Fiche d'évaluation pour les experts

| Compétences sociales et personnelles | Document 4.2 Compétences méthodologiques, sociales et personnelles du DFP | Evaluation | | | | Motif |
|--|---|------------|---|---|---|-------|
| | | 3 | 2 | 1 | 0 | |
| (pondération double) | - - - - - - - - - | | | | | |
| Total compétences sociales et personnelles | | | | | | |

| Compétences méthodologiques | Document 4.2 Compétences méthodologiques, sociales et personnelles du DFP | Evaluation | | | | Motif |
|-----------------------------------|---|------------|---|---|---|-------|
| | | 3 | 2 | 1 | 0 | |
| (pondération double) | - - - - - - - - - | | | | | |
| Total compétences méthodologiques | | | | | | |

DFP, élément 7, Partie entreprise de la procédure de qualification (proc. qual.)

Branche de formation et d'examens HC

Situation d'entretien:
 Candidat:
 Lieu d'examen:
 Date:
 Fiche d'évaluation pour les experts

| Compétences professionnelles | Objectifs évaluateurs et aptitudes partielles par service | Evaluation | | | | Motif |
|---|--|------------|---|---|---|-------|
| | | 3 | 2 | 1 | 0 | |
| (pondération double) | - - - - - | | | | | |
| | - - - - - | | | | | |
| | - - - - - | | | | | |
| Dernière question: autre description de processus | Question: quelle est ici la suite du processus/déroulement dans votre entreprise? Le candidat décrit les 3-5 «étapes» suivantes | | | | | |
| Total compétences professionnelles | | | | | | |

Récapitulatif:

Fiche d'évaluation pour les experts

Candidat:

Lieu d'examen:

Date:

| Total compétences | Points max | Points obtenus |
|--------------------------------------|------------|----------------|
| Compétences sociales et personnelles | 9 | |
| Compétences méthodologiques | 9 | |
| Compétences professionnelles | 15 | |
| Total | 33 | |

0 = non réussi

1 = partiellement réussi
(en deçà des attentes)

2 = réussi
(prestations attendues)

3 = parfaitement réussi
(au-delà des attentes)

Signature de l'expert:

Signature de l'expert:

Branche de formation et d'examens HC

DFP, élément 7, Partie entreprise de la procédure de qualification (proc. qual.)

Récapitulatif des évaluations, candidat: Lieu d'examen: Date:

| A) Total compétences | | Points maxi. | Points obtenus A |
|---|---------------|------------------------------|------------------|
| Total des points du 1er entretien | | 33 | |
| Total des points du 2e entretien | | 33 | |
| Total A | | 66 | |
| B) Impression générale | | Points obtenus B | |
| 6 points: a donné une excellente impression générale avec sa personnalité | | Comportement observé – motif | |
| 5 points: a donné une impression générale convaincante avec sa personnalité | | | |
| 3 points: a donné une impression générale partiellement convaincante avec sa personnalité | | | |
| 2 points: n'a pas donné une impression générale convaincante avec sa personnalité | | | |
| 0 point: n'est pas convaincant et a donné une mauvaise impression | | | |
| Total B | | 6 | |
| Points obtenus – total général A + B | | | |
| Note | Points | Note | Points |
| 6 | 69 – 72 | 3 | 26 – 32 |
| 5,5 | 62 – 68 | 2,5 | 18 – 25 |
| 5 | 54 – 61 | 2 | 11 – 17 |
| 4,5 | 47 – 53 | 1,5 | 4 – 10 |
| 4 | 40 – 46 | 1 | 0 – 3 |
| 3,5 | 33 – 39 | | |

| | | |
|---|--|------------------------------|
| Etat de santé: <input type="checkbox"/> Je suis en bonne santé <input type="checkbox"/> Je ne suis pas en bonne santé | | Date: |
| Signature du candidat à l'examen: _____ | | Signature de l'expert: _____ |



Note:

Signature de l'expert:

Signature de l'expert:

7.4 Rapport pratique

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Personne en formation Nom / prénom | | | | |
| Sexe (Prière de cocher les cases correspondantes) | <input type="checkbox"/> masculin <input type="checkbox"/> féminin | | | |
| Date de naissance | | | | |
| Lieu d'origine | | | | |
| Entreprise formatrice Nom / lieu | | | | |
| Branche d'appartenance | Hôpitaux/cliniques (HC) | | | |
| Profil d'appartenance | <input type="checkbox"/> Profil E <input type="checkbox"/> Profil B <input type="checkbox"/> Profil M | | | |
| Formateur Nom / prénom | | | | |
| Dates | Remise rapport pratique: | | Examen: (à remplir par les experts) | |
| Autre matériel sur l'entreprise requis (à remplir par les experts) | <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non | | | |
| Rapport de gestion (obligatoire) (2 exemplaires) | <input type="checkbox"/> oui | | | |
| Programme de formation en entreprise (obligatoire) (2 exemplaires sur les interventions de la 1 ^{ère} à la 3 ^e année d'apprentissage) | <input type="checkbox"/> oui | | | |

Le présent rapport constitue la **base pour la procédure de qualification partie entreprise «pratique professionnelle - oral»**. Sur la base de votre rapport, les experts élaborent deux situations d'entretien pour l'examen.

| | |
|-----------------------------------|---|
| Forme et volume du rapport | Remplissez les lignes existantes conformément à la structure du rapport. Veillez ce faisant à la qualité de vos descriptions. Ce n'est pas la quantité qui fait la qualité de votre rapport! Imaginez que vous êtes vous-même un expert d'examen et que vous devez formuler des situations d'entretien sur la base de vos documents. Utilisez vos propres mots, rédigez des phrases courtes et simples, qui renferment les informations essentielles. Donnez à votre description une note personnelle, en rapportant des éléments d'une manière intéressante et claire. Renseignez les champs prescrits en indiquant chaque fois les aptitudes partielles et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles. |
| Déroulement de l'examen | La consigne de travail visant à l'établissement du rapport est donnée par écrit. Vous remettez le rapport au responsable des CI de la branche Hôpitaux, cliniques, établissements médico-sociaux (SKH) dans les délais impartis. Avant la première situation d'entretien, vous avez 5 minutes pour vous préparer. L'entretien dure 15 minutes. Vous recevez ensuite une nouvelle consigne pour un entretien. Vous avez à nouveau 5 minutes pour vous préparer, et vous menez ensuite le second entretien pendant 15 minutes. Chaque situation d'entretien se termine par la question: «Quelle est ici la suite du processus/déroulement dans votre entreprise? Décrivez les 3-5 étapes suivantes». |

| Thème | Travail |
|---|--|
| <p>1.1.8 Objectif particulier - Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise</p> <p>Quelles aptitudes partielles issues du plan de formation SKH ai-je ainsi couvertes?</p> <p>Indication de trois aptitudes partielles (n° et nom de l'aptitude partielle)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>3.</p> <hr/> <p>Quelles sont les deux compétences méthodologiques que j'ai ainsi couvertes? (N° et nom de la compétence méthodologique)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>Quelles sont les deux compétences sociales et personnelles que j'ai ainsi couvertes? (N° et nom de la compétence sociale et personnelle)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> | <p>Consignez les principales informations clés sans trop entrer dans les détails. Réfléchissez à la manière dont vous les exposeriez à une personne qui n'a jamais entendu parler de votre entreprise. Décrivez (sans employer uniquement des énumérations, mais en donnant des explications concrètes et compréhensibles) les prestations de services et les produits offerts par votre entreprise et/ou service de formation.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>1.1.3 Objectif particulier - S'occuper du traitement des commandes</p> <p>Quelles aptitudes partielles issues du plan de formation SKH ai-je ainsi couvertes?</p> <p>Indication de trois aptitudes partielles (n° et nom de l'aptitude partielle)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>3.</p> <p>Quelles sont les deux compétences méthodologiques que j'ai ainsi couvertes? (N° et nom de la compétence méthodologique)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <p>Quelles sont les deux compétences sociales et personnelles que j'ai ainsi couvertes? (N° et nom de la compétence sociale et personnelle)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> | <p>Expliquez les commandes dont vous êtes responsable et comment vous les traitez à la satisfaction des clients. En l'occurrence, vous avez utilisé les instruments correspondants de manière appropriée. Soyez le plus concret possible ici.</p> |
|---|--|

| | |
|--|--|
| <p>Vos activités découlant des objectifs particuliers</p> <p>1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel</p> <p>1.1.6 Exécuter des processus financiers</p> <p>1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles</p> <p>Quelles aptitudes partielles issues du plan de formation HC ai-je ainsi couvertes?</p> <p>Indication de trois aptitudes partielles (n° et nom de l'aptitude partielle)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>3.</p> <hr/> <p>Quelles sont les deux compétences méthodologiques que j'ai ainsi couvertes? (N° et nom de la compétence méthodologique)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>Quelles sont les deux compétences sociales et personnelles que j'ai ainsi couvertes? (N° et nom de la compétence sociale et personnelle)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> | <p>Présentez les activités qui vous ont particulièrement occupé pendant les trois années d'apprentissage et/ou qui vous occuperont encore d'ici la fin de votre formation. Ici aussi, soyez le plus concret possible (activités principales).</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| <p>1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients</p> <p>Quelles aptitudes partielles issues du plan de formation SKH ai-je ainsi couvertes?</p> <p>Indication de trois aptitudes partielles (n° et nom de l'aptitude partielle)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> <p>3.</p> <p>Quelles sont les deux compétences méthodologiques que j'ai ainsi couvertes? (N° et nom de la compétence méthodologique)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <p>Quelles sont les deux compétences sociales et personnelles que j'ai ainsi couvertes? (N° et nom de la compétence sociale et personnelle)</p> <p>1.</p> <hr/> <p>2.</p> <hr/> | <p>Tout au long de votre formation, vous avez dû, chaque jour, conseiller des clients (internes et externes). Ces clients constituent le principal groupe d'intérêts de votre entreprise de services. Décrivez les conseils que vous avez effectués.</p> |
|--|--|

