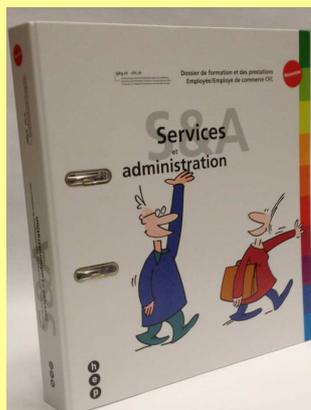


D F P

Dossier de formation et des prestations

Dossier de formation et des prestations

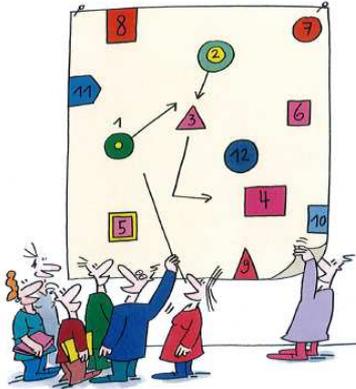
Partie entreprise



Rubriques

- Vue d'ensemble
- Dé des compétences
- Planification et contrôle de la formation
- Branche et entreprise
- Compétences interdisciplinaires
- Situations de travail et d'apprentissage
- Unités de formation
- Cours interentreprises
- Procédure de qualification

Vue d'ensemble



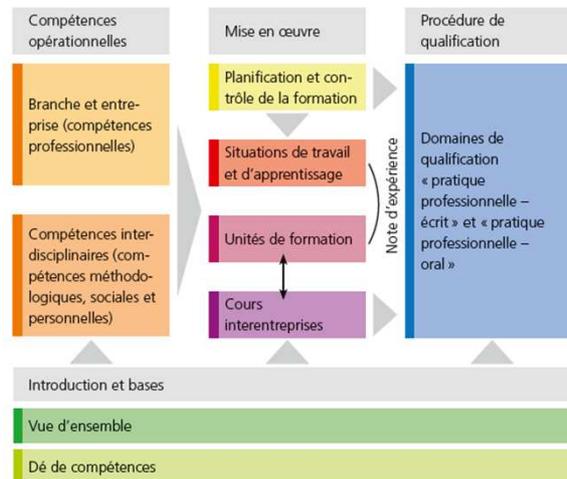
DFP pages 1-22

Vue d'ensemble

Le présent dossier de formation et des prestations constitue la base obligatoire pour la formation dans l'entreprise et dans les cours interentreprises de la branche de formation et d'examens «Services et administration». Il est conforme aux prescriptions des documents suivants :

- **Ordonnance de l'OFFT** sur la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 26 septembre 2011 (ordonnance sur la formation).
- **Directives de l'OFFT** du 26 novembre 2009 concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce.

Vue d'ensemble



Vue d'ensemble

- Le dossier de formation et des prestations initie les personnes en formation et les formateur-trice-s à tous les éléments de **la formation en entreprise et de la partie entreprise de la procédure de qualification**.
- Il s'applique tant à la formation professionnelle initiale en entreprise de trois ans qu'au stage de longue durée dans **le cadre de la formation initiale en école (FIEc)** effectuée auprès d'une école de commerce à plein temps.

Vue d'ensemble



Personnes en formation, attention !

Les informations qui concernent surtout les personnes en formation sont accompagnées de ce dessin.



Formatrices/Formateurs, attention !

Les informations qui s'adressent tout spécialement aux formateur-trice-s sont accompagnées de ce dessin.



Particularités de la formation initiale en école

Les informations qui concernent exclusivement le stage de longue durée de la formation initiale en école (écoles de commerce ou prestataires privés) sont accompagnées de ce symbole. Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet à la page 10.

Vue d'ensemble

Qu'est-ce que le dossier de formation et des prestations ?

Le dossier de formation et des prestations (DFP) vous sera d'une aide précieuse pour :

- la mise en œuvre de votre programme de formation individuel
- le contrôle de votre progression individuelle (objectifs évaluateurs)
- la réalisation des situations de travail et d'apprentissage
- la réalisation des unités de formation
- votre travail dans le cadre des cours interentreprises
- la préparation à la partie entreprise de la procédure de qualification

Le dossier de formation et des prestations vise à promouvoir l'apprentissage **autonome**. Les processus de travail au sein de l'entreprise constituent le point de départ sur lequel se fondent les objectifs évaluateurs du domaine de formation «Branche et entreprise».

Vue d'ensemble

Domaine partiel	1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		3 ^e année de formation		Bulletin de notes	
6 situations de travail et d'apprentissage	STA	STA	STA	STA	STA	STA	Moyenne de 8 notes égales 50%	Note d'expérience
2 unités de formation	UF 1		UF 2					
8 journées de CI	CI 1	CI 2		CI 3	CI 4			
								
Pratique professionnelle - écrit						90'	25 %	Examens finaux
Pratique professionnelle - oral						30'	25 %	

Vue d'ensemble

La formation commerciale de A à Z

Liste des abréviations les plus importantes :

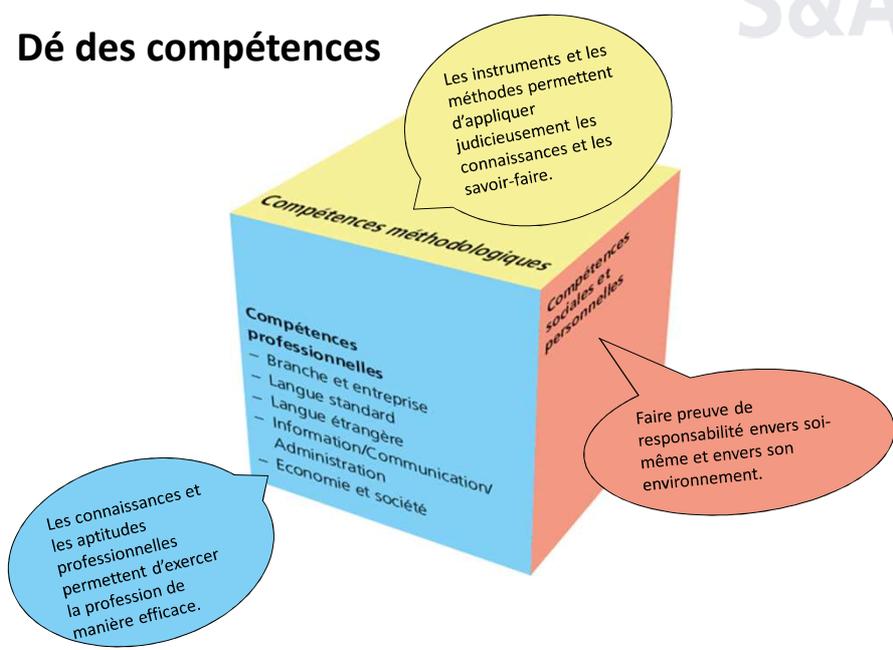
A & R	LFPr
AFP	MP
BDEFA2	OFFT
CFC	OrTra
CI	PPI
CID	Profil B
CIFC	Profil E
CSDPQ	S & A
DFP	SLD
E&S	STA
FIEc	TA
ICA	UF

Dé des compétences



DFP pages 23-30

Dé des compétences



Dé des compétences

Les employé-e-s de commerce de niveau CFC maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les comportements ci-après :

- Ils-elles sont des collaborateur-trice-s centré-e-s sur les prestations de service dans des processus de gestion d'entreprise
- Leur domaine professionnel s'étend du conseil à la clientèle externe et interne à l'exécution de tâches spécifiques à la branche, en passant par l'exécution de tâches administratives
- Ils-elles possèdent des compétences communes, mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils-elles exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et les aptitudes personnelles
- L'orientation client, l'initiative individuelle et la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude

Afin de remplir au mieux ces exigences, les employé-e-s de commerce doivent disposer de compétences opérationnelles. Ces dernières sont constituées d'un ensemble spécifique de **compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles** déterminées par les exigences liées à **une situation, à une tâche ou à un problème**.

Dé des compétences

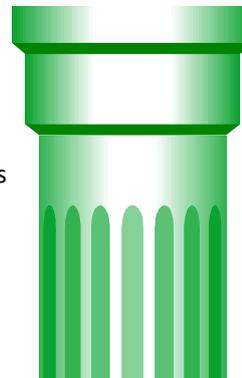
Le dé des compétences dans le domaine commercial fait office de **base** et de **pilier central** de l'apprentissage de commerce. Le chapitre porte sur le développement simultané des compétences :

professionnelles

sociales et personnelles

méthodologiques

Les compétences ci-dessus ne doivent pas être considérées de **manière isolée**. Elles constituent un faisceau de compétences qui rend les personnes en formation **aptés à agir dans une situation professionnelle spécifique**.



Dé des compétences

Compétences professionnelles

1. Compétences professionnelles	
1.1 Branche et entreprise	Entreprise et cours interentreprises
1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service	
1.1.2 Conseiller les clients	
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes	
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	
1.1.6 Exécuter des processus financiers	
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	Ecoles
1.2 Langue standard : langue nationale de la région (LS)	
1.3 Langues étrangères : 2 ^e langue nationale et/ou anglais (LE)	
1.4 Information, communication, administration (ICA)	
1.5 Economie et société (E&S)	

Dé des compétences

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

2. Compétences méthodologiques	
2.1 Travail efficace et systématique	Tous les lieux de formation
2.2 Approche et action interdisciplinaires	
2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	
2.4 Présentation efficace	
3. Compétences sociales et personnelles	
3.1 Disposition à la performance	Tous les lieux de formation
3.2 Capacité à communiquer	
3.3 Aptitude au travail en équipe	
3.4 Civilité	
3.5 Aptitude à l'apprentissage	
3.6 Conscience écologique	

Dé des compétences

Structure des objectifs de formation

Les compétences professionnelles sont concrétisées sur trois niveaux dans le plan de formation et dans les catalogues d'objectifs évaluateurs :

- Les **objectifs généraux** décrivent sous une forme générale les thèmes et les domaines de compétences de la formation initiale et justifie leur importance pour les employé-e-s de commerce.
- Les **objectifs particuliers** concrétisent les objectifs généraux et décrivent les positions, les attitudes ou le comportement des personnes en formation.
- Les **objectifs évaluateurs** permettent de traduire les objectifs particuliers en actions concrètes dont les employé-e-s devront être capables à l'issue de la formation.

Dé des compétences

Structure des objectifs de formation

Les indications relatives aux niveaux taxonomiques permettent de déterminer le niveau d'exigences. On distingue six niveaux de compétence (C1 à C6) qui se définissent comme suit :

- **C1 : Savoir**
- **C2 : Comprendre**
- **C3 : Appliquer**
- **C4 : Analyser**
- **C5 : Synthétiser**
- **C6 : Evaluer**

Dé des compétences

La Taxonomie

C1 Savoir	Citer, énumérer	Se souvenir
C2 Comprendre	Décrire, expliquer	Comprendre et utiliser
C3 Appliquer	Comparer, transférer, exécuter	
C4 Analyser	Analyser, enquêter, rechercher	Elaborer des problèmes de façon globale
C5 Synthétiser	Interpréter, tirer des conclusions	
C6 Evaluer	Evaluer, disserter	

DFP page 29

Dé des compétences

La Taxonomie

C1 Savoir	C2 Comprendre	C3 Appliquer	C4 Analyser	C5 Synthétiser	C6 Evaluer
Citer Copier Décrire Définir Désigner Inscrire Nommer Sélectionner ...	Démontrer Déterminer Expliquer Interpréter Préciser Trouver Résumer Traduire ...	Adapter Appliquer Employer Etablir Mettre en œuvre Poser Représenter Utiliser ...	Décomposer Diviser Extraire Rechercher Simplifier Séparer Identifier ...	Assembler Construire Créer Produire Rassembler Remettre en ordre Réorganiser ...	Justifier en... Evaluer selon les critères suivants... Optimiser... Vérifier par... Enumérer par ordre de... Interpréter

DFP page 29

Planification et contrôle de la formation



DFP pages 31-45

Planification et contrôle de la formation

Les personnes en formation assument une **grande responsabilité personnelle**, surtout en ce qui concerne le dossier de formation et des prestations. Celui-ci se fonde sur les compétences interdisciplinaires suivantes :

Travail efficace et systématique

Je contrôle et documente le travail que j'ai effectué.

J'analyse mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.

Aptitude à l'apprentissage

J'analyse mon processus d'apprentissage et je documente mes progrès sous la forme appropriée.

Planification et contrôle de la formation

On peut résumer les différents éléments de la planification et de contrôle de formation ainsi :

Planification de la formation	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'activité personnel - Programme de formation en entreprise - Planification suivant la méthode des six étapes
Dossier de formation	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle de la formation - Réflexion personnelle - Profil de formation et des prestations (servant de base à l'examen oral)
Dossier des prestations (contrôle des compétences)	<ul style="list-style-type: none"> - Situations de travail et d'apprentissage - Unités de formation

Planification et contrôle de la formation

Pour avoir une vue d'ensemble sur le déroulement de votre formation, il convient d'établir un **plan d'activité personnel**. Ainsi vous serez toujours à même de savoir ce qui vous attend. Vous recevrez les informations qui doivent figurer dans votre plan individuel de :

- **vos école professionnelle** (jours d'écoles, vacances scolaires, examens de fin d'apprentissage)
- **vos formateurs CI** (dates des CI, délais de remise des travaux des UF)
- **vos entreprise formatrice** (traitement des STA et des UF, vacances, échéances propres à l'entreprise)

En concertation avec votre formateur-trice, vous établissez votre plan d'activité individuel en fonction du programme de formation en entreprise.

Planification et contrôle de la formation

Formation initiale en entreprise

Personne en formation	
Entreprise	
Formateur/Formatrice	
Semestre	

N°	Objectifs évaluateurs « Branche et entreprise » – « Services et administration »	obligatoire/ optionnel ¹		Etat de traitement ²		
				prévu pour semestre	en traite- ment	atteint
1.1.1.1	Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1.2	Stocker le matériel/les marchandises (C5)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1.3	Livrer le matériel/les marchandises (C5)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2.1	Traiter les demandes des clients (C3)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2.2	Mener des entretiens client (C5)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.3.1	Exécuter les commandes (C3)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.3.2	Evaluer les résultats (C4)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.3.3	Gérer les réclamations des clients (C4)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4.1	Décrire le marché (C2)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4.2	Utiliser des instruments de marketing (C3)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4.3	Evaluer des mesures de marketing (C4)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4.4	Calculer les prix des produits et des services (C3)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DFP page 39

Planification et contrôle de la formation

Une fois par semestre, vous **analysez les principales activités** que vous avez exercées et **passer en revue les différentes situations d'entretien** auxquelles vous avez participé au cours des trois à six derniers mois. A cet effet, les notes que vous avez prises lors de la mise en œuvre des différents objectifs évaluateurs vous serviront de base. La réflexion que vous menez aura des effets sur votre profil de formation et des prestations.

Vous analysez vos expériences d'apprentissage à partir des questions du formulaire **« Réflexion personnelle »**.

Planification et contrôle de la formation

Réflexion personnelle (1)

Durée: _____

Décrivez les principales activités que vous avez exercées et les situations d'entretien les plus importantes auxquelles vous avez participé au sein de l'entreprise au cours des trois à six derniers mois.

Quelles activités/situations d'entretien n'ont posé aucun problème ?

Quelles activités/situations d'entretien ai-je trouvé difficiles ?

DFP page 41

Planification et contrôle de la formation

Réflexion personnelle (2)

Comment ai-je géré les situations difficiles ?

Quelles compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales étaient particulièrement importantes pour le traitement des activités et les situations d'entretien ?

Que puis-je encore améliorer ?

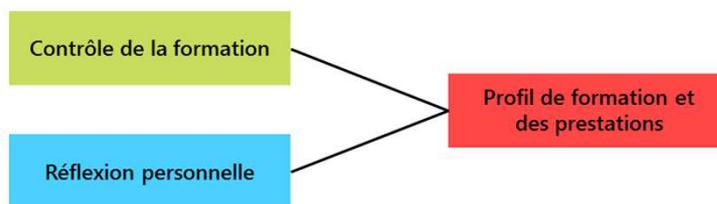
Quels sont les objectifs que je me fixe pour les prochains mois ?

DFP page 41

Planification et contrôle de la formation

Le profil de formation et des prestations est axé de façon systématique sur les **compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales**. Il forme une **base pour l'examen final** dans le domaine de qualification «**Pratique professionnelle – oral**».

A l'aide du contrôle de la formation et de la réflexion personnelle, les personnes en formation complètent le profil de formation et des prestations.



Planification et contrôle de la formation

Profil de formation et des prestations (1)

**Profil de formation et des prestations pour la formation initiale en entreprise
Employé/Employée de commerce CFC « Services et administration »**

Personne en formation: Nom/prénom	
Date de naissance	Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/>
Entreprise/Lieu	
Formateur/formatrice: Nom/prénom	
Courriel formateur/formatrice	
Téléphone	
Site Internet	

1. Compétences professionnelles		Semestre					
Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service		1	2	3	4	5	6
1.1.1.1	Acquérir du matériel/des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)	Obligatoire	STA 2				
1.1.1.2	Stocker le matériel/les marchandises (C5)	Optionnel	STA 2				
1.1.1.3	Livrer le matériel/les marchandises (C5)	Optionnel					
Conseiller les clients							
1.1.2.1	Traiter les demandes des clients (C3)	Obligatoire			STA 4		
1.1.2.2	Mener des entretiens client (C5)	Obligatoire			STA 4		
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4)	Obligatoire					
S'occuper du traitement des commandes							
1.1.3.1	Exécuter les commandes (C3)	Obligatoire					
1.1.3.2	Évaluer les résultats (C4)	Obligatoire					
1.1.3.3	Gérer les réclamations des clients (C4)	Obligatoire					
Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques							

Planification et contrôle de la formation

Profil de formation et des prestations (2)

2. Compétences interdisciplinaires		Evaluation des compétences			
Compétences méthodologiques		25%	50%	75%	100%
2.1	Travail efficace et systématique				
2.2	Approche et action interdisciplinaires				
2.3	Aptitude à la négociation et au conseil				
2.4	Présentation efficace				
Compétences sociales et personnelles					
3.1	Disposition à la performance				
3.2	Capacité à communiquer				
3.3	Aptitude au travail en équipe				
3.4	Civilité				
3.5	Aptitude à l'apprentissage				
3.6	Conscience écologique				

DFP page 44

Planification et contrôle de la formation

Profil de formation et des prestations (3)

4. Entreprise

Donnez une description brève et explicite de votre entreprise. A cet effet, veuillez-vous référer aux différents aspects mentionnés à l'objectif évaluateur 1.1.8.3 «Utiliser ses connaissances de l'entreprise»

5. Produits et prestations

Décrivez les produits et/ou les prestations de service les plus importants de votre entreprise. A cet effet, veuillez vous référer aux instructions figurant dans les objectifs évaluateurs 1.1.8.1 «Utiliser ses connaissances des produits et des services» et 1.1.8.2 «Expliquer les produits et les services de la concurrence»

6. Activités

Présentez les activités que vous avez principalement exercées au cours de votre formation. Utilisez à cet effet ce que vous avez noté sur le formulaire «Réflexions personnelles»

7. Situations d'entretien

Décrivez les situations professionnelles qui vous ont permis d'utiliser vos capacités de communication. Par exemple : des situations d'entretien conseil typiques avec des clients internes ou externes. Utilisez à cet effet ce que vous avez noté sur le formulaire «Réflexions personnelles»

DFP pages 44-45

Planification et contrôle de la formation

Profil de formation et des prestations (4)

8. Annexes

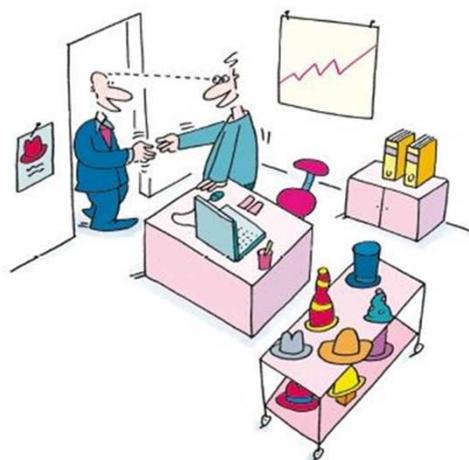
Les éventuelles annexes devraient se limiter à l'essentiel. Si des documents sont fournis en tant qu'annexes, ils doivent être courts et clairs (pas plus grands que le format A4). Ne joindre aucun catalogue, modèle ou brochure de grand format ou volumineux.

--

Date:	
Signature de l'apprenti/e:	
Signature du formateur / de la formatrice professionnel(le):	
Timbre de l'entre-prise:	

DFP pages 44-45

Branche et entreprise



DFP pages 47-94

Branche et entreprise

Objectif général «Branche et entreprise» (organiser des processus d'entreprise et/ou des processus de prestations de services)

Pour l'employé-e de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé-e de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il-elle dispose de **connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche** et **utilise des méthodes de travail appropriées**. Grâce à son **comportement professionnel**, il-elle exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

Branche et entreprise

Objectifs particuliers et objectifs évaluateurs afférents à l'objectif général «Branche et entreprise» :

- 1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service
- 1.1.2 Conseiller les clients
- 1.1.3 S'occuper du traitement des commandes
- 1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques
- 1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel
- 1.1.6 Exécuter des processus financiers
- 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles
- 1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

Branche et entreprise

Objectif général «Branche et entreprise» (organiser des processus d'entreprise et/ou des processus de prestations de services)

Les objectifs évaluateurs les plus importants transmis dans **les écoles professionnelles** ainsi que les objectifs évaluateurs faisant l'objet des **cours interentreprises** sont **indiqués pour chaque objectif particulier**.

C'est ainsi qu'il est possible **d'harmoniser** l'apprentissage en entreprise avec l'enseignement dispensé par ces deux lieux de formation.

Branche et entreprise

Structuration et utilisation des objectifs évaluateurs

Le domaine de formation «Branche et entreprise» est constitué, dans la branche de formation et d'examens «Services et administration» de

- **18 objectifs évaluateurs OBLIGATOIRES qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation.**
- **10 objectifs évaluateurs OPTIONNELS dont 4 au minimum doivent être traités et atteints.**

Branche et entreprise



Objectifs évaluateurs et compétences

1.1.3 Objectif particulier – S'occuper du traitement des commandes

L'employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l'entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

Branche et entreprise

Dans le cadre de cet objectif général, l'école professionnelle traite les objectifs évaluateurs ci-dessous :

Branche	Objectifs évaluateurs profil E	Semestre	Objectifs évaluateurs profil B	Semestre
Information, communication, administration	1.4.1.6 Processus	1	1.4.1.6 Processus	1
	1.4.3.3 Réclamations	3	1.4.3.3 Réclamations	3
Economie et société	1.5.3.1 Principales bases du droit et de l'Etat	1-2	1.5.3.1 Principales bases du droit et de l'Etat	2
	1.5.3.3 Création de l'obligation	2	1.5.3.3 Création de l'obligation	2
	1.5.3.4 Droit des contrats	2	1.5.3.4 Droit des contrats	2
	1.5.3.5 Contrat de vente	2	1.5.3.5 Contrat de vente	2

Cet objectif particulier est abordé pendant le cours Interentreprises par le biais des objectifs évaluateurs suivants :

Profil E et profil B	Semestre	CI
1.1.3.4 Présenter des réclamations envers des partenaires commerciaux	3	4
1.1.3.5 Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes	1	1



DFP pages 49-94

Branche et entreprise



Objectifs évaluateurs et compétences

1.1.3 Objectif particulier – S'occuper du traitement des commandes

Branche et entreprise

Objectif évaluateur	En entreprise	Critères d'évaluation des STA	Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle
<p>1.1.3.1 Exécuter les commandes</p> <p>Lors de l'exécution des commandes des clients ou des partenaires commerciaux, j'effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes d'offre, - établir des offres, - saisir les données relatives aux clients et aux commandes, - établir les confirmations de commande, - traiter et exécuter les commandes, - assurer le déroulement correct des commandes. <p>CI</p> <p>Obligatoire</p> <p>FiE: PPI</p> <p>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu'elle a acquis auprès d'une entreprise tierce).</p> <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.</p>		<p>L'employé de commerce traite les demandes des clients de manière appropriée et conformément aux instructions en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - saisissant les données relatives à la demande du client, - établissant les offres, - en saisissant les données relatives aux clients et aux commandes, - en établissant les confirmations de commande, - en traitant et en exécutant les commandes, - en assurant le déroulement correct des commandes, - en fournissant aux clients des produits qui les satisfont pleinement. 	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

Autoévaluation

Notes sur mes expériences d'apprentissage (à ex. : quels travaux ai-je effectués lors de la réalisation de cet objectif évaluateur ? Qu'est-ce que j'ai appris ? À quoi dois-je être attentif la prochaine fois ?)

J'ai atteint l'objectif évaluateur

Je dois encore m'entraîner un peu

J'ai besoin d'assistance et de conseils

J'ai besoin d'une introduction

DFP pages 49-94

Branche et entreprise

Structuration et utilisation des objectifs évaluateurs

- La plupart des objectifs évaluateurs sont accompagnés de **critères d'évaluation** concernant **les situations de travail et d'apprentissage**.
- Pour chaque objectif évaluateur, il est précisé quelles **compétences méthodologiques et/ou sociales et personnelles** il permet de développer.

Critères d'évaluation des STA

- L'employé de commerce demande au moins deux offres et les compare à l'aide de critères pertinents.
- Il fixe les conditions et les délais de livraison.
- Il commande le matériel/les marchandises conformément aux quantités et à la qualité exigées.
- Il contrôle la livraison en se basant sur la commande.
- Il réclame en cas de livraison erronée.
- Il vérifie et comptabilise les factures des fournisseurs.

Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.1 Disposition à la performance

Branche et entreprise

Objectif particulier

Votre **autoévaluation** et les **notes de vos expériences d'apprentissage** vous serviront de base à la planification de votre formation et à votre réflexion personnelle.

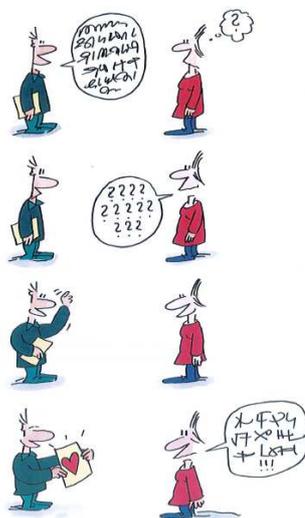
Autoévaluation

- J'ai atteint l'objectif évaluateur
- Je dois encore m'entraîner un peu
- J'ai besoin d'assistance et de conseils
- J'ai besoin d'une introduction

Notes sur mes expériences d'apprentissage (p.ex.: quels travaux ai-je effectués lors de la réalisation de cet objectif évaluateur ? Qu'est-ce que j'ai appris ? A quoi dois-je être attentif la prochaine fois ?)

Compétences interdisciplinaires (CID)

S&A



DFP pages 95-104

Compétences interdisciplinaires (CID)

S&A

Chaque objectif évaluateur précise les compétences méthodologiques et/ou sociales et personnelles que la personne en formation doit **développer**. L'ensemble des lieux de formation (**Ecole, entreprises formatrices, CI**) visent à **promouvoir** ces compétences :

Compétences méthodologiques :

- Travail efficace et systématique
- Approche et action interdisciplinaires
- Aptitude à la négociation et au conseil
- Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles :

- Disposition à la performance
- Capacité à communiquer
- Aptitude au travail en équipe
- Civilité
- Aptitude à l'apprentissage
- Conscience écologique

DFP pages 97-104

Situations de travail et d'apprentissage (STA)



DFP pages 105-114

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

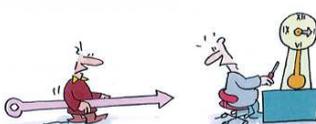
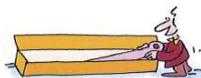
Les situations de travail et d'apprentissage (STA) sont comparables **aux entretiens de fixation d'objectifs effectués dans le monde du travail.**

Elles visent à motiver les appreni-e-s par une formulation claire des objectifs, des travaux et des tâches, à les encourager par le biais de mesures appropriées et à les qualifier par des **feedbacks constructifs.**

Les personnes en formation accomplissent au total **six STA** durant leur apprentissage. Les six notes STA sont prises en compte, avec les deux d'UF, dans le calcul de la note d'expériences de la partie entreprise.

Unités de formation (UF)

S&A



DFP pages 115-129

Unités de formation (UF)

S&A

Au cours des unités de formation (**UF**), la personne en formation montre qu'elle est à même de **reconnaître, de comprendre et de documenter des processus de travail**. Les UF englobent des compétences professionnelles ainsi que certaines compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

Elles sont **évaluées dans l'entreprise et dans les cours interentreprises**. Cela permet de renforcer la coopération entre les lieux de formation.

Les personnes en formation traitent **deux UF** au cours de leur formation. Les deux notes UF sont prises en compte, avec les notes STA, dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

Cours interentreprises (CI)

S&A



DFP pages 131-140

Cours interentreprises (CI)

S&A

Les cours interentreprises (CI) **complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire**. Ils transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

Ils permettent en outre d'assurer un bon résultat aux examens de la partie entreprise et déchargent ainsi les entreprises formatrices. Les personnes en formation consolident et approfondissent, dans l'entreprise, si possible de **façon autonome** les compétences de base acquises dans les CI.

La fréquentation des CI est obligatoire pour toutes les personnes en formation.

Procédures de qualification (PQ)

S&A



DFP pages 141-151

Procédures de qualification (PQ)

S&A

Dans ce chapitre, vous trouverez les informations les plus importantes sur les **examens finaux**

« Pratique professionnelle – écrit » et

« Pratique professionnelle – oral »

ainsi que diverses vues d'ensemble sur la partie entreprise et la partie scolaire de la procédure de qualification.

- **Mise en pratique**
- (Dessiner une activité effectuée dans l'entreprise)