

Catalogue des objectifs détaillés du cours de base - profil E

Il convient de comparer la phase d'introduction au début de l'apprentissage avec les cours d'introduction fixés dans la loi fédérale sur la formation professionnelle. Dans la formation commerciale de base, ces cours sont divisés en deux parties : un cours de base organisé par les écoles au début de l'apprentissage et des cours interentreprises. Ces derniers font partie de la formation en entreprise et sont organisés par les branches de formation et d'examen.

Le cours de base a pour but de décharger les entreprises d'apprentissage au début de la formation. Les apprentis sont initiés aux techniques de travail et de communication élémentaires de l'activité commerciale.

Les objectifs détaillés définis pour le cours de base sont tirés du catalogue „Objectifs détaillés de l'école“. Les objectifs concernés sont précédés d'un B inscrit avant leur numéro. Si l'objectif détaillé se réfère à la fin de l'apprentissage mais qu'il doit être en partie réalisé dans le cadre du cours de base, il sera précédé d'un (B) avant son numéro. La formulation rajoutée se rapporte à la partie de l'objectif détaillé plus vaste à réaliser dans le cadre du cours de base.

L'ordre dans lequel les objectifs détaillés sont enseignés aux futurs employés de commerce est fixé dans le programme de l'école. Les écoles sont libres d'intégrer d'autres objectifs détaillés dans le cours de base. Les différences régionales sont prises en compte.

Outre la mise en application de son contenu, l'autre objectif prioritaire du cours de base est de favoriser les compétences sociales et méthodologiques afin que tous les apprentis soient en mesure, à la fin de ce cours, d'effectuer de manière autonome des petits travaux dans l'entreprise. C'est pourquoi l'encouragement à l'autonomie et à l'indépendance sont des éléments centraux du cours de base.

Les objectifs détaillés sont conçus pour un cours de base de trois semaines dans le cadre de l'école. Il appartient aux écoles respectivement aux cantons d'organiser le cours de base. En vertu du règlement, le cours doit être dispensé avant le premier cours interentreprises.

2. Information, communication, administration

Idée directrice 2.1: Recours aux technologies modernes

La gestion de l'information et des technologies joue un rôle central dans l'économie et constitue un important facteur de succès dans le contexte de la concurrence internationale. Cela implique pour les employés de commerce qu'ils disposent de connaissances bien structurées en matière d'application des techniques d'information et qu'ils comprennent les processus d'information. La maîtrise des outils de communication électroniques est l'une des conditions de base pour être performant dans le secteur économique.

Objectif général 2.1.1

L'employé de commerce fait preuve de routine professionnelle dans l'utilisation des technologies de communication modernes.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
B 2.1.1.1 L'employé de commerce explique clairement les principales notions nécessaires à l'utilisation de l'ordinateur. C2	
B 2.1.1.2 L'employé de commerce est en mesure d'expliquer clairement les fonctions de base d'une station de travail PC et d'un réseau. C2	
(B) 2.1.1.3 L'employé de commerce utilise aisément le traitement de texte comme outil de travail. Il utilise les fonctions courantes. Il connaît les commandes de formatage pour utiliser et/ou créer différents types de documents commerciaux (p. ex. lettres commerciales, mise en page de procès-verbaux...). Les résultats sont conformes aux exigences courantes concernant la mise en page dans le domaine commercial. C3	L'employé de commerce utilise le traitement de texte comme outil de travail. Il utilise les fonctions courantes. Il connaît les commandes de formatage pour utiliser et/ou créer différents types de documents commerciaux (p. ex. lettres commerciales, mise en page de procès-verbaux...). Les résultats sont conformes aux exigences courantes concernant la mise en page dans le domaine commercial. C3
B 2.1.1.4 A l'aide d'un tableur, l'employé de commerce est en mesure <ul style="list-style-type: none"> • d'entrer correctement des données dans une feuille de calcul déjà créée et de voir comment les résultats se modifient • de créer des tableaux simples; ils veillent à placer les données dans les différentes cellules de façon à pouvoir les additionner, les soustraire, les multiplier, les diviser • de présenter les résultats graphiquement • d'exécuter des tâches simples à l'aide de l'assistant de fonctions. C3 	

Objectif général 2.1.2

L'employé de commerce manifeste de l'intérêt à se servir de l'ordinateur comme outil de travail personnel et comme instrument servant à résoudre des problèmes.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
<p>B 2.1.2.1 L'employé de commerce sait aisément préparer un e-mail. C2</p> <p>Il sait rédiger les adresses des courriers électroniques, les envoyer, y répondre et les organiser sans aide.</p> <p>Il utilise toutes les possibilités offertes par le programme (p. ex. joindre un fichier, choisir les priorités, activer la confirmation de réception, transférer des e-mails...). C3</p>	

Idée directrice 2.2: Formes, moyens et techniques de communication

Une communication et un traitement de l'information optimaux requièrent la participation active de tous. C'est pourquoi tous les employés de commerce doivent être capables de prendre des décisions sûres, tant du point de vue formel que technique.

Toute documentation est structurée, conçue en fonction du client et généralement standardisée. Les clients attendent une documentation qui leur donne un aperçu des produits et services. C'est pourquoi les employés de commerce doivent être capables de constituer des documentations conformes aux exigences spécifiques de la branche.

Objectif général 2.2.2

L'employé de commerce a le souci d'organiser des processus de travail de manière efficace et utilise à bon escient les appareils et outils adéquats.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
(B) 2.2.2.1 L'employé de commerce sait se servir de manière autonome d'un système d'aide pour le logiciel utilisé. Dans le cadre des cours, il a consulté et appliqué plusieurs fonctions apprises et nouvelles et est ainsi capable de trouver, de comprendre et d'exécuter rapidement une nouvelle fonction simple du système d'aide. C3	L'employé de commerce sait activer la fonction d'aide (touche F1 ou autre) pour le logiciel utilisé. C1

Objectif général 2.2.3

L'employé de commerce fait preuve de professionnalisme dans l'établissement de documentation.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
(B) 2.2.3.1 D'après des indications, l'employé de commerce est capable de créer et de modifier une présentation. C3	D'après des indications, l'employé de commerce est capable de créer une présentation simple à l'aide d'un programme graphique. C2

Objectif général 2.2.4

L'employé de commerce a conscience du fait que les nouvelles technologies de traitement de l'information et de la communication rendent possibles de nouveaux comportements.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
B 2.2.4.1 L'employé de commerce cherche rapidement sur Internet des informations sur un sujet donné ou choisi par lui-même. C3	

Idée directrice 2.4: Documentation et archivage

La protection et la sécurité des données confèrent un tout nouvel aspect aux rapports de l'individu avec la société et son entourage. La protection et la sécurité de l'information sont une condition-cadre de l'activité économique.

Les entreprises sont légalement tenues de constituer des archives et de conserver des documents. Par conséquent, les employés de commerce doivent connaître les obligations légales de conservation de données et de documents. Ils doivent être conscients de l'importance des archives pour le déroulement du travail au sein de l'entreprise et être capables de constituer, de gérer et d'utiliser les archives de manière systématique.

Objectif général 2.4.1

L'employé de commerce est capable de prendre les mesures qui s'imposent pour éviter de perdre des données et pour parer à tout accès illicite aux données, et il agit en conséquence.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
(B) 2.4.1.1 L'employé de commerce explique comment, dans l'entreprise ou sur son propre PC, on fait un back-up, soit manuel soit automatique. Il sait exactement quelles données doivent être spécialement protégées et sauvegardées. C3	L'employé de commerce explique comment, sur son propre PC, on fait un back-up sur disquette. Il sait exactement quelles données doivent être spécialement protégées et sauvegardées. C2

Objectif général 2.4.3

L'employé de commerce utilise les archives et classements en fonction du cas et de la situation.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
B 2.4.3.1 D'après des indications concernant un thème précis, l'employé de commerce est capable d'élaborer de manière autonome sur l'ordinateur une structure de fichiers appropriée. Il est capable d'expliquer la structure adoptée au moyen de trois critères qu'il aura choisis lui-même. C3	

Idee directrice 2.5: Utilisation du langage économique et professionnel

L'utilisation d'un langage économique moderne et adapté aux clients constitue, pour l'employé de commerce, la base de toute communication. Le succès de la communication écrite exige une grande intuition ainsi que la faculté de pouvoir comprendre la situation du partenaire et sentir ce qu'il attend de nous. Le dialogue avec le client, quand il prend la forme d'un échange de correspondance, est délicat. Les employés de commerce doivent donc disposer des aptitudes fondamentales à négocier habilement et de manière efficace. Ils maîtrisent un vocabulaire spécifique à la branche et à leur entreprise. Dans la communication écrite, ils utilisent de manière appropriée les modèles disponibles.

Objectif général 2.5.3

L'employé de commerce sait que, dans la vie économique, la communication doit être impérativement adaptée à la situation et aux destinataires.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
B 2.5.3.1 Sur la base de plusieurs situations données, l'employé de commerce est capable de répondre à un appel et/ou de mener un entretien téléphonique simple. Il sait prendre note des informations. C2	

3. Economie et société

Idée directrice 3.1: Comprendre le contexte économique mondial et identifier les interactions entre les entreprises et le monde environnant

Les entreprises fonctionnent dans un contexte économique, social et géographique. Leurs activités influencent ce contexte. Les employés de commerce sont capables d'évaluer la contribution de l'économie au bien-être général. Ils agissent en tant que professionnels et citoyens responsables.

Objectif général 3.1.2

L'employé de commerce s'intéresse à l'actualité économique, notamment à celle de la Suisse et de l'Europe. Il est capable de percevoir les relations entre l'économie nationale et l'économie mondiale et d'évaluer leurs répercussions pour l'entreprise et pour lui-même. Il comprend les processus politico-économiques et les interventions des autorités en la matière.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
B 3.1.2.1 L'employé de commerce décrit les principaux objectifs de l'activité économique (polygones magiques). Sa présentation est claire et vraisemblable. C2	
B 3.1.2.2 A l'aide d'un graphique, l'employé de commerce sait présenter et expliquer de manière exhaustive à un tiers le circuit économique et ses acteurs: ménages, entreprises, Etat, système bancaire, étranger. C2	

Idée directrice 3.3: Décrire l'environnement de la gestion d'entreprise et relever des possibilités d'agir

Le succès d'une entreprise nécessite que les collaborateurs soutiennent les objectifs de l'entreprise. A ce titre, les employés de commerce connaissent les données des problèmes de l'entreprise et s'impliquent dans les différents processus de travail.

Objectif général 3.3.7

L'employé de commerce oriente ses activités vers les besoins des différents groupes d'intérêts, notamment de ses clients. Il identifie les exigences posées à l'entreprise et tient compte des interactions entre les entreprises et leur environnement, ainsi que des conflits d'intérêts qui en découlent.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
B 3.3.7.1 L'employé de commerce distingue les environnements social, économique, écologique et technologique. C2	
B 3.3.7.2 L'employé de commerce sait montrer l'influence qu'exercent sur l'entreprise les différents groupes d'intérêts (collaborateurs, concurrents, bailleurs de fonds, clients, fournisseurs, institutions). C2	
B 3.3.7.3 L'employé de commerce sait décrire les conflits d'intérêts entre l'entreprise et les différents groupes d'intérêts, en tenant compte du contexte. C2	

Idée directrice 3.4: Appliquer les techniques quantitatives de gestion et les concevoir comme instrument de gestion

Les techniques quantitatives de gestion fournissent une base de décision importante pour la gestion d'une entreprise. La formation vise non seulement à apprendre à tenir une comptabilité, mais elle exerce également de manière précise la faculté, dans des cas donnés, d'interpréter, d'analyser et d'exploiter les résultats et de faire part des conséquences qu'on en tire.

Objectif général 3.4.1

L'employé de commerce est capable de tenir et de boucler la comptabilité d'une entreprise et maîtrise les calculs commerciaux courants.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
(B) 3.4.1.1 L'employé établit correctement des bilans et des comptes de résultats simples (selon le plan comptable des PME). C2	L'employé explique de manière compréhensible les principales notions de la comptabilité. C2 Il établit correctement des bilans simples (selon le plan comptable des PME). C2
(B) 3.4.1.3 Au moyen de justificatifs courants, l'employé de commerce comptabilise correctement des opérations commerciales simples de différents types d'entreprises (commerce et services). C2	Au moyen de justificatifs courants, l'employé de commerce comptabilise correctement, pour différents types d'entreprises, des opérations commerciales simples n'ayant pas d'incidence sur le résultat. C2

4. 1re langue nationale (langue standard)

Idée directrice 4.1: Connaître et appliquer les bases de la langue

Le travail quotidien des employés de commerce se base, entre autres, sur la communication orale et écrite. Elle contribue à leur succès professionnel et personnel, ainsi qu'à celui de l'entreprise. L'usage nuancé de la langue permet de s'exprimer de manière claire et adaptée au destinataire et favorise la compréhension. C'est pourquoi il est important que les employés de commerce s'expriment correctement et de manière appropriée.

Objectif général 4.1.2

L'employé de commerce prend soin de s'exprimer correctement.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
(B) 4.1.2.3 L'employé de commerce applique correctement les règles de l'orthographe. C3	L'employé de commerce applique correctement les règles élémentaires de l'orthographe. C2
B 4.1.2.4 En cas de problèmes d'orthographe ou de grammaire, l'employé de commerce recourt à des aides adéquates (p. ex. dictionnaires, grammaires, programmes informatiques) et trouve la bonne solution. C3	

Idée directrice 4.4: Comprendre ce que l'on voit et entend et en déceler l'intention

La communication, verbale et non verbale, occupe une place importante dans la vie professionnelle des employés de commerce. Le fait d'interpréter correctement ce que l'on voit et entend et d'y réagir convenablement garantit une communication fructueuse. Les employés de commerce sont disposés à repenser leur attitude envers leurs interlocuteurs.

Objectif général 4.4.2

L'employé de commerce suit avec intérêt les conversations, débats ou discours. Il en comprend le message, identifie l'intention du locuteur et réagit de manière appropriée.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
B 4.4.2.1 L'employé de commerce comprend et sait noter les éléments importants d'un entretien, d'un exposé, etc. portant sur son environnement professionnel et la vie sociale. C2	

Idee directrice 4.5: Présenter et défendre des contenus

Présenter des faits et défendre des points de vue de manière convaincante produit son effet.
Pour y parvenir, les employés de commerce ont recours à des méthodes et techniques adéquates.

Objectif général 4.5.3

L'employé de commerce présente des contenus et des opinions avec compétence.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
B 4.5.3.1 Seul ou au sein d'un groupe, l'employé de commerce est en mesure de préparer un discours à présenter en public, de planifier les supports médiatiques et de prononcer le discours aisément à l'aide de notes succinctes. C3	

5. Langues étrangères

Idée directrice 5.1: Interaction: échanger des informations orales et écrites

Pour le déroulement du travail au sein de l'entreprise, les entretiens et la correspondance sont d'une importance primordiale. Dans les contacts avec les partenaires commerciaux, il faut agir en s'adaptant au client et de manière ciblée. Les échanges oraux et écrits sont également très importants dans le contexte privé. Les employés de commerce sont à même de communiquer avec succès à l'aide de moyens simples, tant dans les domaines privé que professionnel.

Objectif général 5.1.1

L'employé de commerce montre sa volonté d'entamer et de mener de brefs et simples entretiens sur des sujets familiers relevant de son champ d'activité professionnel et du domaine privé.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
(B) 5.1.1.2 Je réponds au téléphone et transmets le sens général de l'information. Je fixe, confirme et déplace des rendez-vous de manière claire et correcte.	Je réponds au téléphone et transmets les appels.

Objectif général 5.1.2

L'employé de commerce est disposé à échanger par écrit des informations sur des sujets familiers relevant de son champ d'activité professionnel et du domaine privé.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
(B) 5.1.2.2 Je rédige, de manière correcte quant au contenu, des notes téléphoniques, des mémos, des réservations, des commandes, des réclamations simples, des excuses (sous forme d'e-mail, fax ou lettre).	Je rédige des notes téléphoniques correctes quant à leur contenu.

Idee directrice 5.2: Réception: comprendre des informations orales et écrites

Dans leur travail, les employés de commerce sont confrontés à des textes oraux et écrits les plus divers. Ils ont suffisamment développé leurs compétences linguistiques pour pouvoir comprendre des textes simples et courants sur des sujets familiers concernant leur environnement professionnel.

Objectif général 5.2.1

L'employé de commerce montre de l'intérêt pour les informations orales diffusées par les médias et est disposé à écouter ses interlocuteurs de langue étrangère lors d'entretiens et de présentations.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
(B) 5.2.1.2 Je comprends le sujet et les informations importantes (noms, chiffres, dates) de messages laissés sur le répondeur automatique. Je comprends les annonces à l'attention du public. Les sujets sont courants ou relèvent de la vie professionnelle quotidienne.	Je comprends les principales informations de messages laissés sur le répondeur automatique (noms, chiffres, dates).

Objectif général 5.2.2

L'employé de commerce montre de l'intérêt pour des textes écrits en langue étrangère.

Objectifs détaillés	Objectif détaillé partiel pour le cours de base
(B) 5.2.2.3 Je comprends les principales informations (p. ex. chiffres et faits) de procès-verbaux, rapports, conditions générales, prospectus, annonces et articles de journaux.	Je comprends les principales informations (prix, heures d'ouverture, etc.) d'un prospectus.