

Cours interentreprises

Mandat pratique « Traiter des ordres »

Objectifs évaluateurs de l'entreprise associée

Objectif évaluateur 1.1.3.1 – Exécuter les commandes

Objectif évaluateur 1.1.3.2 – Évaluer les résultats

Contexte

Vous avez déjà travaillé quelques mois dans votre entreprise formatrice et exécuté divers travaux : commander du matériel de bureau, saisir des données clients, prendre note de demandes de clients sur des produits/services et bien plus encore. Une parfaite maîtrise de ces tâches est nécessaire. Vous avez en outre traité l'unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».

Tâches

Tâche partielle 1 :	Réfléchissez au type de mandats que vous recevez de clients internes et externes et que vous traitez dans votre entreprise. Établissez une vue d'ensemble des mandats que vous avez traités le plus souvent jusqu'à présent.
Tâche partielle 2 :	<p>Choisissez un mandat concret avec plusieurs étapes de travail. Lors de la description des points ci-après, veillez à ce que vos réflexions et actions soient claires et compréhensibles aussi pour des tiers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez le contexte du mandat (cf. unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ») : De quoi s'agit-il ? Quelle est la tâche ? Qu'est-ce qu'on attend de moi ? De quelles ressources est-ce que je dispose ? • Décrivez étape par étape comment vous procédez pour traiter ce mandat. • Documentez et décrivez avec quels instruments vous travaillez (p. ex. listes de contrôle, programme informatique, etc.).

Tâche partielle 3 :	<p>Étape 1 : Documentation</p> <p>Sur la base de vos résultats, élaborer une œuvre sur Konvink et documenter les différentes étapes de manière claire.</p> <p>Étape 2 : Réflexion</p> <ul style="list-style-type: none">– Le traitement du mandat décrit a-t-il été couronné de succès ? Pourquoi/Pourquoi pas ?– Qu'est-ce qui a bien marché dans le traitement du mandat décrit ?– Qu'est-ce qui a moins bien marché dans le traitement du mandat décrit ?– Consignez ces réflexions dans l'onglet « Réflexions » <p>Étape 3 : Apprentissages</p> <ul style="list-style-type: none">– Déduisez des « apprentissages » de votre réflexion : qu'est-ce que vous feriez autrement la prochaine fois ?– À quel moment du mandat pratique avez-vous appris quelque chose de nouveau ou vécu un moment exceptionnel ?– Consignez ces réflexions dans l'onglet « Apprentissages » <p>Étape 4 : Publier</p> <ul style="list-style-type: none">– Partagez votre œuvre avec votre formateur et tenez compte de ses éventuelles remarques dans votre travail. <p>Dès que votre formateur a donné son accord, enregistrez votre œuvre dans l'onglet « Publier » afin de la rendre accessible aux autres participants au cours.</p>
---------------------	--

Remarques concernant la solution

Avant d'établir votre œuvre sur Konvink, prenez le temps de **planifier et de préparer la structure et les contenus de votre œuvre**. Cela vous paraîtra plus simple d'élaborer votre œuvre en ligne.

La première « étape » sur Konvink contient votre vue d'ensemble des travaux que vous avez réalisés jusqu'à présent. Toutes les autres étapes de l'œuvre ne sont pas prescrites. Structurez votre œuvre de manière judicieuse.

N'énumérez pas simplement des informations, mais faites un « storytelling » : **Racontez une histoire**, guidez le lecteur, soulignez les particularités ou les éléments marquants et structurez votre présentation d'œuvre de sorte à ce qu'elle soit plaisante.

Utilisez le plus possible des **supports que vous avez produits vous-même** : établissez des graphiques, des mindmaps, des mémentos, des collages, des présentations, des films, des images, des fichiers audio, etc. Utilisez la marge de manœuvre dont vous disposez, soyez créatif/créative !

Indiquez toutes les **sources** de manière correcte et tenez compte des **dispositions en matière de protection des données** ainsi que des **droits d'images des personnes présentes sur les photos**.

Organisation

Vous trouverez l'outil pour l'élaboration d'une œuvre sur le dashboard, dans la box « Mes œuvres ! ».

Vous disposez de 15 heures en entreprise pour le traitement du mandat pratique. Si vous avez besoin de plus de temps, finissez le mandat pratique en dehors des heures de travail.

Veillez respecter le délai de publication de votre œuvre. Le responsable des CI annonce les délais à respecter.

Évaluation et notation

Votre œuvre est évaluée pendant le CI sur la base des critères d'évaluation par le responsable des CI. Vous pouvez obtenir trois points supplémentaires si vous faites preuve d'une **disponibilité et d'une créativité particulières**.

Contenu

- L'apprenti-e élabore-t-il/elle une vue d'ensemble claire des mandats traités jusqu'à présent ?
- L'apprenti-e décrit-il/elle intégralement le contexte du mandat ?
- L'apprenti-e décrit-il/elle une action complète de manière claire et dans un ordre logique ?
- L'apprenti-e décrit-il/elle les instruments utilisés de manière complète et claire ?

Documentation / Réflexion

- La structure de l'ensemble de la documentation est-elle claire ?
- L'apprenti-e analyse-t-il/elle le déroulement du mandat de travail décrit dans l'œuvre ?
- L'apprenti-e tire-t-il/elle des enseignements de la réflexion et du traitement du mandat pratique ?

Conditions cadres formelles

- L'œuvre de l'apprenti-e est-elle compréhensible et correcte sur le plan linguistique ?
- L'apprenti-e utilise-t-il/elle des moyens complémentaires de manière judicieuse ?
- L'apprenti-e tient-il/elle compte des dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?