

Procès-verbal concernant l'examen final « Pratique professionnelle – oral »

Numéro candidat/e :

Nom / prénom :

Entreprise :

Date / heure : de : à :

Echelle de notes :

Si l'examen est inférieur ou dépasse la durée prévue, consigner à la main l'heure de début et de fin sur la page de titre

Somme points atteints :	Note :
34,5 - 36	6
31,5 - 34	5.5
28,5 - 31	5
25,5 - 28	4.5
22,5 - 25	4
19,5 - 22	3.5
16,5 - 19	3
13,5 - 16	2.5
10,5 - 13	2
7,5 - 10	1.5
6 - 7	1

Notes :

Jeu de rôles (partie A)

Compétence prof./méthodologique 1 :

Compétence prof./méthodologique 2 :

Compétence sociale et personnelle :

Entretien professionnel (partie B)

Compétence prof./méthodologique 1 :

Compétence prof./méthodologique 2 :

Compétence sociale et personnelle :

Note finale : Somme :

Impression générale :

*Justifier l'impression générale de manière objective,
Eviter les jugements de valeur.*

Exemples:

Expression orale insuffisante

Parle mal français

Tenue vestimentaire inappropriée pour l'entretien

Habillé(e) à la va-vite

Manque de préparation

Ne sait rien

Veuillez formuler votre impression générale
avec vos propres mots

Date :

Expert/e à l'examen 1

Nom / Prénom

Expert/e à l'examen 2

Nom / Prénom

Signatures :

Jeu de rôles – candidat/e

Candidat/e (Nom / Prénom) :

Entreprise :

Date / heure :

de :

à :

Veuillez observer les points suivants :

1. Vous recevez le mandat de préparation pour le jeu de rôles de l'examen oral. L'évaluation repose sur les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles sélectionnées par les experts.
2. Lisez attentivement les consignes avant de vous préparer.
3. Tous les moyens auxiliaires seront mis, si nécessaire, à votre disposition par les expert-e-s.
4. Vous disposez de 5 minutes de préparation pour le jeu de rôles.
5. Le jeu de rôles dure 15 minutes.

Sujet :

Notez ici le sujet de votre jeu de rôles (par ex. évènement d'équipe)

Moyens auxiliaires :

bloc notes, matériel de bureau (notez ici les autres moyens que vous mettez à la disposition des candidats et/ou qui peuvent être annexés au PFP et être utilisés pendant l'entretien).

Contexte/Situation :

Toujours sur la base du profil de formation et des prestations et des produits et services concrets de l'entreprise (conformément à la directive pour les experts aux examens).

Contrôlez votre orthographe et votre style.

Tâche :

Formulez les tâches et les questions aux candidats de sorte que le rapport avec les contenus des objectifs évaluateurs choisis plus haut soit clair.

Exemple pour l'objectif 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations: réserver la salle, inviter les participants, préparer l'infrastructure, s'occuper des participants, établir des évaluations, fournir de la documentation aux participants.

Contrôlez votre orthographe et votre style.

□

Les compétences ci-après sont évaluées :

1.1.2.1 (obli) Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise (obligatoire)

1.1.7.3 (obli) Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture (obligatoire)

Nous vous souhaitons plein succès !

Jeu de rôles – rôle de l'expert

Candidat/e (Nom / Prénom) :

Entreprise :

Date / heure :

de :

à :

Sujet :

Notez ici le sujet de votre jeu de rôles (par ex. évènement d'équipe)

Contexte/Situation :

Toujours sur la base du profil de formation et des prestations et des produits et services concrets de l'entreprise (conformément à la directive pour les experts aux examens).

Contrôlez votre orthographe et votre style.

Compétence professionnelle/méthodologique 1 :

1.1.2.1 (obli) Traiter les demandes des clients

Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :

- réceptionner les demandes personnelles ou orales des clients
- s'enquérir des besoins des clients
- traiter les demandes des clients et y répondre moi-même pour les transmettre aux personnes compétentes
- enregistrer les contacts avec la clientèle en utilisant les documents appropriés et en les rédigeant de manière claire.

Compétence professionnelle/méthodologique 2 :

1.1.7.3 (obli) Organiser des séances et des manifestations

Je prépare des séances et des manifestations en exécutant les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace:

- planifier des séances et des manifestations
- trouver et réserver des locaux
- inviter les participants
- préparer l'infrastructure
- encadrer les participants
- procéder aux évaluations
- fournir de la documentation aux participants

Rôle de l'expert à l'examen :

Utilisez votre propre nom et choisissez un rôle authentique (en fonction de votre âge, de votre sexe, etc.)

Formulez des détails sur le déroulement de l'entretien et tenez compte des contenus des objectifs évaluateurs choisis. Vous faciliterez ainsi le travail de votre collègue lors de l'établissement du procès-verbal ainsi que l'attribution de la note.

Réfléchissez à deux ou trois thèmes "d'urgence" pour les cas où l'entretien ne se déroule pas dans le cadre voulu.

Contrôlez votre orthographe et votre style.

Jeu de rôles – rôle de l'expert

Candidat/e (Nom / Prénom) :

Entreprise :

Date / heure :

de :

à :

Rôle de l'expert à l'examen – Suite :

Vous pouvez utiliser cette feuille supplémentaire (facultative) pour vos notes si vous n'avez plus assez de place dans le champ prévu à cet effet dans la feuille «Jeu de rôles_expert».

Important : Ne formulez pas trop de questions! Notez des mots clés/détails concernant votre rôle et laissez suffisamment de marge de manœuvre pour que l'entretien puisse véritablement se déployer. Consignez vos attentes.

Jeu de rôles – procès-verbal

Candidat/e :

Sélection

Cliquez tout d'abord dans le champ bleu puis sélectionnez le numéro de la compétence dans la liste déroulante (flèche à droite)
Assurez-vous que votre collègue n'évalue pas les mêmes compétences lors de l'entretien!

Procès-verbal

En particulier ce qui a manqué pour atteindre le nombre maximum de points, par ex. remarques sur l'aide accordée, les réponses fausses, etc.
Lorsque vous remplissez le procès-verbal, utilisez des symboles simples dans la colonne relative aux critères, p. ex.:

- un signe "+" pour les critères qui ont été remplis
- des vagues pour les critères qui ont été remplis grâce à l'aide répétée de l'expert
- un signe "o" pour les critères qui n'ont pas été pris en compte et/ou qui n'ont pas été abordés ou compris malgré des remarques répétées de l'expert

Compétence	Critères	Remarques concernant le déroulement de l'	
1.1.2.1 (obli) Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise (obligatoire)	- répond aux demandes de clients - pose des questions ouvertes pour clarifier les besoins - les connaissances de base sont connues et identifiables	Comment dois-je justifier les retraits de points? - avec des symboles au niveau des critères - avec le document «Aide à la vérification de la note de branche de l'examen final» - avec des remarques brèves mais claires (en lien avec les mots clés/attentes liés au rôle d'expert aux examens) Exemples +/- - La demande du client est comprise uniquement après plusieurs demandes - N'utilise pas ou que peu de questions ouvertes, l'expert doit fournir des informations + Les connaissances de base sont disponibles, les demandes des clients sont réceptionnées à l'écrit/l'oral, les indications sont complètes, etc.)	
1.1.7.3 (obli) Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture (obligatoire)	- utilise ses compétences professionnelles de manière ciblée - procède de manière structurée	Remarques et justifications en fonction de la compétence, éviter les répétitions Exemples +/- - Approche utilisée impossible à identifier/non structurée - Certaines étapes ont été oubliées (p. ex. clarification du nombre de participants, réservation et préparation de la salle, etc.) + Les évaluations/contrôles des résultats sont expliqués (qu'est-ce que j'évalue, pourquoi?)	
Compétences sociales et personnelles	- adopte un comportement axé sur le client, ne s'obstine pas sur son propre point de vue - présente une capacité à communiquer élevée (par ex. : établit un contact visuel, écoute attentivement et prend des notes, résume la discussion à la fin) - fait preuve de civilité (par ex. : accueille et prend congé de son interlocuteur de manière polie, communique de manière professionnelle) - utilise ses propres expériences	Consigner les remarques sur les compétences sociales et personnelles dans cette colonne uniquement, éviter le mélange avec les compétences professionnelles. Orientation vers les intérêts des clients: p. ex. + explique les termes techniques sans qu'on le lui demande - utilise des abréviations comme sans fournir d'explications sur leur signification + s'exprime de manière soignée et en fonction du destinataire - a un langage trop familier et trop peu soigné, affirmations imprécises/contradictoires	

Entretien professionnel – procès-verbal

Candidat/e (Nom / Prénom) :

Entreprise :

Date / heure :

de :

à :

Compétence professionnelle/méthodologique 1 :

1.1.5.1 (opt) S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel

J'exécute, conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, les éventuelles tâches suivantes:

- élaborer les mises au concours des postes en suivant des instructions
- traiter des candidatures
- établir des contrats de travail sur la base de modèles
- rédiger des certificats de travail en suivant des instructions
- administrer les documents pour les assurances sociales
- accueillir les nouveaux collaborateurs

Compétence professionnelle/méthodologique 2 :

1.1.1.3 (opt) Livrer le matériel/les marchandises

J'organise les livraisons de matériel/marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travail suivantes:

- traiter les commandes
- préparer le matériel/les marchandises
- établir les documents de livraison

Les candidat-e-s doivent être informé-e-s au début de l'entretien des objectifs évaluateurs retenus.

Auto-évaluation (Les compétences doivent être évaluées de manière appropriée pendant l'entretien) :

*Choisir des compétences interdisciplinaires sur la base du profil de formation et des prestations (évaluation très faible; évaluation élevée; évaluations en contradiction avec la description dans le PFP).
p. ex. qu'est-ce qui vous caractérise dans cette compétence (demander des exemples), quelles mesures pouvez-vous prendre afin de vous améliorer ? Quel est l'impact de votre faiblesse dans ce domaine au quotidien/pour vos collègues?*

Points de discussion ; conduite de l'entretien par l'expert-e (exigences posées aux candidats) :

Arrivée/Départ de personnel : présentez-moi brièvement vos tâches dans la division du personnel.

Choisir des aspects, p. ex. : expliquez-moi la réception de candidatures; à quel niveau voyez-vous des points critiques ? Quelles peuvent être les conséquences pour les candidats/l'entreprise ?

Emettre des réserves : je ne connais que les candidatures électroniques (ou seulement papier). Quels avantages/inconvénients voyez-vous ?

Passage au thème n°2 : organiser la marchandise/le matériel selon des instructions

Important : ne pas formuler trop de questions, noter des mots clés/thèmes, cela laisse davantage de liberté et évite le jeu de questions/réponses. Consigner les attentes, qu'est-ce qui doit obligatoirement être abordé?

Entretien professionnel – procès-verbal

Candidat/e (Nom / Prénom) :

Entreprise :

Date / heure :

de :

à :

Points de discussion ; conduite de l'entretien par l'expert-e (exigences posées aux candidats) – Suite :

Vous pouvez utiliser cette feuille supplémentaire (facultative) pour vos notes si vous n'avez plus assez de place dans le champ prévu à cet effet dans la feuille «Entretien prof._expert».

Important : Ne formulez pas trop de questions! Notez des mots clés/détails concernant votre rôle et laissez suffisamment de marge de manœuvre pour que l'entretien puisse véritablement se déployer.

Entretien professionnel – procès-verbal

Candidat/e :

Sélection

Cliquez tout d'abord dans le champ bleu puis sélectionnez le numéro de la compétence dans la liste déroulante (flèche à droite)
Assurez-vous que votre collègue n'évalue pas les mêmes compétences pendant le jeu de rôles!

Procès-verbal

En particulier ce qui a manqué pour atteindre le nombre maximum de points, par ex. remarques sur l'aide accordée, les réponses fausses, etc.

Date :

de :

à :

Compétence	Critères	Contenu de l'entretien (y compris justification en cas de retrait de points)	Note
1.1.5.1 (opt) Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel (optionnel)	- explique la situation ou l'activité de manière compréhensible - répond aux questions, ne se dérobe pas - argumente de manière compréhensible - utilise correctement ses connaissances professionnelles - établit des liens avec son expérience professionnelle	<i>Lorsque vous remplissez le procès-verbal, utilisez des symboles simples dans la colonne relative aux critères, p. ex.:</i> ✓ pour les critères qui ont été remplis ⚡ pour les critères qui ont été remplis grâce à l'aide répétée de l'expert ○ pour les critères qui n'ont pas été pris en compte et/ou qui n'ont pas été abordés ou compris malgré des remarques répétées de l'expert <i>Comment dois-je justifier les retraits de points?</i> - avec des symboles au niveau des critères - avec le document «Aide à la vérification de la note de branche de l'examen final» - avec des remarques brèves mais claires (en lien avec les mots clés/attentes liés au rôle d'expert aux examens)	
1.1.1.3 (opt) Sont capables d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle (optionnel)	- explique la situation ou l'activité de manière compréhensible - répond aux questions, ne se dérobe pas - argumente de manière compréhensible - utilise correctement ses connaissances professionnelles - établit des liens avec son expérience professionnelle	<i>Remarques et justifications en fonction de la compétence, éviter les répétitions avec la compétence précédente.</i>	
Compétences sociales et personnelles	- s'exprime de manière adaptée à la situation et au destinataire - exprime ses propres opinions et propositions de manière claire et fondée - évalue ses forces et ses faiblesses de manière réaliste en ce qui concerne l'exigence de la situation et/ou son aptitude professionnelle générale	Consigner les remarques sur les compétences sociales et personnelles dans cette colonne uniquement, éviter le mélange avec les compétences professionnelles.	