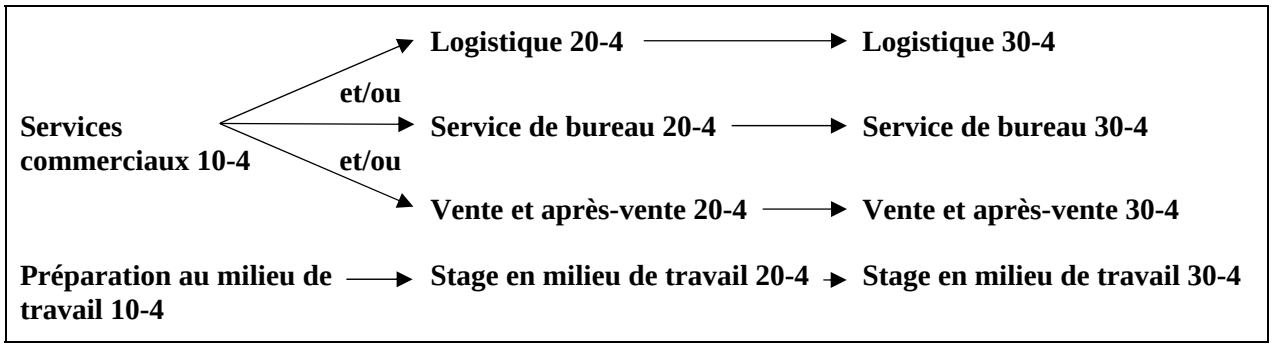
Série « Connaissances et employabilité » – Services commerciaux

SÉQUENCE DES COURS



Les cours de la série « Connaissances et employabilité » de niveau 10 donnent l'occasion d'*explorer* et de *s'orienter* vers un groupe professionnel donné dans un secteur d'emploi. Dans les cours de niveau 20, l'élève évolue de l'*orientation* à la *préparation*, alors que dans les cours de niveau 30, il *se prépare* à entrer sur le marché du travail.

Les cours de Services commerciaux sont conçus pour fournir les connaissances et les compétences professionnelles nécessaires pour occuper des postes de niveau débutant dans les services de bureau, les ventes et les services et la gestion du matériel grâce au développement des compétences reliées à l'employabilité associées à tous les cheminements professionnels.

- Tous les cours visent à sensibiliser l'élève aux différentes carrières ainsi qu'aux normes de sécurité et à le familiariser avec les outils, l'équipement et le matériel liés au secteur d'activité.
- Le cours *Services commerciaux 10-4* fournit les connaissances de base et une introduction aux cours *Logistique 20-4*, *Service de bureau 20-4* et *Vente et après-vente 20-4*.
- Les cours *Logistique 20-4* et *Logistique 30-4* traitent principalement de la livraison et du transport des marchandises.
- Dans les cours Services de bureau 20-4 et Service de bureau 30-4, on aborde les activités de bureau et les stratéges d'affaires.
- Les cours *Vente et après-vente 20-4* et *Vente et après-vente 30-4* apprennent à l'élève les rudiments du service dans le domaine de la vente au détail et de l'accueil.
- L'élève intéressé par le monde des affaires est encouragé à prendre autant de cours que possible dans les niveaux 20 et 30.

✓ Ce texte est conforme à la nouvelle orthographe.

©2009, Alberta Education, Canada

On recommande par la suite à l'élève de faire un stage en milieu de travail ou d'obtenir une formation par stages afin d'améliorer encore davantage son employabilité et ses habiletés professionnelles et d'être adéquatement préparé à entrer sur le marché du travail. Au deuxième cycle du secondaire, il est obligatoire de suivre un Stage en milieu de travail de niveau 30, d'obtenir une Formation par stages de niveau 30 ou le *Green Certificate* de niveau 30 pour répondre aux exigences d'obtention du Certificat de réussite d'études secondaires. Les stages en milieu de travail sont des placements professionnels coopératifs dans un domaine d'emploi connexe qui permettent à l'élève de mettre en pratique ses connaissances dans un environnement de travail.

PRESTATION DES COURS

Ce cheminement professionnel en Connaissances et employabilité comprend trois séquences de cours de cinq crédits. L'élève progresse en suivant les cours dans une séquence et peut aussi combiner des cours appartenant à plusieurs séquences pour approfondir ses connaissances.

Le cours de niveau 10 est un préalable à tous les cours de niveau 20 au sein du cheminement. Pour chaque séquence, le cours de niveau 20 est un préalable au cours de niveau 30 de cette séquence.

Les cours professionnels peuvent être offerts dans divers environnements d'apprentissage, de la salle de classe de l'école à un milieu de travail commercial ou industriel. Les cours proposent une formation axée à la fois sur l'apprentissage à l'école et l'apprentissage par la pratique, ce qui fournit à l'élève des options tant pour le marché du travail que pour la poursuite des études ou d'une formation postsecondaire.

OBJECTIFS

L'élève de la Composante professionnelle des cours de la série « Connaissances et employabilité » pourra :

- connaitre les normes du milieu de travail concernant les compétences scolaires et professionnelles jugées nécessaires au succès;
- démontrer la mise en pratique des acquis par des expériences ou des partenariats communautaires à l'école et hors établissement;
- utiliser le perfectionnement professionnel pour explorer les professions offertes, évaluer ses habiletés professionnelles et préparer un portfolio professionnel;
- développer des habiletés interpersonnelles qui lui garantissent le respect, le soutien et la collaboration des autres;
- développer un sens de la prudence et les habitudes qui assurent un milieu de travail sécuritaire.

CADRE STRUCTUREL DES COMPÉTENCES

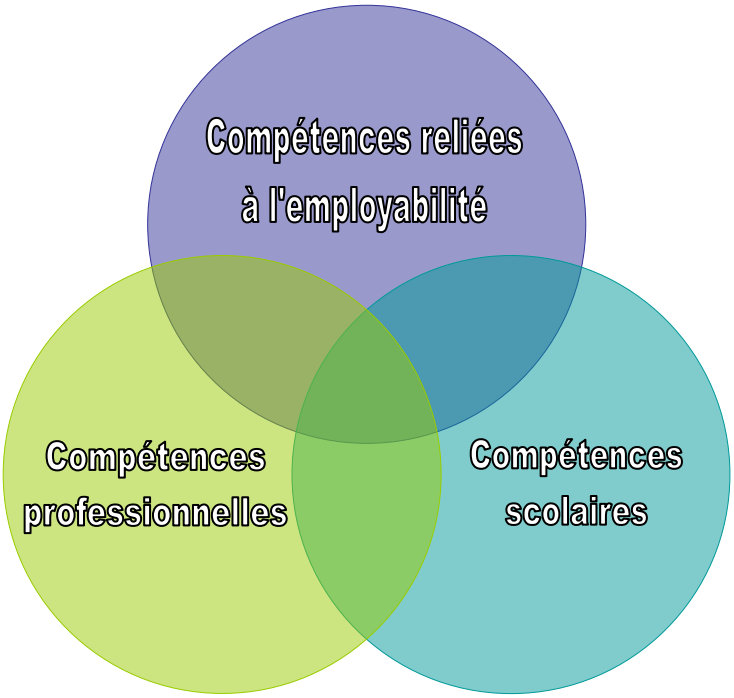
Chaque cours de la Composante professionnelle des cours de la série « Connaissances et employabilité » comprend trois éléments : les compétences reliées à l'employabilité, les compétences professionnelles et les compétences scolaires. La combinaison de ces trois éléments est essentielle à la prestation des cours professionnels.

- Les compétences reliées à l'employabilité sont transférables à tous les domaines d'emploi et sont constants tout au long des cours.
- Les compétences professionnelles sont spécifiques d'un domaine professionnel et fournissent le contexte dans lequel l'élève élargira ses compétences reliées à l'employabilité.
- Les compétences scolaires doivent être renforcées et développées encore davantage dans le contexte professionnel, qui valide la pertinence des cours théoriques.

L'intégration des trois éléments est essentielle afin que l'élève ait les outils nécessaires pour faire la transition de l'école vers le marché du travail.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPOSANTE PROFESSIONNELLE DES COURS DE LA SÉRIE
« CONNAISSANCES ET EMPLOYABILITÉ »
CADRE STRUCTUREL DES COMPÉTENCES



©2009, Alberta Education, Canada

SERVICES COMMERCIAUX 10-4
RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX

Compétences reliées à l'employabilité	**L'élève développera ces compétences tout au long du processus d'acquisition des connaissances et devra les mettre en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail.**
Gestion des transitions	• L'élève sera sensibilisé à la manière dont l'apprentissage contribue au succès personnel. • L'élève développera une capacité à gérer efficacement le changement. • L'élève définira et analysera ses aptitudes et ses champs d'intérêt personnels en relation avec les perspectives professionnelles qui lui sont offertes.
Organisation personnelle	• L'élève développera son estime de soi, son assurance et sa capacité à se fixer des objectifs personnels et des priorités. • L'élève connaitra et comprendra les risques associés aux activités professionnelles.
Travail avec les autres	• L'élève développera ses habiletés et ses stratégies de communication dans un contexte professionnel. • L'élève démontrera du respect pour les idées et les opinions des autres dans le groupe. • L'élève fera des efforts et manifestera une attitude positive pour aider le groupe à atteindre ses objectifs.
Compétences professionnelles	**L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans un métier ou une carrière en particulier.**
Atteinte des résultats	• L'élève analysera un éventail de professions liées au secteur des services aux entreprises. • L'élève apprendra à adopter des pratiques et des procédures sécuritaires en milieu de travail. • L'élève élargira ses compétences concernant la saisie au clavier, l'édition et le formatage, ce qui lui permettra de modifier et de produire des documents aux fins de communications professionnelles. • L'élève utilisera les noms et les autres renseignements importants qui informent sur le contenu des documents afin de les classer convenablement. • L'élève développera des habiletés efficaces pour la recherche et les relations avec la clientèle. • L'élève se familiarisera avec les activités commerciales et les procédures financières. • L'élève connaitre les façons dont les marchandises sont distribuées et fera preuve de compétence en réception et en expédition.
Assurance qualité	• L'élève développera une connaissance de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.
Compétences scolaires	**L'élève continuera à développer les compétences scolaires essentielles à l'acquisition des autres connaissances.**
Communication	• L'élève accroitra sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace.
Capacité de raisonnement	• L'élève développera des stratégies de résolution de problèmes.

©2009, Alberta Education, Canada

Numératie	• L’élève comprendra l’importance des compétences en numératie au travail.
Technologies de l’information	• L’élève se familiarisera avec les technologies de l’information utilisées quotidiennement sur le marché du travail.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES RELIÉES À L'EMPLOYABILITÉ : Ces compétences se développent tout au long du processus d'acquisition des connaissances et sont mises en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail. L'élève développera et démontrera ces compétences par ses efforts individuels et par ses interactions interpersonnelles dans la poursuite de divers projets ou activités.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
GESTION DES TRANSITIONS	
L'élève sera sensibilisé à la manière dont l'apprentissage contribue au succès personnel.	**Apprentissage continu** *L'élève pourra :* • déterminer ses préférences et ses forces en matière d'apprentissage et mettre en pratique les styles d'apprentissage et les stratégies appropriés à la situation; • se fixer des objectifs d'apprentissage et déterminer comment un apprentissage formel ou informel peut l'aider à atteindre ses buts; • acquérir une connaissance des cours du deuxième cycle du secondaire et de l'expérience professionnelle et pouvoir en déterminer les possibilités (ex. : le Programme enregistré d'apprentissage [*RAP – Registered Apprenticeship Program*], le *Green Certificate*, les cours d'études professionnelles et technologiques [ÉPT] et les stages de carrière).
L'élève développera une capacité à gérer efficacement le changement.	**Adaptation au changement** *L'élève pourra :* • connaitre les documents d'appui disponibles et évaluer les obstacles potentiels; • préparer un plan d'action pour être en mesure de réagir de façon proactive à un changement ou à un défi particulier.
L'élève définira et analysera ses aptitudes et ses champs d'intérêt personnels en relation avec les perspectives professionnelles qui lui sont offertes.	**Perfectionnement professionnel** *L'élève pourra :* • accumuler un ensemble de compétences personnelles, de champs d'intérêt, de buts et de dispositions envers le travail et faire le lien entre ces éléments et ses options de carrière; • connaitre des ressources pouvant l'aider à chercher et à trouver du travail (ex. : le site d'*Alberta Learning Information Service* [*ALIS*]); • décrire de quelle manière le travail contribue à l'atteinte d'objectifs particuliers;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• explorer le marché du travail au moyen de partenariats communautaires et déterminer les attentes, les droits et les responsabilités des employeurs et des employés.

ORGANISATION PERSONNELLE

L'élève développera son estime de soi, son assurance et sa capacité à se fixer des objectifs personnels et des priorités.	**Autoperfectionnement** *L'élève pourra :* • déterminer ses caractéristiques, ses forces et ses talents personnels et établir un plan d'action qui lui permet de les mettre à profit; • percevoir comment il peut recourir à ses forces et à ses talents pour atteindre ses buts; • connaitre les comportements appropriés et convenables et savoir se présenter de manière adaptée à l'activité ou au rôle, par son langage corporel, son apparence, ses vêtements, ses manières, etc.; • décrire ses croyances personnelles concernant ce qui est bien ou mal et savoir évaluer les conséquences d'un comportement éthique ou contraire à l'éthique.
L'élève connaitra et comprendra les risques associés aux activités professionnelles.	**Gestion du risque** *L'élève pourra :* • connaitre les procédures de santé et de sécurité au domicile, à l'école, dans la communauté et au travail ou ailleurs; • connaitre les risques (ex. : les risques chimiques, physiques, biologiques et ergonomiques) pouvant avoir des conséquences pour lui-même et pour les autres et reconnaitre les dangers présents dans son milieu de travail; • reconnaitre une situation d'urgence potentielle et développer des stratégies pour les interventions personnelles d'urgence; • connaitre l'aide disponible lorsqu'il prend des risques dans sa vie personnelle et dans son travail, par exemple, dans une situation d'entrepreneuriat.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

TRAVAIL AVEC LES AUTRES

L'élève développera ses habiletés et ses stratégies de communication dans un contexte professionnel.

Communications interpersonnelles

L'élève pourra :

- démontrer des stratégies de communication appropriées pour exprimer ses idées et ses sentiments, par exemple :
  - écouter sans interrompre,
  - être capable de se faire entendre,
  - exprimer son désaccord avec courtoisie,
  - accepter les opinions différentes,
  - utiliser un langage verbal et corporel approprié;
- être sensibilisé aux stratégies de communication verbale et non verbale;
- améliorer sa capacité à communiquer en travaillant avec les autres;
- communiquer les attentes et les objectifs communs de manière à améliorer la capacité de son équipe à atteindre ses buts;
- déterminer les causes de conflit.

L'élève démontrera du respect pour les idées et les opinions des autres dans le groupe.

Développement de l'esprit communautaire

L'élève pourra :

- connaitre les comportements courtois généralement acceptés;
- comprendre et respecter le fait que ses valeurs et ses croyances personnelles diffèrent de celles des autres et que ces croyances influencent son propre comportement;
- reconnaitre la valeur du bénévolat dans les activités d'une communauté (ex. : les œuvres de bienfaisance, les lave-autos communautaires, etc.).

L'élève fera des efforts et manifestera une attitude positive pour aider le groupe à atteindre ses objectifs.

Travail en équipe

L'élève pourra :

- reconnaitre les objectifs de l'équipe;
- travailler individuellement ou en groupe à la poursuite des objectifs de l'équipe, par exemple :
  - formuler des idées,
  - évaluer les ressources,
  - contribuer au groupe par ses habiletés ou ses intérêts,
  - mesurer les progrès,
  - partager la responsabilité de l'achèvement d'une tâche;
- fixer les objectifs de l'équipe à court et à long terme.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES : L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans une carrière ou un métier particulier. Il atteindra les résultats souhaités par la poursuite de divers projets ou activités choisis selon les circonstances dans le but d'améliorer ses connaissances et ses compétences. L'élève mettra en pratique une gestion des tâches efficace visant à assurer la qualité de ses travaux et mettra ses réalisations en valeur dans un portfolio de carrière.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ATTEINTE DES RÉSULTATS

L'élève analysera un éventail de professions liées au secteur des services aux entreprises.

Sensibilisation aux carrières

Exploration

L'élève pourra :
- connaitre les débouchés locaux dans un secteur professionnel;
- définir et reconnaitre l'entrepreneuriat comme cheminement professionnel potentiel;
- rechercher des renseignements sur l'emploi (ex. : sur les fonctions, les conditions de travail, les caractéristiques personnelles, les études, le salaire, etc.);

Normes

L'élève pourra :
- connaitre les protocoles, les procédures et les normes de conduite associés à un milieu de travail, par exemple :
  - nettoyer toute la zone de travail, remettre les outils à leur place, minimiser le gaspillage des matériaux,
  - connaitre les normes sanitaires en place,
  - être ponctuel et prêt à participer aux activités en classe ou en laboratoire,
  - traiter la zone de laboratoire avec soin en portant attention aux risques potentiels pour la santé et la sécurité,
  - traiter les autres membres de l'équipe avec respect,
  - utiliser un langage et une terminologie convenables,
  - porter les vêtements appropriés.

L'élève apprendra à adopter des pratiques et des procédures sécuritaires en milieu de travail.

Santé et sécurité au travail

L'élève pourra :
- connaitre et appliquer les mesures nécessaires à la prévention des accidents et des blessures pour lui-même et pour les autres, par exemple :
  - désigner l'emplacement des dispositifs de sécurité dans le laboratoire ou la salle de classe (ex. : le poste de lavage oculaire, les dispositifs d'arrêt d'urgence, les extincteurs, les sorties d'urgence, les téléphones),

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	– connaitre les procédures appropriées pour le traitement des blessures, – connaitre le bon usage des outils en fonction des autres élèves et de l'environnement du laboratoire, – connaitre l'équipement de protection personnelle à utiliser (ex. : les combinaisons, la protection oculaire et les chaussures appropriées), – être capable de bien se positionner à son poste de travail, – maintenir les lieux de travail propres et surs, – connaitre l'appareillage électrique et l'utiliser de façon sécuritaire; • démontrer une bonne compréhension du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail « SIMDUT » en fonction de son champ d'études et connaitre les exigences du SIMDUT en matière de symboles, de classes et d'étiquetage; • reconnaitre les risques pour la santé et la sécurité associés aux procédures employées dans le secteur du travail de bureau, de la vente au détail et de l'entreposage.
L'élève élargira ses compétences concernant la saisie au clavier, l'édition et le formatage, ce qui lui permettra de modifier et de produire des documents aux fins de communications professionnelles.	**Fonctionnement d'un poste de travail** **Saisie au clavier, formatage et édition** *L'élève pourra :* • saisir efficacement de l'information au clavier à l'aide des techniques appropriées; • organiser un poste de travail en aménageant le matériel correctement et de façon efficace; • réviser correctement ses travaux, en effectuant la vérification orthographique ou grammaticale, par exemple. • utiliser les barres d'outils et les fonctions de base des menus déroulants; • faire la mise en forme des documents à l'aide des procédures, des manuels de présentation et des modèles électroniques appropriés, par exemple, pour les lettres, mémorandums, rapports, etc.; • rédiger des messages avec pièces jointes dans le système de courrier électronique; • utiliser efficacement les logiciels à l'aide des raccourcis sur les claviers, par exemple Ctrl + 2 pour insérer un double espace; • justifier les marges et choisir la bonne police de caractère pour un projet; • préparer les documents à l'aide des fonctions de mise en page; • préparer les documents pour l'impression; • respecter le code d'éthique pour communiquer à l'aide de moyens techniques; • créer des tableaux et des colonnes à l'aide de fonctions spécialisées; • ajouter des illustrations, des polices de caractères différentes et des bordures dans des documents.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève utilisera les noms et les autres renseignements importants qui informent sur le contenu des documents afin de les classer convenablement.	**Planification et organisation** *L'élève pourra :* • connaitre l'utilité de la tenue des dossiers; • connaitre les méthodes de base en matière de tenue de dossiers et d'entreposage d'information, par exemple : – journaux, – notes, – dossiers, – logiciels informatiques, – bandes audio ou vidéo; • savoir quels sont les composants d'un système de classement des documents; • utiliser les procédures pertinentes de classement numérique, alphanumérique, alphabétique et du système et la classification décimale de Dewey en fonction des circonstances; • connaitre les composants d'un système de classement informatique; • créer des dossiers pour ouvrir et sauvegarder efficacement les documents; • appliquer les procédures de gestion des documents, par exemple : – renommer, – déplacer, – supprimer; • gérer plusieurs documents en même temps, à l'aide des outils et des fonctionnalités appropriés; • organiser les logiciels et les dossiers de bureau, comme les icônes; • utiliser les fonctionnalités relatives aux entêtes et aux pieds de page dans la préparation des documents.
L'élève développera des habiletés efficaces pour la recherche et les relations avec la clientèle.	**Communication** **Utilisation d'Internet** *L'élève pourra :* • être capable d'utiliser le courrier électronique; • utiliser plusieurs moteurs de recherche et opérations logiques pour obtenir des renseignements rapidement, par exemple : " ", +; • analyser divers sites Internet pour déterminer leur contenu et les caractéristiques d'usage courant; • procéder à des recherches sur les sites Internet à l'aide de diverses stratégies et moteurs de recherche.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	Présentations *L'élève pourra :* • choisir le logiciel approprié pour transmettre l'information (ex. : un diaporama, un traitement de texte ou un tableur); • corriger les erreurs et réviser le contenu des documents. **Prestation de services** *L'élève pourra :* • étudier la situation du point de vue du client; • déterminer la possibilité de résoudre les problèmes; • fournir un service individuel et personnalisé à chaque client; • déterminer les besoins exprimés par le client; • utiliser les stratégies de communication pertinentes. **Télécommunications** *L'élève pourra :* • connaitre comment transmettre l'information à l'aide de la technologie téléphonique; • utiliser les procédures appropriées et respecter l'étiquette quand ils font et reçoivent des appels téléphoniques; • enregistrer les messages de façon précise et en entier; • rechercher des coordonnées à l'aide d'annuaires sur papier et informatisés; • assurer la livraison efficace des messages.
L'élève se familiarisera avec les activités commerciales et les procédures financières.	**Préparation financière et commerciale** *L'élève pourra :* • connaitre les différentes façons dont une entreprise produit des revenus; • décrire l'importance de la comptabilité; • savoir quels sont les services bancaires en place dans la collectivité (ex. : les prêts, les comptes de chèques et d'épargne et les opérations électroniques); • s'exercer à formater des documents financiers personnels simples, comme : – nommer les composants d'un bilan, – préparer un bilan personnel, – connaitre les composants d'un état des résultats, – préparer un état des résultats personnel, – préparer un budget personnel, – discuter d'un plan d'épargne personnel et de l'importance d'un tel plan d'épargne, – déterminer les plans d'épargne personnels disponibles, • utiliser les outils et les fonctionnalités des logiciels d'une façon efficace; • connaitre la terminologie financière simple;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• comparer les produits et les services, par exemple : – analyser le contenu et les couts des produits et des services, – définir les produits et les services dans le contexte de la collectivité; • énumérer et discuter les avantages et les inconvénients d'utiliser le crédit; • comparer les taux d'intérêt sur les prêts bancaires et autres formes de crédit; • décrire comment les déductions prises sur un chèque de paie affectent un travailleur.
L'élève connaitra les façons dont les marchandises sont distribuées et fera preuve de compétence en réception et en expédition.	**Distribution** **Modes de transport et véhicules utilisés en logistique** *L'élève pourra :* • connaitre et décrire le rôle du transport dans la gestion du matériel; • expliquer les avantages et les inconvénients des différents véhicules et contenants utilisés dans les divers modes de transports (ex. : par air, chemin de fer, route, mer ou pipeline); • connaitre les modes de transport appropriés à différents types de produits et connaitre leurs exigences (ex. : la réfrigération, la vitesse, le transport aérien, la durée, la température et l'emballage); • être capable d'utiliser une carte pour : – trouver les emplacements précis, – tracer les itinéraires, – mesurer les distances, – connaitre les caractéristiques ou les symboles importants, – estimer les délais. **Méthodes d'emballage d'expédition** *L'élève pourra :* • connaitre les procédures d'emballage efficaces et démontrer sa capacité à les utiliser, par exemple : – conditionnement, – fermeture ou scellage, – emballage, – usage de ruban adhésif; • énumérer et décrire les principaux types d'emballages (ex. : cartonnage, boite, contenant); • démontrer des habiletés de base dans la préparation des colis, incluant : – pesée, – étiquetage; • lire, interpréter et remplir la documentation appropriée pour l'expédition des marchandises.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ASSURANCE QUALITÉ

L'élève développera une connaissance de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.

Gestion des tâches

Résultats

L'élève pourra :
- lire ou écouter les instructions;
- poser des questions pour préciser les résultats, les procédures et les échéances prévus.

Prise de décision

L'élève pourra :
- déterminer les particularités de la tâche;
- passer en revue les options de rechange et leurs conséquences ou en trouver d'autres;
- prendre une décision ou choisir une idée.

Planification

L'élève pourra :
- connaitre les étapes de la gestion d'un projet;
- préparer un exemple de planification de projet, y compris un budget et un échéancier;
- connaitre les outils, les appareils et les matériaux disponibles.

Normes de rendement

L'élève pourra :
- connaitre le niveau de qualité attendu pour un produit ou un service;
- travailler en fonction des normes de qualité et des spécifications convenues;
- sélectionner et utiliser les outils et les moyens technologiques appropriés à une tâche ou à un projet.

Évaluation

L'élève pourra :
- trouver les possibilités d'amélioration de la qualité;
- établir les attentes et mettre en place des mesures d'amélioration;
- recueillir des preuves tangibles démontrant qu'il comprend la gestion des tâches et qu'il approfondit ses compétences pour les inclure dans son portfolio personnel.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES SCOLAIRES : Ces compétences représentent les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances. Les objectifs suivants sont fournis pour rappeler l'importance d'aborder ces compétences scolaires dans le contexte professionnel et de renforcer les liens entre les programmes.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
COMMUNICATION	
L'élève accroitra sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace.	**Écouter, parler, lire et écrire** *L'élève pourra :* • lire, visualiser et interpréter l'information présentée sous diverses formes, y compris des textes, des vidéos, des graphiques, des tableaux, des schémas et des manuels; • connaitre l'objectif de l'écriture; • écrire lisiblement, utiliser l'orthographe et les règles de grammaire appropriées pour rédiger un texte; • écouter et poser des questions pour se renseigner et comprendre le point de vue des autres.
RAISONNEMENT	
L'élève développera des stratégies de résolution de problèmes.	**Résolution de problèmes** *L'élève pourra :* • trouver, formuler et poser les questions pertinentes permettant de préciser le problème; • évaluer les résultats en fonction des objectifs.
NUMÉRATIE	
L'élève comprendra l'importance des compétences en numératie au travail.	**Opérations de base, régularités et relations, forme et espace, probabilités et statistiques** *L'élève pourra :* • utiliser les opérations arithmétiques, comme l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division sur les nombres entiers et décimaux et utiliser les opérations sur les nombres pour la création et la résolution de problèmes impliquant de l'argent;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage spécifiques	Résultats d'apprentissage généraux
	• résoudre des problèmes en utilisant la calculatrice ou l'ordinateur pour exécuter des calculs comprenant de grands et de petits nombres; • appliquer les concepts de taux, de ratio, de pourcentage et de proportion pour résoudre les problèmes dans un contexte précis; • démontrer de la facilité à manipuler les nombres entiers de 0 jusqu'à 100 000 et étudier les fractions propres et les nombres décimaux; • estimer, mesurer et comparer, à l'aide de nombres décimaux et des unités de mesure standard, pour résoudre des problèmes dans des situations courantes (ex. : la masse, la longueur, le volume, le temps, le périmètre ou la superficie); • utiliser les unités de mesure métriques et impériales.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

L'élève se familiarisera avec les technologies de l'information utilisées quotidiennement sur le marché du travail.	**Opérations informatiques** *L'élève pourra :* • utiliser la technologie la plus appropriée lors de l'exécution d'une tâche (ex. : le télécopieur, le courriel, le réseau ou le téléphone); • utiliser toutes les fonctionnalités des téléphones, répondre aux appels de façon convenable, trouver les numéros et faire des appels téléphoniques; • connaitre les opérations informatiques de base, par exemple : – utiliser les techniques de base pour saisir de l'information au clavier, – enregistrer, organiser et extraire correctement l'information, – trouver et sélectionner l'information et les idées à l'aide des moyens techniques et des systèmes d'information appropriés (ex. : Internet), – accéder aux messages électroniques et aux pièces jointes, les extraire et en envoyer; • connaitre les procédures de branchement et d'utilisation des appareils audio, vidéo et numériques; • connaitre les procédures pour l'envoi et la réception de télécopies et pour la configuration des télécopieurs; • connaitre les procédures pour copier et imprimer des documents.

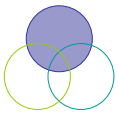
©2009, Alberta Education, Canada

LOGISTIQUE 20-4
RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX

Compétences reliées à l'employabilité	**L'élève développera ces compétences tout au long du processus d'acquisition des connaissances et devra les mettre en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail.**
Gestion des transitions	• L'élève mettra en pratique ses capacités et ses intérêts pour atteindre certains objectifs d'apprentissage. • L'élève utilisera les compétences et les habiletés requises pour gérer le changement. • L'élève s'orientera vers un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.
Organisation personnelle	• L'élève accroitra son estime de soi, son assurance et sa capacité à se fixer des objectifs personnels et des priorités. • L'élève comprendra les risques et sera responsable de ses actes.
Travail avec les autres	• L'élève utilisera des habiletés et des stratégies de communication efficaces dans un contexte professionnel. • L'élève démontrera sa capacité de s'entendre et de travailler au sein de la culture d'un groupe. • L'élève élaborera des plans et prendra des décisions avec les autres.
Compétences professionnelles	**L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans un métier ou une carrière en particulier.**
Atteinte de résultats	• L'élève s'orientera vers un poste dans le domaine de la logistique. • L'élève démontrera sa connaissance des pratiques et des procédures sécuritaires en milieu de travail. • L'élève démontrera sa connaissance des procédures d'emballage appropriées à différents types de marchandises et de modes de transport. • L'élève démontrera sa connaissance des procédures efficaces en matière de réception et d'expédition pour le stockage en entrepôt. • L'élève démontrera sa connaissance des procédures en matière de gestion et d'enregistrement des stocks.
Assurance qualité	• L'élève poursuivra l'apprentissage de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.
Compétences scolaires	**L'élève continuera à développer les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances.**
Communication	• L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace.
Raisonnement	• L'élève suivra un raisonnement créatif pour résoudre les problèmes.
Numératie	• L'élève utilisera les concepts mathématiques pour résoudre des problèmes professionnels.
Technologies de l'information	• L'élève augmentera sa productivité en utilisant les technologies de l'information pour exécuter ses tâches.

©2009, Alberta Education, Canada

LOGISTIQUE 20-4



COMPÉTENCES RELIÉES À L'EMPLOYABILITÉ : Ces compétences se développent tout au long du processus d'acquisition des connaissances et sont mises en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail. L'élève développera et démontrera ces compétences par ses efforts individuels et par ses interactions interpersonnelles dans la poursuite de divers projets ou activités.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

GESTION DES TRANSITIONS

L'élève mettra en pratique ses capacités et ses intérêts pour atteindre certains objectifs d'apprentissage.

Apprentissage continu

L'élève pourra :

- faire le lien entre ses forces et ses préférences en matière d'apprentissage et les possibilités d'apprentissage de type formel ou informel; déterminer aussi les perspectives au niveau postsecondaire dans le domaine choisi;
- évaluer ses compétences et ses objectifs d'apprentissage actuels, déterminer les compétences qu'il doit améliorer et classer ses objectifs d'apprentissage en ordre de priorité;
- définir un parcours scolaire de deuxième cycle qui reflète ses objectifs d'apprentissage;
- acquérir une connaissance des cours du deuxième cycle du secondaire et de l'expérience professionnelle et pouvoir en déterminer les possibilités (ex. : le Programme enregistré d'apprentissage [*RAP – Registered Apprenticeship Program*], le *Green Certificate*, les cours d'études professionnelles et technologiques [ÉPT] et les stages de carrière).

L'élève utilisera les compétences et les habiletés requises pour gérer le changement.

Adaptation au changement

L'élève pourra :

- déterminer ses objectifs, ses responsabilités et son engagement;
- évaluer et étudier le succès d'un plan d'action, par exemple :
  - proposer des solutions de rechange pour faire face à un changement inattendu,
  - reconnaitre les sources de tension qu'il peut changer ou non dans son environnement personnel;
- reconnaitre le besoin de soutien et dénombrer les sources d'aide individuelle et communautaire disponibles.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage spécifiques	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève s'orientera vers un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.	**Perfectionnement professionnel** *L'élève pourra :* • définir ses préférences au travail (ex. : à l'intérieur, à l'extérieur, par roulement), évaluer ses options de vie et de travail ainsi que définir ses objectifs et son parcours de carrière; • occuper et rechercher différents rôles et responsabilités; • mesurer et apprécier son apport personnel aux objectifs de son milieu de travail, que ce soit par un travail rémunéré, non rémunéré ou bénévole; • s'orienter vers le marché du travail par l'intermédiaire de partenariats communautaires et mesurer son rendement personnel en fonction des attentes du milieu.

ORGANISATION PERSONNELLE

L'élève accroitra son estime de soi, son assurance et sa capacité à se fixer des objectifs personnels et des priorités.	**Autoperfectionnement** *L'élève pourra :* • réévaluer un plan d'action pour développer ses forces et ses talents; • utiliser ses forces et ses talents pour atteindre ses objectifs personnels; • préciser les comportements convenables et appropriés propres à des activités et à des fonctions en particulier; • agir en respectant l'éthique et accepter les conséquences de ses actes dans un contexte personnel, communautaire ou professionnel.
L'élève comprendra les risques et sera responsable de ses actes.	**Gestion du risque** *L'élève pourra :* • se conformer aux procédures de santé et de sécurité au domicile, à la maison, à l'école, dans la communauté ainsi qu'au travail; • reconnaitre les risques potentiels, prendre les mesures correctives nécessaires en plus d'élaborer et de mettre en œuvre les plans d'action qui assureront la sécurité; • s'exercer aux interventions personnelles d'urgence; • mesurer son degré de confort avec le risque et ses conséquences.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

TRAVAIL AVEC LES AUTRES

L'élève utilisera des habiletés et des stratégies de communication efficaces dans un contexte professionnel.

Communications interpersonnelles

L'élève pourra :

- démontrer l'efficacité des stratégies de communication utilisées pour exprimer ses idées et ses sentiments, dont :
  - écouter sans interrompre,
  - être capable de se faire entendre,
  - exprimer son désaccord avec courtoisie,
  - accepter les opinions différentes,
  - utiliser un langage corporel approprié;
- évaluer les stratégies de communication verbale et non verbale;
- appliquer les normes sociales liées à la construction de rapports particuliers;
- démontrer sa capacité à accepter les éloges ou la critique.

L'élève démontrera sa capacité de s'entendre et de travailler au sein de la culture d'un groupe.

Développement de l'esprit communautaire

L'élève pourra :

- faire preuve de courtoisie dans ses interactions avec les autres;
- tenir compte des croyances des autres dans son environnement de travail et personnel et démontrer du respect pour les différences de croyances, de capacités, de règles de bienséance et de styles d'interactions;
- reconnaitre les occasions de participer au développement de la communauté.

L'élève élaborera des plans et prendra des décisions avec les autres.

Travail en équipe

L'élève pourra :

- être un participant efficace dans un groupe en s'efforçant :
  - de formuler des idées,
  - d'évaluer les ressources,
  - de contribuer au groupe par ses habiletés ou ses intérêts,
  - de mesurer les progrès,
  - de partager la responsabilité de l'achèvement d'une tâche;
- jouer différents rôles à l'intérieur du groupe (ex. : le rôle de direction);
- préciser les objectifs du travail en équipe.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES : L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans une carrière ou un métier particulier. Il atteindra les résultats souhaités par la poursuite de divers projets ou activités choisis selon les circonstances dans le but d'améliorer ses connaissances et ses compétences. L'élève mettra en pratique une gestion des tâches efficace visant à assurer la qualité de ses travaux et mettra ses réalisations en valeur dans un portfolio de carrière.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ATTEINTE DES RÉSULTATS

L'élève s'orientera vers un poste dans le domaine de la logistique.

Sensibilisation aux carrières

Orientation

L'élève pourra :

- connaitre les compétences du niveau de débutant;
- connaitre les perspectives postsecondaires;
- connaitre les perspectives entrepreneuriales au sein du secteur d'activité;
- se familiariser avec les activités d'exploitation des entreprises ou des industries locales;
- s'assurer que sa recherche d'emploi coïncide avec ses champs d'intérêt personnels, par exemple :
  - connaitre l'aide disponible en matière de recherche et d'obtention d'emploi,
  - décrire les exigences du niveau de débutant,
  - reconnaitre les échelons potentiels de carrière;
- connaitre les diverses occupations dans le domaine de l'entreposage et des transports;
- connaitre les exigences en matière de permis pour le transport de marchandises dans différents véhicules.

Normes

L'élève pourra :

- adopter les protocoles, les procédures et les normes de conduite du milieu de travail, par exemple :
  - démontrer des habitudes de travail appropriées,
  - utiliser des pratiques saines et sécuritaires au travail,
  - démontrer une fierté personnelle au travail,
  - démontrer de la fierté dans son rendement au travail,
  - respecter les autres,
  - respecter les biens des autres au travail.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève démontrera sa connaissance des pratiques et des procédures sécuritaires en milieu de travail.	**Santé et sécurité au travail** *L'élève pourra :* • connaitre l'emplacement des dispositifs de sécurité et les procédures utilisées dans l'environnement de travail; • connaitre les organismes gouvernementaux qui règlementent et appuient la sécurité au travail; • démontrer qu'il sait où et comment obtenir de l'information sur la santé et la sécurité au travail (Code *OHS*) et sur le *Workers' Compensation Board* (*WCB*); • démontrer qu'il connait et suit les règles de sécurité propres aux outils, à l'équipement et aux matériaux disponibles; • démontrer sa connaissance des risques pour la santé associés aux produits chimiques et aux matières utilisés et obtenir l'information concernant les fiches signalétiques à l'aide des ressources imprimées ou en ligne appropriées; • choisir et porter un équipement de protection personnelle approprié en fonction de la tâche à exécuter; • démontrer sa connaissance des questions environnementales relatives aux procédures pour la manutention des déchets dangereux; • démontrer une bonne compréhension du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail « SIMDUT » en fonction de son champ d'études et connaitre les exigences du SIMDUT en matière de symboles, de classes et d'étiquetage; • connaitre les procédures appropriées pour le traitement des blessures; • reconnaitre les conséquences de la consommation d'alcool et de drogues pour le travailleur et le milieu de travail; • avertir l'instructeur en cas de situation dangereuse; • décrire les procédures sécuritaires concernant la manipulation d'objets lourds; • décrire les procédures de signalement d'un accident; • connaitre les marchandises dangereuses.
L'élève démontrera sa connaissance des procédures d'emballage appropriées à différents types de marchandises et modes de transport.	**Emballage** **Procédures** *L'élève pourra :* • connaitre et démontrer sa capacité à utiliser des procédures d'emballage efficaces, par exemple : – conditionnement, – fermeture et scellage, – emballage, – usage de ruban adhésif, – étiquetage, – pesée;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• faire le lien entre le produit, l'emballage et le mode de transport; • connaitre les produits fragiles et les méthodes à utiliser pour assurer leur livraison dans de bonnes conditions; • énumérer et décrire les principaux types de matériaux d'emballage, par exemple : – cartonnage, – boite, – contenant. **Expédition** *L'élève pourra :* • démontrer des habiletés de base en ce qui a trait à la préparation des colis, incluant : – emballage, – conditionnement; • lire, interpréter, sélectionner et remplir la documentation appropriée pour l'expédition des marchandises; • connaitre les différents modes de transport ainsi que les avantages et les inconvénients de chacun en matière de cout, de temps, de convenance, etc. **Préparation du transport** *L'élève pourra :* • expliquer l'utilité des systèmes de suivi; • démontrer sa capacité à utiliser : – les systèmes de suivi, – les appareils de communication bidirectionnels, – les systèmes de positionnement global (GPS); • démontrer sa capacité à utiliser les cartes ordinaires et informatisées pour planifier un itinéraire; • aider à la planification et à la programmation d'un itinéraire pour répondre aux besoins d'un client; • expliquer la différence entre un manifeste d'expédition et un manifeste de transport; • préparer un manifeste; • décrire l'utilité d'un carnet de route.
L'élève démontrera sa connaissance des procédures efficaces de réception et d'expédition pour le stockage en entrepôt.	**Réception et expédition** **Entreposage** *L'élève pourra :* • connaitre le rôle de l'entreposage dans un milieu de travail; • reconnaitre les symboles et les étiquettes utilisés pour identifier les produits;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• connaitre la terminologie utilisée pour l'entreposage des outils, des appareils et des matières; • connaitre et décrire le rôle des contenants servant à l'entreposage, par exemple : – étagères pivotantes, – étagères, – rayonnages modulaires, – entreposage secondaire; • connaitre les étiquettes de codes à barres; • connaitre les étiquettes de contenu et d'entretien; • connaitre les mécanismes surs pour soulever, transporter et placer un chargement, y compris comment utiliser la force manuelle ou différents appareils et pièces de machinerie; • connaitre les modèles d'empilage, par exemple : – en ilots, – en rangées, – imbriqués, – en forme de roue. **Marchandises** *L'élève pourra :* • nommer, définir et décrire les types de marchandises entreposables, par exemple : – dangereuses, – colis, – en vrac, – denrées périssables, – objets de valeur, – substances inflammables; • choisir l'entreposage approprié en fonction du produit. **Formulaires et documents** *L'élève pourra :* • connaitre les formulaires utilisés habituellement en entrepôt pour le contrôle des marchandises; • préparer les bordereaux d'expédition et adresser les colis; • préparer ces documents et expliquer leur but : – les bordereaux de marchandises, – les factures, – les dossiers d'expédition, – les commandes d'articles stockés, – les rappels de commandes, – les formulaires de réclamation;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• nommer les principaux renseignements qui figurent sur un bon de commande, par exemple : – l'acheteur, – le fournisseur, – les quantités, – la description des produits, – et autres renseignements (ex. : les commentaires, la date, l'indication d'une commande spéciale).
L'élève démontrera sa connaissance des procédures de gestion et d'enregistrement des stocks.	**Gestion des stocks** **Expédition** *L'élève pourra :* • connaitre le processus de l'expédition et le rôle de celle-ci; • savoir reconnaitre le document d'expédition et le préparer; • emballer et expédier une commande; • classer les bordereaux d'expédition. **Réception** *L'élève pourra :* • connaitre les procédures de réception; • connaitre les procédures de dénombrement des stocks, par exemple : – excédents, – endommagés, – manquants, – rappels de commandes, – préparer un document de réception; • décrire les procédures pour : – déballer les marchandises reçues, – vérifier les marchandises reçues, – évaluer la qualité des marchandises, – signaler les marchandises défectueuses, – classer les factures d'expédition. **Inventaires** *L'élève pourra :* • comprendre l'utilité de faire un inventaire, par exemple : – connaitre les méthodes de prise d'inventaire, – compiler un inventaire de marchandises, – utiliser un ordinateur pour réaliser un inventaire de marchandises;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• nommer et expliquer les avantages, les inconvénients et les objectifs d'utiliser divers systèmes de localisation des stocks, par exemple : – aléatoire, – fixe, – manuel, – électronique; • démontrer sa capacité à utiliser les systèmes de localisation des stocks.

ASSURANCE QUALITÉ

L'élève poursuivra l'apprentissage de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.	**Gestion des tâches** **Résultats** *L'élève pourra :* • créer un produit ou fournir un service; • lire ou écouter les instructions; • poser des questions pour préciser les résultats, les procédures et les échéances prévus. **Prise de décision** *L'élève pourra :* • déterminer les particularités de la tâche; • passer en revue les options de rechange et leurs conséquences ou en trouver d'autres; • prendre une décision ou choisir une idée. **Planification** *L'élève pourra :* • concevoir des pratiques de marketing et de gestion pour le produit ou le service; • concevoir un budget; • avec l'aide de son superviseur ou instructeur, préparer un échéancier; • utiliser un échéancier approprié; • préparer la distribution d'un produit, par exemple : – déterminer les techniques de vente positives, • faire un remue-méninges et partager l'information avec ses coéquipiers et son instructeur, • étudier les techniques de vente à l'aide de livres, d'articles et d'Internet, • connaitre les étapes de la gestion d'un projet;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• préparer un exemple de planification de projet, y compris un budget et un échéancier, • connaitre les outils, les appareils et les matériaux disponibles. **Normes de rendement** *L'élève pourra :* • connaitre le niveau de qualité attendu pour un produit ou un service; • travailler en fonction des normes de qualité et des spécifications convenues; • sélectionner et utiliser les outils et les moyens technologiques appropriés à une tâche ou à un projet; • gérer son temps de façon efficace; • nettoyer la zone de travail lorsqu'il a terminé sa tâche. **Évaluation** *L'élève pourra :* • trouver les possibilités d'amélioration de la qualité; • établir les attentes et mettre en place des mesures d'amélioration; • recueillir des preuves tangibles démontrant qu'il comprend la gestion des tâches et qu'il approfondit ses compétences pour les inclure dans son portfolio personnel.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES SCOLAIRES : Ces compétences représentent les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances. Les objectifs suivants sont fournis pour rappeler l'importance d'aborder ces compétences scolaires dans le contexte professionnel et de renforcer les liens entre les programmes.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

COMMUNICATION

L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace.	**Écouter, parler, lire et écrire** *L'élève pourra :* • lire, visualiser et interpréter le matériel concernant l'emploi, par exemple : – utiliser la terminologie appropriée à la profession, – connaitre la littérature liée à l'emploi, – interpréter les consignes écrites et s'y conformer; • sélectionner et créer un texte dont le format est adapté à un objectif et à un auditoire (ex. : formulaires, lettres, rapports, notes de service, curriculum vitæ) et : – décrire l'utilité des habiletés en écriture dans les professions apparentées, – écrire une lettre de demande de renseignements, – écrire une lettre de remerciements, – remplir des demandes d'emploi; • écouter et présenter l'information de façon claire et concise, par exemple : – écouter avec attention pour organiser et classer l'information et les idées, – organiser les idées principales et les messages clés de façon claire.

RAISONNEMENT

L'élève suivra un raisonnement créatif pour résoudre les problèmes.	**Résolution de problèmes, prise de décision et raisonnement créatif** *L'élève pourra :* • appliquer un modèle de résolution des problèmes pour bien cerner le problème ou la question; • déterminer les actions appropriées et élaborer plusieurs solutions pour chaque idée intéressante; • évaluer les résultats en fonction des objectifs de départ et estimer son taux de satisfaction personnelle concernant les effets de l'idée sur le produit ou le processus par exemple.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

NUMÉRATIE

L'élève utilisera les concepts mathématiques pour résoudre des problèmes professionnels.

Opérations de base, régularités et relations, formes et espace, probabilités et statistiques

L'élève pourra :

- utiliser les opérations arithmétiques, comme l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division sur les nombres entiers et décimaux et utiliser les opérations sur les nombres pour la création et la résolution de problèmes impliquant de l'argent;
- résoudre des problèmes en utilisant une calculatrice ou l'ordinateur pour exécuter des calculs comprenant de grands et de petits nombres;
- appliquer les concepts de taux, de ratio, de pourcentage et de proportion pour résoudre les problèmes dans un contexte précis;
- démontrer de la facilité à manipuler les nombres entiers de 0 jusqu'à 100 000 et étudier les fractions propres et les nombres décimaux;
- estimer, mesurer et comparer, à l'aide de nombres décimaux et des unités de mesure standard, pour résoudre des problèmes dans des situations courantes (ex. : la masse, la longueur, le volume, le temps, le périmètre ou la superficie);
- utiliser les unités de mesure métriques et impériales.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

L'élève augmentera sa productivité en utilisant les technologies de l'information pour exécuter ses tâches.

Opérations informatiques et informatique appliquée

L'élève pourra :

- utiliser le langage approprié et respecter les règles de la bienséance lors de l'usage des technologies de l'information;
- utiliser toutes les fonctionnalités des téléphones, de répondre aux appels de façon convenable, de trouver les numéros et de faire des appels téléphoniques;
- démontrer sa capacité à utiliser les opérations informatiques de base pour effectuer une tâche, par exemple :
  - utiliser les techniques de base pour saisir de l'information au clavier,
  - enregistrer, organiser et extraire correctement l'information,
  - trouver et sélectionner l'information et les idées à l'aide des moyens techniques et des systèmes d'information appropriés (ex. : Internet),
  - accéder aux messages électroniques et aux pièces jointes, les extraire et en envoyer;
- connaitre les procédures de branchement et d'utilisation des appareils audio, vidéo et numériques;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• connaitre les procédures pour l'envoi et la réception de télécopies et la configuration des télécopieurs; • connaitre les procédures pour copier et imprimer des documents.

©2009, Alberta Education, Canada

LOGISTIQUE 30-4
RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX

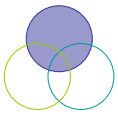
Compétences reliées à l'employabilité	**L'élève développera ces compétences tout au long du processus d'acquisition des connaissances et devra les mettre en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail.**
Gestion des transitions	• L'élève démontrera systématiquement la progression de ses découvertes personnelles et de ses apprentissages. • L'élève saura gérer efficacement le changement pour pouvoir atteindre ses objectifs. • L'élève se préparera à occuper un poste de niveau débutant dans un domaine qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.
Organisation personnelle	• L'élève démontrera une bonne estime de soi et une confiance en soi par la réalisation de ses objectifs personnels. • L'élève saura gérer les risques pour à atteindre ses objectifs tant personnels que professionnels.
Travail avec d'autres	• L'élève offrira un exemple de l'usage de stratégies de communication efficaces à la maison, à l'école, dans la communauté et au travail. • L'élève favorisera la justice dans ses activités professionnelles et communautaires. • L'élève démontrera sa capacité à mener des tâches à bonne fin dans un environnement de travail d'équipe.
Compétences professionnelles	**L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans un métier ou une carrière en particulier.**
Atteinte des résultats	• L'élève se préparera à obtenir un emploi de niveau débutant dans le domaine de la logistique. • L'élève démontrera des connaissances du niveau de débutant concernant les normes liées aux pratiques et aux procédures sécuritaires en milieu de travail. • L'élève utilisera les procédures de manutention des marchandises et de documentation appropriées. • L'élève démontrera ses connaissances des pratiques efficaces d'entreposage du niveau de débutant. • L'élève démontrera sa connaissance en matière de procédures de stockage et de gestion des stocks exigées dans les emplois de niveau débutant dans un entrepôt de pièces.
Assurance qualité	• L'élève démontrera une connaissance de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.
Compétences scolaires	**L'élève continuera à développer les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances.**
Communication	• L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace pour se préparer à intégrer le marché du travail.
Raisonnement	• L'élève cherchera de l'information, sera créatif et utilisera des stratégies efficaces pour résoudre les problèmes.

©2009, Alberta Education, Canada

Numératie	• L’élève se servira d’opérations mathématiques pour résoudre efficacement des problèmes dans un contexte précis.
Technologies de l’information	• L’élève démontrera sa capacité à utiliser efficacement les technologies de l’information pour exécuter des tâches quotidiennes au travail.

©2009, Alberta Education, Canada

LOGISTIQUE 30-4



COMPÉTENCES RELIÉES À L'EMPLOYABILITÉ : Ces compétences se développent tout au long du processus d'acquisition des connaissances et sont mises en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail. L'élève développera et démontrera ces compétences par ses efforts individuels et par ses interactions interpersonnelles dans la poursuite de divers projets ou activités.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

GESTION DES TRANSITIONS

L'élève démontrera systématiquement la progression de ses découvertes personnelles et de ses apprentissages.

Apprentissage continu

L'élève pourra :

- reconnaitre les possibilités d'apprentissage liées aux objectifs d'apprentissage, aux engagements et aux ressources, par exemple :
  - connaitre les possibilités de poursuivre ses études ou sa formation,
  - localiser les structures de soutien financier nécessaires,
  - localiser les structures de soutien personnel nécessaires;
- mettre en pratique ce qu'il a appris pour parfaire ses compétences et augmenter son niveau de confiance et évaluer dans quelle mesure ses objectifs d'apprentissage correspondent à ses compétences;
- créer un plan qui démontre son apprentissage continu, par exemple :
  - analyser les exigences pour l'obtention d'un diplôme ou pour la poursuite des études ou de la formation,
  - modifier un plan d'apprentissage pour tenir compte des exigences et des possibilités.

L'élève saura gérer efficacement le changement pour pouvoir atteindre ses objectifs.

Adaptation au changement

L'élève pourra :

- classer ses ressources en ordre de priorité et les répartir de façon à respecter ses engagements et à atteindre ses objectifs;
- classer ses engagements et ses objectifs en ordre de priorité de façon à s'assurer un mode de vie équilibré;
- redéfinir son plan d'action en fonction des changements de circonstances, par exemple :
  - utiliser des stratégies adaptatives,
  - redéfinir ses objectifs personnels,
  - sélectionner ses stratégies d'adaptation personnelles;
- accéder à l'aide appropriée et disponible;
- connaitre les possibilités de croissance et d'innovation (ex. : l'entrepreneuriat).

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève se préparera à obtenir un poste de niveau débutant dans un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.	**Perfectionnement professionnel** *L'élève pourra :* • analyser les éléments liés à la satisfaction au travail (ex. : la reconnaissance, l'environnement, le salaire, les avantages sociaux, le prestige); • se constituer des cheminements de carrière et des réseaux personnels; • analyser de quelle manière le travail contribue à répondre aux besoins sociaux et économiques et à conférer un sens des responsabilités; • se préparer en vue d'une embauche par l'intermédiaire d'activités de partenariat communautaire et en organisant et menant à bonne fin des tâches de travail précises de manière efficace et efficiente.

ORGANISATION PERSONNELLE

L'élève démontrera une bonne estime de soi et une confiance en soi par la réalisation de ses objectifs personnels.	**Autoperfectionnement** *L'élève pourra :* • poursuivre l'élaboration d'un plan d'autoperfectionnement à long terme dans lequel il prend en compte ses réalisations et redéfinit ses objectifs de perfectionnement; • se comporter d'une manière appropriée à un poste ou à une activité de niveau débutant; • maintenir une éthique personnelle rigoureuse dans ses relations avec les autres.
L'élève saura gérer les risques pour atteindre ses objectifs tant personnels que professionnels.	**Gestion du risque** *L'élève pourra :* • se conformer aux procédures de santé et de sécurité au domicile, à l'école, dans la communauté ainsi qu'au travail; • évaluer les effets positifs de la réduction des risques sur lui-même et sur les autres; • démontrer son souci pour la sécurité des autres en se comportant de manière appropriée au travail; • participer aux interventions en cas d'urgence; • prendre des risques calculés pour favoriser sa croissance personnelle.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

TRAVAIL AVEC LES AUTRES

L'élève offrira un exemple de l'usage de stratégies de communication efficaces à la maison, à l'école, dans la communauté et au travail.

Communications interpersonnelles

L'élève pourra :

- exprimer ses idées et ses sentiments de façon convenable, par exemple :
  - écouter sans interrompre,
  - être capable de se faire entendre,
  - exprimer son désaccord avec courtoisie,
  - accepter les opinions différentes,
  - utiliser un langage corporel approprié;
- maintenir un équilibre entre le temps consacré à parler, à écouter et à réagir;
- travailler conjointement pour atteindre les objectifs;
- gérer les conflits de façon constructive.

L'élève favorisera la justice dans ses activités professionnelles et communautaires.

Développement de l'esprit communautaire

L'élève pourra :

- démontrer et offrir l'exemple d'un comportement courtois dans ses interactions quotidiennes;
- démontrer du respect pour les autres et faire preuve de compréhension pour les différences de croyances, de règles de bienséance et de styles d'interactions;
- mesurer sa contribution personnelle au développement de la communauté.

L'élève démontrera sa capacité à mener des tâches à bonne fin dans un environnement de travail d'équipe.

Travail en équipe

L'élève pourra :

- mesurer l'efficacité du groupe et de sa contribution personnelle, comme :
  - de formuler des idées,
  - d'évaluer les ressources,
  - contribuer au groupe par ses habiletés ou ses intérêts,
  - de mesurer les progrès,
  - de partager la responsabilité de l'achèvement d'une tâche;
- élargir ses compétences afin d'aider l'équipe à atteindre ses objectifs.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES : L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans une carrière ou un métier particulier. Il atteindra les résultats souhaités par la poursuite de divers projets ou activités choisis selon les circonstances dans le but d'améliorer ses connaissances et ses compétences. L'élève mettra en pratique une gestion des tâches efficace visant à assurer la qualité de ses travaux et mettra ses réalisations en valeur dans un portfolio de carrière.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ATTEINTE DES RÉSULTATS

L'élève se préparera à obtenir un emploi de niveau débutant dans le domaine de la logistique.

Sensibilisation aux carrières

Préparation

L'élève pourra :

- évaluer les compétences du niveau de débutant;
- connaitre les possibilités de poursuivre ses études ou sa formation;
- choisir des perspectives postsecondaires;
- nommer les entrepreneurs locaux;
- établir des contacts avec des entreprises ou des industries locales;
- mettre en valeur ses habiletés et ses talents négociables, par exemple :
  - rédiger une lettre de présentation,
  - préparer un curriculum vitæ,
  - remplir des formulaires de demande d'emploi,
  - désigner des contacts et des références,
  - recueillir les preuves de ses compétences dans un portfolio.

Normes

L'élève pourra :

- démontrer sa capacité à utiliser les protocoles, les procédures et les normes de conduite du milieu de travail, par exemple :
  - démontrer des habitudes de travail appropriées,
  - utiliser des techniques de relations humaines efficaces au travail,
  - avoir un comportement sécuritaire au travail,
  - démontrer sa capacité à communiquer convenablement de façon verbale et non verbale,
  - avoir une bonne hygiène publique et personnelle,
  - démontrer des compétences du niveau de débutant liées à l'utilisation des outils et des appareils,
  - utiliser correctement les fournitures,
  - suivre de bonnes méthodes d'entreposage,
  - valoriser un bon rendement au travail,
  - démontrer sa motivation à travailler,
  - respecter les autres,

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	– se conformer aux principes et aux procédures acceptés, – connaitre les possibilités de poursuivre ses études ou sa formation.
L'élève démontrera des connaissances du niveau de débutant concernant les normes liées aux pratiques et aux procédures sécuritaires en milieu de travail.	**Santé et sécurité au travail** *L'élève pourra :* • connaitre et expliquer l'usage des dispositifs de sécurité en place sur les lieux de travail; • démontrer qu'il sait où et comment obtenir de l'information sur la santé et la sécurité au travail (Code *OHS*) et sur le *Workers' Compensation Board* (*WCB*); • démontrer sa capacité à évaluer les risques avant et après l'exécution d'une tâche; • démontrer qu'il connait et suit les règles de sécurité propres aux outils, à l'équipement et aux matériaux disponibles; • démontrer sa connaissance des risques pour la santé associés aux produits chimiques et aux matières utilisées et obtenir l'information concernant les fiches signalétiques à l'aide des ressources imprimées ou en ligne appropriées; • montrer qu'il se soucie de la sécurité en choisissant et en portant un équipement de protection personnelle approprié en fonction de la tâche à exécuter; • démontrer sa connaissance des questions environnementales relatives aux procédures pour la manutention des déchets dangereux; • démontrer une bonne compréhension du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail « SIMDUT » en fonction de son champ d'études et connaitre les exigences du SIMDUT en matière de symboles, de classes et d'étiquetage; • avertir son instructeur en cas de situation dangereuse; • décrire l'information nécessaire pour remplir un rapport d'accident; • connaitre les normes de manutention des matières et des appareils dans un entrepôt ou un magasin, compte tenu de la sécurité et de l'hygiène; • décrire et utiliser des procédures sécuritaires de manutention; • pouvoir identifier les catégories de marchandises dangereuses.
L'élève utilisera les procédures de manutention des marchandises et de documentation appropriées.	**Transporteurs** *L'élève pourra :* • connaitre le rôle des transporteurs; • nommer six modes de transport, par exemple : – transport routier, – colis postal, – fret aérien, – chemin de fer, – messagerie, – transport maritime;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• nommer différentes entreprises de transport dans chaque catégorie; • énumérer les avantages et les inconvénients de chaque catégorie de transporteur; • connaitre des transporteurs locaux et provinciaux; • choisir les transporteurs appropriés selon le type d'envoi; • connaitre et énumérer les principales : – règlementations en matière de transport, – restrictions relatives au poids, – restrictions saisonnières, – restrictions et exigences d'ordre juridictionnel; • énumérer les permis exigés pour conduire différents véhicules et navires, par exemple pouvoir décrire les procédures à suivre pour obtenir les permis d'exploitation pour différents types de transport; • reconnaitre et décrire les procédures générales de sécurité, les méthodes et les normes à suivre pour chaque véhicule, par exemple : – sur la voie publique, – en dehors de la voie publique, – transport aérien ou maritime, – sécurité du client; • décrire les procédures assurant le chargement et le déchargement sécuritaire et efficace de la marchandise, par exemple : – arrimer la marchandise à l'aide de blocs, de cales, d'emballages, de cordages, de câbles, de chaines et de cerclage, – démontrer les procédures d'utilisation des appareils courants de manutention des marchandises, incluant les palettes, les crics, les chariots, les diables, les filets, les balancelles, les mâts de levage et les autres appareils, • vérifier les renseignements apparaissant sur un connaissement, puis enregistrer et signaler correctement les défectuosités et les dommages à la marchandise.
L'élève démontrera ses connaissances des pratiques efficaces d'entreposage du niveau de débutant.	**Activités d'entreposage** *L'élève pourra :* • connaitre et expliquer l'utilité de chacun de ces éléments et la relation qui existe entre eux : – l'aire d'expédition, – l'aire de réception, – l'aire d'entreposage; • connaitre et expliquer l'usage des différents systèmes d'entreposage, par exemple : – premier entré, premier sorti (PEPS), – dernier entré, premier sorti (DEPS), – systèmes à horodateurs, – systèmes sans horodateurs,

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	– systèmes de manutention des matières en vrac, – procédures générales de manutention des matières; • expliquer les avantages et les inconvénients de l'utilisation des systèmes d'entrepôt automatisés; • démontrer sa capacité à utiliser les systèmes automatisés de façon sécuritaire, par exemple : – systèmes de convoyeur, – dispositifs de prise d'étiquette, – appareils de pesée, – systèmes de stockage et de recherche; • expliquer l'utilité de la palettisation des articles pour, par exemple : – le stockage en entrepôt, – une manutention plus facile, – la réception et l'expédition; • nommer et décrire les appareils et les aides utilisés pour la manutention de différentes substances, par exemple : – chariots élévateurs, – chariots élévateurs à fourches, – transpalettes motorisés, – transporteurs à galets; • démontrer sa capacité à manipuler et à utiliser les marchandises et les appareils de façon sécuritaire.
L'élève démontrera sa connaissance des procédures de stockage et de gestion des stocks exigées pour occuper un emploi de niveau débutant dans un entrepôt de pièces.	**Ventes et services de pièces** *L'élève pourra :* • énumérer les principales caractéristiques de différents magasins ou entrepôts, par exemple : – de pièces automobiles, – de pièces de machinerie, – de manutention des grains, – de fruits et légumes, – d'articles au détail, – de marchandises sèches, – de vêtements, – de transport; • connaitre l'importance de conserver un stock de fournitures stable; • démontrer sa connaissance des procédures pour la commande des stocks; • connaitre différents fournisseurs de produits; • faire l'entretien d'un entrepôt ou d'un magasin en fonction des directives reçues; • connaitre et décrire les activités de gestion et d'entretien nécessaires dans un entrepôt ou un magasin;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• bien connaitre et pouvoir décrire les expressions : – fidélisation de la clientèle, – clientèle acquise, – service; • démontrer sa connaissance des techniques de vente et de relations avec la clientèle; • évaluer son propre rendement en matière de vente et de services.

ASSURANCE QUALITÉ

L'élève démontrera une connaissance de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.	**Gestion des tâches** **Résultats** *L'élève pourra :* • créer un produit ou fournir un service; • lire ou écouter les instructions; • poser des questions pour préciser les résultats, les procédures et les échéances prévus. **Prise de décision** *L'élève pourra :* • déterminer les particularités de la tâche; • passer en revue les options de rechange et leurs conséquences ou en trouver d'autres; • prendre une décision ou choisir une idée. **Planification** *L'élève pourra :* • concevoir des pratiques de marketing et de gestion pour le produit ou le service; • concevoir un budget; • avec l'aide de son superviseur ou son instructeur, préparer un échéancier; • se préparer à la vente de produits ou de services, par exemple : – connaitre les techniques de vente positives, – faire un remue-méninges et partager l'information avec ses coéquipiers et l'instructeur, – étudier les techniques de vente à l'aide de livres, d'articles et d'Internet; • bien connaitre les étapes de la gestion d'un projet; • préparer un exemple de planification de projet, y compris un budget et un échéancier; • connaitre les outils, les appareils et les matériaux disponibles.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	Normes de rendement *L'élève pourra :* • connaitre le niveau de qualité attendu pour un produit ou un service; • travailler en fonction des normes de qualité et des spécifications convenues; • sélectionner et utiliser les outils et les moyens technologiques appropriés à une tâche ou à un projet; • être capable de gérer son temps de façon efficace; • nettoyer la zone de travail lorsqu'il a terminé sa tâche. **Évaluation** *L'élève pourra :* • connaitre les possibilités d'amélioration de la qualité; • établir les attentes et mettre en place des mesures d'amélioration; • recueillir des preuves tangibles démontrant qu'il comprend la gestion des tâches et qu'il approfondit ses compétences pour les inclure dans son portfolio personnel.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES SCOLAIRES : Ces compétences représentent les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances. Les objectifs suivants sont fournis pour rappeler l'importance d'aborder ces compétences scolaires dans le contexte professionnel et de renforcer les liens entre les programmes.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

COMMUNICATION

L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace pour se préparer à intégrer le marché du travail.

Écouter, parler, lire et écrire

L'élève pourra :

- lire, visualiser et interpréter le matériel utilisé pour une fonction spécifique de l'emploi, par exemple :
  - lire les documents pertinents sur la santé et la sécurité,
  - lire les documents décrivant les conditions d'emploi,
  - se conformer aux consignes écrites spécifiques d'un secteur professionnel donné;
- préparer un texte afin de communiquer des renseignements de façon claire et dans un but précis, par exemple :
  - rédiger un curriculum vitæ,
  - rédiger une définition de poste,
  - soumettre des formulaires de demande d'emploi;
- communiquer ses préoccupations et ses idées et écouter celles des autres dans le but d'effectuer efficacement une tâche, par exemple :
  - suivre des instructions verbales,
  - donner des instructions verbales efficaces au besoin.

RAISONNEMENT

L'élève cherchera de l'information, sera créatif et utilisera des stratégies efficaces pour résoudre les problèmes.

Résolution de problèmes, prise de décision, recherche d'information et raisonnement créatif

L'élève pourra :

- utiliser un modèle de résolution de problèmes efficace, par exemple :
  - reconnaitre le besoin de trouver une solution à un problème ou à une question,
  - comprendre pourquoi l'information est nécessaire, par exemple pour prendre des décisions, informer, persuader, etc.;
- désigner les bonnes mesures à prendre, sélectionner l'information et utiliser celle qui répond à ses objectifs et à ses besoins;
- évaluer les résultats en fonction des objectifs ainsi que l'effet de l'information sur ces objectifs et sur l'auditoire.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

NUMÉRATIE

L'élève se servira d'opérations mathématiques pour résoudre efficacement des problèmes dans un contexte précis.

Opérations de base, régularités et relations, forme et espace, probabilités et statistiques

L'élève pourra :

- utiliser les opérations arithmétiques, comme l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division sur les nombres entiers et décimaux et utiliser les opérations sur les nombres pour la création et la résolution de problèmes impliquant de l'argent;
- résoudre des problèmes en utilisant une calculatrice ou l'ordinateur pour exécuter des calculs comprenant de grands et de petits nombres;
- appliquer les concepts de taux, de ratio, de pourcentage et de proportion;
- démontrer de la facilité à manipuler les nombres entiers de 0 jusqu'à 100 000 et étudier les fractions propres et les nombres décimaux;
- estimer, mesurer et comparer, à l'aide de nombres décimaux et des unités de mesure standard, pour résoudre des problèmes dans des situations courantes (ex. : la masse, la longueur, le volume, le temps, le périmètre ou la superficie);
- utiliser les unités de mesure métriques et impériales.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

L'élève démontrera sa capacité à utiliser efficacement les technologies de l'information pour exécuter des tâches quotidiennes au travail.

Opérations et applications informatiques

L'élève pourra :

- donner l'exemple et être responsable de l'utilisation éthique des technologies de l'information;
- utiliser toutes les fonctionnalités téléphoniques, répondre aux appels de façon convenable, trouver les numéros et faire des appels téléphoniques;
- utiliser les opérations informatiques pour assister d'autres personnes dans l'exécution des tâches quotidiennes au travail, par exemple :
  - utiliser les techniques de base pour saisir de l'information au clavier,
  - enregistrer, organiser et extraire correctement l'information,
  - trouver et sélectionner l'information et les idées à l'aide des moyens techniques et des systèmes d'information appropriés (ex. : Internet),
  - accéder aux messages électroniques et aux pièces jointes, les extraire et en envoyer;
- connaitre les procédures de branchement et d'utilisation des appareils audio, vidéo et numériques;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• connaitre les procédures pour l'envoi et la réception de télécopies et la configuration des télécopieurs; • connaitre les procédures pour copier et imprimer des documents.

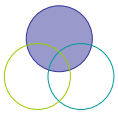
©2009, Alberta Education, Canada

SERVICE DE BUREAU 20-4
RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX

Compétences reliées à l'employabilité	**L'élève développera ces compétences tout au long du processus d'acquisition des connaissances et devra les mettre en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail.**
Gestion des transitions	• L'élève mettra en pratique ses capacités et ses intérêts pour atteindre certains objectifs d'apprentissage. • L'élève utilisera les compétences et les habiletés requises pour gérer le changement. • L'élève s'orientera vers un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.
Organisation personnelle	• L'élève accroitra son estime de soi, son assurance et sa capacité à se fixer des objectifs personnels et des priorités. • L'élève comprendra les risques et sera responsable de ses actes.
Travail avec les autres	• L'élève développera des habiletés et des stratégies de communication efficaces dans un contexte professionnel. • L'élève démontrera sa capacité de s'entendre et de travailler au sein de la culture d'un groupe. • L'élève élaborera des plans et prendra des décisions avec les autres.
Compétences professionnelles	**L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans un métier ou une carrière en particulier.**
Atteinte de résultats	• L'élève s'orientera vers un emploi dans le domaine des services de bureau. • L'élève démontrera sa connaissance des pratiques et des procédures sécuritaires en milieu de travail. • L'élève élargira ses connaissances des moyens technologiques dans le but de développer un produit ou d'offrir un service de grande qualité. • L'élève accroitra ses compétences concernant la saisie au clavier, l'édition et le formatage, ce qui lui permettra de modifier et de produire des documents aux fins de communications professionnelles. • L'élève continuera à développer des habiletés organisationnelles facilitant l'efficacité en milieu de travail. • L'élève démontrera sa connaissance des procédures de communication à l'aide de diverses stratégies.
Assurance qualité	• L'élève poursuivra l'apprentissage de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.
Compétences scolaires	**L'élève continuera à développer les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances.**
Communication	• L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace.
Raisonnement	• L'élève suivra un raisonnement créatif pour résoudre les problèmes.
Numératie	• L'élève utilisera les concepts mathématiques pour résoudre des problèmes professionnels.
Technologies de l'information	• L'élève augmentera sa productivité en utilisant les technologies de l'information pour exécuter ses tâches.

©2009, Alberta Education, Canada

SERVICE DE BUREAU 20-4



COMPÉTENCES RELIÉES À L'EMPLOYABILITÉ : Ces compétences se développent tout au long du processus d'acquisition des connaissances et sont mises en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail. L'élève développera et démontrera ces compétences par ses efforts individuels et par ses interactions interpersonnelles dans la poursuite de divers projets ou activités.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
GESTION DES TRANSITIONS	
L'élève mettra en pratique ses capacités et ses intérêts pour atteindre certains objectifs d'apprentissage.	**Apprentissage continu** *L'élève pourra :* • faire le lien entre ses forces et ses préférences en matière d'apprentissage et les possibilités d'apprentissage de type formel ou informel; déterminer aussi les perspectives postsecondaires dans le domaine choisi; • évaluer ses compétences et ses objectifs d'apprentissage actuels, déterminer les compétences qu'il doit améliorer et classer ses objectifs d'apprentissage en ordre de priorité; • établir un parcours scolaire de deuxième cycle qui reflète ses objectifs d'apprentissage; • acquérir une connaissance des cours du deuxième cycle du secondaire et de l'expérience professionnelle et pouvoir en déterminer les possibilités (ex. : le Programme enregistré d'apprentissage [*RAP – Registered Apprenticeship Program*], le *Green Certificate*, les cours d'études professionnelles et technologiques [ÉPT] et les stages de carrière).
L'élève utilisera les compétences et les habiletés requises pour gérer le changement.	**Adaptation au changement** *L'élève pourra :* • déterminer ses objectifs, ses responsabilités et son engagement; • évaluer et étudier le succès d'un plan d'action, par exemple : – proposer des solutions de rechange pour faire face à un changement inattendu, – reconnaitre les sources de tension qu'il peut changer ou non dans son environnement personnel. • reconnaitre le besoin de soutien et dénombrer les sources d'aide individuelle et communautaire disponibles.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève s'orientera vers un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.	**Perfectionnement professionnel** *L'élève pourra :* • définir ses préférences au travail (ex. : à l'intérieur, à l'extérieur, par roulement), évaluer ses options de vie et de travail ainsi que définir ses objectifs et son parcours de carrière; • occuper et rechercher différents rôles et responsabilités; • mesurer et apprécier son apport personnel aux objectifs de son milieu de travail, que ce soit par un travail rémunéré, non rémunéré ou bénévole; • s'orienter vers le marché du travail par l'intermédiaire de partenariats communautaires et mesurer son rendement personnel en fonction des attentes du milieu.

ORGANISATION PERSONNELLE

L'élève accroitra son estime de soi, son assurance et sa capacité à se fixer des objectifs personnels et des priorités.	**Autoperfectionnement** *L'élève pourra :* • réévaluer un plan d'action pour développer ses forces et ses talents; • utiliser ses forces et ses talents pour atteindre ses objectifs personnels; • préciser les comportements convenables et appropriés propres à des activités et à des fonctions en particulier; • agir en respectant l'éthique et accepter les conséquences de ses actes dans un contexte personnel, communautaire ou professionnel.
L'élève comprendra les risques et sera responsable de ses actes.	**Gestion du risque** *L'élève pourra :* • se conformer aux procédures de santé et de sécurité au domicile, à la maison, à l'école, dans la communauté ainsi qu'au travail; • reconnaitre les risques potentiels, prendre les mesures correctives nécessaires en plus d'élaborer et mettre en œuvre les plans d'action qui assureront la sécurité; • s'exercer aux interventions personnelles d'urgence; • mesurer son degré de confort avec le risque et ses conséquences.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

TRAVAIL AVEC LES AUTRES

L'élève utilisera des habiletés et des stratégies de communication efficaces dans un contexte professionnel.

Communications interpersonnelles

L'élève pourra :

- démontrer l'efficacité des stratégies de communication utilisées pour exprimer ses idées et ses sentiments, dont :
  - écouter sans interrompre,
  - être capable de se faire entendre,
  - exprimer son désaccord avec courtoisie,
  - accepter les opinions différentes,
  - utiliser un langage corporel approprié;
- évaluer les stratégies de communication verbale et non verbale;
- appliquer les normes sociales liées à la construction de rapports particuliers;
- démontrer sa capacité à accepter les éloges ou la critique.

L'élève démontrera sa capacité de s'entendre et de travailler au sein de la culture d'un groupe.

Développement de l'esprit communautaire

L'élève pourra :

- faire preuve de courtoisie dans ses interactions avec les autres;
- tenir compte des croyances des autres dans son environnement de travail et personnel et démontrer du respect pour les différences de croyances, de capacités, de règles de bienséance et de styles d'interactions;
- reconnaitre les occasions de participer au développement de la communauté.

L'élève élaborera des plans et prendra des décisions avec les autres.

Travail en équipe

L'élève pourra :

- être un participant efficace dans un groupe en s'efforçant :
  - de formuler des idées,
  - d'évaluer les ressources,
  - de contribuer au groupe par ses habiletés ou ses intérêts,
  - de mesurer les progrès,
  - de partager la responsabilité de l'achèvement d'une tâche;
- jouer différents rôles à l'intérieur du groupe (ex. : le rôle de direction);
- préciser les objectifs du travail en équipe.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES : L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans une carrière ou un métier particulier. Il atteindra les résultats souhaités par la poursuite de divers projets ou activités choisis selon les circonstances dans le but d'améliorer ses connaissances et ses compétences. L'élève mettra en pratique une gestion des tâches efficace visant à assurer la qualité de ses travaux et mettra ses réalisations en valeur dans un portfolio de carrière.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ATTEINTE DES RÉSULTATS

L'élève s'orientera vers un poste dans le domaine des services de bureau.

Sensibilisation aux carrières

Orientation

L'élève pourra :
- connaitre les compétences du niveau de débutant;
- connaitre les perspectives postsecondaires;
- connaitre les perspectives entrepreneuriales au sein du secteur d'activité;
- se familiariser avec les activités des entreprises ou des industries locales;
- s'assurer que sa recherche d'emploi coïncide avec ses champs d'intérêt personnels, par exemple :
  - connaitre l'aide disponible en matière de recherche et d'obtention d'emploi,
  - décrire les exigences du niveau de débutant,
  - reconnaitre les échelons potentiels de carrière.

Normes

L'élève pourra :
- adopter les protocoles, les procédures et les normes de conduite du milieu de travail, par exemple :
  - démontrer des habitudes de travail appropriées,
  - utiliser des pratiques saines et sécuritaires au travail,
  - démontrer une fierté personnelle au travail,
  - démontrer de la fierté dans son rendement au travail,
  - respecter les autres,
  - respecter les biens des autres au travail.

L'élève démontrera sa connaissance des pratiques et des procédures sécuritaires en milieu de travail.

Santé et sécurité au travail

L'élève pourra :
- connaitre l'emplacement des dispositifs de sécurité et les procédures utilisées dans l'environnement de travail;
- connaitre les organismes gouvernementaux qui réglementent et appuient la sécurité au travail;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• démontrer qu'il sait où et comment obtenir de l'information sur la santé et la sécurité au travail (Code *OHS*) et sur le *Workers' Compensation Board* (*WCB*); • démontrer qu'il connait et suit les règles de sécurité propres aux outils, à l'équipement et aux matériaux disponibles; • démontrer sa connaissance des risques pour la santé associés aux produits chimiques et aux matières utilisées et obtenir l'information concernant les fiches signalétiques à l'aide des ressources imprimées ou en ligne appropriées; • choisir et porter un équipement de protection personnelle approprié en fonction de la tâche à exécuter; • démontrer sa connaissance des questions environnementales relatives aux procédures pour la manutention des déchets dangereux; • démontrer une bonne compréhension du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail « SIMDUT » en fonction de son champ d'études et connaitre les exigences du SIMDUT en matière de symboles, de classes et d'étiquetage; • reconnaitre les risques potentiels pour la sécurité sur les lieux de travail et au domicile, par exemple : – sécurité des bâtiments, – protection des biens, – sécurité des fenêtres, – lutte contre les incendies; • démontrer sa capacité d'adaptation en vue d'éviter ou d'éliminer les risques potentiels associés au milieu de travail, par exemple : – température des lieux de travail, – bruit, – éblouissement causé par l'ordinateur, – éclairage, – posture/poignets, – levée ou déplacement de matériel; • connaitre les procédures appropriées pour le traitement et le signalement des blessures et connaitre la documentation qui s'y rattache; • reconnaitre les conséquences de la consommation d'alcool et de drogues pour le travailleur et le milieu de travail; • aménager une zone de travail propre et sécuritaire, un poste de travail ergonomique et se conformer à tous les protocoles de sécurité; • se conformer aux procédures appropriées pour le signalement des problèmes liés au matériel électronique ou aux logiciels; • utiliser les procédures appropriées pour la gestion et l'utilisation d'un poste de travail, par exemple, placer les sacs de livres sous le bureau et préparer le matériel de travail sur la surface du bureau.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève élargira ses connaissances des moyens technologiques dans le but de développer un produit ou d'offrir un service de grande qualité.	**Produits et services** **Intégration de la technologie** *L'élève pourra :* • connaitre les nouveaux les produits, les produits émergents et les avancées technologiques dans le domaine des services de bureau. **Prestation de services** *L'élève pourra :* • bien connaitre les rapports et les interactions avec les clients dans le domaine des services de bureau; • connaitre les services requis ou fournis; • recueillir l'information nécessaire pour effectuer un achat ou remplir un bon de travail; • reconnaitre l'importance du service à la clientèle pour toutes les entreprises ou industries; • adopter des pratiques et des habitudes de travail professionnelles; • s'efforcer d'atteindre et de dépasser les attentes du client.
L'élève accroitra ses compétences concernant la saisie au clavier, l'édition et le formatage, ce qui lui permettra de modifier et de produire des documents aux fins de communications professionnelles.	**Fonctionnement d'un poste de travail** **Saisie au clavier** *L'élève pourra :* • montrer qu'il maitrise mieux les techniques de saisie au clavier, par exemple : – utiliser le pavé numérique, – s'exercer en saisissant des numéros de téléphone, des codes postaux et d'autres données alphanumériques, – s'exercer à utiliser les touches de symboles dans divers documents, – créer une base de référence pour la quantité de mots à la minute. **Formatage** *L'élève pourra :* • mettre en forme des documents de plusieurs pages comprenant des entêtes et des pieds de page personnalisés, en format tableur; • créer des calendriers, des brochures et des bulletins d'information à l'aide d'un logiciel d'édition; • utiliser les fonctionnalités de tableaux et de colonnes dans les documents appropriés; • utiliser les retraits et le tabulateur pour créer ou mettre en forme des documents;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• créer divers graphiques, à l'aide d'un tableur électronique, dont des diagrammes à barres et circulaires et les graphiques linéaires, et ajouter des légendes, des titres, des séries, des axes des X et des Y; • démontrer sa capacité à utiliser divers formats dont les listes à puces et la numérotation pour la préparation de documents; • utiliser divers paramètres d'espacement dans un même document; • comprendre les différents types de formats utilisés pour la correspondance, dont la présentation à un, à deux et à trois alignements; • rédiger des notes de service et comprendre l'usage obligatoire des mots guides comme Date, À, De, Objet; • utiliser le menu d'aide pour trouver des solutions aux problèmes éprouvés en utilisant le logiciel; • préparer des modèles qui serviront à la production efficace des documents et effectuer les opérations de mise en page, de tabulation, d'espacement et de retrait; • formater et joindre des images ou d'autres documents à un courrier électronique, puis envoyer le message au destinataire. **Édition** *L'élève pourra :* • utiliser le correcteur d'orthographe et le dictionnaire de synonymes pour la création de documents; • utiliser les marques de correction lorsqu'il révise des documents écrits à la main ou d'autres textes; • connaitre et utiliser efficacement toutes les touches de curseur; • utiliser les raccourcis pour modifier les documents, par exemple Ctrl + 2 pour l'espacement.
L'élève continuera à développer des habiletés organisationnelles facilitant l'efficacité en milieu de travail.	**Planification et organisation** **Gestion des documents** *L'élève pourra :* • connaitre les systèmes de classement, par exemple : – alphabétique, – numérique, – par sujet, – géographique; • utiliser le système de classement approprié pour l'information et les données; • créer des dossiers de fichiers électroniques pour la correspondance et les rapports, par exemple : – déplacer des fichiers dans les dossiers au moyen de la fonction glisser-déplacer,

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	– supprimer les dossiers inutilisés, – renommer les dossiers et les fichiers pour un usage ultérieur et s'assurer que leur nom, leur date ou leur contenu est unique de manière à pouvoir les localiser facilement; • disposer les icônes sur le bureau de manière efficace (horizontalement, verticalement ou autrement) et créer des icônes de bureau pour les dossiers utilisés de façon régulière (le dossier « images », par exemple); • enregistrer et enregistrer de nouveau les documents de façon régulière; • utiliser les entêtes et les pieds de page pour repérer les documents; • démontrer qu'il sait comment vider la corbeille. **Gestion du temps** *L'élève pourra :* • maintenir un registre de ses tâches quotidiennes; • se familiariser avec l'utilisation et l'importance d'un agenda en format papier ou électronique (PDA); • savoir comment gérer les rendez-vous; • énumérer et décrire les motifs courants de demandes de réservations, par exemple : – réunions, – rendez-vous, – réservations; • suivre les procédures de réservation.
L'élève démontrera sa connaissance des procédures de communication à l'aide de diverses stratégies.	**Communications, recherches et résolution de problèmes** **Communications interpersonnelles** *L'élève pourra :* • se présenter lui-même de manière appropriée; • avoir un langage non verbal qui traduit une attitude positive; • connaitre l'importance du contact visuel; • écouter avec attention. **Téléphone** *L'élève pourra :* • utiliser correctement un téléphone ou un téléphone cellulaire; • connaitre et utiliser le code d'éthique approprié en matière de communications téléphoniques; • montrer qu'il sait utiliser plusieurs fonctionnalités du téléphone, par exemple : – mise en attente, – conférence téléphonique, – casque d'écoute;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• démontrer qu'il est capable de chercher des renseignements dans l'annuaire; • prendre des messages téléphoniques clairs et concis, par exemple : – inclure toute l'information nécessaire à l'enregistrement d'un message explicite (la date et l'heure, le message, l'orthographe appropriée du nom, le numéro de téléphone et les initiales de la personne ayant pris le message), – répéter le message à la personne qui appelle pour en vérifier l'exactitude; • connaitre les procédures de gestion des plaintes; • discuter de la gestion des conflits dans une situation impliquant un employé et son employeur ou avec la famille et pratiquer ses techniques de négociation. **Ordinateur** *L'élève pourra :* • créer des rapports au moyen des outils et des fonctionnalités inclus dans le logiciel; • rédiger des curriculum vitæ et des lettres d'accompagnement dans le format approprié et avec les mots qui retiendront l'attention du lecteur; • rédiger, envoyer et recevoir des courriels; • préciser une recherche d'information sur un site Internet à l'aide d'opérateurs logiques tels que et, ou, " ", etc.; • lire et parcourir l'information sur plusieurs sites Internet pour obtenir des renseignements et en communiquer les résultats ou les conclusions; • procéder à des recherches à l'aide des champs et des enregistrements de bases de données; • repérer les pages Web qui sont appropriées et adaptées à une tâche; • utiliser les fonctionnalités appropriées pour créer une page Web simple. **Manutention du courrier** *L'élève pourra :* • connaitre les procédures courantes de manutention du courrier, pour le courrier entrant, sortant et l'affranchissement, par exemple; • maitriser les méthodes de tri; • démontrer sa capacité à trouver et à utiliser les codes postaux; • connaitre les méthodes utilisées dans l'entreprise pour le pliage des lettres et la mise dans les enveloppes; • connaitre les appareils et le processus servant à déterminer les frais de poste.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ASSURANCE QUALITÉ

L'élève poursuivra l'apprentissage de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses aptitudes en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.

Gestion des tâches

Résultats

L'élève pourra :
- créer un produit ou offrir un service;
- lire ou écouter les instructions;
- poser des questions pour préciser les résultats, les procédures et les échéances prévus.

Prise de décision

L'élève pourra :
- déterminer les particularités de la tâche;
- passer en revue les options de rechange et leurs conséquences ou en trouver d'autres;
- prendre une décision ou choisir une idée.

Planification

L'élève pourra :
- connaitre les étapes de la gestion d'un projet;
- préparer un exemple de planification de projet, y compris un budget et un échéancier,
- connaitre les outils, les appareils et les matériaux disponibles.

Normes de rendement

L'élève pourra :
- connnaitre le niveau de qualité attendu pour un produit ou un service;
- travailler en fonction des normes de qualité et des spécifications convenues;
- sélectionner et utiliser les outils et les moyens technologiques appropriés à une tâche ou à un projet;
- gérer son temps de façon efficace;
- nettoyer la zone de travail lorsqu'il a terminé sa tâche.

Évaluation

L'élève pourra :
- trouver les possibilités d'amélioration de la qualité;
- établir les attentes et mettre en place des mesures d'amélioration;
- recueillir des preuves tangibles démontrant qu'il comprend la gestion des tâches et qu'il approfondit ses compétences pour les inclure dans son portfolio personnel.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES SCOLAIRES : Ces compétences représentent les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances. Les objectifs suivants sont fournis pour rappeler l'importance d'aborder ces compétences scolaires dans le contexte professionnel et de renforcer les liens entre les programmes.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

COMMUNICATION

L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace.

Écouter, parler, lire et écrire

L'élève pourra :

- lire, visualiser et interpréter le matériel concernant l'emploi, par exemple :
  - utiliser la terminologie appropriée à la profession,
  - connaitre la littérature liée à l'emploi,
  - comprendre les consignes écrites et s'y conformer;
- sélectionner et créer un texte dont le format est adapté à un objectif et à un auditoire (ex. : formulaires, lettres, rapports, notes de service, curriulum vitæ) et :
  - décrire l'utilité des habiletés en écriture dans les professions apparentées,
  - écrire une lettre de demande de renseignements,
  - écrire une lettre de remerciements,
  - remplir des demandes d'emploi;
- écouter et présenter l'information de façon claire et concise, par exemple :
  - écouter avec attention pour organiser et classer l'information et les idées,
  - organiser les idées principales et les messages clés de façon claire.

RAISONNEMENT

L'élève suivra un raisonnement créatif pour résoudre les problèmes.

Résolution de problèmes, prise de décision et raisonnement créatif

L'élève pourra :

- appliquer un modèle de résolution de problèmes pour bien cerner le problème ou la question;
- déterminer les actions appropriées et élaborer plusieurs solutions pour chaque idée intéressante;
- évaluer les résultats en fonction des objectifs de départ et mesurer son taux de satisfaction personnelle concernant les effets de l'idée sur le produit ou le processus par exemple.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

NUMÉRATIE

L'élève utilisera les concepts mathématiques pour résoudre des problèmes professionnels.

Opérations de base, régularités et relations, forme et espace, probabilités et statistiques

L'élève pourra :

- utiliser les opérations arithmétiques, comme l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division sur les nombres entiers et décimaux et utiliser les opérations sur les nombres pour la création et la résolution de problèmes impliquant de l'argent;
- résoudre des problèmes en utilisant la calculatrice ou l'ordinateur pour exécuter des calculs comprenant de grands et de petits nombres;
- appliquer les concepts de taux, de ratio, de pourcentage et de proportion pour résoudre les problèmes dans un contexte précis;
- démontrer de la facilité à manipuler les nombres entiers de 0 jusqu'à 100 000 et à étudier les fractions propres et les nombres décimaux;
- estimer, mesurer et comparer, à l'aide de nombres décimaux et des unités de mesure standard, pour résoudre des problèmes dans des situations courantes (ex. : la masse, la longueur, le volume, le temps, le périmètre ou la superficie);
- utiliser les unités de mesure métriques et impériales.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

L'élève augmentera sa productivité en utilisant les technologies de l'information pour exécuter ses tâches.

Opérations et applications informatiques

L'élève pourra :

- utiliser le langage approprié et respecter les règles de la bienséance lors de l'usage des technologies de l'information;
- utiliser toutes les fonctionnalités des téléphones, répondre aux appels de façon convenable, trouver les numéros et faire des appels téléphoniques;
- démontrer sa capacité à utiliser les opérations informatiques de base pour effectuer une tâche, par exemple :
  - utiliser les techniques de base pour saisir de l'information au clavier,
  - enregistrer, organiser et extraire correctement l'information,
  - trouver et sélectionner l'information et les idées à l'aide des moyens techniques et des systèmes d'information appropriés (ex. :Internet);
  - accéder aux messages électroniques et aux pièces jointes, les extraire et en envoyer;
- connaitre les procédures de branchement et d'utilisation des appareils audio, vidéo et numériques;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• connaitre les procédures pour l'envoi et la réception de télécopies et pour la configuration des télécopieurs; • connaitre les procédures pour copier et imprimer des documents.

©2009, Alberta Education, Canada

SERVICE DE BUREAU 30-4
RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX

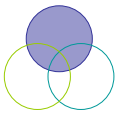
Compétences reliées à l'employabilité	**L'élève développera ces compétences tout au long du processus d'acquisition des connaissances et devra les mettre en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail.**
Gestion des transitions	• L'élève démontrera systématiquement la progression de ses découvertes personnelles et de ses apprentissages. • L'élève saura gérer efficacement le changement pour pouvoir atteindre ses objectifs. • L'élève se préparera à obtenir un poste de niveau débutant dans un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.
Organisation personnelle	• L'élève démontrera une bonne estime de soi et une confiance en soi par la réalisation de ses objectifs personnels. • L'élève saura gérer les risques pour atteindre ses objectifs tant personnels que professionnels.
Travail avec les autres	• L'élève offrira un exemple de l'usage de stratégies de communication efficaces à la maison, à l'école, dans la communauté et au travail. • L'élève favorisera la justice dans ses activités professionnelles et communautaires. • L'élève démontrera sa capacité à mener des tâches à bonne fin dans un environnement de travail d'équipe.
Compétences professionnelles	**L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans un métier ou une carrière en particulier.**
Atteinte des résultats	• L'élève se préparera à obtenir un emploi de niveau débutant dans le domaine des services de bureau. • L'élève démontrera des connaissances de niveau débutant concernant les normes liées aux pratiques et aux procédures sécuritaires en milieu de travail. • L'élève utilisera les moyens technologiques dans le but de développer un produit ou d'offrir un service de grande qualité. • L'élève démontrera des compétences du niveau de débutant concernant la saisie au clavier, l'édition et le formatage des textes. • L'élève démontrera qu'il maitrise les habiletés organisationnelles facilitant l'efficacité en milieu de travail. • L'élève utilisera des stratégies de communication efficaces pour recueillir et transmettre de l'information.
Assurance qualité	• L'élève démontrera une connaissance de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.
Compétences scolaires	**L'élève continuera de développer les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances.**
Communication	• L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace pour se préparer à intégrer le marché du travail.

©2009, Alberta Education, Canada

Raisonnement	• L’élève cherchera de l’information, sera créatif et utilisera des stratégies efficaces pour résoudre les problèmes.
Numératie	• L’élève se servira d’opérations mathématiques pour résoudre efficacement des problèmes dans un contexte précis.
Technologies de l’information	• L’élève démontrera sa capacité à utiliser efficacement les technologies de l’information pour exécuter des tâches quotidiennes au travail.

©2009, Alberta Education, Canada

SERVICE DE BUREAU 30-4



COMPÉTENCES RELIÉES À L'EMPLOYABILITÉ : Ces compétences se développent tout au long du processus d'acquisition des connaissances et sont mises en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail. L'élève développera et démontrera ces compétences par ses efforts individuels et par ses interactions interpersonnelles dans la poursuite de divers projets ou activités.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

GESTION DES TRANSITIONS

L'élève démontrera systématiquement la progression de ses découvertes personnelles et de ses apprentissages.

Apprentissage continu

L'élève pourra :

- reconnaitre les possibilités d'apprentissage liées aux objectifs d'apprentissage, aux engagements et aux ressources, par exemple :
  - connaitre les possibilités de poursuivre ses études ou sa formation,
  - localiser les structures de soutien financier nécessaires,
  - localiser les structures de soutien personnel nécessaires;
- mettre en pratique ce qu'il a appris pour parfaire ses compétences et augmenter son niveau de confiance et évaluer dans quelle mesure ses objectifs d'apprentissage correspondent à ses compétences;
- créer un plan qui démontre son apprentissage continu, par exemple :
  - analyser les exigences pour l'obtention d'un diplôme ou pour la poursuite des études ou de la formation,
  - modifier un plan d'apprentissage pour tenir compte des exigences et des possibilités.

L'élève saura gérer efficacement le changement pour pouvoir atteindre ses objectifs.

Adaptation au changement

L'élève pourra :

- classer ses ressources en ordre de priorité et les répartir de façon à respecter ses engagements et à atteindre ses objectifs;
- classer ses engagements et ses objectifs en ordre de priorité de façon à s'assurer un mode de vie équilibré;
- redéfinir un plan d'action en fonction des changements de circonstances, par exemple :
  - utiliser des stratégies adaptatives,
  - redéfinir ses objectifs personnels,
  - sélectionner ses stratégies d'adaptation personnelles;
- accéder à l'aide appropriée et disponible;
- connaitre les possibilités de croissance et d'innovation (ex. : l'entrepreneuriat).

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève se préparera à obtenir un poste de niveau débutant dans un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.	**Perfectionnement professionnel** *L'élève pourra :* • analyser les éléments liés à la satisfaction au travail (ex. : la reconnaissance, l'environnement, le salaire, les avantages sociaux, le prestige); • se constituer des cheminements de carrière et des réseaux personnels; • analyser de quelle manière le travail contribue à répondre aux besoins sociaux et économiques et à conférer un sens des responsabilités; • se préparer en vue d'une embauche par l'intermédiaire d'activités de partenariat communautaire et en organisant et menant à bonne fin des tâches de travail précises de manière efficace et efficiente.

ORGANISATION PERSONNELLE

L'élève démontrera une bonne estime de soi et une confiance en soi par la réalisation de ses objectifs personnels.	**Autoperfectionnement** *L'élève pourra :* • poursuivre l'élaboration d'un plan d'autoperfectionnement à long terme dans lequel il prend en compte ses réalisations et redéfinit ses objectifs d'autoperfectionnement; • se comporter de manière appropriée à un poste ou à une activité de niveau débutant; • maintenir une éthique personnelle rigoureuse dans ses relations avec les autres.
L'élève saura gérer les risques pour atteindre ses objectifs tant personnels que professionnels.	**Gestion du risque** *L'élève pourra :* • se conformer aux procédures de santé et de sécurité au domicile, à l'école, dans la communauté ainsi qu'au travail; • évaluer les effets positifs de la réduction des risques sur lui-même et sur les autres; • démontrer son souci pour la sécurité des autres en se comportant de manière appropriée au travail; • participer aux interventions en cas d'urgence; • prendre des risques calculés pour favoriser sa croissance personnelle.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

TRAVAIL AVEC LES AUTRES

L'élève offrira un exemple de l'usage de stratégies de communication efficaces à la maison, à l'école, dans la communauté et au travail.

Communications interpersonnelles

L'élève pourra :

- exprimer ses idées et ses sentiments de façon convenable, par exemple :
  - écouter sans interrompre,
  - être capable de se faire entendre,
  - exprimer son désaccord avec courtoisie,
  - accepter les opinions différentes,
  - utiliser un langage corporel approprié;
- maintenir un équilibre entre le temps consacré à parler, à écouter et à réagir;
- travailler conjointement pour atteindre les objectifs;
- gérer les conflits de façon constructive.

L'élève favorisera la justice dans ses activités professionnelles et communautaires.

Développement de l'esprit communautaire

L'élève pourra :

- démontrer et offrir l'exemple d'un comportement courtois dans ses interactions quotidiennes;
- démontrer du respect pour les autres et faire preuve de compréhension pour les différences de croyances, de règles de bienséance et de styles d'interactions;
- mesurer sa contribution personnelle au développement de la communauté.

L'élève démontrera sa capacité à mener des tâches à bonne fin dans un environnement de travail d'équipe.

Travail en équipe

L'élève pourra :

- mesurer l'efficacité du groupe et de sa contribution personnelle, comme :
  - formuler des idées,
  - évaluer les ressources,
  - contribuer au groupe par ses habiletés ou ses intérêts,
  - mesurer les progrès,
  - partager la responsabilité de l'achèvement d'une tâche;
- élargir ses compétences afin d'aider l'équipe à atteindre ses objectifs.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES : L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans une carrière ou un métier particulier. Il atteindra les résultats souhaités par la poursuite de divers projets ou activités choisis selon les circonstances dans le but d'améliorer ses connaissances et ses compétences. L'élève mettra en pratique une gestion des tâches efficace visant à assurer la qualité de ses travaux et mettra ses réalisations en valeur dans un portfolio de carrière.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ATTEINTE DES RÉSULTATS

L'élève se préparera à obtenir un emploi de niveau débutant dans le domaine des services de bureau.

Sensibilisation aux carrières

Préparation

L'élève pourra :

- évaluer les compétences du niveau de débutant;
- connaitre les possibilités de poursuivre ses études ou sa formation;
- choisir des perspectives postsecondaires;
- nommer les entrepreneurs locaux;
- établir des contacts avec des entreprises ou des industries locales;
- mettre en valeur ses habiletés et ses talents négociables, par exemple :
  - rédiger une lettre de présentation,
  - préparer un curriculum vitæ,
  - remplir des formulaires de demande d'emploi,
  - désigner des contacts et des références,
  - recueillir les preuves de ses compétences dans un portfolio.

Normes

L'élève pourra :

- démontrer sa capacité à appliquer les protocoles, les procédures et les normes de conduite du milieu de travail, par exemple :
  - démontrer des habitudes de travail appropriées,
  - utiliser des techniques de relations humaines au travail,
  - adopter un comportement sécuritaire au travail,
  - démontrer sa capacité à communiquer convenablement de façon verbale et non verbale,
  - avoir une bonne hygiène publique et personnelle,
  - démontrer des compétences du niveau de débutant liées à l'utilisation des outils et des appareils,
  - utiliser correctement les fournitures,
  - suivre de bonnes méthodes d'entreposage,
  - valoriser un bon rendement au travail,
  - démontrer sa motivation à travailler,
  - respecter les autres,

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	– se conformer aux principes et aux procédures acceptés, – connaitre les possibilités de poursuivre ses études ou sa formation.
L'élève démontrera des connaissances du niveau de débutant concernant les normes liées aux pratiques et aux procédures sécuritaires en milieu de travail.	**Santé et sécurité au travail** *L'élève pourra :* • connaitre et expliquer l'usage des dispositifs de sécurité en place sur les lieux de travail; • démontrer qu'il sait où et comment obtenir de l'information sur la santé et la sécurité au travail (Code *OHS*) et sur le *Workers' Compensation Board* (*WCB*), • démontrer sa capacité à évaluer les risques avant et après l'exécution d'une tâche; • démontrer qu'il connait et suit les règles de sécurité propres aux outils, à l'équipement et aux matériaux disponibles; • démontrer sa connaissance des risques pour la santé associés aux produits chimiques et aux matières utilisés et obtenir l'information concernant les fiches signalétiques à l'aide des ressources imprimées ou en ligne appropriées; • montrer qu'il se soucie de la sécurité en choisissant et en portant un équipement de protection personnelle approprié en fonction de la tâche à exécuter; • démontrer sa connaissance des questions environnementales relatives aux procédures pour la manutention des déchets dangereux; • démontrer une bonne compréhension du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail « SIMDUT » en fonction de son champ d'études et connaitre les exigences du SIMDUT en matière de symboles, de classes et d'étiquetage.
L'élève utilisera les moyens technologiques dans le but de développer un produit ou d'offrir un service de grande qualité.	**Produits et services** **Intégration de la technologie** *L'élève pourra :* • se servir des nouveaux produits, des produits émergents et des avancées technologiques dans le domaine des services de bureau • analyser l'effet des plus récents progrès technologiques dans le domaine des services de bureau et expliquera les répercussions des moyens tecnologiques actuels sur la description d'emploi des futurs travailleurs dans ce domaine. **Prestation de services** *L'élève pourra :* • connaitre les rapports et les interactions avec les clients dans le domaine des services de bureau;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• connaitre les services requis ou fournis; • recueillir l'information nécessaire pour effectuer un achat ou remplir un bon de travail; • reconnaitre l'importance du service à la clientèle pour toutes les entreprises ou industries; • adopter des pratiques et des habitudes de travail professionnelles; • s'efforcer d'atteindre et de dépasser les attentes du client.
L'élève démontrera des compétences du niveau de débutant concernant la saisie au clavier, l'édition et le formatage des textes.	**Saisie au clavier, formatage et édition de texte** **Saisie au clavier** *L'élève pourra :* • améliorer sa vitesse et sa précision tout en créant divers éléments, par exemple : – continuer d'utiliser la technique appropriée en effectuant la saisie au clavier, – mesurer la progression de sa vitesse (nombre de mots à la minute) et se fixer des objectifs pour améliorer ses habiletés de saisie au clavier. **Formatage** *L'élève pourra :* • maintenir une cohérence dans le formatage des divers documents dont il est responsable et assurer une présentation professionnelle, par exemple : – rédiger les documents dans le format approprié, – décider des styles à utiliser pour les notes de service, les lettres et toute autre correspondance d'affaires; • formater les documents à l'aide des modèles et des outils du logiciel en place; • poursuivre la création d'enregistrements et de champs à l'aide des critères et des descriptions établis; • préparer des rapports sur les données selon divers formats; • trier des données et effectuer des recherches sur ces données à l'aide des critères établis. **Édition** *L'élève pourra :* • continuer de démontrer, avec une maitrise accrue, ses habiletés en édition et en révision de textes, par exemple : – détecter les erreurs existantes dans les documents et faire les corrections orthographiques et grammaticales nécessaires, – utiliser les outils, les fonctionnalités et les raccourcis pour créer des documents professionnels,

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	– analyser les documents pour y faire des changements, des ajouts et des suppressions, – démontrer qu'il connait de mieux en mieux les techniques pour déplacer efficacement des éléments à l'intérieur d'un document.
L'élève démontrera qu'il maitrise les habiletés organisationnelles facilitant l'efficacité en milieu de travail.	**Planification et organisation** **Gestion des documents** *L'élève pourra :* • démontrer des compétences du niveau de débutant en classement; • observer et décrire les systèmes de classement utilisés dans : – les écoles, – les bureaux, – les ateliers, – les magasins; • maitriser les processus efficaces de classement électronique. **Gestion du temps** *L'élève pourra :* • utiliser un agenda en format papier ou numérique (PDA); • démontrer sa capacité à planifier les rendez-vous; • suivre les procédures de réservation pour différentes activités, par exemple : – chambres d'hôtel, – location de voiture, – restaurants; • démontrer ses habiletés à faire des préparatifs de voyage et à établir un itinéraire.
L'élève utilisera des stratégies de communication efficaces pour recueillir et transmettre de l'information.	**Communications** **Développement des compétences** *L'élève pourra :* • analyser différents médias afin d'accroitre sa capacité à communiquer; • utiliser l'écoute active en paraphrasant, en posant des questions pour clarifier certains points, en faisant preuve d'empathie, etc. et s'exercer pour améliorer ses compétences; • démontrer sa capacité à communiquer efficacement de façon verbale et non verbale; • réaliser des entrevues avec d'autres personnes, mener des enquêtes et partager les résultats d'un rapport écrit ou verbal;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• s'exercer à communiquer dans diverses situations, par exemple : – se servir d'études de cas pour développer ses habiletés à communiquer et à transmettre des rapports, – faire un remue-méninges pour trouver des idées, – développer le sens du travail en équipe lors des séances de remue-méninges sur un sujet donné; • critiquer la capacité à communiquer de façon positive, en discutant sur le travail d'un autre élève par exemple, et permettre à ses coéquipiers d'évaluer son travail et de fournir une rétroaction, compte tenu : – des points positifs de la présentation, – des aspects à améliorer. **Téléphone** *L'élève pourra :* • démontrer des compétences du niveau de débutant concernant l'utilisation des dispositifs de communication électroniques; • démontrer sa capacité à utiliser le téléphone, par exemple, à recevoir et à faire un appel local; • faire preuve de bonnes manières au téléphone; • connaitre les procédures pour l'utilisation des numéros d'urgence. **Ordinateur** *L'élève pourra :* • utiliser les logiciels pour concevoir et préparer des présentations, par exemple : – préparer un diaporama électronique sur un sujet donné, – concevoir des pages Web pouvant être publiées dans Internet ou sur un intranet en employant un format convenable ou en se servant d'HTML et d'un format prédéterminé par le logiciel; • démontrer sa capacité à utiliser efficacement le courrier électronique. **Manutention du courrier** *L'élève pourra :* • démontrer qu'il possède les compétences du niveau de débutant en ce qui concerne le traitement du courrier; • utiliser un compteur de timbres; • lire l'indicateur d'un compteur de timbres; • préparer le courrier pour l'expédition, par exemple : – registres, – accusés de réception, – emballages, – étiquetage approprié.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ASSURANCE QUALITÉ

L'élève démontrera une connaissance de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.

Gestion des tâches

Résultats

L'élève pourra :
- créer un produit ou offrir un service;
- lire ou écouter les instructions;
- poser des questions pour préciser les résultats, les procédures et les échéances prévus.

Prise de décision

L'élève pourra :
- déterminer les particularités de la tâche;
- passer en revue les options de rechange et leurs conséquences ou en trouver d'autres;
- prendre une décision ou choisir une idée.

Planification

L'élève pourra :
- connaitre les étapes de la gestion d'un projet;
- préparer un exemple de planification de projet, y compris un budget et un échéancier,
- déterminer les outils, les appareils et les matériaux disponibles.

Normes de rendement

L'élève pourra :
- connaitre le niveau de qualité attendu pour un produit ou un service;
- travailler en fonction des normes de qualité et des spécifications convenues;
- sélectionner et utiliser les outils et les moyens technologiques appropriés à une tâche ou à un projet;
- gérer son temps de façon efficace;
- nettoyer la zone de travail lorsqu'il a terminé.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	Évaluation *L'élève pourra :* • connaitre les possibilités d'amélioration de la qualité; • établir les attentes et mettre en place des mesures d'amélioration; • recueillir des preuves tangibles démontrant qu'il comprend la gestion des tâches et qu'il approfondit ses compétences pour les inclure dans son portfolio personnel.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES SCOLAIRES : Ces compétences représentent les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances. Les objectifs suivants sont fournis pour rappeler l'importance d'aborder ces compétences scolaires dans le contexte professionnel et de renforcer les liens entre les programmes.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

COMMUNICATION

L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace pour se préparer à intégrer le marché du travail.	**Écouter, parler, lire et écrire** *L'élève pourra :* • lire, visualiser et interpréter le matériel utilisé pour une fonction spécifique de l'emploi, par exemple : – lire les documents pertinents sur la santé et la sécurité, – lire les documents décrivant les conditions d'emploi, – se conformer aux consignes écrites spécifiques d'un secteur professionnel donné; • préparer un texte afin de communiquer des renseignements de façon claire et dans un but précis, par exemple : – rédiger un curriculum vitæ, – rédiger une description de poste, – soumettre des formulaires de demande d'emploi; • communiquer ses préoccupations et ses idées et écouter celles des autres dans le but d'effectuer efficacement une tâche, par exemple : – suivre des instructions verbales, – donner des instructions verbales efficaces au besoin.

RAISONNEMENT

L'élève cherchera de l'information, sera créatif et utilisera des stratégies efficaces pour résoudre les problèmes.	**Résolution de problèmes, prise de décision, recherche d'information et raisonnement créatif** *L'élève pourra :* • utiliser un modèle de résolution de problèmes efficace, par exemple : – reconnaitre le besoin de trouver une solution à un problème ou à une question, – comprendre pourquoi l'information est nécessaire, par exemple pour prendre des décisions, informer, persuader, etc.; • désigner les bonnes mesures à prendre, sélectionner l'information et utiliser celle qui répond à ses objectifs et à ses besoins; • évaluer les résultats en fonction des objectifs ainsi que l'effet de l'information sur ses objectifs et sur l'auditoire.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

NUMÉRATIE

L'élève se servira d'opérations mathématiques pour résoudre efficacement des problèmes dans un contexte précis.

Opérations de base, régularités et relations, forme et espace, probabilités et statistiques

L'élève pourra :

- utiliser les opérations arithmétiques, comme l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division sur les nombres entiers et décimaux et utiliser les opérations sur les nombres pour la création et la résolution de problèmes impliquant de l'argent;
- résoudre des problèmes en utilisant une calculatrice ou l'ordinateur pour exécuter des calculs comprenant de grands et de petits nombres;
- appliquer les concepts de taux, de ratio, de pourcentage et de proportion;
- démontrer une facilité à manipuler les nombres entiers de 0 jusqu'à 100 000 et étudier les fractions propres et les nombres décimaux;
- estimer, mesurer et comparer, à l'aide de nombres décimaux et des unités de mesure standard, pour résoudre des problèmes dans des situations courantes (ex. : la masse, la longueur, le volume, le temps, le périmètre ou la superficie);
- utiliser les unités de mesure métriques et impériales.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

L'élève démontrera sa capacité à utiliser efficacement les technologies de l'information pour exécuter des tâches quotidiennes au travail.

Opérations et applications informatiques

L'élève pourra :

- donner l'exemple et être responsable de l'utilisation éthique des technologies de l'information;
- utiliser toutes les fonctionnalités des téléphones, répondre aux appels de façon convenable, trouver les numéros et faire des appels téléphoniques;
- utiliser les opérations informatiques pour assister d'autres personnes dans l'exécution des tâches quotidiennes au travail, par exemple :
  - utiliser les techniques de base pour saisir de l'information au clavier,
  - enregistrer, organiser et extraire correctement l'information,
  - trouver et sélectionner l'information et les idées à l'aide des moyens techniques et des systèmes d'information appropriés (ex. : Internet);
  - accéder aux messages électroniques et aux pièces jointes, les extraire et en envoyer;
- connaitre les procédures de branchement et d'utilisation des appareils audio, vidéo et numériques;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• connaitre les procédures pour l'envoi et la réception de télécopies et la configuration des télécopieurs; • connaitre les procédures pour copier et imprimer des documents.

©2009, Alberta Education, Canada

VENTE ET APRÈS-VENTE 20-4
RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX

Compétences reliées à l'employabilité	**L'élève développera ces compétences tout au long du processus d'acquisition des connaissances et devra les mettre en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail.**
Gestion des transitions	• L'élève mettra en pratique ses capacités et ses intérêts pour atteindre certains objectifs d'apprentissage. • L'élève utilisera les compétences et les habiletés requises pour gérer le changement. • L'élève s'orientera vers un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.
Organisation personnelle	• L'élève accroitra son estime de soi, son assurance et sa capacité à se fixer des objectifs personnels et des priorités. • L'élève comprendra les risques et sera responsable de ses actes.
Travail avec les autres	• L'élève utilisera des aptitudes et des stratégies de communication efficaces dans un contexte professionnel. • L'élève démontrera sa capacité de s'entendre et de travailler au sein de la culture d'un groupe. • L'élève élaborera des plans et prendra des décisions avec les autres.
Compétences professionnelles	**L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans un métier ou une carrière en particulier.**
Atteinte de résultats	• L'élève s'orientera vers un poste dans le domaine de la vente et de l'après-vente. • L'élève démontrera sa connaissance des pratiques et des procédures sécuritaires en milieu de travail. • L'élève deviendra plus sensibilisé aux pratiques en usage dans le domaine de la vente au détail. • L'élève développera une compréhension de ce qu'est un service à la clientèle de qualité. • L'élève maitrisera les outils utilisés habituellement dans le secteur de la vente et de l'après-vente. • L'élève connaitra les diverses stratégies de marketing et de promotion ainsi que son rôle dans la vente des produits. • L'élève accroitra sa connaissance des activités commerciales et se familiarisera avec diverses entreprises de vente et d'après-vente dans sa collectivité.
Assurance qualité	• L'élève poursuivra l'apprentissage de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.
Compétences scolaires	**L'élève continuera de développer les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances.**
Communication	• L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace.
Raisonnement	• L'élève suivra un raisonnement créatif pour résoudre les problèmes.

©2009, Alberta Education, Canada

Numératie	• L’élève utilisera les concepts mathématiques pour résoudre des problèmes professionnels.
Technologies de l’information	• L’élève augmentera sa productivité en utilisant les technologies de l’information pour exécuter ses tâches.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES RELIÉES À L'EMPLOYABILITÉ : Ces compétences se développent tout au long du processus d'acquisition des connaissances et sont mises en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail. L'élève développera et démontrera ces compétences par ses efforts individuels et par ses interactions interpersonnelles dans la poursuite de divers projets ou activités.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

GESTION DES TRANSITIONS

L'élève mettra en pratique ses capacités et ses intérêts pour atteindre certains objectifs d'apprentissage.

Apprentissage continu

L'élève pourra :

- faire le lien entre ses forces et ses préférences en matière d'apprentissage et les possibilités d'apprentissage de type formel ou informel; déterminer aussi les perspectives postsecondaires dans le domaine choisi;
- évaluer ses compétences et ses objectifs d'apprentissage actuels, déterminer les compétences qu'il doit améliorer et classer ses objectifs d'apprentissage en ordre de priorité;
- établir un parcours scolaire de deuxième cycle qui reflète ses objectifs d'apprentissage;
- acquérir une connaissance des cours du deuxième cycle du secondaire et de l'expérience professionnelle et pouvoir en déterminer les possibilités (ex. : le Programme enregistré d'apprentissage [*RAP – Registered Apprenticeship Program*], le *Green Certificate*, les cours d'études professionnelles et technologiques [ÉPT] et les stages de carrière).

L'élève utilisera les compétences et les habiletés requises pour gérer le changement.

Adaptation au changement

L'élève pourra :

- déterminer ses objectifs, ses responsabilités et son engagement;
- évaluer et étudier le succès d'un plan d'action, par exemple :
  - proposer des solutions de rechange pour faire face à un changement inattendu,
  - reconnaitre les sources de tension qu'il peut changer ou non dans son environnement personnel;
- reconnaitre le besoin de soutien et dénombrer les sources d'aide individuelle et communautaire disponibles.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève s'orientera vers un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.	**Perfectionnement professionnel** *L'élève pourra :* • définir ses préférences au travail (ex. : à l'intérieur, à l'extérieur, par roulement), évaluer ses options de vie et de travail ainsi que définir ses objectifs et son parcours de carrière; • occuper et rechercher différents rôles et responsabilités; • mesurer et apprécier son apport personnel aux objectifs de son milieu de travail, que ce soit par un travail rémunéré, non rémunéré ou bénévole; • s'orienter vers le marché du travail par l'intermédiaire de partenariats communautaires et mesurer son rendement personnel en fonction des attentes du milieu.

ORGANISATION PERSONNELLE

L'élève accroitra son estime de soi, son assurance et sa capacité à se fixer des objectifs personnels et des priorités.	**Autoperfectionnement** *L'élève pourra :* • réévaluer un plan d'action pour développer ses forces et ses talents; • utiliser ses forces et ses talents pour atteindre ses objectifs personnels; • préciser les comportements convenables et appropriés propres à des activités et à des fonctions en particulier; • agir en respectant l'éthique et accepter les conséquences de ses actes dans un contexte personnel, communautaire ou professionnel.
L'élève comprendra les risques et sera responsable de ses actes.	**Gestion du risque** *L'élève pourra :* • se conformer aux procédures de santé et de sécurité au domicile, à la maison, à l'école, dans la communauté ainsi qu'au travail; • reconnaitre les risques potentiels, prendre les mesures correctives nécessaires en plus d'élaborer et de mettre en œuvre les plans d'action qui assureront la sécurité; • s'exercer aux interventions personnelles d'urgence; • mesurer son degré de confort avec le risque et ses conséquences.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

TRAVAIL AVEC LES AUTRES

L'élève utilisera des aptitudes et des stratégies de communication efficaces dans un contexte professionnel.

Communications interpersonnelles

L'élève pourra :

- démontrer l'efficacité des stratégies de communication utilisées pour exprimer ses idées et ses sentiments, dont :
  - écouter sans interrompre,
  - être capable de se faire entendre,
  - exprimer son désaccord avec courtoisie,
  - accepter les opinions différentes,
  - utiliser un langage corporel approprié;
- évaluer les stratégies de communication verbale et non verbale;
- appliquer les normes sociales liées à la construction de rapports particuliers;
- démontrer sa capacité à accepter les éloges ou la critique.

L'élève démontrera sa capacité de s'entendre et de travailler au sein de la culture d'un groupe.

Développement de l'esprit communautaire

L'élève pourra :

- faire preuve de courtoisie dans ses interactions avec les autres;
- tenir compte des croyances des autres dans son environnement de travail et personnel et démontrer du respect pour les différences de croyances, de capacités, de règles de bienséance et de styles d'interactions;
- reconnaitre les occasions de participer au développement de la communauté.

L'élève élaborera des plans et prendra des décisions avec les autres.

Travail en équipe

L'élève pourra :

- être un participant efficace dans un groupe en s'efforçant :
  - de formuler des idées,
  - d'évaluer les ressources,
  - de contribuer au groupe par ses habiletés ou ses intérêts,
  - de mesurer les progrès,
  - de partager la responsabilité de l'achèvement d'une tâche;
- jouer différents rôles à l'intérieur du groupe (ex. : le rôle de direction);
- préciser les objectifs du travail en équipe.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES : L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans une carrière ou un métier particulier. Il atteindra les résultats souhaités par la poursuite de divers projets ou activités choisis selon les circonstances dans le but d'améliorer ses connaissances et ses compétences. L'élève mettra en pratique une gestion des tâches efficace visant à assurer la qualité de ses travaux et mettra ses réalisations en valeur dans un portfolio de carrière.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ATTEINTE DES RÉSULTATS

L'élève s'orientera vers un poste dans le domaine de la vente et de l'après-vente.

Sensibilisation aux carrières

Orientation

L'élève pourra :

- connaitre les compétences du niveau de débutant;
- connaitre les perspectives postsecondaires;
- connaitre les perspectives entrepreneuriales au sein du secteur d'activité;
- se familiariser avec les activités des entreprises ou des industries locales;
- s'assurer que sa recherche d'emploi coïncide avec ses champs d'intérêt personnels, par exemple :
  - connaitre l'aide disponible en matière de recherche et d'obtention d'emploi,
  - décrire les exigences du niveau de débutant,
  - reconnaitre les échelons potentiels de carrière;
- connaitre les perspectives de carrière dans le secteur de la vente, par exemple :
  - commis-vendeur,
  - directeur commercial,
  - messager,
  - commis aux stocks,
  - préposé au service à la clientèle.

Normes

L'élève pourra :

- adopter les protocoles, les procédures et les normes de conduite du milieu de travail, par exemple :
  - démontrer des habitudes de travail appropriées,
  - utiliser des pratiques saines et sécuritaires au travail,
  - démontrer une fierté personnelle au travail,
  - démontrer de la fierté dans son rendement au travail,
  - respecter les autres,
  - respecter les biens des autres au travail.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève démontrera sa connaissance des pratiques et des procédures sécuritaires en milieu de travail.	**Santé et sécurité au travail** *L'élève pourra :* • connaitre l'emplacement des dispositifs de sécurité et les procédures utilisées dans l'environnement de travail; • connaitre les organismes gouvernementaux qui règlementent et appuient la sécurité au travail; • démontrer qu'il sait où et comment obtenir de l'information sur la santé et la sécurité au travail (Code *OHS*) et sur le *Workers' Compensation Board* (*WCB*); • démontrer sa connaissance des risques pour la santé associés aux produits chimiques et aux matières utilisés et obtenir l'information concernant les fiches signalétiques à l'aide des ressources imprimées ou en ligne appropriées; • choisir et porter un équipement de protection personnelle approprié en fonction de la tâche à exécuter; • démontrer sa connaissance des questions environnementales relatives aux procédures pour la manutention des déchets dangereux; • démontrer une bonne compréhension du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail « SIMDUT » en fonction de son champ d'études et connaitre les exigences du SIMDUT en matière de symboles, de classes et d'étiquetage; • reconnaitre les risques potentiels pour la sécurité sur les lieux de travail et au domicile, par exemple : – sécurité des bâtiments, – protection des biens, – sécurité des fenêtres, – lutte contre les incendies; • démontrer sa capacité d'adaptation en vue d'éviter/de corriger les risques potentiels associés à l'environnement de la vente au détail, comme par exemple : – température des lieux de travail, – bruit, – éblouissement causé par l'ordinateur, – éclairage, – posture/poignets; • se servir des procédures pour lever et déplacer des produits; • connaitre les procédures appropriées pour le traitement des blessures et connaitre la documentation qui s'y rattache; • reconnaitre les conséquences de la consommation d'alcool et de drogues pour le travailleur et le milieu de travail;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• développer des habitudes de travail sécuritaires lorsqu'il se sert d'outils, d'appareils et de matières dans un environnement de ventes, comme par exemple : – effectuer des autoévaluations de sécurité de façon régulière, – énumérer les règles de sécurité en usage dans l'industrie.
L'élève deviendra plus sensibilisé aux pratiques en usage dans le domaine de la vente au détail.	**Orientation vers les ventes** *L'élève pourra :* • développer des habiletés pour les tâches liées aux ventes et à l'après-vente, par exemple : – stockage, – usage de la monnaie, – attentes de l'employeur, – satisfaction de la clientèle; • définir et utiliser la terminologie propre aux ventes et à l'après-vente, par exemple : – service, – bénéfice/profit, – commercialisation, – marketing, – publicité; • intégrer la technologie aux ventes et à l'après-vente, par exemple : – utiliser les logiciels informatiques, – organiser les fichiers électroniques, – utiliser le télécopieur, le numériseur à balayage et l'imprimante, – préparer des documents couramment utilisés dans le domaine de la vente et des services; • démontrer sa compréhension des pratiques en usage dans le domaine de la vente, par exemple : – déterminer les profits, – créer des étalages, – participer aux plans de marketing, – définir et donner un aperçu des attentes de l'employeur; • évaluer les techniques de vente courantes, par exemple : – expliquer l'utilité ou l'objet des ventes et de l'après-vente, – comprendre les notions de base concernant la clientèle, – appliquer les stratégies de commercialisation; • démontrer une assurance de plus en plus grande dans l'utilisation de différentes techniques de vente.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève développera une compréhension de ce qu'est un service à la clientèle de qualité.	**Prestation de services** *L'élève pourra :* • définir les services à la clientèle; • discuter des services à la clientèle de base, comme la mise en application des connaissances, la capacité de communiquer et les pratiques sécuritaires; • connaitre et décrire le comportement professionnel approprié à un domaine de travail donné; • dans ses relations avec ses clients et ses collègues, utiliser des pratiques de vente et d'après-vente conformes à l'éthique, par exemple : – offrir une assistance et un service à la clientèle de qualité, – s'adresser aux collègues de travail et aux clients avec courtoisie; • définir les facteurs qui influencent le taux de satisfaction des clients (ex. : les délais, la tolérance, l'apparence et la qualité); • démontrer de l'initiative et de l'enthousiasme dans la planification et la prestation des services aux clients.
L'élève maitrisera les outils utilisés habituellement dans le secteur de la vente et de l'après-vente.	**Outils en usage dans le domaine de la vente et de l'après-vente** *L'élève pourra :* • connaitre les appareils et la machinerie utilisés dans le domaine de la vente au détail et de l'après-vente; • connaitre les différents types d'entreprises de vente et de l'après-vente et les emplois qui demandent de savoir utiliser une caisse enregistreuse : – supermarchés, – magasins à rayons, – petites entreprises; • connaitre les touches principales d'une caisse enregistreuse, ses éléments principaux et savoir ouvrir et fermer une session; • connaitre le but et les procédures de gestion du fonds de caisse, par exemple : – démontrer des compétences de base concernant la manipulation de l'argent, – mettre des pièces de monnaie en rouleaux, – remplir les rapports de caisse quotidiens; • se conformer aux procédures de paiement établies, par exemple : – cartes de débit, – cartes de crédit, – chèques; • utiliser une calculatrice pour calculer par exemple, les taxes ou les pourcentages et les rabais; • connaitre la bonne attitude à adopter au téléphone, par exemple : – démontrer de la courtoisie, – répondre aux appels de façon correcte;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• comprendre l'importance du téléphone dans le domaine de la vente et des services, par exemple pouvoir reconnaitre les fonctions et les caractéristiques de base de l'appareil; • être capable : – d'utiliser un annuaire, – d'enregistrer les numéros des contacts, – d'organiser les listes téléphoniques; • employer le matériel électronique apparenté aux claviers, dont : – systèmes de traitement de texte, – imprimantes, – appareils audiovisuels; • savoir organiser son poste de travail et connaitre l'emplacement et l'utilité des outils et des appareils utilisés dans le domaine de la vente et de l'après-vente.
L'élève connaitra les diverses stratégies de marketing et de promotion ainsi que leur rôle dans la vente des produits.	**Marketing et promotion** *L'élève pourra :* • définir la publicité et la promotion et décrire leur utilité à l'échelle locale, nationale et mondiale; • connaitre les différentes stratégies promotionnelles, dont : – bouche-à-oreille, – journaux, – magazines, – radio, – télévision, – étalages; • décrire et mettre en œuvre des stratégies promotionnelles pour : – soirées de danse à l'école, – remises des diplômes, – concerts, – rassemblements d'encouragement; • préparer un message publicitaire vidéo, audio ou imprimé; • être capable « de se vendre », par exemple : – présentation et hygiène, – port de vêtements en accord avec le secteur d'activité, – cartes professionnelles et coordonnées; • assurer une bonne présentation, la rotation et l'étalage des produits; • étudier la possibilité d'accéder au marché mondial grâce à Internet; • connaitre les problèmes de sécurité liés au magasinage en ligne.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève accroitra sa connaissance des activités commerciales et se familiarisera avec diverses entreprises de vente et d'après-vente dans sa collectivité.	**Opérations commerciales** *L'élève pourra :* • utiliser les fonctions de base de la calculatrice; • connaitre et démontrer l'utilité des registres, des reçus et de la tenue des comptes dans le domaine de la vente et de l'après-vente, par exemple : – tenir l'inventaire des stocks, – se servir de fichiers informatiques, – remplir les formulaires de base utilisés pour la vente au détail, – comprendre les formulaires d'achat et la gestion des stocks, – traiter les retours ou les échanges de marchandises avec reçus tout en respectant la politique du magasin; • traiter correctement les documents et les avis bancaires, dont les dépôts, les retraits, les états de comptes, les taux d'intérêt, etc.; • accroitre sa compréhension du crédit et de son usage; • analyser les demandes de crédit, vérifier les taux d'intérêts et les modalités de la demande par exemple; • faire un budget personnel; • s'entretenir avec des cadres, des employés, des clients et des propriétaires d'entreprises de la collectivité afin de mieux comprendre les activités commerciales; • définir et utiliser la terminologie des affaires de façon à obtenir et à comprendre l'information concernant les bénéfices, les pertes, le marketing, la gestion et les objectifs de l'entreprise; • étudier les procédures appropriées de présentation de l'information financière, par exemple : – préparer les états des résultats et les bilans, – définir les revenus : honoraires, ventes, commissions, etc., – définir les dépenses : salaires, publicité, services publics, divers, réparations, etc., – définir l'actif, le passif et les capitaux propres, c'est-à-dire la valeur de l'entreprise; • s'exercer à préparer des états financiers personnels et professionnels.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ASSURANCE QUALITÉ

L'élève poursuivra l'apprentissage de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.

Gestion des tâches

Résultats

L'élève pourra :
- lire ou écouter les instructions;
- poser des questions pour préciser les résultats, les procédures et les échéances prévus.

Prise de décision

L'élève pourra :
- déterminer les particularités de la tâche;
- passer en revue les options de rechange et leurs conséquences ou en trouver d'autres;
- prendre une décision ou choisir une idée.

Planification

L'élève pourra :
- connaitre les étapes de la gestion d'un projet;
- préparer un exemple de planification de projet, y compris un budget et un échéancier;
- déterminer les outils, les appareils et les matériaux disponibles.

Normes de rendement

L'élève pourra :
- connaitre le niveau de qualité attendu pour un produit ou un service;
- travailler en fonction des normes de qualité et des spécifications convenues;
- sélectionner et utiliser les outils et les moyens technologiques appropriés à une tâche ou à un projet.

Évaluation

L'élève pourra :
- trouver les possibilités d'amélioration de la qualité;
- établir les attentes et mettre en place des mesures d'amélioration;
- recueillir des preuves tangibles démontrant qu'il comprend la gestion des tâches et qu'il approfondit ses compétences pour les inclure dans son portfolio personnel.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES SCOLAIRES : Ces compétences représentent les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances. Les objectifs suivants sont fournis pour rappeler l'importance d'aborder ces compétences scolaires dans le contexte professionnel et de renforcer les liens entre les programmes.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

COMMUNICATION

L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace.

Écouter, parler, lire et écrire

L'élève pourra :

- lire, visualiser et interpréter le matériel concernant l'emploi, par exemple :
  - utiliser la terminologie appropriée à la profession,
  - connaitre la littérature liée à l'emploi,
  - comprendre les consignes écrites et s'y conformer;
- sélectionner et créer un texte dont le format est adapté à un objectif et à un auditoire (ex. : formulaires, lettres, rapports, notes de service, curriculum vitæ) et :
  - décrire l'utilité des habiletés en écriture dans les professions apparentées,
  - écrire une lettre de demande de renseignements,
  - écrire une lettre de remerciements,
  - remplir des demandes d'emploi;
- écouter et présenter l'information de façon claire et concise, par exemple :
  - écouter avec attention pour organiser et classer l'information et les idées,
  - organiser les idées principales et les messages clés de façon claire.

RAISONNEMENT

L'élève suivra un raisonnement créatif pour résoudre les problèmes.

Résolution de problèmes, prise de décision et raisonnement créatif

L'élève pourra :

- appliquer un modèle de résolution de problèmes pour bien cerner le problème ou la question;
- déterminera les actions appropriées et élaborera plusieurs solutions pour chaque idée intéressante;
- évaluer les résultats en fonction des objectifs de départ et mesurer son taux de satisfaction personnelle concernant l'effet de l'idée sur le produit ou le processus par exemple.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

NUMÉRATIE

L'élève utilisera les concepts mathématiques pour résoudre des problèmes professionnels.

Opérations de base, régularités et relations, forme et espace, probabilités et statistiques

L'élève pourra :

- utiliser les opérations arithmétiques, comme l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division sur les nombres entiers et décimaux et utiliser les opérations sur les nombres pour la création et la résolution de problèmes impliquant de l'argent;
- résoudre des problèmes en utilisant une calculatrice ou l'ordinateur pour exécuter des calculs comprenant de grands et de petits nombres;
- appliquer les concepts de taux, de ratio, de pourcentage et de proportion pour résoudre les problèmes dans un contexte précis;
- démontrer de la facilité à manipuler les nombres entiers de 0 jusqu'à 100 000 et étudier les fractions propres et les nombres décimaux;
- estimer, mesurer et comparer, à l'aide de nombres décimaux et des unités de mesure standard, pour résoudre des problèmes dans des situations courantes (ex. : la masse, la longueur, le volume, le temps, le périmètre ou la superficie);
- utiliser les unités de mesure métriques et impériales.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

L'élève augmentera sa productivité en utilisant les technologies de l'information pour exécuter ses tâches.

Opérations informatiques et applications informatiques

L'élève pourra :

- utiliser le langage approprié et respecter les règles de la bienséance lors de l'usage des technologies de l'information;
- utiliser toutes les fonctionnalités des téléphones, répondre aux appels de façon convenable, trouver les numéros et faire des appels téléphoniques;
- démontrer sa capacité à utiliser les opérations informatiques de base pour effectuer une tâche, par exemple :
  - utiliser les techniques de base pour saisir de l'information au clavier,
  - enregistrer, organiser et extraire correctement l'information,
  - trouver et sélectionner l'information et les idées à l'aide des moyens techniques et des systèmes d'information appropriés (ex. : Internet),
  - accéder aux messages électroniques et aux pièces jointes, les extraire et en envoyer;
- connaitre les procédures de branchement et d'utilisation des appareils audio, vidéo et numériques;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• connaitre les procédures pour l'envoi et la réception de télécopies et pour la configuration des télécopieurs; • connaitre les procédures pour copier et imprimer des documents.

©2009, Alberta Education, Canada

VENTE ET APRÈS-VENTE 30-4
RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX

Compétences reliées à l'employabilité	**L'élève développera ces compétences tout au long du processus d'acquisition des connaissances et devra les mettre en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail.**
Gestion des transitions	• L'élève démontrera systématiquement la progression de ses découvertes personnelles et de ses apprentissages. • L'élève saura gérer efficacement le changement pour pouvoir atteindre ses objectifs. • L'élève se préparera à occuper un poste de niveau débutant dans un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.
Organisation personnelle	• L'élève démontrera une bonne estime de soi et une confiance en soi par la réalisation de ses objectifs personnels. • L'élève saura gérer les risques pour atteindre ses objectifs tant personnels que professionnels.
Travail avec les autres	• L'élève offrira un exemple de l'usage de stratégies de communication efficaces à la maison, à l'école, dans la communauté et au travail. • L'élève favorisera la justice dans ses activités professionnelles et communautaires. • L'élève démontrera sa capacité à mener des tâches à bonne fin dans un environnement de travail d'équipe.
Compétences professionnelles	**L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans un métier ou une carrière en particulier.**
Atteinte de résultats	• L'élève se préparera à obtenir un emploi de niveau débutant dans le domaine de la vente et de l'après-vente. • L'élève démontrera des connaissances du niveau de débutant concernant les normes liées aux pratiques et aux procédures sécuritaires en milieu de travail. • L'élève démontrera des connaissances du niveau de débutant des pratiques en usage dans la vente au détail. • L'élève se servira de ses habiletés pour le service à la clientèle afin d'établir des rapports positifs avec les clients. • L'élève maitrisera efficacement les outils utilisés habituellement dans le secteur de la vente et de l'après-vente. • L'élève utilisera les diverses stratégies de marketing et de promotion et pourra décrire son rôle dans la vente des produits. • L'élève démontrera sa connaissance des activités commerciales et se familiarisera avec diverses entreprises de vente et d'après-vente dans sa collectivité.
Assurance qualité	• L'élève démontrera une connaissance de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.
Compétences scolaires	**L'élève continuera à développer les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances.**
Communication	• L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace pour se préparer à intégrer le marché du travail.

©2009, Alberta Education, Canada

Raisonnement	• L’élève cherchera de l’information, sera créatif et utilisera des stratégies efficaces pour résoudre les problèmes.
Numératie	• L’élève se servira d’opérations mathématiques pour résoudre efficacement des problèmes dans un contexte précis.
Technologies de l’information	• L’élève démontrera sa capacité à utiliser efficacement les technologies de l’information pour exécuter des tâches quotidiennes au travail.

©2009, Alberta Education, Canada

VENTE ET APRÈS-VENTE 30-4

COMPÉTENCES RELIÉES À L'EMPLOYABILITÉ : Ces compétences se développent tout au long du processus d'acquisition des connaissances et sont mises en pratique dans la vie quotidienne et sur le marché du travail. L'élève développera et démontrera ces compétences par ses efforts individuels et par ses interactions interpersonnelles dans la poursuite de divers projets ou activités.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

GESTION DES TRANSITIONS

L'élève démontrera systématiquement la progression de ses découvertes personnelles et de ses apprentissages.

Apprentissage continu

L'élève pourra :

- reconnaitre les possibilités d'apprentissage liées aux objectifs d'apprentissage, aux engagements et aux ressources, par exemple :
  - connaitre les possibilités de poursuivre ses études ou sa formation,
  - localiser les structures de soutien financier nécessaires,
  - localiser les structures de soutien personnel nécessaires;
- mettre en pratique ce qu'il a appris pour parfaire ses compétences et augmenter son niveau de confiance et évaluer dans quelle mesure ses objectifs d'apprentissage correspondent à ses compétences;
- créer un plan qui démontre son apprentissage continu, par exemple :
  - analyser les exigences pour l'obtention d'un diplôme ou pour la poursuite des études ou de la formation,
  - modifier un plan d'apprentissage pour tenir compte des exigences et des possibilités.

L'élève saura gérer efficacement le changement pour pouvoir atteindre ses objectifs.

Adaptation au changement

L'élève pourra :

- classer ses ressources en ordre de priorité et les répartir de façon à respecter ses engagements et à atteindre ses objectifs;
- classer ses engagements et ses objectifs en ordre de priorité de façon à s'assurer un mode de vie équilibré;
- redéfinir un plan d'action en fonction des changements de circonstances, par exemple :
  - utiliser des stratégies adaptatives,
  - redéfinir ses objectifs personnels,
  - choisir ses stratégies d'adaptation personnelles;
- accéder à l'aide appropriéee et disponible;
- connaitre les possibilités de croissance et d'innovation (ex. : l'entrepreneuriat).

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
L'élève se préparera à obtenir un poste de niveau débutant dans un métier qui reflète ses aptitudes et ses intérêts personnels.	**Perfectionnement professionnel** *L'élève pourra :* • analyser les éléments liés à la satisfaction au travail (ex. : la reconnaissance, l'environnement, le salaire, les avantages sociaux, le prestige); • se constituer des cheminements de carrière et des réseaux personnels; • analyser de quelle manière le travail contribue à répondre aux besoins sociaux et économiques et à conférer un sens des responsabilités; • se préparer en vue d'une embauche par l'intermédiaire d'activités de partenariat communautaire et en organisant et menant à bonne fin des tâches de travail précises de manière efficace et efficiente.

ORGANISATION PERSONNELLE

L'élève démontrera une bonne estime de soi et une confiance en soi par la réalisation de ses objectifs personnels.	**Autoperfectionnement** *L'élève pourra :* • poursuivre l'élaboration d'un plan d'autoperfectionnement à long terme dans lequel il prend en compte ses réalisations et redéfinit ses objectifs d'autoperfectionnement; • se comporter de manière appropriée à un poste ou à une activité de niveau débutant; • maintenir une éthique personnelle rigoureuse dans ses relations avec les autres.
L'élève saura gérer les risques pour atteindre ses objectifs tant personnels que professionnels.	**Gestion du risque** *L'élève pourra :* • se conformer aux procédures de santé et de sécurité au domicile, à l'école, dans la communauté ainsi qu'au travail; • évaluer les effets positifs de la réduction des risques sur lui-même et sur les autres; • démontrer son souci pour la sécurité des autres en se comportant de manière appropriée au travail; • participer aux interventions en cas d'urgence; • prendre des risques calculés pour favoriser sa croissance personnelle.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

TRAVAIL AVEC LES AUTRES

L'élève offrira un exemple de l'usage de stratégies de communication efficaces à la maison, à l'école, dans la communauté et au travail.

Communications interpersonnelles

L'élève pourra :

- exprimer ses idées et ses sentiments de façon convenable, par exemple :
  - écouter sans interrompre,
  - être capable de se faire entendre,
  - exprimer son désaccord avec courtoisie,
  - accepter les opinions différentes,
  - utiliser un langage corporel approprié;
- maintenir un équilibre entre le temps consacré à parler, à écouter et à réagir;
- travailler conjointement pour atteindre les objectifs;
- gérer les conflits de façon constructive.

L'élève favorisera la justice dans ses activités professionnelles et communautaires.

Développement de l'esprit communautaire

L'élève pourra :

- démontrer et offrir l'exemple d'un comportement courtois dans ses interactions quotidiennes;
- démontrer du respect pour les autres et faire preuve de compréhension pour les différences de croyances, de règles de bienséance et de styles d'interactions;
- mesurer sa contribution personnelle au développement de la communauté.

L'élève démontrera sa capacité à mener des tâches à bonne fin dans un environnement de travail d'équipe.

Travail en équipe

L'élève pourra :

- mesurer l'efficacité du groupe et de sa contribution personnelle, comme :
  - formuler des idées,
  - évaluer les ressources,
  - contribuer au groupe par ses habiletés ou ses intérêts,
  - mesurer les progrès,
  - partager la responsabilité de l'achèvement d'une tâche;
- élargir ses compétences afin d'aider l'équipe à atteindre ses objectifs.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES : L'élève développera et démontrera les compétences contribuant à la réussite dans une carrière ou un métier particulier. Il atteindra les résultats souhaités par la poursuite de divers projets ou activités choisis selon les circonstances dans le but d'améliorer ses connaissances et ses compétences. L'élève mettra en pratique une gestion des tâches efficace visant à assurer la qualité de ses travaux et mettra ses réalisations en valeur dans un portfolio de carrière.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

ATTEINTE DES RÉSULTATS

L'élève se préparera à obtenir un emploi de niveau débutant dans le domaine de la vente et de l'après-vente.

Sensibilisation aux carrières

Préparation

L'élève pourra :

- évaluer les compétences du niveau de débutant;
- connaitre les possibilités de poursuivre ses études ou sa formation;
- choisir des perspectives postsecondaires;
- nommer les entrepreneurs locaux;
- établir des contacts avec des entreprises ou des industries locales;
- mettre en valeur ses habiletés et ses talents négociables, par exemple :
  - rédiger une lettre de présentation,
  - préparer un curriculum vitæ,
  - remplir des formulaires de demande d'emploi,
  - désigner des contacts et des références,
  - recueillir les preuves de ses compétences dans un portfolio;
- connaitre les perspectives de carrière dans le secteur de la vente et de l'hébergement, par exemple.

Normes

L'élève pourra :

- démontrer sa capacité à appliquer les protocoles, les procédures et les normes de conduite du milieu de travail, par exemple :
  - démontrer des habitudes de travail appropriées,
  - utiliser des techniques de relations humaines efficaces au travail,
  - avoir un comportement sécuritaire au travail,
  - démontrer sa capacité à communiquer convenablement de façon verbale et non verbale,
  - avoir une bonne hygiène publique et personnelle,
  - démontrer des compétences du niveau de débutant liées à l'utilisation des outils et des appareils,
  - utiliser correctement les fournitures,
  - suivre de bonnes méthodes d'entreposage,

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	– valoriser un bon rendement au travail, – démontrer sa motivation à travailler, – respecter les autres, – se conformer aux principes et aux procédures acceptés, – connaitre les possibilités de poursuivre ses études ou sa formation.
L'élève démontrera des connaissances du niveau de débutant concernant les normes liées aux pratiques et aux procédures sécuritaires en milieu de travail.	**Santé et sécurité au travail** *L'élève pourra :* • connaitre et expliquer l'usage des dispositifs de sécurité en place sur les lieux de travail; • démontrer qu'il sait où et comment obtenir de l'information sur la santé et la sécurité au travail (Code *OHS*) et sur le *Workers' Compensation Board* (*WCB*); • démontrer sa capacité à évaluer les risques avant et après l'exécution d'une tâche; • démontrer qu'il connait et suit les règles de sécurité propres aux outils, à l'équipement et aux matériaux disponibles; • démontrer sa connaissance des risques pour la santé associés aux produits chimiques et aux matières utilisés et obtenir l'information concernant les fiches signalétiques à l'aide des ressources imprimées ou en ligne appropriées; • montrer qu'il se soucie de la sécurité en choisissant et en portant un équipement de protection personnelle approprié en fonction de la tâche à exécuter; • démontrer sa connaissance des questions environnementales relatives aux procédures pour la manutention des déchets dangereux; • démontrer une bonne compréhension du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail « SIMDUT » en fonction de son champ d'études et connaitre les exigences du SIMDUT en matière de symboles, de classes et d'étiquetage; • connaitre les procédures appropriées pour le traitement des blessures et la documentation qui s'y rattache; • reconnaitre les conséquences de la consommation d'alcool et de drogues pour le travailleur et le milieu de travail; • décrire l'information nécessaire pour remplir un rapport d'accident; • développer une zone de travail propre et sécuritaire et un poste de travail ergonomique; • développer des habitudes de travail sécuritaires lorsqu'il se sert d'outils, d'appareils et de matières dans un environnement de ventes et d'hébergement, comme par exemple : – effectuer des autoévaluations de sécurité de façon régulière, – énumérer les règles de sécurité en usage dans l'industrie, – préparer des calendriers et des procédures de nettoyage et de désinfection pour les appareils et les installations,

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	– décrire les différents types de produits de nettoyage et désinfectants et leur usage approprié.
L'élève démontrera des connaissances du niveau de débutant des pratiques en usage dans la vente au détail.	**Méthodes de vente** **Préparation à la vente** *L'élève pourra :* • démontrer des compétences dans le domaine de l'accueil et du service, par exemple : – manipulation de l'argent, – attentes de l'employeur, – satisfaction de la clientèle et écoute de ses besoins; • définir et mettre en pratique des compétences et des habiletés associées à un travail de niveau débutant en ce qui concerne : – les procédures d'entretien, – la communication, – l'informatique, – l'usage approprié du matériel, – le maintien d'un milieu de travail sécuritaire; • intégrer la technologie aux ventes et aux services de l'hébergement, par exemple : – utiliser les logiciels informatiques, – organiser les fichiers électroniques, – utiliser le télécopieur, le numériseur à balayage et l'imprimante, – préparer des documents couramment utilisés dans le domaine de la vente et des services; • gérer les fournitures d'une façon appropriée à chaque aire de travail, par exemple : – gestion des stocks, – entreposage, – sécurité et sureté; • connaitre et utiliser les techniques de vente en usage pour la vente de différents types de produits, dont : – produits alimentaires, – produits de loisirs, – services personnels, – vêtements, – véhicules, – maisons, – articles ménagers; • décrire la relation entre la vente de marchandises et la prestation de services; • décrire différentes techniques de vente et d'après-vente, dont : – point de vente, – ventes directes au consommateur,

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	– ventes par téléphone, – soirées de ventes à domicile, – ventes par Internet. **Préparation au service à la clientèle** *L'élève pourra :* • connaitre les différents types d'assurances et de garanties sur les produits servant à protéger les consommateurs; • étudier le processus de traitement des plaintes, la *Loi sur la vente d'objets* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*; • démontrer l'importance d'utiliser le crédit de manière appropriée, à savoir : – préparer un rapport ou une brochure offrant des suggestions sur l'usage du crédit, – effectuer une recherche portant sur les organismes gouvernementaux qui aident les emprunteurs; • maitriser et utiliser les techniques d'achat judicieux par comparaison pour les biens ménagers, par exemple l'équipement électronique ou l'ameublement; • préparer un budget en vue de faire un achat important, qu'il s'agisse d'un service ou d'un déplacement, comme des vacances, un mariage, un véhicule.
L'élève se servira de ses aptitudes pour le service à la clientèle afin d'établir des rapports positifs avec les clients.	**Prestation de services** *L'élève pourra :* • utiliser des techniques de communication efficaces, par exemple : – projeter une image positive, – agir avec courtoisie, – garder son sang-froid dans les circonstances difficiles, en cas de conflit par exemple, – adopter un comportement convenable et des techniques de communication appropriées pour accueillir et servir les clients; • manifester de la compréhension lorsqu'il aide les passagers ou les clients qui ont des besoins particuliers; • prévoir les circonstances potentiellement dangereuses pour les passagers ou les clients; • savoir écouter et s'exprimer oralement de manière efficace, par exemple : – établir des relations interpersonnelles, – orienter correctement les passagers ou les clients; • connaitre et expliquer diverses stratégies utilisées pour réagir convenablement à un commentaire positif ou négatif provenant d'un client, de collègues de travail ou de l'employeur;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• décrire les stratégies qui peuvent être utilisées pour mesurer la qualité du service à la clientèle, par exemple : – connaitre et expliquer les capacités et les limites actuelles du service à la clientèle, – décrire de quelle manière les capacités pour le service à la clientèle pourraient être améliorées; • évaluer la manière dont il s'acquitte de ses fonctions et de ses tâches dans le but d'améliorer constamment ses compétences en communication, en ventes et à l'accueil.
L'élève maitrisera efficacement les outils utilisés habituellement dans le secteur de la vente et de l'après-vente.	**Outils en usage dans le domaine de la vente et de l'après-vente** *L'élève pourra :* • utiliser efficacement les appareils et la machinerie en usage dans le domaine de la vente et de l'après-vente; • mettre en application des stratégies avancées de gestion de trésorerie lorsqu'il travaille avec : – cartes de débit, – cartes de crédit, – chèques; • utiliser une calculatrice pour calculer, par exemple, les taxes ou les pourcentages et les rabais; • adopter la bonne attitude au téléphone, par exemple : – démontrer de la courtoisie, – répondre aux appels de façon correcte; • démontrer qu'il sait très bien comment utiliser le matériel électronique apparenté aux claviers, dont : – systèmes de traitement de texte, – imprimantes, – appareils audiovisuels; • organiser son poste de travail et connaitre l'emplacement et l'utilité des outils et des appareils utilisés dans le domaine de la vente et de l'après-vente.
L'élève utilisera les diverses stratégies de marketing et de promotion et pourra décrire son rôle dans la vente des produits.	**Marketing et promotion** *L'élève pourra :* • démontrer sa compréhension du concept de marketing, par exemple : – déterminer les besoins des clients, – préparer un message publicitaire en utilisant n'importe quel support, – mettre en œuvre des activités de relations publiques, – effectuer une recherche et analyser l'information sur le marché, – décrire le processus de vente; • analyser le marché et évaluer les possibilités d'affaires dans sa propre ville et sa province, dans le domaine du voyage, par exemple;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• analyser le cas d'entreprises qui réussissent et d'autres qui échouent et proposer les améliorations qui pourraient être apportées par les propriétaires; • comprendre la différence entre les modes de propriété des entreprises individuelles, des sociétés en nom collectif et des sociétés par actions; • préparer une version préliminaire d'un plan d'affaires, c'est-à-dire : – créer un plan d'affaires pour promouvoir un produit, un évènement ou un service, – décrire les différentes étapes d'un plan d'affaires, – critiquer un plan d'affaires en déterminant les possibilités de changement ou d'amélioration; • annoncer un produit ou un service à l'aide de différents médias; • donner un aperçu des dépenses liées à la conception d'un produit ou à la mise en place d'un service; • préparer un budget à l'aide d'un tableur.
L'élève démontrera sa connaissance des activités commerciales et se familiarisera avec diverses entreprises de vente et d'après-vente dans sa collectivité.	**Activités commerciales et esprit d'entreprise** *L'élève pourra :* • s'entretenir avec des cadres, des employés, des clients et des propriétaires d'entreprises dans sa collectivité afin de mieux comprendre les activités commerciales; • définir et utiliser la terminologie des affaires de façon à obtenir et à comprendre l'information concernant les bénéfices, les pertes, le marketing, la gestion et les objectifs de l'entreprise; • s'exercer à produire différents documents financiers et préparer des états financiers en respectant les entêtes et les formats appropriés; • analyser les composants et la structure du bilan et comprendre que : – le bilan est préparé à une date déterminée, – l'état des résultats est préparé pour une période précise, – le bénéfice ou la perte nette est déterminé dans l'état des résultats et les capitaux propres ou la valeur du propriétaire sont déterminés par l'équation comptable de base; • démontrer sa compréhension du concept d'esprit d'entreprise, par exemple : – définir ce qu'est un entrepreneur, – définir ce qu'est la satisfaction au travail pour un employé et pour l'employeur, – effectuer une recherche et étudier le code d'éthique du monde des affaires, – discuter de l'éthique et des formalités d'entreprise; • donner un aperçu des caractéristiques d'un entrepreneur qui réussit ou d'un entrepreneur qui échoue, par exemple : – l'attitude par rapport au risque, – la capacité à gérer ses produits et ses services personnels;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• évaluer les succès ainsi que les limites ou les obstacles du monde des affaires.

ASSURANCE QUALITÉ

L'élève démontrera une connaissance de la valeur des processus de gestion des tâches en mettant ses connaissances et ses habiletés en pratique dans des situations de travail fictives et réelles.	**Gestion des tâches**
	
	Résultats
	
	L'élève pourra :
	• lire ou écouter les instructions;
	• poser des questions pour préciser les objectifs, les procédures et les échéances prévus.
	
	Prise de décision
	
	L'élève pourra :
	• déterminer les particularités de la tâche;
	• passer en revue les options de rechange et leurs conséquences ou en trouver d'autres;
	• prendre une décision ou choisir une idée.
	
	Planification
	
	L'élève pourra :
	• concevoir des pratiques de marketing et de gestion pour le produit ou le service;
	• concevoir un budget;
	• avec l'aide de son superviseur ou de son instructeur, préparer un échéancier;
	• se préparer à la vente de produits ou de services, par exemple :
	  – connaitre les techniques de vente positives,
	  – faire un remue-méninges et partager l'information avec ses coéquipiers et l'instructeur,
	  – étudier les techniques de vente à l'aide de livres, d'articles et d'Internet;
	• connaitre les étapes de la gestion d'un projet;
	• préparer un exemple de planification de projet, y compris un budget et un échéancier;
	• connaitre les outils, les appareils et les matériaux disponibles.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	Normes de rendement *L'élève pourra :* • connaitre le niveau de qualité attendu pour un produit ou un service; • travailler en fonction des normes de qualité et des spécifications convenues; • sélectionner et utiliser les outils et les moyens technologiques appropriés à une tâche ou à un projet. **Évaluation** *L'élève pourra :* • trouver des possibilités d'amélioration de la qualité; • établir les attentes et mettre en place des mesures d'amélioration; • recueillir des preuves tangibles démontrant qu'il comprend la gestion des tâches et qu'il approfondit ses compétences pour les inclure dans son portfolio personnel.

©2009, Alberta Education, Canada

COMPÉTENCES SCOLAIRES : Ces compétences représentent les compétences scolaires de base essentielles à l'acquisition des autres connaissances. Les objectifs suivants sont fournis pour rappeler l'importance d'aborder ces compétences scolaires dans le contexte professionnel et de renforcer les liens entre les programmes.

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
COMMUNICATION	
L'élève démontrera sa capacité à écouter, à parler, à lire et à écrire de façon efficace pour se préparer à intégrer le marché du travail.	**Écouter, parler, lire et écrire** *L'élève pourra :* • lire, visualiser et interpréter le matériel utilisé pour une fonction spécifique de l'emploi, par exemple : – lire les documents pertinents sur la santé et la sécurité, – lire les documents décrivant les conditions d'emploi, – se conformer aux consignes écrites spécifiques d'un secteur professionnel donné; • préparer un texte afin de communiquer des renseignements de façon claire et dans un but précis, par exemple : – rédiger un curriculum vitæ, – rédiger une définition de poste, – soumettre des formulaires de demande d'emploi; • communiquer ses préoccupations et ses idées et écouter celles des autres dans le but d'effectuer efficacement une tâche, par exemple : – suivre des instructions verbales, – donner des instructions verbales efficaces au besoin.
RAISONNEMENT	
L'élève cherchera de l'information, sera créatif et utilisera des stratégies efficaces pour résoudre des problèmes.	**Résolution de problèmes, prise de décision, recherche d'information et raisonnement créatif** *L'élève pourra :* • utiliser un modèle de résolution de problèmes efficace, par exemple : – reconnaitre le besoin de trouver une solution à un problème ou à une question, – savoir pourquoi l'information est nécessaire, par exemple pour prendre des décisions, informer, persuader, etc.; • désigner les bonnes mesures à prendre, sélectionner l'information et utiliser celle qui répond à ses objectifs et à ses besoins; • évaluer les résultats en fonction des objectifs ainsi que l'effet de l'information sur ses objectifs et sur l'auditoire.

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques

NUMÉRATIE

L'élève se servira d'opérations mathématiques pour résoudre efficacement des problèmes dans un contexte précis.

Opérations de base, régularités et relations, forme et espace, probabilités et statistiques

L'élève pourra :

- utiliser les opérations arithmétiques, comme l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division sur les nombres entiers et décimaux et utiliser les opérations sur les nombres pour la création et la résolution de problèmes impliquant de l'argent;
- résoudre des problèmes en utilisant une calculatrice ou l'ordinateur pour exécuter des calculs comprenant de grands et de petits nombres;
- appliquer les concepts de taux, de ratio, de pourcentage et de proportion;
- démontrer de la facilité à manipuler les nombres entiers de 0 jusqu'à 100 000 et étudier les fractions propres et les nombres décimaux;
- estimer, mesurer et comparer, à l'aide de nombres décimaux et des unités de mesure standard, pour résoudre des problèmes dans des situations courantes (ex. : la masse, la longueur, le volume, le temps, le périmètre ou la superficie);
- utiliser les unités de mesure métriques et impériales.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

L'élève démontrera sa capacité à utiliser efficacement les technologies de l'information pour exécuter des tâches quotidiennes au travail.

Opérations informatiques et informatique appliquée

L'élève pourra :

- donner l'exemple et être responsable de l'utilisation éthique des technologies de l'information;
- utiliser toutes les fonctionnalités des téléphones, répondre aux appels de façon convenable, trouver les numéros et faire des appels téléphoniques;
- utiliser les opérations informatiques pour assister d'autres personnes dans l'exécution des tâches quotidiennes au travail, par exemple :
  - utiliser les techniques de base pour saisir de l'information au clavier,
  - enregistrer, organiser et extraire correctement l'information,
  - trouver et sélectionner l'information et les idées à l'aide des moyens techniques et des systèmes d'information appropriés (ex. : Internet),
  - accéder aux messages électroniques et aux pièces jointes, les extraire et en envoyer;
- connaitre les procédures de branchement et d'utilisation des appareils audio, vidéo et numériques;

©2009, Alberta Education, Canada

Résultats d'apprentissage généraux	Résultats d'apprentissage spécifiques
	• connaitre les procédures pour l'envoi et la réception de télécopies et la configuration des télécopieurs; • connaitre les procédures pour copier et imprimer des documents.

©2009, Alberta Education, Canada