

E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

E1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial – Mandat pratique n°2

Utiliser les systèmes de l'entreprise en toute sécurité

Objectifs évaluateurs :

- e1.ef5 : Ils/elles résolvent des problèmes techniques simples qui apparaissent lors de l'utilisation des logiciels et des systèmes d'entreprise. (C3)
- e1.ef6 : Ils/elles identifient les problèmes techniques et les transmettent rapidement au service compétent (C4)
- e1.ef1 : Ils/elles utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de l'entreprise propres à leur domaine de travail (C3)
- e1.ef2 : Ils/elles soutiennent les différents groupes d'intérêts dans l'utilisation des logiciels et systèmes de l'entreprise. (C3)

Recommandation : Deuxième année d'apprentissage

Mandat pratique

Exposé de la situation

En ta qualité de professionnel/le, tu ne te contentes pas d'utiliser des logiciels et des systèmes d'entreprise, mais tu résous de manière proactive des problèmes techniques simples dans le cadre de ton travail au quotidien. Tu intervies d'une part à ton propre poste de travail et, avec l'expérience, également auprès de tes collègues de travail. Cet exercice te permet de mettre tes connaissances en pratique.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Au cours des deux prochaines semaines, fais attention aux problèmes techniques que tu rencontres ou que d'autres utilisateurs/trices rencontrent. Dresse une liste des problèmes les plus courants. Pour chaque problème, indique comment tu peux le résoudre. En la matière, tiens compte des procédures et des outils de l'entreprise.

Exercice n°2 : Sélectionne un problème que tu as rencontré ou que l'un/e de tes collègues de travail a rencontré. Clarifie la situation de départ et la situation actuelle.

Exercice n°3 : Applique la procédure indiquée. Si tu n'arrives pas à résoudre le problème, transfère-le au service compétent.

Exercice n°4 : Complète ton dossier de formation avec les documents élaborés dans le cadre de cette étude de cas, consigne les enseignements tirés et ta réflexion.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Directives spécifiques à l'entreprise :



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que je parviens à utiliser différents logiciels avec compétence ?

Critères de compétence

Je m'intéresse de près aux nouveaux logiciels en m'informant sur leur utilisation et en les utilisant à bon escient.

Je réfléchis régulièrement à la manière dont je peux utiliser les applications de manière constructive.

Dans la mesure du possible, je résous de manière proactive mes propres problèmes et ceux de mes collègues de travail en rapport avec l'utilisation de logiciels.

Question de fond n°2 : Suis-je capable de résoudre des problèmes techniques de manière ciblée ?

Critères de compétence

Je pose des questions appropriées pour déterminer s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.

Je suis systématiquement la procédure appropriée et adéquate.

Je transfère les problèmes complexes de manière ciblée vers le bon service et je fournis des informations complètes sur la situation.

Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle parvient à utiliser différents logiciels avec compétence ?

Critères de compétence

Il/elle s'intéresse de près aux nouveaux logiciels en s'informant sur leur utilisation et en les utilisant à bon escient.

Il/elle réfléchit régulièrement à la manière dont il/elle peut utiliser les applications de manière constructive.



Dans la mesure du possible, il/elle résout de manière proactive ses propres problèmes et ceux de ses collègues de travail en rapport avec l'utilisation de logiciels.

Question de fond n°2 : Est-il/elle capable de résoudre des problèmes techniques de manière ciblée ?

Critères de compétence

Il/elle pose des questions appropriées pour déterminer s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.

Il/elle suit systématiquement la procédure appropriée et adéquate.

Il/elle transfère les problèmes complexes de manière ciblée vers le bon service et fournit des informations complètes sur la situation.
