



Arts pratiques et appliqués Gestion et Marketing

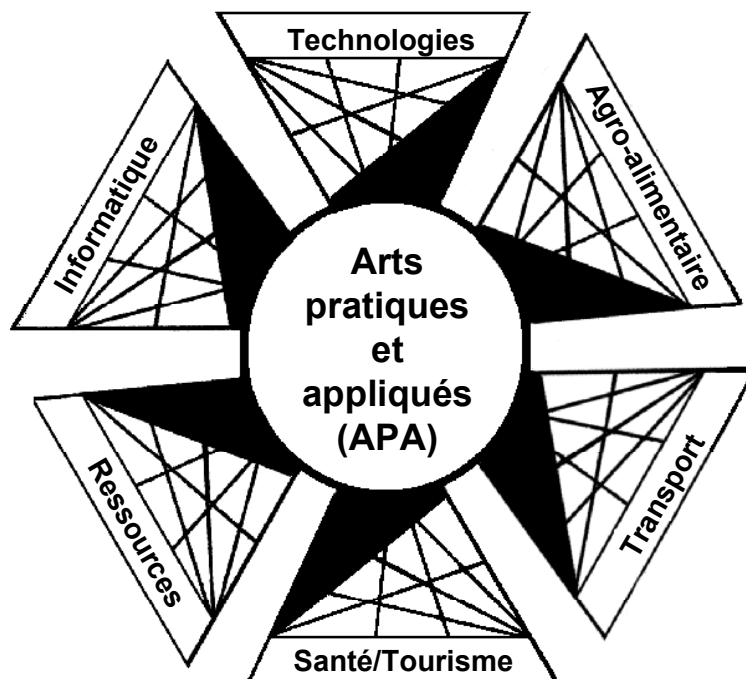


Table des matières

ARTS PRATIQUES ET APPLIQUÉS

Raison d'être et philosophie du programme.....	1
Résultats d'apprentissage généraux pour l'apprenant ou l'apprenante.....	3
Organisation du programme.....	4
• Structure du programme.....	4
• Niveaux de rendement.....	5
• Normes du programme et d'évaluation.....	5
• Types de compétences.....	6
Compétences de base : tableau de référence.....	7

GESTION ET MARKETING

Raison d'être du domaine.....	14
Structure du domaine.....	16
• Thèmes.....	16
• Intégration des concepts.....	16
• Portée et séquence.....	17
• Description des modules.....	18
Planification pour l'enseignement.....	20
• Planification pour les APA.....	20
• Planification en Gestion et marketing.....	22
Normes du programme et d'évaluation des modules	
• Niveau débutant.....	25
• Niveau moyen.....	39
• Niveau avancé.....	69
Matériel d'évaluation.....	111
Enchaînements/Transitions.....	203
Glossaire et lexique.....	213

Arts pratiques et appliqués

Raison d'être et philosophie du programme

Par son programme d'*Arts pratiques et appliqués* (APA), l'enseignement à l'intermédiaire et au secondaire en Saskatchewan relève de nombreux défis de la société moderne en aidant les jeunes à développer des connaissances de base et en formant une main-d'œuvre qualifiée et capable de s'adapter.

Dans notre société canadienne axée sur l'information et marquée par des changements rapides sur les plans économique et social, les élèves doivent avoir confiance en leur capacité de pouvoir s'adapter aux changements et de répondre aux défis que présente leur vie personnelle et professionnelle. En particulier, ils doivent décider de ce qu'ils feront lorsqu'ils auront terminé leurs études secondaires. De nombreux élèves commenceront à travailler, d'autres poursuivront leurs études. Les élèves doivent devenir autonomes et responsables pour entrer sur le marché du travail, déjà très concurrentiel, ou pour suivre un programme d'études postsecondaires.

Les écoles de la province font, elles aussi, face à des défis. Elles doivent continuellement fournir, au meilleur coût possible, des programmes de qualité que les parents et la communauté jugent pertinents.

Le programme des APA permet aux écoles et aux élèves de relever ces défis. Les écoles peuvent répondre plus efficacement aux besoins et aux résultats d'apprentissage des élèves de la communauté, en tirant profit des possibilités du programme des APA pour mettre sur pied des cours et faciliter l'accès aux ressources scolaires et communautaires, ainsi qu'à l'enseignement à distance. Les élèves acquièrent la confiance dont ils ont besoin pour devenir adultes et se montrer plus responsables en ce qui a trait à leurs études, au développement de leurs talents, à leurs champs d'intérêt et à leurs habiletés personnelles. Ils se fixent aussi des objectifs et

fournissent les efforts nécessaires pour les atteindre.

En tant qu'élément important de l'enseignement de base dans les écoles de la Saskatchewan, le programme des APA facilite la réussite des élèves en établissant des résultats d'apprentissage clairs et en soulignant leur réussite. En effet, le programme des APA développe les compétences des élèves, c'est-à-dire leurs connaissances, leurs habiletés et leurs attitudes, bref ce qu'ils savent et ce qu'ils sont capables de faire.

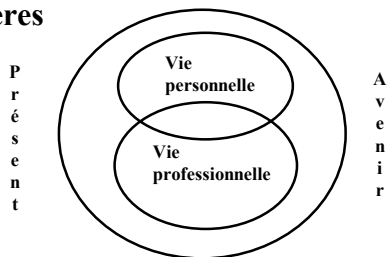
Les élèves peuvent appliquer ces compétences dans l'immédiat comme dans l'avenir pour effectuer en douceur la transition à la vie d'adulte au sein de la famille, de la communauté, au travail ou dans le cadre d'études supérieures. Pour aider les élèves à faire une telle transition, des résultats d'apprentissage et des critères ont été établis en collaboration avec le personnel enseignant, le personnel d'entreprises et d'industries, ainsi que le corps professoral du niveau postsecondaire.

Le programme des APA offre à tous les élèves de grandes possibilités d'apprentissage. Peu importe le domaine d'études choisi, les APA les aideront à :

- développer des habiletés qu'ils pourront appliquer dans leur vie quotidienne, maintenant et à l'avenir;
- améliorer des habiletés nécessaires à la planification d'une carrière;
- planifier des habiletés sur le plan technique;
- mettre en valeur leurs aptitudes en vue du marché du travail;
- appliquer ou approfondir des connaissances acquises dans d'autres matières.

Grâce aux APA, les élèves acquièrent des habiletés qu'ils pourront utiliser dans leur vie quotidienne. Par exemple, les modules du niveau débutant offrent aux élèves la possibilité d'améliorer leur aptitude à prendre de bonnes décisions en matière de consommation et de comprendre les précautions qu'exigent l'environnement et la sécurité.

Carrières



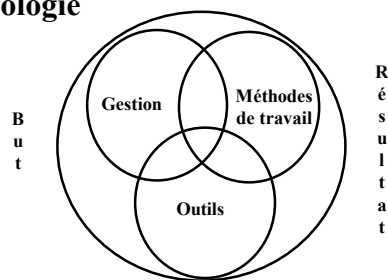
Une carrière comprend plus que les activités liées au travail ou à la profession d'une personne; elle touche à toutes les dimensions de sa vie personnelle au sein d'une communauté locale ou élargie, à titre de membre d'une famille, d'ami ou d'amie, de travailleur ou travailleuse bénévole ou de citoyen ou citoyenne.

L'intégration des carrières au programme des APA aide les élèves à prendre des décisions efficaces en matière d'emploi et à concentrer leurs efforts sur un domaine. En suivant le programme des APA, les élèves auront l'occasion d'approfondir leurs connaissances sur les carrières, les professions et les possibilités d'emplois, ainsi que sur les études ou la formation nécessaire. Ils comprendront également le besoin d'étudier tout au long de leur vie.

Les élèves seront en mesure d'utiliser des techniques et de mettre en pratique des méthodes efficaces et fiables, ce qui implique :

- une prise de décision sur la meilleure façon d'accomplir une tâche;
- une sélection juste et une manipulation habile des outils et des ressources disponibles;
- une évaluation et une gestion de l'impact que l'utilisation de la technologie pourrait avoir sur soi-même, les autres et l'environnement.

Technologie



Les compétences relatives à l'employabilité, c'est-à-dire celles qui leur permettent de développer leur autonomie personnelle et leurs habiletés sociales, font partie intégrante du programme. Les compétences personnelles en matière de gestion s'améliorent à mesure que les élèves assument une plus grande responsabilité face à leurs études, qu'ils trouvent des solutions originales à des problèmes ou à des défis et qu'ils gèrent les ressources avec plus d'efficacité. Les aptitudes sociales des élèves s'améliorent par des expériences d'apprentissage au cours desquelles ils doivent bien travailler en équipe, faire preuve d'un esprit d'équipe, montrer des qualités de chef tout en ayant des normes élevées en matière de sécurité et de responsabilité.

Pour aider les élèves à développer davantage les aptitudes exigées par le marché du travail, le programme des APA renforce et met en valeur les connaissances acquises dans les cours obligatoires et les cours au choix. S'il y a lieu, le programme met aussi l'accent sur les habiletés de communication et les aptitudes en calcul.

Finalement, en plus des résultats généraux mentionnés ci-dessus, les élèves qui étudient dans un domaine en particulier pourront acquérir des compétences spécifiques pour accéder à une carrière. Ces compétences les aideront donc à entrer sur le marché du travail ou à suivre un programme d'études postsecondaires. Ces compétences spécifiques à l'emploi peuvent inclure la compréhension et l'application de la terminologie, de la méthode de travail et des technologies relatives à une carrière, à une profession ou à un emploi particulier.

Résultats d'apprentissage généraux pour l'apprenant ou l'apprenante

Dans les résultats d'apprentissage généraux pour l'apprenant ou l'apprenante, nous décrivons les compétences de base intégrées dans l'ensemble du programme des APA.

Dans un contexte donné se rapportant à ses buts, à ses aptitudes et à ses habiletés personnelles, l'élève inscrit aux APA pourra :

- démontrer les connaissances, les habiletés et les attitudes de base nécessaires au succès et à la satisfaction dans sa vie personnelle;
- élaborer un plan d'action qui permet de faire un lien entre ses intérêts, ses habiletés et ses aptitudes personnelles et les possibilités et les exigences d'une carrière;
- employer efficacement une technologie, choisir et utiliser les bons outils, organiser et procéder de façon à atteindre les résultats désirés;
- développer les compétences de base suivantes relatives à l'emploi :

- *la gestion de l'apprentissage*

en choisissant des activités pertinentes, reliées aux buts, en les classant par ordre d'importance, en prévoyant le temps nécessaire, en préparant et en respectant un échéancier;

- *la gestion des ressources*

en faisant le lien entre la théorie et la pratique, en utilisant efficacement les ressources, les outils, la technologie et les méthodes de travail;

- *la résolution de problèmes et l'innovation*
en décidant et en résolvant des problèmes correctement et de manière innovatrice dans la conception, la production, la mise en marché et la consommation de biens et de services;

- *la communication efficace*

en faisant preuve de souplesse et de collaboration dans son travail et ses communications avec autrui;

- *le travail en équipe*

en participant comme membre d'une équipe et en partageant ses idées, ses suggestions et ses efforts;

- *le sens des responsabilités*

en montrant qu'elle ou qu'il est diligent(e), assidu(e) et ponctuel(le), qu'elle ou qu'il se conforme sans exception aux normes de sécurité et qu'il sait reconnaître et éliminer les dangers potentiels.

Organisation du programme

Structure du programme

Le programme des *Arts pratiques et appliqués* (APA) est divisé en **domaines** et en **modules**.

Dans les **domaines** des APA, nous définissons les compétences nécessaires à l'élève pour :

- développer des habiletés utilisées dans la vie quotidienne;
- faire des recherches sur les choix de carrières;
- utiliser la technologie (gestion, processus et outils) avec efficacité;
- se préparer pour le marché du travail ou pour des programmes postsecondaires.

En règle générale, les domaines sont reliés à des secteurs déterminés de l'industrie susceptibles d'offrir des emplois aux élèves. Certains emplois demandent des études plus poussées que celles de l'école secondaire, tandis que d'autres permettent d'entrer tout de suite sur le marché du travail. Les secteurs industriels comprennent à la fois les industries de production, comme l'agriculture, la fabrication et la construction et les industries de services, comme les services commerciaux, les services de santé et les services financiers et d'assurance.

Les **modules** sont les étapes d'apprentissage de chaque domaine. Ils précisent ce que l'élève devrait savoir et être en mesure de faire (les compétences acquises). Les modules précisent également les préalables, les installations et les paramètres didactiques, lorsque nécessaire.

Les compétences que l'élève doit acquérir pour bien maîtriser la matière d'un module sont définies dans les résultats d'apprentissage généraux.

Les résultats d'apprentissage spécifiques fournissent un cadre d'enseignement plus détaillé. Ils établissent les buts et l'étendue des connaissances, des habiletés et des attitudes que l'élève devrait acquérir.

À l'intermédiaire, l'élève doit avoir réussi 3 cours de 50 heures. Cela représente 6 modules d'*Arts pratiques et appliqués*.

Au secondaire, pour recevoir 1 crédit d'un cours d'*Arts pratiques et appliqués*, l'élève doit avoir atteint les résultats d'apprentissage de 4 modules.

Dans le tableau ci-dessous, nous mentionnons les 21 domaines inclus dans le programme des APA ainsi que le nombre de modules pour chaque domaine.

Domaine	Nombre de modules
1. Adaptation au travail (ADT)	28
2. Alimentation (ALI)	37
3. Design technique et industriel (DES)	31
4. Électrotechnologies(ELE)	37
5. Énergie et mines (ENE)	26
6. Entreprise et innovation (ENT)	8
7. Fabrication (FAB)	41
8. Faune (FAU)	17
9. Foresterie (FOR)	21
10. Gestion des finances (GES)	14
11. Gestion et marketing (GEM)	20
12. Logistique (LOG)	12
13. Mécanique (MEC)	54
14. Mode (MOD)	29
15. Pratiques agricoles (PAG)	33
16. Santé communautaire (SAN)	31
17. Soins esthétiques (SOI)	58
18. Technologie des communications (TCM)	33
19. Technologies de la construction (TCN)	46
20. Tourisme (TOU)	24
21. Technologie de l'information (INF)	46

Niveau de rendement

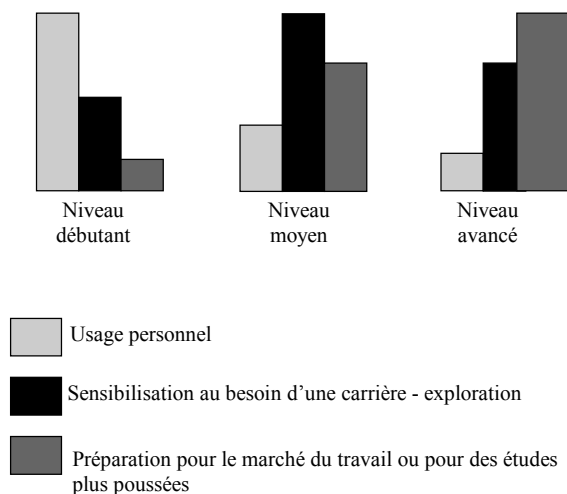
Les modules sont regroupés en trois niveaux d'études : **le niveau débutant, le niveau moyen et le niveau avancé**. À mesure que l'élève avance dans ses études, il ou elle doit répondre à des critères plus élevés et améliorer ses compétences, à la fois dans les résultats d'apprentissage généraux pour l'apprenant ou l'apprenante et dans les résultats d'apprentissage généraux.

Les modules du niveau débutant aident l'élève à développer des habiletés qui lui serviront dans la vie quotidienne et formeront la base qui lui permettra d'approfondir ses connaissances. Les modules de ce niveau ont été élaborés pour l'élève qui n'a aucune expérience dans le domaine choisi.

Les modules du niveau moyen favorisent le développement des compétences acquises précédemment. Ces modules fournissent une perspective plus étendue et permettent à l'élève d'entrevoir davantage de possibilités de carrières dans le domaine choisi.

Les modules du niveau avancé demandent plus de connaissances et aident l'élève à se préparer à entrer sur le marché du travail ou à suivre un programme d'études postsecondaires relatif au domaine choisi.

Les graphiques suivants illustrent la façon dont nous avons mis l'accent sur la planification d'une carrière dans les modules des trois niveaux.



Normes du programme et d'évaluation

Les normes du programme des APA établissent ce que l'élève doit savoir et être en mesure d'accomplir. Elles se définissent par les résultats d'apprentissage généraux et par les résultats d'apprentissage spécifiques de chaque module pour les 21 domaines.

Dans les normes d'évaluation, nous précisons comment juger la performance de l'élève. Chaque norme d'évaluation établit les conditions et les critères à utiliser pour évaluer les compétences précisées dans chaque résultat d'apprentissage général. L'élève doit se conformer à toutes les normes d'évaluation, y compris les critères spécifiques inclus dans le module.

Dans toute la province, le personnel enseignant pourra s'assurer que l'élève sera évalué de façon juste et sûre. L'élève utilisera les normes d'évaluation pour guider ses efforts, s'assurant qu'il ou qu'elle participe efficacement et avec succès à son apprentissage et à son évaluation. Les normes du niveau avancé sont reliées le plus possible aux exigences du marché du travail et à celles des programmes d'études postsecondaires.

Types de compétences

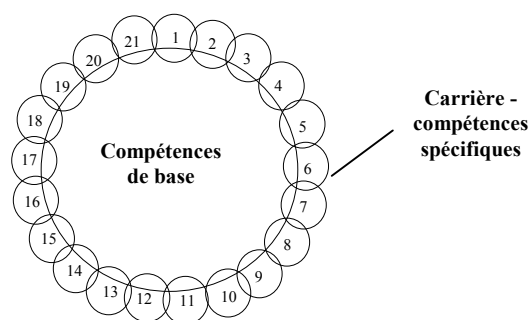
Dans le programme des APA, nous définissons deux types de compétences : les compétences de base et les compétences spécifiques à une carrière.

Les **compétences de base** sont générales à tous les domaines. Elles s'acquièrent dans chaque module et comprennent :

- la gestion personnelle : la gestion de l'apprentissage, l'innovation, l'éthique et la gestion des ressources.
- les aptitudes sociales : la communication, le travail en équipe, le leadership et le service, ainsi que le sens des responsabilités (sécurité et responsabilisation).

Les **compétences spécifiques à une carrière** sont reliées à un domaine en particulier. Ces compétences, qui permettent à l'élève d'acquérir des habiletés utiles dans la vie quotidienne au niveau débutant, l'aident à entrer sur le marché du travail ou à poursuivre des études postsecondaires aux niveaux moyen et avancé.

Le graphique suivant illustre la relation qui existe entre ces deux types de compétences dans les vingt domaines des APA (les numéros font référence au tableau de la page 4).

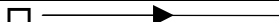


Compétences de base : tableau de référence

Le tableau qui suit précise les compétences de base que l'élève va tenter de perfectionner et d'améliorer dans chacun des domaines et modules des *Arts pratiques et appliqués* (APA). Les compétences de base de l'élève doivent être évaluées par des observations impliquant l'élève, le personnel enseignant, les pairs et autres, à mesure qu'il ou qu'elle répond aux résultats d'apprentissage de chaque module. En général, il y a une progression dans la complexité de la tâche et dans l'effort que doit fournir l'élève, comme précisé dans le Cadre d'apprentissage*. **À mesure que l'élève progresse, il ou elle perfectionne les compétences acquises aux niveaux précédents.** Les élèves qui quittent l'école secondaire devraient se donner comme but de démontrer une performance correspondant à l'étape 3.

Suggestions de stratégies à utiliser en classe :

- Demander aux élèves de s'autoévaluer et de s'évaluer les uns les autres
- Tenir une discussion réfléchie (entre l'enseignant ou l'enseignante et l'élève)
- Souligner les points forts
- Souligner le progrès dans les différents modules des *Arts pratiques et appliqués*
- Insister sur les domaines à approfondir
- Inclure le portfolio de l'élève

Étape 1 — L'élève va :	Étape 2 — L'élève va :	Étape 3 — L'élève va :	Étape 4 — L'élève va :
La gestion de l'apprentissage			
☐ arriver en classe bien disposé à apprendre ☐ suivre les instructions de base comme on le lui a appris ☐ acquérir des connaissances spécialisées, des habiletés et des attitudes	☐  ☐ suivre les instructions de façon quasi autonome ☐ se fixer des buts et établir les étapes pour les atteindre avec de l'aide ☐ appliquer des connaissances spécialisées, des habiletés et des attitudes à des situations concrètes	☐  ☐ suivre des instructions détaillées de façon autonome ☐ se fixer des buts clairs et établir des étapes pour les atteindre ☐ transposer et appliquer des connaissances spécialisées, des habiletés et des attitudes à différentes situations	☐  ☐  ☐ démontrer son autonomie dans l'apprentissage et la façon de se fixer et d'atteindre des buts ☐ transposer et appliquer l'apprentissage à de nouvelles situations; démontrer son engagement envers l'apprentissage permanent

Étape 1 — L'élève va :	Étape 2 — L'élève va :	Étape 3 — L'élève va :	Étape 4 — L'élève va :
La gestion de l'apprentissage (suite)			
☐ trouver des critères pour évaluer des choix et prendre des décisions ☐ utiliser toute une variété de stratégies d'apprentissage	☐ trouver et appliquer une variété de stratégies efficaces pour résoudre des problèmes et prendre des décisions ☐ explorer et utiliser des stratégies d'apprentissage efficaces de façon quasi autonome	☐ utiliser une variété d'habiletés en matière de raisonnement critique pour évaluer des situations, résoudre des problèmes et prendre des décisions ☐ choisir et utiliser des stratégies d'apprentissage efficaces	☐ penser de façon critique et agir de façon logique pour évaluer des situations, résoudre des problèmes et prendre des décisions ☐ 
		☐ coopérer avec les autres dans l'utilisation des stratégies d'apprentissage	☐ faire preuve de leadership dans l'utilisation efficace de stratégies d'apprentissage
La gestion des ressources			
☐ se conformer à des échéanciers établis; gérer efficacement le temps, les horaires, les plans d'activités ☐ se servir de l'information (ressources matérielles et humaines) comme on le lui a appris	☐ créer et se conformer à des échéanciers de façon quasi autonome; gérer efficacement le temps, les horaires et les plans d'activités ☐ avoir accès à toute une variété de renseignements pertinents (ressources matérielles et humaines) et s'en servir de façon quasi autonome	☐ créer et adopter des échéanciers de façon autonome; prioriser les tâches; gérer de façon efficace son temps, ses horaires et ses plans d'activités ☐ se servir de toute une variété de renseignements (ressources matérielles et humaines) et savoir quand il faut des ressources supplémentaires	☐ créer et adopter des échéanciers de façon autonome; gérer de façon efficace son temps, ses horaires, ses calendriers; prioriser les tâches de façon constante ☐ se servir de toute une variété de renseignements (ressources matérielles et humaines) pour compléter et améliorer les exigences de base

Étape 1 — L'élève va :	Étape 2 — L'élève va :	Étape 3 — L'élève va :	Étape 4 — L'élève va :
La gestion des ressources (suite)			
☐ se servir de la technologie comme on le lui a appris (installations, équipement, fournitures), pour accomplir une tâche ou fournir un service ☐ entretenir, entreposer et ranger l'équipement et les fournitures comme on le lui a appris	☐ utiliser la technologie comme on le lui a appris (installations, équipement et fournitures), pour accomplir une tâche ou fournir un service avec un minimum d'aide ou de supervision ☐ entretenir, entreposer et ranger l'équipement et les fournitures avec très peu d'aide	☐ choisir et utiliser la technologie de façon appropriée (installations, équipement, fournitures) pour accomplir une tâche ou fournir un service de façon autonome ☐ entretenir, entreposer ou ranger l'équipement et les fournitures de façon autonome	☐ reconnaître la valeur pécuniaire et intrinsèque de la gestion de la technologie (installations, équipement, fournitures) ☐ utiliser des techniques efficaces pour gérer des installations, des ressources et des fournitures
La résolution de problèmes et l'innovation			
☐ participer au processus de résolution d'un problème ☐ développer une variété d'habiletés et d'approches sur la résolution de problèmes ☐ appliquer des habiletés en résolution de problèmes à des cas clairement définis, à des buts spécifiques et à des contraintes : – en trouvant d'autres options – en évaluant d'autres options – en choisissant la solution appropriée – en agissant	☐ cerner un problème et choisir une approche appropriée de résolution de problèmes qui réponde adéquatement à des buts et à des contraintes spécifiques ☐ appliquer des habiletés de résolution de problèmes pour une activité dirigée ou autonome : – en trouvant des solutions de rechange – en évaluant les solutions de rechange – en choisissant la solution appropriée – en agissant	☐ avoir une raisonnement critique et agir de façon logique dans un contexte de résolution de problèmes ☐ transposer des habiletés en matière de résolution de problèmes à la vie réelle en créant de nouvelles possibilités ☐ préparer des plans de mise en œuvre ☐ reconnaître les risques	☐ cerner des problèmes et les résoudre efficacement ☐ trouver et suggérer de nouvelles idées pour effectuer le travail de façon créative : – en combinant les idées ou les renseignements de nouvelles manières – en faisant des liens entre des idées en apparence non reliées – en cherchant activement de nouvelles perspectives

Étape 1 — L'élève va :	Étape 2 — L'élève va :	Étape 3 — L'élève va :	Étape 4 — L'élève va :
La communication efficace			
☐ utiliser des habiletés de communication : lecture, écriture, illustration, parole	☐ communiquer des pensées, des sentiments et des idées pour justifier ou défendre une position en se servant de l'écriture, de l'oral ou du visuel	☐ préparer et présenter de façon efficace des rapports pertinents, concis, écrits, visuels ou oraux en donnant des arguments raisonnés	☐ négocier de façon efficace en cherchant à conclure une entente pouvant comporter un échange de ressources spécifiques ou en réglant des intérêts divergents
☐ utiliser la langue appropriée au contexte	☐ se servir de façon appropriée d'un langage technique	☐ encourager, persuader, convaincre ou motiver des individus	☐ négocier un consensus et travailler dans ce but
☐ écouter pour comprendre et apprendre	☐ écouter et répondre pour comprendre et apprendre	☐ écouter et répondre pour comprendre, apprendre et enseigner	☐ écouter et répondre pour comprendre, apprendre, enseigner et évaluer
☐ démontrer des compétences de relations interpersonnelles positives dans le cadre de contextes donnés	☐ démontrer des compétences de relations interpersonnelles positives dans le cadre de différents contextes	☐ démontrer des compétences de relations interpersonnelles positives dans la plupart des contextes	☐ promouvoir les habiletés de relations interpersonnelles positives chez les autres

Étape 1 — L'élève va :	Étape 2 — L'élève va :	Étape 3 — L'élève va :	Étape 4 — L'élève va :
Le travail en équipe			
☐ assumer ses responsabilités dans un projet de groupe ☐ travailler en collaboration avec ses pairs dans des situations données	☐  ☐ travailler efficacement en équipe : – collaborer à la réalisation des objectifs du groupe – maintenir l'équilibre entre parler, écouter et répondre lors des discussions de groupe	☐ rechercher la façon la plus appropriée de travailler en équipe pour mieux répondre aux besoins et exploiter les points forts du groupe : la richesse d'une idée, les différents potentiels humains, la répartition du travail ☐ travailler en équipe : – encourager et soutenir les membres de l'équipe – aider les autres d'une manière positive – savoir être un bon dirigeant ou exécutant, selon le besoin – négocier et parvenir à un consensus, selon le besoin	☐ guider et motiver l'équipe pour atteindre un niveau de rendement élevé ☐ comprendre la composition du groupe et s'y intégrer
☐ tenir compte des opinions et reconnaître les contributions des autres membres du groupe	☐ tenir compte des sentiments et du point de vue des autres	☐ 	☐ élaborer, valider et mettre en œuvre des plans qui offrent de nouvelles perspectives

Étape 1 — L'élève va :	Étape 2 — L'élève va :	Étape 3 — L'élève va :	Étape 4 — L'élève va :
Le sens des responsabilités			
L'assiduité ☐ faire preuve de responsabilité en matière d'assiduité, de ponctualité et d'exécution d'une tâche	☐ —————→	☐ —————→	☐ —————→
La sécurité ☐ adopter des règles personnelles et environnementales en matière de santé et de sécurité	☐ savoir reconnaître et adopter des règles personnelles et environnementales en matière de santé et de sécurité	☐ établir et suivre des règles personnelles et environnementales en matière de santé et de sécurité	☐ transposer et appliquer des procédures personnelles et environnementales en matière de santé et des consignes de sécurité à divers environnements et situations
☐ prévoir les risques imminents et leur impact sur lui-même, sur les autres et sur l'environnement	☐ prévoir les risques imminents et potentiels et leur impact sur lui-même, sur les autres et sur l'environnement	☐ —————→	☐ —————→
☐ suivre les procédures appropriées pour répondre à une urgence	☐ —————→	☐ —————→	☐ assumer la responsabilité des actes qu'il pose pour régler des dangers immédiats ou potentiels

Étape 1 — L'élève va :	Étape 2 — L'élève va :	Étape 3 — L'élève va :	Étape 4 — L'élève va :
L'éthique ☐ exprimer des jugements sur le bien-fondé de certaines conduites ou actions	☐ évaluer comment les jugements personnels touchent les pairs, la famille (p. ex.: le foyer et l'école) ou l'environnement	☐ évaluer les implications d'actions personnelles ou celles d'un groupe au sein d'une communauté plus large (p. ex.: un milieu de travail)	☐ analyser les implications d'actions personnelles ou celles d'un groupe dans un contexte mondial ☐ énoncer et défendre, sur demande, un code d'éthique personnel en fonction des besoins
*Le cadre d'apprentissage			
• Tâche simple • Environnement structuré • Apprentissage dirigé	• Tâche à variables limitées • Environnement moins structuré • Apprentissage quasi autonome	• Tâche à variables multiples • Environnement flexible • Apprentissage autonome en cherchant de l'aide, au besoin	• Tâche complexe • Environnement ouvert • Autonomie - motivation personnelle

Arts pratiques et appliqués

Raison d'être du domaine

Dans notre société hautement compétitive et qui change très rapidement, la gestion et le marketing sont des habiletés fondamentales. Peu importe ce que l'élève fait, il se gère lui-même ou elle se gère elle-même ou il ou elle gère des ressources qui sont à sa disposition; il ou elle se fait de la publicité ou il ou elle la fait pour des services qu'il offre ou pour des produits qu'il ou elle fabrique.

Le domaine **Gestion et marketing** en *Arts pratiques et appliqués* (APA) est conçu de façon à permettre aux élèves d'augmenter leurs habiletés pour effectuer l'application efficace et rentable des systèmes et des stratégies de gestion et de marketing dans les contextes personnel, familial, professionnel, communautaire ou mondial. La gestion identifie des procédures efficaces pour organiser des ressources et pour travailler avec d'autres personnes. Le marketing, d'autre part, traite de la promotion et de la distribution des idées, des biens et des services pour satisfaire les besoins et les nécessités du consommateur.

Dans ce domaine, le marketing se place dans la perspective de la vente au détail. Le thème central des systèmes et stratégies de marketing est de faire le lien entre les expériences des élèves en tant que consommateurs et consommatrices et le marketing dans la vente au détail. En se basant sur ses propres expériences, on demandera à l'élève d'articuler sa réflexion autour de la perspective d'un employé ou d'une employée dans la vente au détail, d'un gérant ou d'une gérante ou d'un détaillant ou d'une détaillante propriétaire. L'élève va apprendre, pour la vente en détail, les stratégies de marketing pouvant aider les personnes impliquées dans le marketing. C'est-à-dire de comprendre l'importance d'avoir les bonnes marchandises ou les bons services au bon endroit, au bon moment, en bonne quantité, au bon prix et mis à la disposition de la clientèle appropriée.

Dans ce domaine, la gestion met l'accent sur la façon de gérer l'entreprise et l'information au sein d'un environnement compétitif afin de générer un profit. Les connaissances, les habiletés et les attitudes seront développées pour permettre aux élèves d'identifier et d'analyser des stratégies qui les aideront à réussir lorsqu'ils travaillent dans un système en constante évolution. Les élèves vont développer leur savoir-faire et leur confiance en soi, grâce à une variété d'expériences pratiques au cours desquelles ils pourront planifier, organiser, intervenir, diriger, travailler en équipe, contrôler la croissance et communiquer. Leur but sera de garantir un service professionnel de qualité.

Ce domaine donne aux élèves une occasion d'explorer les systèmes et les stratégies de gestion et de marketing qui, du reste, sont extrêmement complexes et constamment en transformation. Le but ultime est d'aider les élèves à acquérir assez de connaissances et d'habiletés essentielles pour qu'ils puissent contribuer efficacement et immédiatement au rôle qui leur sera confié en tant qu'employés débutants. La plupart des systèmes et stratégies présentés ici mènent à des études beaucoup plus approfondies voire à des spécialisations et ce, à travers les expériences acquises sur le marché du travail ou, éventuellement, au cours d'études postsecondaires.

Gestion et marketing approfondit les compétences acquises en **Entreprise et innovation**. Les expériences d'apprentissage vont aider les élèves à faire le lien avec ce qu'ils savent déjà concernant la façon dont les entreprises sont gérées, comment les marchandises se vendent et comment l'économie fonctionne. Ce domaine peut aider les élèves à se mettre au courant des différentes possibilités d'emplois, que ce soit dans de petites, moyennes ou grandes entreprises publiques où ils pourraient travailler comme spécialistes en gestion et marketing, ou jouer des rôles d'assistants techniques auprès des chefs d'entreprises, ou tout simplement travailler dans des domaines spécialisés relatifs à la gestion et au marketing.

Dans le cadre de la philosophie des *Arts pratiques et appliqués* (APA), les élèves qui suivront les modules de **Gestion et marketing** pourront :

- reconnaître, analyser, appliquer et améliorer des systèmes et des stratégies relatives au marketing et à la gestion des entreprises et de l'information qui peuvent être mis en pratique tout au long des APA et aussi dans d'autres domaines d'études;
- développer des aptitudes en planification, en organisation, en leadership, en contrôle et en communication;
- rechercher, analyser, interpréter et évaluer l'information nécessaire à la gestion des entreprises, au marketing et aux systèmes et stratégies de gestion de l'information;

- développer et appliquer un style créatif de résolution de problèmes et des habiletés efficaces de prise de décisions et ce, dans les contextes de la gestion des entreprises, du marketing et des systèmes et stratégies de gestion de l'information;
- analyser le rôle de l'individu, de la famille et de la communauté à l'égard de la gestion et du marketing au sein de l'économie canadienne et mondiale;
- identifier les domaines qui les intéressent et dans lesquels ils ont des aptitudes et leur donner l'occasion de faire le lien entre ces domaines et les possibilités d'emplois en gestion des entreprises et en marketing;
- faire un effort pour développer leurs compétences de base.

Structure du domaine

Le schéma conceptuel du domaine de **Gestion et marketing** montré ci-dessous illustre la relation qui existe entre les thèmes, l'intégration des concepts et les contextes d'apprentissage.

Thèmes

Le domaine **Gestion et marketing** est subdivisé en trois thèmes autour desquels les modules ont été conçus. Tous ces thèmes impliquent la reconnaissance, l'évaluation et l'amélioration des stratégies et des systèmes qui affectent :

- les systèmes et les stratégies de gestion des affaires;
- les systèmes et les stratégies de marketing;
- les systèmes et les stratégies de gestion de l'information.

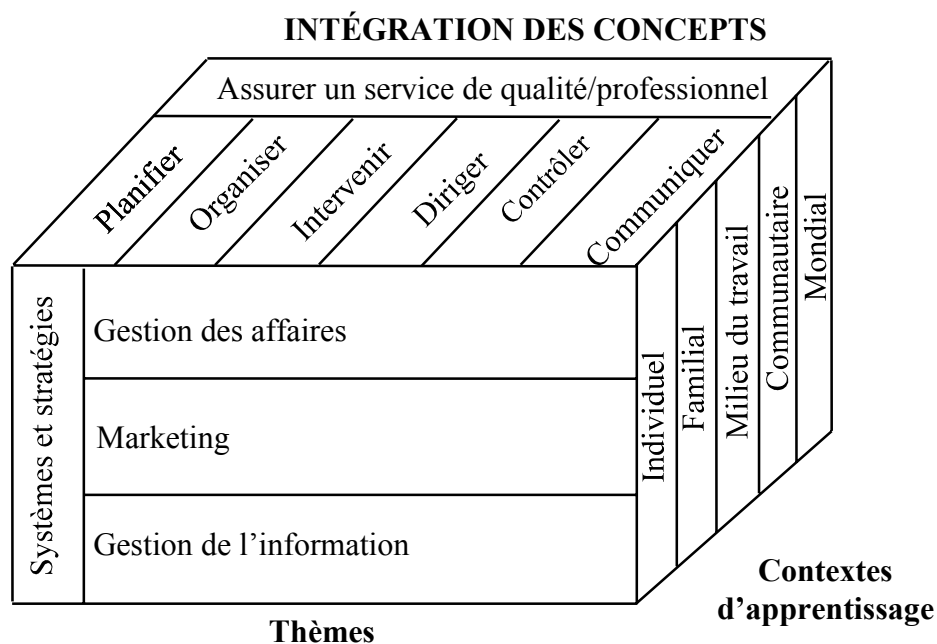
L'exploration des carrières sera renforcée dans chacun des thèmes. Les élèves identifieront leurs intérêts personnels et les possibilités de carrières dans les domaines de la gestion et du marketing.

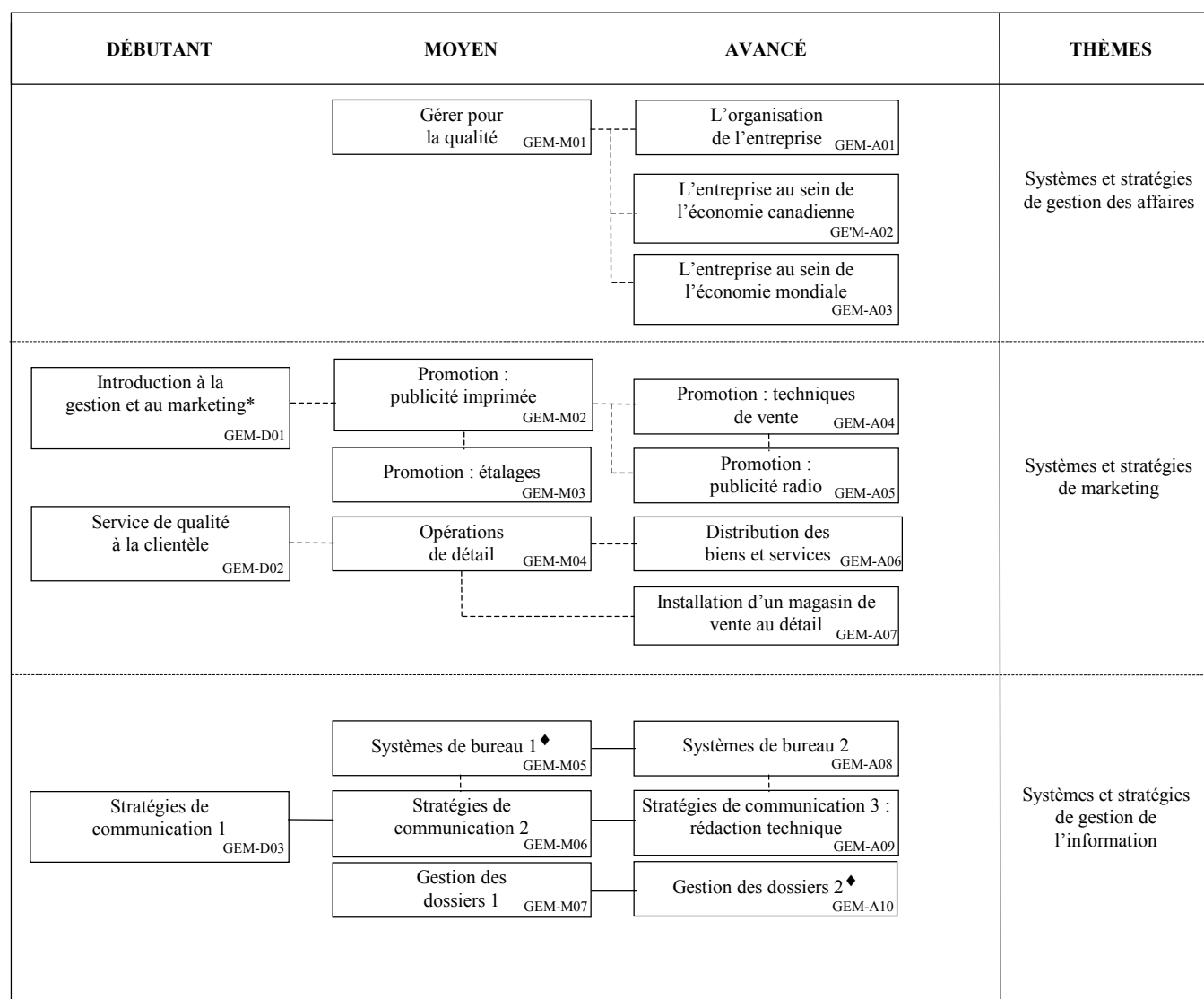
Intégration des concepts

L'intégration des concepts se fait par le biais de compétences qui seront renforcées tout au long des modules. L'accent est constamment mis sur l'utilisation de bons principes de gestion et sur des normes élevées de service professionnel. On encouragera les élèves à développer leurs capacités à planifier, à organiser, à intervenir, à diriger, à travailler en équipe, à contrôler, à s'adapter et à communiquer efficacement.

Contextes d'apprentissage

Les contextes d'apprentissage donnent une perspective ou un cadre de référence pour l'apprentissage de l'élève. En utilisant leur expérience personnelle comme point de départ, les élèves vont faire le lien entre, d'une part, ce qu'ils apprennent et, d'autre part, les expériences et perspectives reliées à la famille, au milieu du travail et à la communauté locale et mondiale.





—— Préalable

----- Séquence recommandée

* Préalable à tous les modules des thèmes relatifs à la gestion des affaires et au marketing.

♦ Consulter les modules particuliers pour tout renseignement supplémentaire sur les préalables.

Description des modules

Module GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing

L'élève identifie les concepts de base reliés à la gestion et au marketing et décrit les stratégies de promotion de vente au détail utilisées autant par un ou une employée, un gérant ou une gérante qu'un ou une propriétaire.

Module GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle

L'élève identifie et décrit le client ou la cliente cible et un commerce de détail, tout en incluant les activités reliées aux ventes et les activités connexes.

Module GEM-D03 : Stratégies de communication 1

L'élève développe ses habiletés en communication professionnelle, orale ou écrite. Celles-ci sont essentielles à toute gestion de l'information qui se veut efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction administrative et de composition à l'ordinateur lorsqu'il s'agit de rédiger des notes de service, d'envoyer un message par courrier électronique et de composer des lettres d'affaires.

Module GEM-M01 : Gérer pour la qualité

L'élève développe des habiletés de base en gestion, en assumant le rôle et les responsabilités de la gestion qui consistent à coordonner toutes les ressources disponibles afin d'aboutir à des résultats de qualité supérieure.

Module GEM-M02 : Promotion : publicité imprimée

Ce module est une introduction aux voies de communication, aux stratégies de livraison, et aux médias publicitaires pouvant être utilisés pour informer les clients potentiels à propos des biens et services disponibles sur le marché.

Module GEM-M03 : Promotion : étalages

L'élève se familiarise avec différents types de commercialisation sur le plan visuel. Il ou elle décrit la façon de construire des étalages qui

attirent le plus l'attention et la manière d'évaluer des exemples de commercialisation visuelle.

Module GEM-M04 : Opérations de détail

L'élève aura l'occasion d'observer des opérations typiques de vente au détail, mais en dehors d'un magasin ordinaire et en l'absence de clients.

Module GEM-M05: Systèmes de bureau 1

L'élève identifie et décrit les stratégies et procédures courantes dans un contexte de bureau et les processus et protocoles de gestion ayant trait à l'équipement électronique, à l'acheminement du courrier et à la planification des voyages d'affaires.

Module GEM-M06 : Stratégies de communication 2

L'élève améliore ses stratégies de base en communication orale et écrite qui sont essentielles à toute gestion de l'information qui se veut efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction technique et de composition à l'ordinateur, en préparant des rapports d'affaires non officiels et des devis.

Module GEM-M07 : Gestion des dossiers 1

L'élève aura l'occasion de développer des habiletés de base en gestion des dossiers, pour un système de classement manuel des dossiers qui met l'accent sur des procédures d'encodage alphabétique.

Module GEM-A01 : L'organisation de l'entreprise

L'élève identifie et décrit des structures organisationnelles, des théories de gestion des organismes comme entités fonctionnelles. On l'encourage à discuter et à développer ses propres points de vue sur des modèles futurs d'organismes prospères.

Module GEM-A02 : L'entreprise au sein de l'économie canadienne

L'élève développe ses connaissances en économie et fait le lien entre ses connaissances

et la façon dont les décisions sont prises en affaires, au sein de sa communauté et de sa province ainsi que sur les plans national et international.

Module GEM-A03 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale

L'élève identifie les différentes occasions et les défis qui se présentent aux gens d'affaires lors de la mise sur pied d'une entreprise à portée internationale.

Module GEM-A04 : Promotion : techniques de vente

L'élève apprend des méthodes efficaces de vente.

Module GEM-A05: Promotion : publicité radio

Ce module est une introduction aux voies de communication en radiodiffusion et télédiffusion, aux stratégies de livraison, et aux médias publicitaires pouvant être utilisés pour informer les clients potentiels à propos des biens et services disponibles sur le marché.

Module GEM-A06 : Distribution des biens et services

L'élève explore les voies et moyens de distribution ainsi que les modes de transport utilisés pour faire parvenir les marchandises du producteur ou de la productrice à la clientèle consommatrice.

Module GEM-A07 : Installation d'un magasin de vente au détail

L'élève développe des idées sur les différents aspects du magasin; il ou elle analyse des possibilités d'emplacements et fait des plans détaillés du magasin projeté. Il faut donner à l'élève une expérience pratique dans la recherche de l'emplacement pour un projet réel de magasin de détail, dans l'établissement des plans détaillés du magasin projeté. L'accent est mis sur les responsabilités du ou de la propriétaire d'une entreprise de vente au détail et sur les étapes nécessaires pour assurer le succès de celle-ci.

Module GEM-A08 : Systèmes de bureau 2

L'élève démontre des stratégies et des procédures de travail efficaces et de bonnes méthodes d'utilisation de l'équipement informatique. Il ou elle gère les processus reliés à la correspondance électronique et aux réunions d'affaires.

Module GEM-A09 : Stratégies de communication 3 : rédaction technique

L'élève améliore des stratégies de communication écrite et orale nécessaires pour une gestion de l'information efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction technique et de composition à l'ordinateur lors de la préparation de rapports d'affaires officiels et de devis.

Module GEM-A10 : Gestion des dossiers 2

L'élève décrit les avantages d'un système automatisé de classement des dossiers. Les encodages numériques, par objet ou par emplacement, sont privilégiés.

Planification pour l'enseignement

Le programme des APA permet aux écoles d'élaborer des modules basés sur les besoins de leurs élèves et de leur communauté. Certains domaines pourraient être offerts à l'intermédiaire. Par contre, certains autres seraient plus adaptés au secondaire. Vous trouverez dans cette section des recommandations concernant le domaine **Gestion et marketing**.

Planification pour les APA

Sélection de modules

Les écoles pourront choisir certains domaines et certains modules qu'elles mettront à leur programme. Elles pourront combiner plus d'un module selon leur horaire.

Chaque module a été conçu pour des unités d'études de 25 heures d'enseignement. Cependant, cette attribution de temps n'est qu'une suggestion destinée à faciliter la planification. Le programme d'études des APA est basé sur l'acquisition de compétences, ce qui permettra à certains élèves de réaliser les attentes de ces modules dans une période de temps plus ou moins longue, selon leurs aptitudes.

À l'intermédiaire, un cours devrait comprendre 2 modules choisis soit dans un même domaine, soit dans plus d'un domaine.

Au secondaire, un cours d'un crédit en APA doit comprendre 4 modules choisis soit dans un même domaine, soit dans plus d'un domaine.

Si les modules sont choisis dans différents domaines, le crédit sera donné comme module d'*Arts pratiques et appliqués, cours combiné*.

Pour plus de renseignements au sujet des crédits, les écoles fransaskoises devraient consulter : *Tronc commun : Principes, répartition de temps et allocation des crédits pour les écoles fransaskoises (novembre 2000)*.

Pour les autres écoles, veuillez consulter : *Core curriculum : Principles, Time Allocations and Credits Policy (September 2000)*.

Le choix et la séquence des modules devraient tenir compte :

- d'un ou des préalable(s);
- des modules d'accompagnement qui, s'ils sont offerts parallèlement, pourraient élargir les possibilités d'apprentissage;
- des paramètres du module :
 - la spécialisation de l'enseignant ou de l'enseignante, s'il y a lieu;
 - l'équipement et les installations spécialisés, s'il y a lieu.

Les paramètres des modules sont définis dans ce programme d'études.

Niveau de flexibilité

Le programme des APA, qui a été conçu sous forme modulaire pour faciliter son adaptation aux horaires et à l'enseignement, ne fixe pas le niveau de flexibilité qu'une école ou qu'un enseignant ou une enseignante proposera. Ce seront l'école et son personnel qui détermineront le niveau de flexibilité offert à l'élève. Dans le cadre de l'horaire d'enseignement établi par l'administration, l'élève pourra :

- avoir l'option de progresser à un rythme qui représente un défi;
- avoir accès au plus grand nombre de modules qui pourraient lui convenir.

Intégration des compétences de base

Les compétences de base comprennent la gestion de l'apprentissage et des ressources, la résolution de problèmes et l'innovation, la communication efficace, le travail en équipe et le sens des responsabilités. Elles se retrouvent dans l'ensemble du programme des APA et à l'intérieur de chaque module.

L'évaluation du rendement de l'élève pour les compétences de base sera incorporée tout au long

des résultats d'apprentissage généraux. Veuillez consulter la section « Matériel d'évaluation » de ce programme d'études pour une description détaillée du comportement de l'élève aux quatre différentes étapes de l'acquisition des compétences de base.

L'évaluation des compétences de base pourra se faire par le biais de l'observation impliquant l'élève, l'enseignant ou l'enseignante, les pairs et les personnes responsables de la supervision dans le milieu de travail. Un profil des compétences de l'élève pourra être établi par le biais de fiches d'observation sur son comportement. C'est l'interaction positive et constante entre l'élève et l'enseignant ou l'enseignante qui soutiendra la motivation de l'élève pour combler son besoin de croissance et de progrès.

Évaluation du rendement de l'élève

Évaluer les compétences de l'élève est un processus de collecte de données par le biais d'observations de la méthode suivie, du produit présenté et de l'interaction sociale démontrée.

La pondération de chaque norme d'évaluation a aussi été établie. Dans la colonne «Attribution suggérée », on retrouve un pourcentage qui représente soit la pondération, soit la répartition du temps (ou les deux).

Des outils d'évaluation spécifiques devront être élaborés par l'élève en collaboration avec le personnel enseignant à moins d'en avoir qui soient inclus dans une ressource autorisée. Certains outils d'évaluation se retrouvent dans la section «Matériel d'évaluation» du programme d'études pour chaque domaine. Certaines directives se retrouvent ci-dessous; elles permettent l'évaluation du rendement de l'élève.

Attribution de crédits à l'élève

Au niveau secondaire, l'élève se méritera un crédit lorsqu'il aura démontré les compétences acquises dans 4 modules. Pour plus de détails sur la manière dont les normes du programme et d'évaluation sont déterminées dans les APA, veuillez consulter la section «Normes du programme et d'évaluation des modules» de ce programme d'études.

Pour les écoles fransaskoises, vous pourriez aussi consulter *Tronc commun : Principes, répartition de temps et allocation des crédits pour les écoles fransaskoises (novembre 2000)*. Pour les autres écoles vous pourriez consulter : *Core curriculum : Principles, Time Allocations and Credits Policy (September 2000)*

Portfolio

Tout au long de la planification pour l'enseignement et pour l'évaluation, l'enseignant ou l'enseignante devrait tenir compte du portfolio puisqu'il reflète les efforts, les progrès et les réalisations de l'élève. D'une part, le portfolio permet à l'élève de faire l'inventaire de ses habiletés et de ses champs d'intérêt et d'autre part, il permet à un enseignant ou une enseignante, à un employeur ou une employeuse et ou à une institution postsecondaire donnée d'évaluer les compétences de l'élève. Ainsi, la préparation et l'évaluation du portfolio devraient être le fruit d'une collaboration entre l'élève et l'enseignant ou l'enseignante.

Ressources

On peut se procurer des ressources approuvées auprès de l'éditeur ou du distributeur. Certaines associations du secteur public ainsi que certaines agences gouvernementales pourraient être une source supplémentaire de documentation.

Guides d'apprentissage de l'élève

Les enseignants et les enseignantes qui proposent des modules à leurs élèves dans ce domaine des APA devraient formuler un plan d'enseignement. Ce plan devrait comprendre les éléments suivants :

- Pourquoi choisir ce module?
- Ce que tu dois savoir avant de commencer
- Ce que tu sauras après avoir complété ce module.
- Quelles seront les ressources accessibles?
- Quels travaux devront être remis?
- Quand ce module doit-il être complété?

Planification en Gestion et marketing

Afin d'aider le personnel enseignant, les écoles et les directions d'école à planifier l'enseignement du programme de **Gestion et marketing**, nous présentons plusieurs suggestions.

Choix des modules

Le tableau « Portée et séquence » offre un aperçu des modules de **Gestion et marketing** en indiquant les préalables et les champs thématiques. Ce tableau est suivi par une description de ces modules.

Gestion et marketing à l'intermédiaire

À l'intermédiaire, on peut offrir trois modules de niveau débutant, c'est-à-dire « GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing », « GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle » et « GEM-D03 : Stratégies de communication 1 ». Le nombre de modules dépend du temps disponible à l'intermédiaire.

Exemple :

Temps disponible	Modules
50 heures (2 modules: 1 cours)	GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing GEM D02 : Service de qualité à la clientèle, ou GEM-D03 : Stratégies de communication 1
100 heures (4 modules: 2 cours)	GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing GEM D02 : Service de qualité à la clientèle, ou GEM-D03 : Stratégies de communication 1 GEM-M01 : Gérer pour la qualité

Le cas échéant, les élèves de l'intermédiaire peuvent aussi suivre des modules du niveau moyen.

Les modules peuvent être regroupés et offerts dans le cadre d'une année scolaire ou sur plus d'une année.

Gestion et marketing au secondaire

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de regroupements de modules.

(aucune expérience préalable) (Mettre l'accent sur la gestion des affaires)	GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing GEM-D03 : Stratégies de communication 1 GEM-M01 : Gérer pour la qualité GEM-A01 : L'organisation de l'entreprise
(aucune expérience préalable) (Systèmes et stratégies de gestion de l'information)	GEM-D03 : Stratégies de communication 1 GEM-M07 : Gestion des dossiers 1 GEM-M06 : Stratégies de communication 2 GEM-A10 : Gestion des dossiers 2
(aucune expérience préalable) (Mettre l'accent sur la vente au détail/le marketing)	GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle GEM-M03 : Promotion : étalages GEM-M04 : Opérations de détail
(formation pour l'accès au marché du travail dans le service à la clientèle)	GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle GEM-M03 : Promotion : étalages GEM-M04 : Opérations de détail et un module choisi dans d'autres domaines des APA (p. ex. : Alimentation, Tourisme et Logistique)
(formation pour l'accès au marché du travail dans des postes administratifs)	GEM-M05 : Systèmes de bureau 1 GEM-M07 : Gestion des dossiers 1 GEM-A08 : Systèmes de bureau 2 GEM-A10 : Gestion des dossiers 2 et des modules choisis dans d'autres domaines des APA (p. ex. : Technologies de l'information et Gestion des finances)

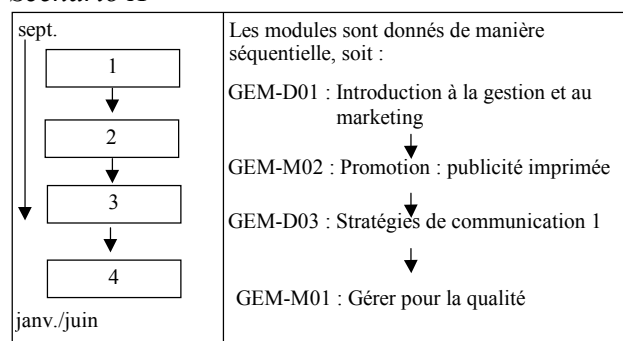
Les modules peuvent aussi être regroupés sous la forme de modules de synthèse qui mettent l'accent sur un thème particulier.

Organisation de l'apprentissage

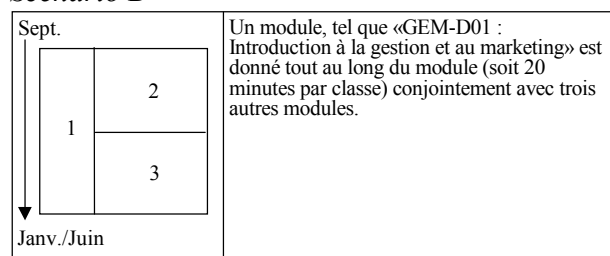
Avant de choisir les modules, les enseignants ou enseignantes doivent vérifier les paramètres particuliers des niveaux débutant, moyen et avancé du présent programme d'études.

Les modules peuvent être offerts de manière séquentielle, simultanée ou combinée; p. ex :

Scénario A

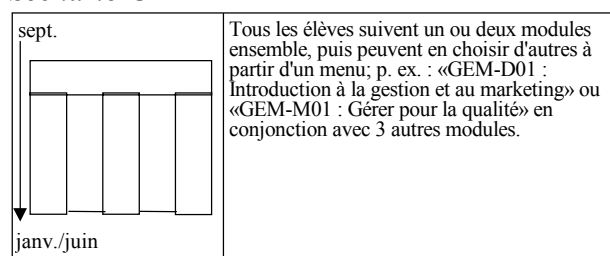


Scénario B

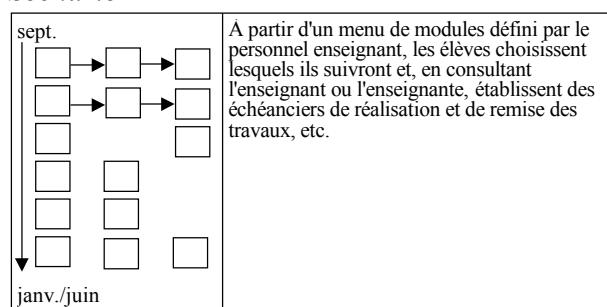


En outre, le personnel enseignant peut laisser à chaque élève le soin de choisir le rythme d'apprentissage qu'il ou elle juge stimulant; p. ex. :

Scénario C



Scénario D



Identification des enchaînements

La section «Enchaînements» décrit certains enchaînements possibles dans le domaine de **Gestion et marketing** ainsi que dans :

- d'autres domaines *d'Arts pratiques et appliqués*;
- des programmes de Sciences et de Mathématiques à l'intermédiaire et au secondaire. Des liens (enchaînements) avec les programmes de Français/Anglais, des Sciences sociales et des autres programmes sont également déterminés.

Enchaînement particulier avec Entreprise et innovation

Le domaine **Gestion et marketing** complète et enrichit les compétences développées dans le domaine **Entreprise et innovation**. Un grand nombre d'élèves pourront choisir des modules tirés des deux domaines. Le tableau «Regroupements - Portée et séquence» montre comment les deux domaines peuvent être intégrés. L'enseignant ou l'enseignante peut donc organiser les modules pour les offrir d'une manière intégrée ou séparée.

Les modules d'**Entreprise et innovation** ont pour objectif essentiel d'encourager une personne à lancer sa propre entreprise (à but lucratif ou non lucratif), tout en donnant aux élèves une vue d'ensemble sur la façon de lancer une entreprise, de la gérer et d'effectuer le marketing d'un produit ou d'un service. Le domaine **Gestion et marketing** permet d'approfondir et de parfaire ces connaissances générales, en mettant l'accent sur les moyens de réaliser des profits et de savoir vaincre la concurrence dans le cadre de l'économie canadienne et mondiale. Alors qu'**Entreprise et innovation** met en relief les petites entreprises, **Gestion et marketing** s'attache plutôt à développer une connaissance plus approfondie des grandes entreprises privées et publiques.

Autres enchaînements dans le cadre des APA

Les élèves vont aussi s'apercevoir que certains modules de **Gestion et marketing** peuvent se révéler complémentaires à un apprentissage acquis au cours de l'étude d'autres domaines des APA. Par exemple, l'élève qui se dirige en mécanique et qui a l'intention d'avoir son propre garage, aurait intérêt à développer des stratégies efficaces pour gérer son entreprise et pour faire la promotion de son service de réparation. Les élèves ciblant un des thèmes de **Gestion et marketing** profiteront des modules suivis dans le cadre d'autres domaines des APA. Nous vous donnons ci-dessous un échantillon de différents regroupements possibles.

Thèmes de Gestion et marketing	Domaine complémentaire
Systèmes et stratégies de gestion des affaires	Entreprise et innovation Gestion des finances Traitement de l'information
Systèmes et stratégies de marketing	Entreprise et innovation Technologie des communications Mode Design Traitement de l'information Logistique Tourisme
Systèmes et stratégies de gestion de l'information	Traitement de l'information Technologie des communications

Noter que les modules-projets du domaine **Adaptation au travail** peuvent être combinés avec des modules pris dans d'autres domaines, pour permettre aux élèves de développer leur expertise et de parfaire leurs compétences.

Les modules-projets **n'ont pas** été conçus pour constituer des modules distincts et **ne devraient pas** être utilisés comme suppléments du programme *Transition dans la vie*, 20, 30.

Facilitation de la transition vers le marché du travail ou vers des programmes d'éducation postsecondaire

Voir la section «Enchaînements et transitions» de ce programme d'études pour trouver les transitions possibles que les élèves pourraient réaliser vers le marché du travail ou vers des programmes postsecondaires connexes, ou vers d'autres débouchés permettant la poursuite des apprentissages.

Normes du programme et d'évaluation des modules

Niveau débutant

Les pages suivantes définissent les normes du programme et d'évaluation pour le niveau débutant du domaine **Gestion et marketing**.

Les modules du niveau débutant aideront l'élève à acquérir des connaissances pratiques pour les tâches de la vie quotidienne et serviront de base à des études plus approfondies. Ces modules s'adressent à l'élève sans expérience antérieure dans le domaine.

Les résultats d'apprentissage généraux précisent les compétences qu'un élève doit acquérir pour réussir un module. Les normes d'évaluation servent à déterminer et à mesurer l'acquisition de ces compétences

Les résultats d'apprentissage spécifiques fournissent un cadre d'enseignement détaillé qui aidera l'élève à développer les compétences mentionnées dans les résultats d'apprentissage généraux. Nous donnons des renseignements et des suggestions supplémentaires dans la colonne *Notes*. Le personnel enseignant peut, s'il le désire, y noter ses idées pédagogiques ou des travaux pratiques pour ses élèves.

Module GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing.....	26
Module GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle.....	31
Module GEM-D03 : Stratégies de communication 1	35

Module GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing

Niveau : Débutant

Thème : Systèmes et stratégies de marketing

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève identifie les concepts de base reliés à la gestion et au marketing et décrit les stratégies de promotion de vente au détail utilisées autant par un employé ou une employée, un gérant ou une gérante qu'un ou qu'une propriétaire.

Paramètres du module : Aucun

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - identifier des systèmes et stratégies de gestion clés qui sont utilisés sur les marchés - faire le lien entre les concepts en gestion et : - sa vie personnelle - les organismes dans lesquels la personne est impliquée - différents types d'entreprises (petites et grandes) - décrire les caractéristiques du marketing et des décisions prises dans le cadre du marché (en anglais, marketing mix)	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un test portant sur les concepts et composé de questions sur les rudiments de la gestion : - la terminologie Matériel d'évaluation <i>Échantillon de questions d'examen - Le monde des affaires : Profil canadien, chapitres 1 et 2</i> Norme : 50 % de bonnes réponses	10
	- un projet de gestion personnelle qui explique comment les gens utilisent régulièrement la planification, l'organisation, le leadership et le contrôle chaque fois qu'ils s'efforcent d'atteindre le succès dans : - la vie de famille ou la vie individuelle - les organismes locaux, y compris les écoles - les entreprises locales. Matériel d'évaluation - GEM-D01-1 : <i>Présentations/Rapports : Projet de gestion</i> Norme de 1 pour chaque activité	20
	- un projet de marketing qui consiste à choisir et ou manufacturer un bien ou un service et à énumérer les décisions que prend une compagnie manufacturière, un ou une grossiste et ou un détaillant ou une détaillante concernant un bien ou un service en ce qui a trait aux prix, à la promotion, à l'emplacement, à la clientèle et à la concurrence. Matériel d'évaluation - GEM-D01-1 : <i>Présentations/Rapports : Projet de marketing</i> Norme de 1 pour chaque activité	20

Module GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - décrire le rôle de la vente au détail : - dans l'histoire du Canada - au Canada contemporain - au Canada à l'avenir - identifier et analyser des stratégies de commercialisation pour la vente au détail qui sont utilisées sur le marché - identifier les carrières qui l'intéressent dans le domaine de la gestion et du marketing - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - une présentation portant sur : - l'importance de la vente au détail sur le marché - l'évaluation des ventes au détail (historique) - le rôle de la technologie dans la vente au détail - les fonctions dans la vente au détail (achat, vente et commercialisation). Matériel d'évaluation - GEM-D01-1 : <i>Présentations/Rapports : Le commerce de détail</i> Norme de 1 pour chaque activité	20
	- un rapport comprenant des observations faites sur les stratégies de commercialisation relatives aux marchandises, aux prix, au service, à l'emplacement et à la promotion. Matériel d'évaluation - GEM-D01-1 : <i>Présentations/Rapports : Résultats des stratégies de commercialisation pour la vente au détail</i> Norme de 1 pour chaque activité	20
	- un profil de l'élève qui comprend : - l'évaluation de ses talents et de ses intérêts personnels - l'exploration de carrières en gestion et en marketing qui cadrent bien avec ses talents et ses intérêts - l'identification de ses intérêts professionnels. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme : trois profils complets	10
	- l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Module GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Systèmes et stratégies des entreprises	L'élève devrait : • définir la terminologie de base utilisée sur le marché et comprenant entre autres : le producteur ou la productrice, la personne consommatrice, la consommation, la distribution, les facteurs de production (la terre, la main-d'œuvre, le capital); • décrire les types de systèmes économiques (de marché, de commande, l'amalgame des deux comme le cas des bourses sur les marchés financiers par exemple); • identifier le système économique utilisé au Canada; • aborder le lien entre la production, la distribution et la consommation (le cycle P-D-C); • identifier le lien entre l'offre et la demande.	
Systèmes et stratégies de gestion	• définir et discuter des expériences présentes et passées de gestion sur le plan de : – la gestion individuelle – la gestion à la maison – la gestion de l'école – la gestion des organismes auxquels il ou elle appartient; • identifier et discuter le rôle de la gestion dans une organisation : la planification, l'organisation, la participation active, le leadership, le contrôle et la communication; • identifier les aspects des différents types de formes de « propriétaire d'entreprise » : propriétaire unique, partenariat, corporation, franchise, coopérative, conglomérat, multinationale, société de la couronne.	

Module GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Systèmes et stratégies de marketing	- définir ses expériences présentes ou passées en marketing; - identifier l'importance du marketing pour une économie de marché; - analyser le lien entre « satisfaire les consommateurs » et « faire un bénéfice »; - identifier les composantes « du marketing mix » (quatre P et deux C); - faire une recherche sur les décisions prises pour chaque composante du marketing mix; - décrire ce sur quoi le marketing met l'accent pour différents types d'entreprises : <i>manufacturières</i> : production des biens et services <i>de gros</i> : commercialisation des biens et services aux détaillants et détaillantes et à d'autres entreprises <i>de détail</i> : commercialisation des biens et services à l'utilisateur ou l'utilisatrice du bout de la chaîne (le consommateur ultime); - réfléchir sur les effets que les décisions en marketing peuvent avoir sur la société (soutien de l'environnement, des problèmes relatifs aux affiliations culturelles); - distinguer le marketing des techniques marchandes pour un commerce de détail.	Pour la production? Pour la consommation? Peut-on avoir l'un sans avoir l'autre? Produit, prix, promotion, place, consommation, concurrence. Comparer ces décisions à la préparation d'un gâteau; p. ex. : qu'est-ce qui se passe si un des ingrédients fait défaut? Que se passe-t-il si on remplace les ingrédients, par exemple « remplacer la vanille par le chocolat »? Par exemple réduire, réutiliser, recycler.
Rôle de la vente au détail en marketing	- discuter de l'importance de la vente au détail au Canada; - décrire l'évolution historique du commerce au détail au Canada; - explorer le rôle de la technologie dans l'évolution historique du commerce au détail, tout en incluant: - les opérations bancaires électroniques (cartes de débit et de crédit) - les achats à domicile - les numériseurs/CUP (code universel des produits) - l'amélioration de la qualité des produits - les livraisons faites à temps; - identifier et expliquer les trois principales fonctions des détaillants et détaillantes: - acheter - vendre - commercialiser.	Un rapport très étroit avec le consommateur Une perspective historique (p. ex. : le troc, le marchandage et la place du marché, l'impact de la Première Guerre mondiale, les voies ferrées et les automobiles, l'arrivée des supermarchés). Commercialiser, c'est avoir de bons produits, en grande quantité, à un bon prix, au bon moment, au bon endroit, et c'est s'assurer que la cliente ou le client en est bien informé.

Module GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Stratégies de vente au détail	- analyser et donner des exemples de <i>stratégies de produit</i> qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : - présentation d'articles variés - réduction de la marge de profit du produit - distribution d'échantillons et démonstration des produits - le niveau d'étalage sur les rayons (niveau des yeux) - emballage (nom du produit, couleur, dimensions, aspect esthétique) - choix de la marque et son identification; - analyser et donner des exemples de <i>stratégies de prix</i> qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : - la fixation du prix du lot - la fixation du prix unitaire sur les rayons - la fixation des prix de dépôt - la section des soldes; - analyser et donner des exemples de <i>stratégies de service</i> qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : - heures d'ouverture - exploitation de franchise : fiable et cohérente - programme de récompense : points - livraison, emballage des cadeaux, installation ou réparation - satisfaction garantie; - analyser et donner des exemples de <i>stratégies d'emplacement</i> qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : - la taille du magasin - l'aménagement du magasin : les articles les plus en demande sont placés autour du périmètre du magasin; - utilisation de l'éclairage direct pour présenter les articles; - analyser et donner des exemples de <i>stratégies de promotion</i> qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : - l'aspect visuel : les vitrines et les étalages de points de vente - les affiches et les publicités placées dans tout le magasin qui correspondent aux campagnes publicitaires dans les médias et les complètent - les écriteaux indiquant les rabais ou les soldes en cours - l'emballage et l'étiquetage.	Une chasse au trésor peut être faite dans plusieurs magasins de vente au détail afin d'explorer leurs stratégies de commercialisation. Les marques nationales, les marques maison, les produits sans marque Trois pour un 1 \$ « Grand » implique qu'il a beaucoup à offrir; « petit » implique qu'il est spécialisé et reconnaissable. Par exemple les légumes dans un supermarché Les étalages de points de vente comprennent les soldes des extrémités du comptoir (des conteneurs), la fixation du prix du lot, les produits en étalage à prix réduits (ou articles correspondants). Emballages attrayants, noms de marques
Carrières et possibilités d'emplois	- analyser diverses possibilités de carrières disponibles sur le marché du travail, dans le domaine de la gestion et du marketing; - identifier les carrières selon ses champs d'intérêt dans le domaine de la gestion et du marketing.	Vente au détail, vente en gros, fabrication, publicité, etc.

Module GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle

Niveau : Débutant

Thème : Systèmes et stratégies de marketing

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève identifie et décrit la clientèle cible et un commerce de détail, tout en incluant les activités reliées aux ventes et les activités connexes.

Paramètres du module : Le labo magasin de l'école est recommandé, mais n'est pas obligatoire.

Module d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : • identifier et décrire : – comment les détaillants ciblent leurs marchés – une variété de comportements des consommateurs et consommatrices	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : • la production d'un portfolio du consommateur ou de la consommatrice qui comprend : – une description des marchés cibles, incluant les consommateurs et les consommatrices, les données démographiques et le portrait psychographique pour un produit, un magasin de vente au détail et une entreprise de service – l'analyse d'au moins cinq publicités tirées de journaux et ou de revues et un compte rendu de l'utilisation de cinq différentes motivations d'achat – l'identification de trois récents achats réalisés en notant : • si c'était un désir ou un besoin • les facteurs qui ont motivé chaque achat – la description du concept AIDA (Attention, Intérêt, Désir, Action) et la façon dont il est utilisé pour stimuler l'achat. Matériel d'évaluation – GEM-D02-1 : <i>Présentations/Rapports : Portfolio du client ou de la cliente</i> Norme de 1 pour chaque activité	30
• démontrer des techniques efficaces de vente au détail et de service, en tant que : – personne préposée à la vente au détail ou personne fournisseuse de service – caissier ou caissière	• une performance efficace dans une simulation de vente au détail, ou dans une situation réelle de travail comprenant à la fois des activités de vente et des activités connexes. Matériel d'évaluation – GEM-D02-2 : <i>Évaluation des techniques de vente d'un commis vendeur ou d'une commis-vendeuse</i> – GEM-D02-3 : <i>Évaluation du poste de travail d'un caissier ou d'une caissière</i> Norme de 3 pour chaque activité	60

Module GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - identifier ses champs d'intérêt personnels et les relier aux possibilités de carrières dans le domaine des ventes au détail - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> <i>Norme : trois profils de carrières, compléter toutes les parties</i> - l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	10 Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Connaissance du consommateur ou de la consommatrice	L'élève devrait : - décrire un marché cible. - déterminer et décrire les composantes du marché cible - les participants et participantes : acheteurs/acheteuses, utilisateurs/utilisatrices et les personnes d'influence - la démographie - âge, sexe, revenu, lieu géographique, éducation, origine technique et cadre économique - la psychographie - styles de vie qui incluent l'attitude, les intérêts et les habitudes; - identifier les marchés cibles pour différents produits et ou services.	

Module GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Comportement des consommateurs et des consommatrices • Motivation d'achat • Influences	L'élève devrait : • décrire les besoins fondamentaux et en donner plusieurs exemples; • décrire les « nécessités » secondaires et en donner plusieurs exemples; • comparer les achats récents et indiquer si c'étaient des besoins ou des nécessités; • décrire la théorie de la hiérarchie des besoins de Maslow et identifier les achats correspondants à chaque niveau; • identifier et donner des exemples de : – motifs d'achat rationnels – motifs d'achat émotionnels; • identifier ses propres motivations d'achat lors de ses achats récents; • expliquer l'influence du revenu sur les achats; • discuter de la façon dont la publicité influence les habitudes d'achats du consommateur/de la consommatrice • décrire le concepts AIDA (Attention, Intérêt, Désir, Action) et indiquer son lien avec le comportement du consommateur; • identifier les influences sur les récents achats.	L'accomplissement de soi, l'estime, l'apparence, la sécurité, l'aspect physique La qualité, le prix, l'utilité L'amour, la fierté, la peur Le revenu personnel disponible; le revenu discrétionnaire La persuasion et l'information
Service de qualité : • Les qualités personnelles • Le rôle d'un ou d'une commis aux ventes	• faire preuve de normes élevées d'hygiène personnelle, de style d'habillement et de propreté; • faire preuve d'une bonne interaction avec : – clients et clientes – collègues de travail – superviseurs ou superviseuses – entreprises fournisseuses; • faire la différence entre le rôle d'un ou d'une commis aux ventes et ou celui d'un fournisseur ou fournisseuse de service et celui d'un vendeur ou d'une vendeuse; • décrire ou démontrer la façon dont les commis aux ventes apprennent à connaître les produits;	Le sens des responsabilités, la loyauté, la coopération, la fiabilité Aider la clientèle plutôt que leur présenter des produits. Session de formation, exemples des autres employés, livres, représentants ou représentantes des ventes, étiquettes et emballage.

Module GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Service de qualité : (suite) Le rôle d'un caissier ou d'une caissière	L'élève devrait : - donner un service de qualité à la clientèle en : - préparant les reçus ou la facture des achats - sachant faire affaires avec divers types de clients ou clientes - répondant aux plaintes des clients ou lors de retours; - démontrer l'usage d'une approche appropriée (accueil, service et marchandises); - fournir un service de qualité à la clientèle en tant que caissier ou caissière: - identifier et étiqueter diverses parties et fonctions de la caisse enregistreuse - utiliser le fonds de caisse et organiser les retraits d'argent liquide - opérer la caisse enregistreuse ou le tiroir-caisse - accepter les chèques et les cartes de crédit - préparer le change et le recompter encore en face du client - emballer les marchandises ou les mettre dans un sac - dire aurevoir au client ou à la cliente - fermer et faire le bilan de la caisse enregistreuse - compléter avec précision un rapport financier de toute les transactions enregistrées - préparer un dépôt bancaire pour le magasin.	Dévoué, s'y connaît, est là juste pour regarder, indécis ou confus, pressé, de mauvaise humeur, qui sait tout Utiliser les manuels de cette caisse. Utiliser le moins possible de pièces de monnaie et de billets.
Exécution d'activités connexes	- montrer qu'il ou elle peut suivre les politiques et les procédures du magasin; - montrer qu'il ou elle peut entretenir le magasin d'une manière convenable; - garder des rayons bien garnis de marchandises; - participer à la préparation des campagnes publicitaires telles que la commercialisation visuelle.	Par exemple, la sécurité, la conduite de la personne employée Les affiches et étalages internes et externes, les planchers, les comptoirs et les rayons La rotation des marchandises du stock Les élèves participent à la construction et au maintien des étalages planifiés d'avance, ou participent à la préparation des campagnes publicitaires comme projet de classe.
Prospection des carrières	- analyser une variété de carrières possibles dans l'industrie de la vente au détail; - identifier les carrières qui l'intéressent dans l'industrie de la vente au détail.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

Module GEM-D03 : Stratégies de communication 1

Niveau : Débutant

Thème : Systèmes et stratégies de gestion de l'information

Préalables : INF-M01 : *Fonctionnement du poste de travail* (recommandé)

INF- D02 : *Saisie sur clavier I* (recommandé)

Description du module : L'élève développe ses habiletés en communication professionnelle, orale ou écrite. Celles-ci sont essentielles à toute gestion de l'information qui se veut efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction administrative et de composition à l'ordinateur lorsqu'il s'agit de rédiger des notes de service, d'envoyer un message par courrier électronique et de composer des lettres d'affaires.

Paramètres du module : Avoir accès à un poste de travail doté d'un ordinateur

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - démontrer l'utilisation de méthodes de rédaction de la correspondance incluant : - la pré-rédaction - la rédaction - la révision - la correction du texte	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - projet sur la rédaction de correspondance portant sur la planification, la composition, la révision et la correction de texte d'au moins : - une note de service - des messages sous forme de courrier électronique (envoi et réponse) - une lettre d'affaires privée (p. ex. : une lettre de plainte rédigée par un client ou une cliente) - une lettre d'affaires se rapportant à un sujet particulier. Matériel d'évaluation - GEMCOM-2 : <i>Grille d'évaluation : Stratégies de communication - projet de rédaction</i> Norme de 1 pour chaque activité	70
- avoir des manières appropriées quand on a affaire à des interlocuteurs ou des interlocutrices : - face à face - au téléphone	- un jeu de rôle qui comporte au moins deux scénarios de communication, l'une face à face et l'autre par téléphone. Montrer des preuves de bonnes manières au téléphone lorsqu'il ou elle répond aux appels ou lorsqu'il ou elle en fait et ce, tout au long et à la suite de la conversation. Matériel d'évaluation - GEM-D03-1 : <i>Grille d'évaluation : Stratégies de communication - simulation</i> Norme de 1 pour chaque activité	20

Module GEM-D03 : Stratégies de communication 1 (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - identifier ses champs d'intérêt personnels et les relier à des possibilités d'emplois qui nécessitent l'application de stratégies de communication efficaces - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme : trois profils de carrières, compléter toutes les parties - l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	10 Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Planifier pour écrire des documents d'affaires	L'élève devrait : - identifier et décrire les différents types de documents d'affaires : - des notes de service - des messages envoyés par courrier électronique - des lettres d'affaires privées - des lettres d'affaires - des rapports informels sur l'entreprise - des rapports formels sur l'entreprise - des devis et des communiqués de presse; - énumérer et examiner les étapes dans le processus de rédaction : la pré-rédaction, la composition, la révision et la correction du texte; - décrire les stratégies suivies lors de la rédaction de documents d'affaires : - identifier l'idée principale - identifier les destinataires - déterminer le genre de document dont il est question (lettre, note de service) - préparer le message en énumérant les points principaux - disposer les idées en une suite logique; - réviser les règles de base de structure de phrases, de grammaire, d'orthographe et de ponctuation.	

Module GEM-D03 : Stratégies de communication 1 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Rédiger des notes de service efficaces	- déterminer et utiliser les stratégies de <i>pré-rédaction</i> lorsqu'on prépare des messages sous forme de courrier électronique ou de notes de service : - être bien organisé - en venir à l'idée maîtresse rapidement - donner une information précise - indiquer des actions spécifiques; - choisir un format avant d'écrire une note de service ou un message sous forme de courrier électronique; - composer la première ébauche d'une note de service en utilisant un programme de traitement de texte ou un gabarit; - identifier et utiliser les stratégies de révision (p. ex. : contrôler la concision, le langage vif et la clarté); - identifier et utiliser les stratégies de <i>correction de texte</i> : - vérifier la véracité des faits, l'exactitude des dates, des noms, des nombres et des informations statistiques; - vérifier la structure des phrases, la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et le format.	
Rédiger des lettres d'affaires efficaces	- différencier une lettre d'affaires privée d'une lettre d'affaires; - décrire les différentes fonctions d'une lettre d'affaires : - vendre des produits ou des services - commander du matériel ou demander une information - répondre aux questions et aux doléances des clients - accroître la clientèle - servir de document d'archives - servir de contrat écrit;	

Module GEM-D03 : Stratégies de communication 1 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Rédiger des lettres d'affaires efficaces (suite)	L'élève devrait : • identifier et utiliser les stratégies de <i>pré-rédaction</i> lors de la préparation des lettres d'affaires privées ou des lettres d'affaires : – identifier l'objet et les destinataires – identifier tous les détails à inclure – faire toute la recherche nécessaire – organiser la lettre en se servant des formules classiques de correspondance – énumérer les détails de la lettre dans l'ordre voulu; • choisir le format de lettre voulu avant de commencer sa rédaction; • <i>composer</i> la première ébauche de la lettre en utilisant un programme de traitement de texte et en incluant l'introduction, le corps de la lettre et la conclusion; • identifier et utiliser les stratégies de <i>révision</i> pour une lettre d'affaires; • identifier et utiliser les stratégies de <i>correction de texte</i> : – vérifier la véracité des faits, l'exactitude des dates, des noms, des nombres et des informations statistiques – vérifier la structure des phrases, la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et le format.	Par exemple, la formule AIDA : Attention, Intérêt, Désir, Action
Communication orale efficace en gestion des affaires	• décrire les stratégies efficaces en communication orale utilisées en affaires; • discuter de l'importance d'un langage non-verbal; • se familiariser avec les bonnes manières au téléphone pour répondre aux appels ou pour en initier et ce, tout au long et à la suite de la conversation; • pratiquer la façon de faire des présentations convenables en affaires.	Esprit ouvert, écoute attentive, réponse Le langage corporel
Prospection des carrières	• analyser diverses possibilités de carrières dans le domaine de la communication d'affaires; • identifier ses propres champs d'intérêt, talents et expériences qui sont compatibles avec des carrières en communication d'affaires.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

Normes du programme et d'évaluation des modules

Niveau moyen

Les pages suivantes définissent les normes du programme et d'évaluation pour le niveau moyen du domaine **Gestion et marketing**.

Les modules du niveau moyen aideront l'élève à acquérir des connaissances complémentaires, plus complexes que celles acquises au niveau introduction. L'élève aura ainsi une perspective élargie lui permettant d'entrevoir le grand éventail de possibilités de carrières qui s'offrent à lui dans le domaine **Gestion et marketing**

Module GEM-M01 : Gérer pour la qualité	40
Module GEM-M02 : Promotion : publicité imprimée	45
Module GEM-M03 : Promotion : étalages	49
Module GEM-M04 : Opérations de détail	53
Module GEM-M05 : Systèmes de bureau 1	58
Module GEM-M06 : Stratégies de communication 2	62
Module GEM-M07 : Gestion des dossiers 1	65

Module GEM-M01 : Gérer pour la qualité

Niveau : Moyen

Thème : Systèmes et stratégies de gestion des affaires

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève développe des habiletés de base en gestion, en assumant le rôle et les responsabilités de la gestion qui consistent à coordonner toutes les ressources disponibles afin d'aboutir à des résultats de qualité supérieure.

Paramètres du module : Aucun

Module d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : identifier et énumérer les systèmes et les stratégies de gestion de la qualité	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - une présentation ou un rapport portant sur : - le rôle des clients ou clientes, des employés et employées et des gérants et gérantes dans « la gestion pour la qualité » - le rôle des équipes et de la collaboration - la prise de décisions des organismes de gestion de la qualité - la façon de mesurer la qualité. Matériel d'évaluation - GEM-M01-1 : <i>Présentations/Rapports : Gérer pour la qualité</i> Norme de 2 pour chaque activité	10
analyser le rôle des gérants et des gérantes et des stratégies utilisées dans le but d'améliorer la qualité	- une analyse de quatre études de cas en utilisant des vidéos, des articles de revues, des livres et ou des coupures de journaux. Parler des stratégies utilisées par les gérants pour planifier, organiser, diriger, contrôler et communiquer afin d'améliorer la qualité. Matériel d'évaluation - GEM-M01-1 : <i>Présentations/Rapports : Rôle des gestionnaires</i> Norme de 2 pour chaque activité	30
appliquer les systèmes et les stratégies de gestion	- un rapport analytique sur la gestion qui identifie un domaine ayant besoin d'être amélioré, définit le problème, clarifie les buts/la raison d'être du changement à apporter au système, développe des stratégies de changements, planifie les changements, met en œuvre et contrôle les changements. Matériel d'évaluation - GEM-M01-1 : <i>Présentations/Rapports : Rapport sur une analyse de gestion</i> Norme de 2 pour chaque activité	30

Module GEM-M01 : Gérer pour la qualité (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - effectuer une recherche afin d'identifier un système de gestion existant et de décrire ses effets sur l'organisme qui l'applique - identifier ses champs d'intérêt personnels et les relier aux possibilités de carrières en gestion - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - une révision critique d'un système de gestion existant qui contient un résumé des pratiques, incluant une vue d'ensemble, des stratégies, les pour et les contre et les points de vue personnels concernant le système. Matériel d'évaluation - GEM-M01-1 : <i>Présentations/Rapports : Révision critique</i> Norme de 2 pour chaque activité	20
	- un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrière</i> Norme : trois profils de carrières complets	10
	- l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Systèmes et stratégies de gestion de la qualité	L'élève devrait : - décrire le rôle du client ou de la cliente dans la gestion pour la qualité; - décrire le rôle du personnel de première ligne dans la gestion pour la qualité; - décrire le rôle des gérants et des gérantes dans la gestion pour la qualité; - décrire la façon efficace d'exploiter des groupes ou des équipes; - décrire le processus de prise de décisions lorsqu'on travaille en équipe; - décrire la façon de mesurer la qualité.	La planification, l'organisation, la direction, le contrôle, la communication La grandeur (ou la nature) de l'équipe, le rôle du dirigeant ou de la dirigeante de l'équipe, la décision de l'équipe La « fin de la production par opposition à la production en cours »

Module GEM-M01 : Gérer pour la qualité (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Stratégies de planification	• faire une recherche sur <i>la planification</i> en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance de planifier pour la qualité en : – établissant les objectifs – développant un énoncé de mission et en se fixant des buts – déterminant la façon dont les objectifs seront atteints; • comparer la planification au niveau de la gestion et la planification au niveau de l'équipe; • discuter des similarités et des différences entre la prévision intuitive et la planification aux trois étapes de gestion (stratégique, tactique, opérationnelle); • expliquer pourquoi la planification d'urgence est vitale.	La part de la croissance du marché, le profit, la responsabilité sociale La création d'une vision Coordonner les ressources, le personnel, les finances, l'information, les matériaux, l'infrastructure de l'organisme et déterminer quelles activités sont requises.
Stratégies d'organisation	• faire une recherche sur <i>l'organisation</i> en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance d'organiser pour la qualité; • différencier « diriger » et « faciliter »; • expliquer comment les personnes qui travaillent pour un objectif commun peuvent être organisées pour être plus efficaces; • décrire et donner des exemples : – d'organigramme – de contrôle centralisé par opposition au contrôle décentralisé;	Identifier qui est concerné, qui est responsable, quelles ressources sont nécessaires et comment la chaîne de communication sera faite. Le synergisme

Module GEM-M01 : Gérer pour la qualité (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Stratégies de direction	- faire une recherche sur <i>le leadership</i> en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance de la gestion pour contrôler la qualité; - décrire les différents styles de leadership; - comparer « contrôler » et « donner des responsabilités »; - expliquer la façon dont le « pouvoir » est acquis et utilisé, et le lien qui existe entre « pouvoir » et « autorité »; - discuter des motivations et des facteurs qui influencent les niveaux de motivation de l'individu : - les différences personnelles (attitudes, besoins) - les caractéristiques de l'emploi (la tâche et son importance, le niveau d'habiletés, l'autonomie, la rétroaction et la communication) - les politiques et pratiques de l'organisation (les règlements, les récompenses intrinsèques et extrinsèques); - décrire comment les dirigeants efficaces amènent les autres à : - partager des influences et à motiver des individus - harmoniser leurs propres aspirations aux objectifs de l'organisation - utiliser l'intuition, l'anticipation des changements, l'évaluation et l'intervention - partager la vision qui est l'identification de différentes ou meilleures voies pour poursuivre les activités - savoir reconnaître leurs propres forces et faiblesses; - comparer les types de groupes existant dans une organisation et expliquer la façon dont le développement de groupe ou ses processus peuvent être encouragés.	Qu'est-ce qui différencie un dirigeant ou une dirigeante d'un gérant ou d'une gérante? Autoritaire, démocratique Par exemple, la planification en équipe, la collaboration, la prise de décisions concertée
Stratégies de contrôle	- faire une recherche sur <i>le contrôle</i> en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance du contrôle de la qualité; - expliquer comment la technologie peut être utilisée pour contribuer au contrôle des données, de l'information et des activités de l'organisation; - parler en détails des aspects éthiques de la surveillance et du contrôle du personnel.	

Module GEM-M01 : Gérer pour la qualité (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Stratégies de communication	L'élève devrait : • faire une recherche sur la <i>communication</i> en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance de communiquer pour la qualité : – le lien entre la communication, l'action et la qualité des résultats; • identifier les sources de conflit et de stress; • décrire la façon dont un gérant ou une gérante peut résoudre efficacement une situation conflictuelle.	Coordonner ce qui se passe entre les gérants ou les gérantes et les travailleurs ou travailleuses subalternes.
Application des systèmes et des stratégies de gestion pour le contrôle de la qualité	• utiliser les systèmes et les stratégies de gestion pour le contrôle de la qualité dans un environnement de groupe; • faire une évaluation des systèmes et des stratégies de gestion communs qu'appliquent les gérants et gérantes pour stimuler la croissance de la qualité.	Par exemple, la gestion du changement, les organisations intelligentes, la restructuration, la diminution des effectifs, la refonte, la bionomie
Prospection des carrières	• analyser diverses possibilités de carrières dans le domaine de la gestion; • identifier les intérêts et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en gestion.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants ou débutantes , de personnes cadres intermédiaires et supérieures.

Module GEM-M02 : Promotion : Publicité imprimée

Niveau : Moyen

Thème : Systèmes et stratégies de marketing

Préalable : Aucun

Description du module : Ce module est une introduction sur les voies de communication, sur les stratégies de livraison, et sur des médias publicitaires pouvant être utilisée pour informer la clientèle potentielle à propos des biens et services disponibles sur le marché.

Paramètres du module : Avoir accès à un ordinateur équipé d'un logiciel de graphisme recommandé pour la publicité imprimée.

Module d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : décrire les principes impliqués dans le processus publicitaire et appliquer ces principes aux médias écrits	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un examen sur les concepts touchant les principes et la terminologie dans le processus publicitaire tels que : - la définition des annonces et publicité - les sujets controversés, les lois, les règlements et l'éthique en publicité - l'identification et le choix des marchés cibles - les objectifs de la publicité - les exemples de la publicité sectorielle (local, régional, national, international) - les médias : avantages et désavantages de chaque type de média en tenant compte des coûts à défrayer (médias écrits, radiodiffusés ou télédiffusés); Matériel d'évaluation - Questions d'examens préparées par l'enseignant ou l'enseignante Norme : 60 % de bonnes réponses	20

Module GEM-M02 : Promotion : Publicité imprimée (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va :	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :	
évaluer des annonces imprimées	- l'évaluation d'une trousse publicitaire consistant en une collection de trois annonces imprimées qui comprend : - le marché cible, l'objectif - une utilisation efficace de chaque composante - la façon dont le concept AIDA (Attention, Intérêt, Désir, Action) a été utilisé; Matériel d'évaluation - GEM-M02-1 : <i>Activité d'évaluation : Publicité imprimée</i> Norme - L'évaluation de trois annonces pour chaque média écrit; toutes les parties de l'évaluation devront être complétées	20
concevoir et créer une annonce imprimée efficace	- un projet consistant en : - une préparation de la publicité à travers l'utilisation des ébauches comme brouillon, une publicité écrite à radiodiffuser ou un scénario-maquette - une ébauche finale - une présentation des annonces - une autoévaluation des annonces créées; Matériel d'évaluation - GEM-M02-2 : <i>Guide d'évaluation : Publicité imprimée originale</i> Norme de 2 pour chaque activité	50
identifier les domaines d'intérêts personnels et les possibilités en rapport avec les carrières en gestion	- un rapport portant sur des descriptions de tâches, le niveau d'éducation et les qualifications exigés, les possibilités d'emploi, la possibilité de monter en grade et une estimation du salaire; Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme - Un rapport portant sur trois possibilités de carrières; toutes les parties de ce rapport devront être complétées	10

Module GEM-M02 : Promotion : Publicité imprimée (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - l'observation de l'effort individuel et l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Le processus publicitaire - Le marché cible - Les objectifs - Marché sectoriel (espace géographique) - Les médias	L'élève devrait : - expliquer ce qu'est la publicité et sa raison d'être; - établir la différence entre publicité et annonce publicitaire; - faire un débat sur diverses critiques, controverses, lois et questions d'éthique en rapport avec l'annonce publicitaire; - donner des exemples illustrant une diversité de marchés cibles pour les genres d'annonces publicitaires suivants : - produits de consommation - services de consommation - produit d'entreprise - service d'entreprise - une annonce publicitaire commanditée (institutionnelle); - discuter des divers objectifs que se fixent les commerçants et les commerçantes lorsqu'ils préparent leurs campagnes publicitaires; - trouver des exemples spécifiques des stratégies promotionnelles liées à l'espace géographique : - local - régional - national - international; - identifier et donner des exemples des divers médias écrits, radio ou télédiffusés; - discuter des avantages et des désavantages de chaque instrument médiatique; - comparer les coûts avec le résultat généré par l'investissement (l'audience par rapport au coût de la création/production et diffusion d'une annonce publicitaire).	Collecter toute une gamme d'avis pour annonces publicitaires et pour publicité, afin de mettre sur pied une trousse ou une sorte d'album de coupures de journaux. Les stéréotypes basés sur le sexe, les publicités mensongères et les règlements. Qui l'achètera, quand, et où? Est-ce que les aspects des produits ou services sont transformés en des atouts bénéfiques pour la clientèle? Par exemple, attrait de nouveaux clients et nouvelles clientes, informer la clientèle des nouveaux produits et services disponibles. Par exemple, de petites entreprises locales qui font une publicité locale en comparaison avec des corporations gigantesques qui, elles, par contre, étendent leur publicité sur tout le territoire national.

Module GEM-M02 : Promotion : Publicité imprimée (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
La création d'une annonce écrite/ imprimée	- discuter les étapes suivies dans la planification d'une annonce publicitaire imprimée : - le type de média écrit (journal, revue annuelle...) - l'objectif - le public cible (ou marché) - la motivation d'achat (utiliser le « USP »); - identifier et analyser chaque composante d'une publicité imprimée : - les bordures ou limites - le(s) titre(s) ou point(s) saillant(s) - l'illustration ou représentation graphique - la copie - le logo (ou signature); - démontrer l'importance des arrangements et d'un format présentables : - l'importance des bordures - l'importance des blancs - l'importance de varier la taille et le type de caractère d'imprimerie - la disposition pertinente des différentes composantes; - présenter et évaluer une annonce publicitaire écrite personnelle.	Par exemple, des journaux, des revues, des dépliants, de la publicité directe. Proposition exclusive de vente. L'utilisation du concept AIDA : attirer l'Attention, susciter l'Intérêt, stimuler le Désir, induire l'Action.
Perspective de carrières	- faire une recherche sur la gamme de possibilités de carrières en rapport avec le domaine de la publicité écrite; - identifier les champs d'intérêt, les talents et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en publicité écrite.	Définir les termes clés concernant les échelons/jalons à gravir, les postes de débutant ou débutante, les postes d'assistant-gérant ou d'assistante-gérante et les postes de gérant ou de gérante

Module GEM-M03 : Promotion : Étalages

Niveau : Moyen

Thème : Systèmes et stratégies de gestion de marketing

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève se familiarise avec différents types de commercialisation sur le plan visuel. Il ou elle décrit la façon de construire des étalages qui attirent le plus l'attention et la manière d'évaluer des exemples de commercialisation visuelle.

Paramètres du module : Aucun

Modules d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*
GEM-M02 : *Promotion : publicité imprimée*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : identifier et expliquer les concepts de base de commercialisation visuelle	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - une trousse d'étalages, contenant des exemples d'affiches de diagrammes, de photos et ou de vidéocassettes sur les concepts de commercialisation visuelle suivants : - objectifs et type de commercialisation visuelle - éléments, principes et directives. Matériel d'évaluation - GEM-M03-1 : <i>Guide d'évaluation : Manuel de commercialisation visuelle</i> Norme de 2 pour chaque activité	20
créer une collection d'idées de commercialisation visuelle pour une année civile	- une planification annuelle de commercialisation visuelle pour une entreprise. Un minimum de huit idées de plan d'étalage qui représentent un plan de commercialisation pour l'année civile. Les idées en question doivent incorporer le type d'étalage ou d'affichage, le thème, la marchandise, les accessoires, les fournitures à utiliser et une représentation schématique illustrant les éléments et les principes de design appliqués. Matériel d'évaluation - GEM-M03-2 : <i>Guide d'évaluation : Planification annuelle de commercialisation visuelle</i> Norme de 2 pour chaque activité	20

Module GEM-M03 : Promotion : Étalages (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va :	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :	
concevoir et assembler un étalage de marchandises	- la réalisation d'un étalage à l'intérieur et ou à l'extérieur pour un organisme ou une entreprise donnée. Matériel d'évaluation - GEM-M03-3 : <i>Guide d'évaluation : exemple de commercialisation visuelle</i> Norme de 2 pour chaque activité	40
évaluer diverses formes de commercialisation visuelle	- une évaluation d'au moins trois présentations visuelles qui illustrent les techniques de design. Matériel d'évaluation - GEM-M03-4 : <i>Activité d'évaluation : Évaluation d'une présentation visuelle</i> Norme : trois évaluations complétées	10
identifier ses champs d'intérêt personnels et les relier aux possibilités de carrières en commercialisation visuelle	- un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme : trois profils de carrières complets	10
démontrer ses compétences de base.	- l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Module GEM-M03 : Promotion : Étalages (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Commercialisation visuelle * Objectifs * Types * Idées d'exposition	L'élève devrait : - décrire ce qu'est la commercialisation visuelle et donner des exemples, illustrations et ou des photos de divers étalages et ou de présentations visuelles; - expliquer comment les étalages ou les présentations visuelles peuvent influencer la clientèle : - l'accessibilité - attirer l'attention - varier les thèmes des vitrines - environnement plaisant du magasin - une identification rapide et simple du produit - une porte d'entrée attrayante - renforcer l'image du magasin - encourager des présentations de produits; - examiner divers types d'étalages ou d'affichages et en donner des exemples : - intérieur : (ouvert - sur étagère de gondole, sur rayons, sur étagères, sur rebord, sur plateforme; fermé - en vitrine, encadrement-boîtage, des étalages architecturaux ou assemblés) - extérieur (fermé, semi-fermé, ouvert) - la saison (l'avant-saison, les promotions, les soldes); - indiquer comment les étalages intérieurs peuvent être coordonnés avec ceux des vitrines; - discuter de la façon de générer des idées de commercialisation visuelle; - produire une liste d'idées d'étalages pour une variété d'événements et de thèmes.	Liens avec le domaine Mode Les termes étalage et présentation visuelle ont le même sens. Les détaillants et détaillantes utilisent les deux termes; en général le terme étalage est de plus en plus remplacé par présentation visuelle Évaluer l'efficacité des étalages de plusieurs magasins de ventes au détail. Thème des vacances, événements d'actualité, d'autres expositions, faire un remue-ménages avec les autres élèves.
Étalage * Éléments	- identifier et discuter les éléments du design en ce qui a trait à la commercialisation visuelle : - l'utilisation des lignes : verticales, horizontales, courbes et diagonales - l'utilisation des formes : géométriques, organiques, positives et négatives - l'utilisation des couleurs : terminologie, projets, humeurs - toile de fond - l'utilisation de l'espace tridimensionnel - l'utilisation du poids, de la grandeur et de la texture;	Tenir compte des liens avec le domaine Design technique et industriel et de Technologie des communications. Les accessoires par rapport aux marchandises, le premier plan par rapport à l'arrière-plan.

Module GEM-M03 : Promotion : Étalages (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
* Principes	L'élève devrait : • identifier les principes du design et leur rapport avec la commercialisation visuelle : – les motifs : interface, escaliers, gradation, pyramide, zigzag, répétition, radiation – équilibre formel et informel – harmonie et contraste – rythme – proportion – mise en relief – unité.	
Création des étalages * Directives * Planification et création	• appliquer certains principes ou directives lors de la création d'une exposition : – utiliser le concept GARS (Garde-le simple) – tenir compte de l'opinion de la clientèle – utiliser l'éclairage pour mieux mettre en relief l'étalage – utiliser les accessoires pour mettre en relief les marchandises et le thème que l'on veut illustrer; • appliquer les étapes de la planification d'une exposition : – identifier l'objectif – choisir le thème, les marchandises et l'emplacement – calculer le coût de l'assemblage d'un étalage – rassembler les matériaux et les fournitures nécessaires – préparer l'emplacement de l'exposition, les marchandises et les accessoires à exposer – construire l'étalage – entretenir l'étalage.	Les accessoires peuvent être fabriqués, achetés ou empruntés. Utiliser et fabriquer diverses sortes d'accessoires. Nettoyer les vitrines, l'arrière-plan et le plancher; ranger les marchandises en ordre et les tenir propres, maintenir les accessoires en bon état et les réparer s'il le faut, entretenir les appareils d'éclairage.
Évaluation des étalages	• évaluer l'efficacité de l'étalage : – l'emplacement – le design – le thème – l'impact/l'aspect attrayant; • faire des recommandations concernant des changements possibles dans le processus de création des présentations et dans l'étalage même.	
Prospection des carrières	• analyser diverses possibilités de carrières en commercialisation visuelle; • identifier les champs d'intérêt, les talents et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en commercialisation visuelle.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants et débutantes, de personnes cadres intermédiaires et supérieures.

Module GEM-M04 : Opérations de détail

Niveau : Moyen

Thème : Systèmes et stratégies de marketing

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève aura l'occasion d'observer des opérations typiques de vente au détail, mais en dehors d'un magasin ordinaire et en l'absence de clients ou de clientes.

Paramètres du module : Aucun

Note : Le magasin de l'école offre aux élèves une excellente mise en situation de la plupart des concepts de ce module.

Modules d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*
GEM1020 : *Service de qualité à la clientèle*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - faire une recherche et un rapport sur les principes et les méthodes de vente au détail - agir comme un acheteur ou une acheteuse lors de l'achat des marchandises et démontrer les procédures de commande	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - une recherche sur les principes et les méthodes utilisées sur le marché, incluant la vente et le service, le crédit et le recouvrement, la sécurité des magasins, les ressources humaines et la tenue des livres. Matériel d'évaluation - GEM-M04-1 : <i>Processus de recherche : Principes et méthodes de vente au détail</i> Norme de 2 pour chaque activité	15
	- une activité pratique de simulation de vente au détail qui consiste à : - identifier les fournisseurs et les produits à commander - identifier les étapes du cycle d'une mode et ou d'un produit - évaluer au moins deux fournisseurs en ce qui a trait à la qualité, la quantité, le prix et la livraison de différents produits - déterminer les marchandises à commander - préparer un bon de commande en se basant sur le choix offert par l'entreprise fournisseuse et sur des quantités suffisantes d'approvisionnement. Matériel d'évaluation - GEM-M04-2 : <i>Grille d'évaluation : Achat, réception et paiement de produits et services</i> Norme de 2 pour chaque activité	15

Module GEM-M04 : Opérations de détail (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va :	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :	
développer un système de vérification, de marquage et de stockage à utiliser après la réception des marchandises	- une activité pratique de simulation de vente au détail qui consiste à : - compléter les procédures du quai de déchargement - vérifier les marchandises en utilisant différentes méthodes de vérification (p. ex. : directe, aveugle, de la qualité et ponctuelle) - marquer les produits - assurer le stockage en magasin et en entrepôt. Matériel d'évaluation - GEM-M04-2 : <i>Grille d'évaluation : Achat, réception et paiement de produits et services</i> Norme de 2 pour chaque activité	15
vérifier et payer les factures pour des biens et services reçus	- une activité pratique de simulation de vente au détail qui consiste à : - vérifier l'exactitude des factures - calculer les dates d'échéance - calculer les rabais et le prix net des factures - faire le relevé des paiements dans le livre de caisse - payer les factures par chèque. Matériel d'évaluation - GEM-M04-2 : <i>Grille d'évaluation : Achat, réception et paiement de produits et services</i> Norme de 2 pour chaque activité	15
décrire les stratégies de d'établissement des prix utilisées par les détaillants et les détaillantes	- une activité pratique de simulation de vente au détail qui consiste à : - calculer les augmentations du prix des marchandises en se basant sur les divers coûts et sur le marché de détail - calculer les diminutions des prix - calculer le seuil de rentabilité - déterminer les règles d'établissement des prix - étiqueter des marchandises. Matériel d'évaluation - GEM-M04-3 : <i>Grille d'évaluation : Établissement des prix et contrôle des produits et services</i> Norme de 2 pour chaque activité	15

Module GEM-M04 : Opérations de détail (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : démontrer l'utilisation efficace des systèmes et stratégies de contrôle des marchandises	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - l'exécution et l'évaluation d'un système d'inventaire qui consiste à : - un décompte et le calcul des marchandises en stock en utilisant une des méthodes d'inventaire (« peps », « deps », ou « permanent ») - préparer une feuille d'inventaire - évaluer la rotation des stocks - assurer l'entreposage en magasin et en entrepôt - recommander des procédés destinés à améliorer le système. Matériel d'évaluation - GEM-M04-3 : <i>Grille d'évaluation : Établissement des prix et contrôle de produits et services</i> Norme de 2 pour chaque activité	15
identifier ses champs d'intérêt personnels et les relier aux possibilités d'emplois en opérations de détail dont l'achat, la réception, le stockage, l'approvisionnement et le paiement des marchandises	- un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme de 2 pour chaque activité	10
démontrer ses compétences de base.	- l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Systèmes et stratégies des magasins	L'élève devrait : - effectuer une recherche et faire un rapport sur les politiques de magasin concernant : - les ventes et les services - le crédit et son recouvrement - la sécurité du magasin - les ressources humaines - la tenue des livres de comptes du magasin.	

Module GEM-M04 : Opérations de détail (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Systèmes et stratégies d'achat des marchandises	- décrire les tâches et les responsabilités de l'acheteur ou de l'acheteuse; - identifier la façon dont les marchandises sont classifiées : - catégorie de la marchandise : articles de consommation courante, produits de choc, articles de luxe et articles de base - les marques : nationales, privées, génériques; - identifier le cycle d'un produit et celui de la mode et en discuter; - effectuer une recherche sur les données/les listes : - sa source, sa réputation - la classification du produit, son prix et sa disponibilité, - utiliser un bon de commande et ou une demande d'approvisionnement lors de l'achat des marchandises; - expliquer la signification des termes de livraison suivants et leur impact sur l'acheteur : - franco départ usine (FAB usine) - franco destination en port payé - prix FAB au point d'expédition.	Faire le lien avec le domaine Technologies de l'information : utilisation d'une base de données, d'un tableur.
Systèmes et stratégies de réception des marchandises	- décrire les procédures et méthodes appliquées pour réceptionner les marchandises (réception, vérification, entreposage et stockage); - analyser les actions ou les solutions auxquelles peut recourir un acheteur ou une acheteuse en cas de : - marchandise avariée ou cassée - substitution de marchandise ou qualité médiocre - marchandise excédentaire ou manquante - commande perdue ou mal classée.	Signature du bordereau de livraison ou du bordereau d'emballage pour vérifier le nombre de cartons livrés. Vérification directe par opposition aux vérifications indirectes (« aveugles ») contre les bons de commande et d'achat, les étiquettes de l'emballage ou les factures.
Systèmes et stratégies de paiement des marchandises	- vérifier l'exactitude des factures; - identifier les divers types de rabais dont bénéficient les magasins de vente au détail; - calculer la valeur des ristournes et la valeur nette des factures pour vos marchandises; - prendre note des transactions relatives aux marchandises reçues; - payer les factures par chèque ou par réquisition de chèque.	Transaction commerciale, argent liquide, etc.

Module GEM-M04 : Opérations de détail (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Systèmes et stratégies d'établissement des prix et de marquage	- calculer la majoration du prix des marchandises en tenant compte des frais encourus et du prix de détail; - calculer le seuil de rentabilité; - identifier les types d'étiquettes de prix et discuter lesquels devraient être utilisés; - identifier l'information pertinente qu'il faut inclure sur l'étiquette prix (inclure les codes des frais encourus); - identifier la manière de diminuer le prix des marchandises; - calculer le taux de réduction du prix des marchandises; - décrire l'application et l'effet des politiques d'établissement des prix : - pénétration du marché (prix d'entrée bas) - écrémage du marché (prix d'entrée élevé) - comparable (normes compétitives) - flexible (un seul prix variable) - relative (niveau voulu).	Le prix au détail, les codes des coûts réels de la marchandise, le département, la saison d'achat, le vendeur
Systèmes et stratégies de contrôle des stocks	identifier les différentes méthodes disponibles de contrôle des stocks; - démontrer l'utilisation de diverses méthodes; - expliquer et calculer la vitesse de rotation du stock; - discuter de différentes considérations du point de vue de l'acheteur ou de l'acheteuse quant au stockage et à l'entreposage lors de la livraison de marchandises : - magasin - stock de réserve - entrepôt.	Par exemple « premier entré premier sorti, PEPS », « dernier entré premier sorti, DEPS », « inventaire permanent »
Prospection des carrières	- analyser diverses possibilités de carrières en opérations de détail dont l'achat, la réception, le stockage, l'entreposage et le remboursement de la marchandises; - identifier les champs d'intérêt, les talents et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en opérations de détail.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants ou de débutantes , de personnes cadres intermédiaires et supérieures.

Module GEM-M05 : Systèmes de bureau 1

Niveau : Moyen

Thème : Systèmes et stratégies de marketing

Préalable : INF-D02 : *Saisie sur clavier 1*

Description du module : L'élève identifie et décrit les stratégies et procédures courantes dans un contexte de bureau et les processus et protocoles de gestion ayant trait à l'équipement électronique, à l'acheminement du courrier et à la planification des voyages d'affaires.

Paramètres du module : Accès à de l'équipement électronique de bureau

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : faire l'analyse d'un environnement de bureau particulier	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un rapport qui comprend entre autres : - le nom de l'organisme et son organigramme - la logique qui sous-tend la façon dont un bureau est organisé - une explication sur la manière dont les tâches sont définies - comment le bureau met l'accent sur la qualité - les stratégies utilisées pour augmenter la productivité - l'identification et l'utilisation de l'équipement électronique. Matériel d'évaluation - GEM-M05-1 : <i>Processus de recherche : Systèmes de bureau 1 - milieu de travail</i> Norme de 2 pour chaque activité	10
démontrer qu'il ou elle sait se servir de l'équipement électronique dans le cadre de contextes de bureaux	- une expérience pratique dans un bureau réel ou fictif. Montrer de façon évidente l'utilisation efficace de trois appareils électroniques de bureau. Matériel d'évaluation - GEM-M05-2 : <i>Activités d'évaluation : Systèmes de bureau 1 - expériences pratiques</i> Norme de 2 pour chaque activité	40

Module GEM-M05 : Systèmes de bureau 1 (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va :	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :	
développer des procédures de gestion des communications écrites	- un guide administratif ou une expérience de travail portant sur l'acheminement du courrier écrit comprenant : - les stratégies et les procédures de planification et d'organisation du courrier d'arrivée et à expédier - la prise de décisions concernant les services postaux ou privés à utiliser pour au moins dix documents différents. Matériel d'évaluation - GEM-M05-3 : <i>Grille d'évaluation : Systèmes de bureau 1 - communications écrites</i> Norme de 2 pour chaque activité	20
planifier un voyage d'affaires avec une agence de voyages	- un projet de voyage qui consiste à élaborer un scénario de voyage d'affaires et à le planifier, c'est-à-dire : - rassembler toute l'information nécessaire - prendre des décisions concernant l'agence de voyage à choisir les moyens de déplacement et ou l'hébergement - prêter une attention spéciale aux voyages internationaux - préparer un itinéraire de voyage - préparer un budget et des demandes de remboursement. Matériel d'évaluation - GEM-M05-4 : <i>Grille d'évaluation : Systèmes de bureau 1 - planification d'un voyage d'affaires</i> Norme de 2 pour chaque activité	20
identifier ses champs d'intérêt personnels et les relier à des emplois de bureau	- un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme de 2 pour chaque activité	10
démontrer ses compétences de base.	l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Module GEM-M05 : Systèmes de bureau 1 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Contexte de bureau	L'élève devrait : - faire une recherche sur la façon dont les bureaux d'entreprises sont organisés quant à : - la structure organisationnelle - les priorités et ou les orientations - le plan et la disposition; - identifier les composantes d'un poste de travail : - matériel informatique - logiciels - télécommunications - ressources/références - ergonomie; - décrire comment les activités de bureau constituent un engagement pour une gestion de la qualité : - entière attention vouée à la clientèle - précision, intégralité et simplicité - utilisation des références/méthodes de recherche; - identifier et évaluer les stratégies qui augmentent la productivité personnelle : - la gestion du temps et du travail - l'établissement des priorités - la gestion des ressources; - identifier le genre d'équipement électronique couramment utilisé dans les bureaux.	Faire un choix parmi des bureaux de diverses grandeurs (p. ex. : une entreprise à domicile, une grande entreprise, un organisme communautaire, télé-travail); divers secteurs de l'économie (p. ex. : le pétrole, le secteur des services, l'immobilier, l'assurance, le secteur de la santé, les concessionnaires d'automobiles).
Gestion de l'acheminement du courrier	- mener une recherche sur les stratégies et procédures des petites et grandes entreprises quant : - au traitement du courrier d'arrivée - à la préparation du courrier à expédier; - examiner les services postaux disponibles pour acheminer le courrier : - diverses catégories de courrier - les services spéciaux - autres services de messenger (privé et porteur); - analyser les effets de la technologie électronique et des terminaux de télécommunication sur l'acheminement du courrier.	Téléphones, photocopieuses, calculatrices, le courrier électronique, les télécopieurs, les dictaphones P. ex. : courrier recommandé, livraison par express, etc.

Module GEM-M05 : Systèmes de bureau 1 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Gestion de la planification des voyages	- réunir l'information nécessaire pour la planification des voyages d'affaires; - faire des choix en ce qui concerne : - la façon de gérer les réservations d'engagements et de places d'avion - les moyens de transport - le logement; - décrire les démarches nécessaires lorsqu'on entreprend un voyage à l'échelle internationale; - préparer les budgets et les demandes de remboursement des voyages d'affaires; - préparer un itinéraire de voyages d'affaires.	Soi-même, agent ou agente de voyage, groupe de consommateurs et de consommatrices
Professionnalisme	- soigner son apparence et adopter une tenue vestimentaire appropriée au milieu du travail; - mener une recherche sur les problèmes relatifs à l'éthique et aux lois qui réglementent l'utilisation du matériel électronique de bureau.	Par exemple, la loi sur le droit d'auteur
Prospection des carrières	- analyser diverses possibilités d'emplois relatives au travail de bureau; - identifier les champs d'intérêt, les talents et les expériences personnelles ayant trait aux emplois de bureau.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants ou débutantes, de personnes cadres intermédiaires et supérieures.

Module GEM-M06 : Stratégies de communication 2

Niveau : Moyen

Thème : Systèmes et stratégies de gestion de l'information

Préalable : GEM-D03: *Stratégies de communication 1*

Description du module : L'élève améliore ses stratégies de base en communication orale et écrite qui sont essentielles à toute gestion de l'information qui se veut efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction technique et de composition à l'ordinateur, en préparant des rapports d'affaires non officiels et des devis.

Paramètres du module : Accès à un poste de travail doté d'un ordinateur

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : critiquer des rapports administratifs informels	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - une lecture suivie d'une critique portant sur au moins trois rapports informels dans un domaine qui l'intéresse et mettant l'accent sur les aspects suivants du contenu : l'organisation, la clarté, l'intégralité et la bonne utilisation de structures de phrases, la grammaire, l'orthographe et la ponctuation. Faire des suggestions sur la façon d'améliorer chacun de ces rapports. Matériel d'évaluation - GEMCOM-1 : <i>Activité d'évaluation : Stratégies de communication - lecture et critique de rapports techniques</i> Norme de 2, toutes les réponses sont complétées	15
démontrer les techniques d'utilisation des procédés de pré-rédaction, rédaction, révision, correction de texte, lors de la composition de rapports administratifs et de devis	- la rédaction d'au moins deux rapports informels dans un domaine qui l'intéresse. Montrer, documents à l'appui, que les procédés de rédaction ont été scrupuleusement suivis lors de la préparation de ces rapports (pré-rédaction, rédaction, révision, correction de texte). Matériel d'évaluation - GEMCOM-2 : <i>Grille d'évaluation : Stratégies de communication - projet de rédaction</i> Norme de 2 pour chaque activité	70
faire un rapport oral en utilisant des stratégies de communication efficaces	- une présentation orale d'une durée d'au moins cinq minutes sur un sujet donné. Montrer de façon évidente l'efficacité de ses stratégies de communication qui incluent aussi ses habiletés non-verbales. Matériel d'évaluation - GEMCOM-3 : <i>Activité d'évaluation : Stratégies de communication - présentations orales</i> Norme de 2 pour chaque activité	15

Module GEM-M06 : Stratégies de communication 2 (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Préparatifs en vue d'écrire des rapports techniques	L'élève devrait : - examiner les types de situations d'entreprises qui nécessitent des rapports techniques : - un rapport de recherche, une analyse d'un problème particulier - une évaluation d'une situation existante ou d'une suite proposée - une réponse à une situation ou à un incident - un progrès en cours sur un projet à long terme - une soumission qui persuade le lecteur à adopter un changement; - établir la différence entre l'importance d'un rapport formel et celle d'un rapport informel dans les contextes d'entreprises : - situation - audience - détails de la recherche; - comparer les caractéristiques de la rédaction formelle et informelle, c'est-à-dire : - les styles de rédaction - la longueur et la présentation générale.	Faire un choix parmi des bureaux de diverses grandeurs (p. ex. : une entreprise à domicile, une grande entreprise, un organisme communautaire, télé-travail); divers secteurs de l'économie (p. ex. : le pétrole, le secteur des services, l'immobilier, l'assurance, le secteur de la santé, les concessionnaires d'automobiles).

Module GEM-M06 : Stratégies de communication 2 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Rédaction de rapports informels efficaces	L'élève devrait : • identifier et utiliser les stratégies de pré-rédaction lors de la préparation de rapports informels : – identifier l'objectif – énumérer les points saillants du rapport – discuter des révélations de la recherche; • mettre en évidence les sections d'un rapport informel : – résumé – introduction – discussion – conclusion(s) – recommandations – annexes-tableaux, données complémentaires, diagrammes; • faire une ébauche d'un rapport technique en ayant recours aux stratégies suivantes : – écrire de manière impartiale – prouver le bien-fondé – être spécifique – préparer des annexes et les joindre au document; • identifier et utiliser les stratégies de révision telles que les questions suivantes : – est-ce que le rapport est bien centré? – est-ce que le rapport est complet? – est-ce que les conclusions et les recommandations concordent avec les révélations de la recherche? – est-ce que le rapport contient des incohérences ou des contradictions? • identifier et utiliser les stratégies de correction de texte : – vérifier la véracité des faits, l'exactitude des dates, des noms, des chiffres et d'autres informations statistiques – vérifier la structure des phrases, la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et le format.	Utiliser des programmes de traitement de texte et des modèles.
Communications orales	• donner des instructions orales en personne ou sous forme d'enregistrements, pour permettre à une autre personne de développer un plan pour accomplir une tâche donnée; • recevoir des instructions d'une autre personne ou sur bande magnétique et développer un plan d'action pour accomplir, compléter une tâche donnée; • faire une répétition d'un rapport oral ou écrit sur un sujet d'ordre financier, en utilisant des stratégies de communication orale efficaces.	

Module GEM-M07 : Gestion des dossiers 1

Niveau : Moyen

Thème : Systèmes et stratégies de gestion de l'information

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève aura l'occasion de développer des habiletés de base en gestion des dossiers, pour un système de classement manuel des dossiers qui met l'accent sur des procédures d'encodage alphabétique.

Paramètres du module : Accès à un poste de travail doté d'un ordinateur avec logiciel de base de données, si ce module est complété à l'aide d'un équipement électronique

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : • identifier et décrire les concepts de base en gestion des dossiers et ou de documents	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : • un examen sur les concepts comprenant des questions relatives à la planification et l'organisation des systèmes manuels ou électroniques de classement et de gestion des dossiers et la création et l'utilisation manuelle ou électronique des systèmes de gestion des dossiers classés par ordre alphabétique. Matériel d'évaluation – Questions d'examen préparées par l'enseignant Norme : 65 % de bonnes réponses	30
• démontrer ses capacités de planification, de création et d'utilisation d'un système de classement alphabétique et ou d'un système de gestion des dossiers	• un projet de gestion des dossiers (manuelle ou électronique) comprenant : – la planification et l'organisation d'un système de classement par ordre alphabétique – le répertoire des documents – la concordance des documents – l'utilisation du système pour emmagasiner, récupérer et ou manipuler des dossiers. Matériel d'évaluation – GEM-M07-1 : Grille d'évaluation : <i>Projet de gestion des dossiers</i> Norme de 1 pour chaque activité et 65 % de précision	60

Module GEM-M07 : Gestion des dossiers 1 (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - identifier ses champs d'intérêt personnels et les relier à des possibilités d'emplois en gestion des dossiers - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme de 2 pour chaque activité - l'observation de l'effort individuel et l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	10 Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Principes de gestion des dossiers	L'élève devrait : - définir le terme « dossiers » et donner les raisons pour lesquelles on les garde; - identifier une diversité de systèmes de gestion des dossiers; - comparer un système manuel de classement des dossiers à un système de classement électronique; - faire une recherche sur les lois régissant l'utilisation des systèmes de gestion des dossiers et la façon d'y accéder; - identifier les problèmes éventuels associés aux systèmes de gestion des dossiers; - identifier les quatre principales méthodes de classement des dossiers (alphabétique, numérique, thématique, géographique); - faire une analyse des procédures appropriées utilisées pour créer un système de gestion des dossiers : - objectifs et buts - évaluation du type de système approprié (genre d'information à classer et meilleur format pour classer l'information) : - centralisé ou décentralisé - manuel ou électronique - méthode de classement - procédures d'utilisation du système (quels dossiers garder, qui les gardera, où les entreposer avant de les classer, quand s'en débarrasser).	Le classement et la gestion des dossiers sont utilisés couramment tels que dans les magasins de location de vidéos ou dans les cliniques médicales. La raison pour laquelle on garde des dossiers et on établit des systèmes de classement et de stockage de dossiers et ou de documents.

Module GEM-M07 : Gestion des dossiers 1 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Création d'un système de classement de dossiers et ou de documents	• identifier les dossiers qui sont gérés alphabétiquement; • examiner les étapes à suivre lors du classement (inspection, indexation, tirage, codage et stockage); • décrire le rôle d'un système de renvois des documents; • s'exercer à l'utilisation des règles de classement par ordre alphabétique en faisant le répertoire de divers dossiers et en les classant; • identifier et décrire le matériel de classement et les fournitures nécessaires à la création et au maintien d'un système de classement manuel efficace.	Si l'élève se sert d'une trousse d'exercices de classement, faire laminer les fiches et la correspondance. Il ou elle pourra ainsi écrire au crayon hydrosoluble lors du répertoire et effacer ses notes pour permettre la réutilisation des fiches.
Stockage et contrôle de dossiers classés par ordre alphabétique	• classer de nouvelles données ou de nouveaux documents dans un système de classement de dossiers et ou documents; • récupérer des dossiers d'un système de classement manuel; • analyser des stratégies pouvant permettre d'éviter un classement erroné ou une mauvaise gestion des dossiers.	
Prospection des carrières	• analyser diverses possibilités d'emplois en gestion des dossiers; • identifier les champs d'intérêt, les talents et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en gestion de dossier.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants ou débutantes, de personnes cadres intermédiaires et supérieures.

Normes du programme et d'évaluation des modules

Niveau avancé

Les pages suivantes définissent les normes du programme et d'évaluation pour le niveau avancé du domaine **Gestion et marketing**.

Les modules du niveau avancé exigent des compétences supérieures préparant l'élève à entrer sur le marché du travail ou à accéder à un programme postsecondaire connexe.

Module GEM-A01 : L'organisation de l'entreprise.....	70
Module GEM-A02 : L'entreprise au sein de l'économie canadienne.....	75
Module GEM-A03 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale.....	78
Module GEM-A04 : Promotion : techniques de vente	82
Module GEM-A05 : Promotion : publicité radio.....	87
Module GEM-A06 : Distribution des biens et services	91
Module GEM-A07 : Installation d'un magasin de vente au détail	95
Module GEM-A08 : Systèmes de bureau 2	99
Module GEM-A09 : Stratégies de communication 3 : rédaction technique	103
Module GEM-A10 : Gestion des dossiers 2	106

Module GEM-A01 : L'organisation de l'entreprise

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de gestion des affaires

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève identifie et décrit des structures organisationnelles, des théories de gestion et des organismes comme entités fonctionnelles. On l'encourage à discuter et à développer ses propres points de vue sur des modèles futurs d'organismes prospères.

Paramètres du module : Aucun

Modules d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*
GEM-M01 : *Gérer pour la qualité*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : effectuer des recherches et évaluer différents types de structures organisationnelles au moyen d'exemples locaux	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - la présentation d'organigrammes d'entreprises et d'organisations locales qui illustrent les quatre principales structures organisationnelles (fonctionnelle, mixte, géographique et matricielle); l'évaluation de chaque niveau de gestion et des canaux de communication de l'organisation. Matériel d'évaluation - GEM-A01-1 : <i>Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise</i> Norme de 2 pour chaque activité	15
analyser les différentes théories de gestion et prévoir les tendances qui se développeront	- l'analyse d'au moins trois théories de gestion en offrant un aperçu général, en précisant les points forts et les faiblesses, en décrivant les stratégies organisationnelles de chacune, en donnant son point de vue au sujet de la théorie qui semble la meilleure et en présentant sa propre analyse des tendances futures. Matériel d'évaluation - GEM-A01-1 : <i>Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise</i> Norme de 2 pour chaque activité	30

Module GEM-A01 : L'organisation de l'entreprise (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va :	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :	
- examiner les rôles et les responsabilités des gestionnaires pour chacun des services fonctionnels suivants : - recherche et développement - production - finances - marketing - achats - administration - ressources humaines	- la rédaction d'un rapport ou d'un test de concepts portant sur les rôles et les responsabilités des gestionnaires dans les secteurs fonctionnels de la recherche et développement, de la production, des finances, du marketing, des achats, de l'administration et des ressources humaines. Matériel d'évaluation - GEM-A01-1 : <i>Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise</i> Norme de 2 pour chaque activité	15
faire des recherches pour déterminer les raisons du succès ou de l'échec d'une entreprise ainsi que la façon dont les organisations mesurent leurs succès et leurs échecs	- la critique d'au moins trois entreprises qui ont réussi ou échoué, en décrivant de quelle façon elles évaluent le succès ou l'échec et comment elles mesurent le rendement. Matériel d'évaluation - GEM-A01-1 : <i>Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise</i> Norme de 2 pour chaque activité	20
évaluer un des enjeux posés aux gestionnaires dans la société actuelle	- la présentation d'une question d'actualité qui se pose aux gestionnaires en identifiant les questions soulevées, en précisant sur quoi reposent les enjeux, en décrivant les aspects positifs et négatifs de cette question, en déterminant quelles seraient les solutions possibles et en faisant état de sa propre opinion par rapport à l'ensemble de cette situation. Matériel d'évaluation - GEM-A01-1 : <i>Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise</i> Norme de 2 pour chaque activité	10

Module GEM-A01 : L'organisation de l'entreprise (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - identifier ses propres champs d'intérêt ainsi que les possibilités de carrière dans de grandes entreprises - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, les exigences relatives aux études et aux compétences, les possibilités d'emplois, les possibilités d'avancement et une échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme : trois profils de carrières, toutes les parties sont complétées - l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	10 Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Structures organisationnelles	L'élève devrait : - analyser les types de structures organisationnelles telles que : - les organisations fonctionnelles (fonctions) - les organisations mixtes (gammes de produits) - les organisations géographiques (régions) - les organisations matricielles (équipes); - dessiner un organigramme pour chaque type de structure; - effectuer une recherche sur les niveaux de gestion à l'intérieur de la hiérarchie définie pour chaque structure; - décrire les canaux de communication ainsi que l'acheminement de l'information dans diverses organisations.	Production, comptabilité, divisions, par produit ouest, centre et est, ainsi que par projets Utilisation d'organigrammes Cadres supérieurs, cadres intermédiaires et superviseurs ou superviseuses.

Module GEM-A01 : L'organisation de l'entreprise (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Théories de la gestion	L'élève devrait : - faire des recherches au sujet des théories de gestion de l'heure et en faire une critique en mettant l'accent sur : - la théorie classique de la gestion - l'organisation scientifique du travail - la gestion par objectifs - la gestion itinérante - le modèle japonais - la gestion de la qualité totale - la gestion en fonction des emplacements - les tendances de l'avenir; - déterminer la ou les meilleures structures organisationnelles pour chacune des théories et justifier son choix; - déterminer la théorie (ou l'amalgame de théories) qui convient le mieux aux besoins de la société actuelle et justifier son choix.	
Fonctions de gestion	- faire des recherches au sujet des rôles de la gestion dans les secteurs fonctionnels suivants et expliquer les tâches et responsabilités propres à chacun : - recherche et développement - production et fabrication - finances et comptabilité - marketing - achats - administration - ressources humaines; - expliquer de quelle manière chaque fonction cadre à l'intérieur de l'organisation, puis préciser les éléments clés de la fonction et les caractéristiques qui assurent le succès et l'efficacité des membres.	Personnes cadres supérieures, cadres intermédiaires et superviseurs (hiérarchie)
Indicateurs de succès	- identifier les raisons les plus fréquentes du succès ou de l'échec des organisations : - organisations commerciales - vente au détail; - déterminer de quelle manière une organisation peut évaluer son succès; - décrire comment le rendement (des propriétaires, des gestionnaires et de l'équipe de soutien) peut être mesuré et reconnu.	P. ex. : bénéfice, fidélité de la clientèle et engagement des employés et employées

Module GEM-A01 : L'organisation de l'entreprise (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Code de déontologie des organismes	L'élève devrait : • identifier et analyser les enjeux déontologiques qui ont une incidence sur les organismes et les membres de leur personnel : – interactions des membres du personnel à l'intérieur de l'organisation – principes et protocoles de la société – interactions avec les clients et les clientes – personnes associées et concurrentes; • étudier la façon dont une organisation a tenu compte ou non de ses responsabilités sociales à l'aide d'exemples précis.	Chômage, droits de la personne et protection de l'environnement (sol, atmosphère et eau)
Prospection des carrières	• analyser diverses possibilités de carrières dans de grandes organisations; • identifier les expériences vécues et les champs d'intérêt personnels en rapport avec des carrières dans de grandes organisations.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants et débutantes, de personnes cadres intermédiaires et supérieures.

Module GEM-A02 : L'entreprise au sein de l'économie canadienne

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de gestion des affaires

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève développe ses connaissances en économie et fait le lien entre ces connaissances et la façon dont les décisions sont prises en affaires, au sein de sa communauté et de sa province ainsi que sur les plans national et international.

Paramètres du module : Aucun

Modules d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*

GEM-M01 : *Gérer pour la qualité*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : étudier les notions fondamentales d'économie ainsi que les termes qui s'y rattachent	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un test de concepts portant sur les stratégies et les systèmes fondamentaux de l'économie. Matériel d'évaluation - Échantillon de questions d'examen - <i>Le monde des affaires : Profil canadien, chapitres 2, 12 et 19</i> Norme : 60 % de bonnes réponses	20
faire la preuve des connaissances acquises au sujet de l'économie canadienne	- La rédaction d'un rapport ou une présentation orale incluant : - une explication de l'économie mixte canadienne - les objectifs du système économique canadien - des exemples de produits et de services fournis par les secteurs public et privé - le circuit et le rôle des bénéfices - un schéma temporel du cycle commercial canadien au cours des 50 dernières années et des mesures prises afin de stabiliser l'économie - une explication de la façon dont les revenus sont acquis et dépensés - le rôle de la Banque du Canada et d'autres institutions financières - l'élaboration et l'explication de graphiques qui portent sur l'offre et la demande. Matériel d'évaluation - GEM-A02-1 : <i>Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie canadienne</i> Norme de 2 pour chaque activité	50

Module GEM-A02 : L'entreprise au sein de l'économie canadienne (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - identifier, décrire et évaluer un des enjeux économiques qui se pose aux entreprises canadiennes - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - la rédaction d'un exposé de principe qui : - identifie un problème - résume les inquiétudes de toutes les parties - fait état de sa propre position - recommande des mesures à prendre. Matériel d'évaluation - GEM-A02-1 : <i>Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie canadienne</i> Norme de 2 pour chaque activité - l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	30 Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Systèmes et stratégies économiques	L'élève devrait : - reconnaître l'importance du rôle de l'économie dans notre vie; - étudier de quelle façon la rareté oblige les personnes et les sociétés à faire des choix; - prendre conscience du fait que tous les choix sont fondés sur des « compromis » ou des « coûts de renonciation »; - donner des exemples de coûts de renonciation; - examiner les facteurs de production (biens immobiliers, main-d'œuvre et capital); - évaluer les produits et services offerts par la communauté et déterminer qui les produit et les consomme; - étudier les décisions clés des consommateurs et des consommatrices (ce qu'il faut acheter, la quantité et le prix); - étudier les décisions clés des producteurs et des productrices (ce qu'il faut produire, la quantité, les ressources et le coût); - analyser les liens qui existent entre les consommateurs, les consommatrices et les producteurs, productrices; - expliquer les indicateurs économiques clés : - produit intérieur brut (PIB) - revenus individuels - indice des prix à la consommation - taux de chômage - marchés des actions et des obligations; - comparer les différents types de systèmes économiques en énumérant les caractéristiques, les avantages et les inconvénients : - économie de marché - économie dirigée - économie mixte.	Voir GEM-D01 : <i>Introduction à la gestion et au marketing</i> Inclure des exemples des secteurs public et privé.

Module GEM-A02 : L'entreprise au sein de l'économie canadienne (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Systèmes et stratégies de l'économie canadienne	- examiner les objectifs de notre système économique canadien; - expliquer le rôle des bénéfices à l'intérieur de notre économie mixte; - examiner le modèle en circuit de notre économie et ses incidences sur : - les consommateurs et consommatrices - le gouvernement - les entreprises - le produit intérieur brut; - décrire le cycle commercial pendant les périodes de prospérité et de récession; - expliquer les mesures que le gouvernement pourrait prendre afin de stabiliser notre économie; - expliquer de quelle façon les revenus sont acquis et dépensés; - décrire le rôle de la Banque du Canada et d'autres institutions bancaires lorsqu'il s'agit de fixer les taux d'intérêt et préciser l'incidence de ces taux d'intérêt sur les achats, les investissements, etc.	
Offre, demande et prix	- examiner les lois régissant l'offre et la demande; - analyser les incidences de l'offre et de la demande sur les prix en fonction de différentes conditions de marché; - chercher des exemples récents quant à la façon dont le marché a redressé les prix et modifié l'offre pour divers produits et services.	Élasticité de l'offre et de la demande ainsi qu'influences extérieures et gouvernementales Avec ou sans concurrence et avec ou sans marketing et publicité
Enjeux économiques des entreprises canadiennes	- identifier les principaux enjeux qui se posent aux entreprises canadiennes (à l'échelle de la collectivité, de la région, de la province, de la nation et de la planète); - étudier en détail une de ces questions.	Croissance économique ou protection de l'environnement (atmosphère, sol et eau), disparité régionale et diversité, modification du profil de la main-d'œuvre et chômage

Module GEM-A03 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de gestion des affaires

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève identifie les différentes occasions et les défis qui se présentent aux gens d'affaires lors de la mise sur pied d'une entreprise à portée internationale.

Paramètres du module : Aucun

Modules d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*

GEM-M01 : *Gérer pour la qualité*

GEM-A02 : *L'entreprise au sein de l'économie canadienne*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : comparer des entreprises commerciales d'envergure internationale qui œuvrent dans des pays industrialisés et dans des pays en voie de développement	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - la recherche sur au moins quatre entreprises (deux dans des pays industrialisés et deux autres dans des pays en voie de développement) et la rédaction d'un rapport incluant : - le nom de la société ainsi que les produits et les services offerts - la structure organisationnelle (p. ex., multinationale) - les systèmes et stratégies de gestion et de marketing - les contraintes et autres éléments dont il est tenu compte dans le cadre d'échanges commerciaux avec des nations étrangères - les enjeux locaux découlant de la concurrence mondiale. Matériel d'évaluation - GEM-A03-1 : <i>Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie mondiale</i> Norme de 2 pour chaque activité	15
identifier et examiner les lois actuelles qui ont une incidence sur les entreprises commerciales d'envergure internationale	- un test de concepts portant sur des questions liées aux lois et aux règlements sur le commerce international ainsi qu'aux organisations qui s'y adonnent, en mettant l'accent sur : - les notions fondamentales du commerce international - les lois provinciales et canadiennes - les blocs commerciaux, les ententes et la politique. Matériel d'évaluation - Échantillon de questions d'examen - <i>Le monde des affaires : Profil canadien, chapitres 6, 7 et 8</i> Norme : 60 % de bonnes réponses	15

Module GEM-A03 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - analyser des entreprises commerciales d'envergure internationale existantes - faire des recherches au sujet d'occasions d'affaires à l'échelle internationale dans un pays développé et dans un pays en voie de développement - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - l'analyse d'au moins quatre études de cas à l'aide de bandes vidéo, d'articles tirés de revues, d'ouvrages ou d'articles de journaux qui présentent l'utilisation de diverses stratégies de gestion et de marketing dans un contexte commercial international. Matériel d'évaluation - GEM-A03-1 : <i>Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie mondiale</i> Norme de 2 pour chaque activité	20
	- un projet de recherche sur le commerce international (voir le document préparé à ce sujet). Matériel d'évaluation - GEM-A03-2 : <i>Échantillon de projet : Recherche portant sur le marché mondial</i> - GEM-A03-3 : <i>Processus de recherche : L'entreprise au sein de l'économie mondiale</i> Norme de 2 pour chaque activité	50
	- l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Module GEM-A03 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Occasions d'affaires à l'échelle internationale	L'élève devrait : - expliquer des termes de commerce international; - identifier et décrire différentes entreprises d'envergure internationale, en précisant notamment les structures organisationnelles ainsi que les rôles et les responsabilités des gestionnaires de sociétés étrangères au Canada et de sociétés canadiennes à l'étranger; - décrire des avantages et des inconvénients de diverses formes sous lesquelles se présentent les occasions d'affaires à l'échelle internationale.	Sanctions, importations, exportations, tarifs, embargos Conglomérats, multinationales, petites entreprises (PME), franchises, filiales étrangères, coentreprises et entreprises à l'étranger Utilisation du F.F.P.M. (forces, faiblesses, possibilités et menaces)
Lois et politiques	- faire des recherches au sujet des lois et des règlements provinciaux en vigueur qui visent à faire la promotion du commerce avec des sociétés canadiennes ou à y faire entrave; - faire des recherches au sujet des lois et des règlements du Canada et d'autres pays qui visent à faire la promotion du commerce avec le Canada ou à y faire entrave; - expliquer et décrire : - l'Organisation mondiale du commerce (OMC) - l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis - l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) - la Communauté économique européenne (CEE) - les pays de l'Asie et du Pacifique - d'autres accords sur le commerce international; - décrire une politique « protectionniste » et ses incidences historiques sur certains pays; - décrire les questions des mesures tarifaires (droits à l'importation et à l'exportation) et du dumping entre le Canada et les États-Unis, puis en débattre; - préparer un organigramme en précisant les fonctions et les tâches et aussi en donnant des descriptions et des exemples de : - service des exportations - directeur aux exportations - commissionnaire; - examiner le rôle de la Banque mondiale dans le contexte du commerce international; - décrire les notions fondamentales du commerce international sur les plans fiscal et économique : - balance commerciale - balance des paiements - taux de change (flottant, dévaluation et réévaluation) - troc.	Quels sont les points forts et les faiblesses de chaque bloc? Utilisation du F.F.P.M. (forces, faiblesses, possibilités et menaces)

Module GEM-A03 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Stratégies d'exploitation sur le marché mondial	• décrire la notion de « bénéfice et respect de principes » par rapport aux échanges commerciaux avec des pays en voie de développement; • décrire les forces exercées par la concurrence mondiale sur le monde des affaires au Canada; • expliquer comment une entreprise canadienne peut se trouver un « créneau » sur le marché international; • faire des recherches au sujet de la façon dont la gestion permet une stratégie internationale efficace et résumer en mettant l'accent sur : – la mise au point de nouveaux produits et services – l'atteinte d'une capacité technologique perfectionnée maximale (communication, recherche et production) – l'utilisation des ressources de la communauté – l'identification des questions d'intérêt local aux plans économique, politique, social et environnemental – l'éclaircissement des objectifs par rapport aux bénéfices; • faire des recherches sur les possibilités de participation sur la scène commerciale internationale et élaborer (fournir des exemples et identifier le rôle de la gestion) : – exportation – importation (directe et indirecte) – licenciation (preneur et donneur de licence) – franchises (franchisé et concédant) – marketing à l'étranger – production et marketing à l'étranger.	Blocs commerciaux, télécommunications En quoi l'entreprise est-elle unique sur le marché mondial? Les élèves voudront peut-être effectuer des recherches au sujet de flops commerciaux sur la scène internationale. Utiliser du personnel local (p. ex. : des traducteurs et traductrices) qui connaissent le marché local et qui peuvent aider au moment de prendre des décisions au sujet du marché, des transports, de la publicité, des ventes et de la production, et aussi, faire appel à des délégués commerciaux ou des déléguées commerciales.
Contraintes et conditions	• faire des recherches sur ce dont il faut tenir compte en matière de gestion dans un pays étranger et évaluer ces facteurs : – conditions géographiques – conditions économiques – conditions sociales – conditions politiques – différences culturelles – conditions environnementales; • faire des parallèles entre, d'une part, les risques et les enjeux, et, d'autre part, les possibilités qui existent, puis indiquer sur quoi il faudrait se fonder pour la prise d'une bonne décision avant de se lancer dans une entreprise commerciale à l'étranger; • décrire comment les méthodes de gestion diffèrent dans le contexte d'un marché mondial, compte tenu des éléments suivants : – pratiques de leadership – structure organisationnelle – incitations et degré de motivation des employés – normes de qualité.	

Module GEM-A04 : Promotion : Techniques de vente

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de marketing

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève apprend des méthodes efficaces de vente.

Paramètres du module : Aucun

Module d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - faire la critique de vendeurs ou de vendeuses et de clients ou clientes pendant le processus de vente - adopter des techniques de vente appropriées et en faire la démonstration - identifier ses propres champs d'intérêt ainsi que les possibilités de carrières dans les ventes	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - la critique d'au moins trois présentations de vente en faisant appel à différentes ressources : - présentation en direct - présentation sur bande vidéo - études de cas. Matériel d'évaluation - GEM-A04-1 : <i>Activité d'évaluation : Observation et critique de présentation de vente</i> Norme : faire la critique de trois présentations, compléter toutes les parties	20
	- la planification, la présentation et l'autoévaluation d'une présentation de vente de personne à personne pour un produit avec lequel il est possible d'effectuer une démonstration; inclure toutes les étapes du processus de vente. Matériel d'évaluation - GEM-A04-2 : <i>Grille d'évaluation : Présentation de vente</i> Norme de 2 pour chaque activité	70
	- un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, les exigences relatives aux études et aux compétences, les possibilités d'emploi et d'avancement et une échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme : trois profils de carrières, compléter toutes les parties	10

Module GEM-A04 : Promotion : Techniques de vente (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - l'observation de l'effort personnel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Vendeur	L'élève devrait : - définir la vente et traiter du rôle du vendeur en mettant l'accent sur : - le processus d'achat et de vente - la vente de soi, de produits et/ou de services et de l'entreprise - les relations humaines; - traiter de l'incidence des questions d'ordre déontologique et juridique par rapport au rôle du vendeur ou de la vendeuse; - identifier les traits de caractère nécessaires chez les vendeurs et vendeuses et préciser en quoi ils sont importants; - énumérer les caractéristiques que les clients et les clientes s'attendent de retrouver chez un vendeur ou une vendeuse et préciser : - en quoi elles sont importantes - comment elles peuvent avoir une incidence positive ou négative; - traiter de ce qui est requis dans le cadre d'une présentation de vente fructueuse.	
Satisfaction des clients	- passer en revue les raisons qui poussent les personnes à acheter; - passer en revue les différents types de clients; - décrire les motifs de la satisfaction personnelle au moment d'un achat : - évaluation des possibilités qui s'offrent - conclusion de l'achat - réévaluation de l'achat.	Voir le module GEM-D02 : <i>Service de qualité à la clientèle.</i>

Module GEM-A04 : Promotion : Techniques de vente (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Étapes de la vente • Démarche préalable • Démarche • Établissement des besoins et des désirs des clients et des clientes • Planification de la présentation	• décrire comment un vendeur ou une vendeuse se prépare pour un client ou une cliente : – caractéristiques et motifs du client ou de la cliente – renseignements sur les produits et les services; • recueillir de l'information au sujet des personnes acheteuses éventuelles et des produits et analyser cette information; • expliquer en quoi l'énoncé d'accueil peut aider à attirer l'attention et à établir des liens avec les clients et les clientes; • mettre en pratique les différentes démarches selon la situation, en tenant compte notamment des aspects sociaux, du service et du merchandising; • traiter de l'efficacité du vendeur ou de la vendeuse et du moment qu'il ou elle choisit pour identifier les besoins et les désirs des clients et des clientes : – observation du client ou de la cliente – énoncés de vente – questions – écoute du client ou de la cliente; • élaborer une série de questions pour déterminer les besoins des clients et des clientes; • indiquer quelle est l'importance de déterminer le type de client ou de cliente et la façon d'adapter la présentation en conséquence; • expliquer comment le vendeur ou la vendeuse peut reconnaître les signaux d'achat des clients ou des clientes; • Présenter des possibilités d'activités ou de réactions selon la personnalité du client ou de la cliente; • traiter du recours à l'attrait sensoriel dans le cadre de présentations de vente ainsi que de son efficacité; • identifier d'autres techniques utilisées par les vendeurs et les vendeuses pour encourager les clients et les clientes; • rédiger une liste d'au moins dix caractéristiques uniques à un produit; • transformer ces caractéristiques en avantages pour le client ou la cliente;	Pratiquer les techniques de vente à l'aide de jeux de rôle. Attitude décidée, incertaine, ne fait que regarder, amicale, connaît tout, silencieuse et fonceuse. Attrait sensoriel (cinq sens) : goût, toucher, vue, ouïe et odorat

Module GEM-A04 : Promotion : Techniques de vente (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Étapes de la vente (suite) - Traitement des objections des clients ou des clientes - Conclusion de la vente	L'élève devrait : - expliquer ce qu'un vendeur ou une vendeuse peut faire lorsqu'un client ou une cliente lui présente : - des excuses - des objections; - traiter des techniques qui s'offrent pour répondre aux objections et indiquer dans quelles circonstances elles sont appropriées; - préparer une liste d'objections qu'un client ou une cliente peut soulever et décrire comment les surmonter de façon efficace; - décrire comment conclure naturellement la vente en tenant compte des possibilités suivantes : - arrêt de la démonstration du produit - rétrécissement de l'éventail de choix - discussion au sujet de la propriété éventuelle - demande d'achat (au comptant ou à crédit?) - établissement des raisons à l'origine de la réticence - confiance en soi; - traiter des conditions dans lesquelles le vendeur ou la vendeuse détermine qu'il est approprié de conclure la vente; - expliquer l'objet de la vente par incitation et de quelle façon l'inclure dans la discussion de vente; - énumérer diverses techniques de conclusion et décrire les circonstances dans lesquelles chacune s'applique le mieux; - discuter des ventes perdues, des erreurs commises au moment de conclure une vente et de la préparation pour la prochaine vente; - identifier les techniques qui peuvent servir pour conclure davantage de ventes (actuellement et à l'avenir); - faire la démonstration des mécanismes de conclusion : - enregistrer la vente à la caisse; - emballer la marchandise ou la mettre dans des sacs; - clôre l'échange.	Caractéristiques uniques Questions, « oui, mais », supériorité, reniement catégorique, boomerang, tiers, démonstrations, précisions Petites décisions favorables, renforcement Chercher constamment à obtenir une confirmation; rétrécir l'éventail des choix; supposition mal fondée (comptant ou à crédit?); offre de prime et dernière chance d'acheter. P. ex., suggestions (demander au client ou à la cliente, s'il ou elle désire une garantie prolongée au moment de l'achat d'une automobile).

Module GEM-A04 : Promotion : Techniques de vente (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Tâches non liées à la vente	- passer en revue les raisons pour lesquelles les activités de soutien à la vente aident à obtenir du succès dans ce domaine : - tenue des stocks - entretien des lieux - présentoirs - prévention des pertes - orientation des clients - traitement des plaintes - respect de la politique du magasin.	Voir le module GEM-D02 : <i>Service de qualité à la clientèle</i>
Prospection des carrières	- faire des recherches au sujet de différentes possibilités de carrière dans les ventes; - identifier les expériences vécues, les talents innés et les intérêts personnels en rapport avec des carrières dans les ventes.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants et débutantes , de personnes cadres intermédiaires et supérieures.

Module GEM-A05 : Promotion : Publicité radio

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de marketing

Préalable : Aucun

Description du module : Ce module est une introduction sur les voies de communication en radiodiffusion et télédiffusion, sur les stratégies de livraison, et sur les médias publicitaires pouvant être utilisés pour informer la clientèle potentielle à propos des biens et services disponibles sur le marché.

Paramètres du module : Avoir accès à un magnétocassette avec micro et à une caméra vidéo.

Module d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : faire une recherche et écrire un rapport sur les concepts de base en médias impliquant la radiodiffusion et la télédiffusion	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un rapport ou une présentation comprenant au moins trois des éléments suivants : - les types de médias électroniques - le rôle du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) - un aperçu historique sommaire sur la radio et la télévision - les catégories de propriétaires des deux instruments médiatiques en l'occurrence la radio et la télévision - des exemples locaux de réseaux des stations de radio et de télévision et le genre d'audience qu'ils attirent; Matériel d'évaluation - GEM-A05-1 : <i>Présentations/Rapports : Aperçu sur un média électronique</i> Norme de 2 pour chaque activité	20

Module GEM-A05 : Promotion : Publicité radio (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : évaluer de la publicité pour la radio et la télévision	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - l'évaluation d'une collection de trois annonces publicitaires pour chaque instrument médiatique (radio et télévision) qui comprend : - le type de média, le marché cible, l'objectif - une utilisation efficace de chaque composante ou des techniques de production - la façon dont le concept AIDA (Attention, Intérêt, Désir, Action) a été utilisé; Matériel d'évaluation - GEM-A05-2 : <i>Activité d'évaluation : Publicité radiophonique et télévisée</i> Norme - L'évaluation de trois annonces publicitaires pour chaque média; toutes les parties de l'évaluation doivent être complétées	30
- concevoir et créer une publicité promotionnelle efficace pour chacun des instruments médiatiques suivants : - la radio - la télévision	- un projet consistant en : - une préplanification de la publicité à travers l'utilisation des ébauches comme brouillon, une publicité écrite à radiodiffuser ou un scénario-maquette - une ébauche finale - une présentation des annonces - une autoévaluation des annonces créées; Matériel d'évaluation - GEM-A05-3 : <i>Guide d'évaluation : Publicité radiophonique originale</i> - GEM-A05-4 : <i>Guide d'évaluation : Publicité télévisée originale</i> Norme de 2 pour chaque activité	50
démontrer ses compétences de base.	- l'observation de l'effort personnel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Module GEM-A05 : Promotion : Publicité radio (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Aperçu sur les médias de diffusion	L'élève devrait : - discuter des sortes de publicités diffusées sur les ondes; - décrire le rôle du CRTC; - faire historique de la radio et de la télévision; - expliquer les genres de propriété et de programmation rencontrés dans le domaine de la radio et de la télévision; - identifier les diverses stations de radio, pouvant satisfaire les goûts de tout le monde, qui sont disponibles dans son entourage immédiat; - décrire les types de stations de télévision : - affiliée à un réseau - propriété d'un réseau - indépendante; - rechercher d'autres moyens de publicité tels que la câblodistribution, le service de télévision à la carte, des enregistrements sur vidéocassette, le satellite, une infopub.	Radio, télévision
Publicité radiodiffusée	- analyser le système d'annonces publicitaires à la radio en indiquant : - les blocs horaires dans la programmation régulière de la radio - l'efficacité de la publicité; - identifier et calculer le coût des annonces publicitaires à la radio au cours de divers blocs horaires; - identifier les divers éléments en jeu dans la préparation d'une annonce publicitaire à la radio; - démontrer l'utilisation des techniques de production radiophoniques lors de la planification et de la production d'une annonce publicitaire à la radio; - présenter et évaluer une annonce publicitaire personnelle à la radio.	L'utilisation du concept AIDA : attirer l'Attention, susciter l'Intérêt, stimuler le Désir, induire l'Action. Analyser les annonces à la radio, c'est-à-dire le type de contenu (scénarios), annonce en direct par opposition à annonce en différé, la durée d'une annonce et sa répétition, le ton des voix.

Module GEM-A05 : Promotion : Publicité radio (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Publicité télévisée	L'élève devrait : • analyser des annonces publicitaires à la télévision en indiquant : – les blocs horaires où ces annonces passent à l'écran – l'efficacité de la publicité; • identifier et calculer le coût des annonces publicitaires à la télévision au cours de divers blocs horaires; • démontrer l'utilisation des techniques de production télévisées lors de la planification et de la production d'une annonce publicitaire à la télévision : – la préparation d'un scénario-maquette – l'utilisation de l'équipement; • présenter et évaluer une annonce publicitaire personnelle à la télévision.	L'utilisation du concept AIDA : attirer l'Attention, susciter l'Intérêt, stimuler le Désir, induire l'Action. Les types de caméras vidéo, la durée des plans, l'éclairage, la séquence de production.

Module GEM-A06 : Distribution des biens et services

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de marketing

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève explore les voies et moyens de distribution ainsi que les modes de transport utilisés pour faire parvenir les marchandises de la production à la consommation finale.

Paramètres du module : Aucun

Modules d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*
GEM-M04 : *Opérations de détail*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : identifier et comparer divers canaux de distribution et modes de transport	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un test de concepts portant sur des questions liées aux éléments suivants : - les différents canaux de distribution offerts aux distributeurs et distributrices et les produits génériques qui empruntent habituellement chacun de ces canaux - une comparaison des modes de transport sur le marché - les intermédiaires en distribution (p. ex. : grossistes et agents ou agentes). Matériel d'évaluation <i>Questions d'examen préparées par l'enseignant</i> - GEM-A06-1 : <i>Activité d'évaluation : Comparaison de divers modes de transport</i> Norme : 50 % de bonnes réponses pour le test et compléter toutes les parties de l'évaluation	20
examiner et décrire les différents types de magasins de détail dans la communauté	- une présentation sur les types de détaillants ou détaillantes et les noms des commerces de détail locaux; inclusion des gammes de produits ou services offerts. Matériel d'évaluation - GEM-A06-2 : <i>Activité d'évaluation : Étude des types de détaillants</i> Norme : compléter toutes les parties de l'évaluation	20

Module GEM-A06 : Distribution des biens et services (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va :	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :	
faire des recherches sur les canaux de distribution et les modes de transport pour un produit manufacturé et en présenter les résultats	- la présentation des résultats d'un projet de recherche qui prévoit le choix d'un produit manufacturé, remonte jusqu'aux matières premières et présente, de façon visuelle, tous les canaux de distribution et les modes de transport utilisés pour permettre d'offrir le produit aux consommateurs et aux consommatrices. Matériel d'évaluation - GEM-A06-3 : <i>Grille d'évaluation : Présentation des canaux de distribution</i> Norme de 2 pour chaque activité	50
identifier ses propres champs d'intérêt ainsi que les possibilités de carrières en distribution	- un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, les exigences relatives aux études et aux compétences, les possibilités d'emplois et d'avancement et l'échelle des salaires. Matériel d'évaluation - GEMPRO : <i>Activité d'évaluation : Profils de carrières</i> Norme : trois profils de carrières, compléter toutes les parties	10
démontrer ses compétences de base.	- l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Module GEM-A06 : Distribution des biens et services (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Systèmes et stratégies - canaux de distribution	L'élève devrait : • définir les canaux de distribution et fournir des exemples; • examiner les trois grands principes de la distribution et fournir des exemples de produits pour chacun : – intensif – sélectif – exclusif; • évaluer le rôle des producteurs et productrices, des transformateurs et transformatrices, des fabricants et fabricantes, des agents et agentes, des courtiers et courtières, des grossistes, des détaillants et détaillantes et des consommateurs et consommatrices, puis fournir des exemples pour chacun et chacune; • comparer les types de canaux les plus fréquents et fournir des exemples de produits pour chacun : – produits aux consommateurs ou consommatrices(directement) – un intermédiaire (détaillant ou détaillante) – deux intermédiaires (grossiste et détaillant ou détaillante) – trois intermédiaires (agent ou agente, grossiste et détaillant ou détaillante); • examiner le rôle d'un courtier ou courtière et d'un ou d'une commissionnaire (ventes et fabrication).	
Grossistes et agents ou agentes	• énumérer les fonctions d'un ou d'une grossiste; • examiner l'importance des grossistes pour les fabricants ou fabricantes et les détaillants ou détaillantes; • faire des recherches au sujet de grossistes locaux à l'intérieur de la communauté; • décrire les différents types d'intermédiaires et leur rôle dans le processus de distribution.	Agents immobiliers ou agentes immobilières, courtiers ou courtières et commissaires des ventes
Détaillants	• analyser les types les plus fréquents de magasins de détail et fournir des exemples de chacun; inclure des entreprises de services et de marketing; • étudier les types de détaillants qui ne sont pas des magasins; • analyser les occasions de vente au détail de l'avenir et leur incidence possible sur les canaux classiques.	Dépanneurs, magasins spécialisés, centres d'escompte, magasins à rayons, hypermarchés, supermarchés, coopératives, entrepôts de vente en gros et centres de vente par catalogue Commandes par correspondance, vente directe, télémarketing, machines distributrices et marketing de réseau

Module GEM-A06 : Distribution des biens et services (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Modes de transport	- expliquer le rôle du transport à l'intérieur des canaux de distribution; - comparer les avantages et les inconvénients de divers modes de transport (coût, accessibilité, fiabilité, temps mort en cours de transport et souplesse) : - ferroviaire - terrestre - pipeline - aérien - maritime; - illustrer les modes de transport utilisés pour différents produits; - prendre connaissance des progrès réalisés dans les méthodes de transport.	P. ex. : les aliments en conserve par rapport aux fleurs fraîches de Hollande P. ex. : conteneurs universels pour bateaux, wagons, avions et camions
Prospection des carrières	- faire des recherches sur différentes possibilités de carrière en distribution; - identifier les expériences vécues, les talents innés et les intérêts personnels en rapport avec des carrières en distribution.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants ou débutantes, de personnes cadres intermédiaires et supérieures.

Module GEM-A07 : Installation d'un magasin de vente au détail

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de marketing

Préalable : Aucun

Description du module : L'élève développe des idées sur les différents aspects du magasin; il ou elle analyse des possibilités d'emplacements et fait des plans détaillés du magasin projeté. Il faut donner à l'élève une expérience pratique dans la recherche de l'emplacement pour un projet réel de magasin de détail, dans l'établissement des plans détaillés du magasin projeté. L'accent est mis sur les responsabilités du ou de la propriétaire d'une entreprise de vente au détail et sur les étapes nécessaires pour assurer le succès de celle-ci.

Paramètres du module : Aucun

Modules d'accompagnement : GEM-D01 : *Introduction à la gestion et au marketing*

ENT-M03 : *Marketing de l'entreprise*

GEM-M04 : *Opérations de détail*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - créer une image pour un commerce de détail - analyser un emplacement et en justifier le choix - concevoir un plan de présentation efficace à l'aide des principes de conception et de disposition adoptés pour le magasin	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :	
	- un projet de conception de magasin - première partie : - choix d'un type précis de magasin de détail et création d'une image pour ce magasin - nom, créneau visé et identification des caractéristiques qui le distinguent.	15
	- un projet de conception de magasin - deuxième partie : - identification d'une communauté et d'un emplacement précis à l'intérieur de cette dernière pour le magasin choisi à la première partie.	15
	- un projet de conception de magasin - troisième partie : - conception de la façade du magasin à l'aide des principes de conception et de disposition pour l'emplacement choisi à la deuxième partie - conception de l'intérieur du magasin à l'aide des principes de conception et de disposition pour l'emplacement choisi à la deuxième partie.	20
	Matériel d'évaluation GEM-A07-1 : <i>Grille d'évaluation : Planifier un magasin de vente au détail</i>	40
	Norme de 2 pour chaque activité	

Module GEM-A07 : Installation d'un magasin de vente au détail (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - recommander un choix de fournisseurs et expliquer ce choix pour l'achat d'accessoires fixes et de matériel - préparer un calendrier d'entretien - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un projet de conception de magasin - quatrième partie - préparation d'une liste de fournisseurs ou de fournisseuses pour l'achat de meubles, d'accessoires fixes et de matériel pour le magasin choisi. - préparation d'un calendrier d'entretien des installations pour le nettoyage quotidien, l'entretien général et la décoration. Matériel d'évaluation - GEM-A07-1 : <i>Grille d'évaluation : Planifier un magasin de vente au détail (4^e partie)</i> Norme de 2 pour chaque activité - l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	10 Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Création d'une image pour le magasin	L'élève devrait : - discuter d'exemples de ce qui crée une image favorable : - nom du magasin - marché cible - qualité et prix des produits et des services - politique de vente au détail et services offerts (crédit, retours et garanties).	

Module GEM-A07 : Installation d'un magasin de vente au détail (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Choix d'un emplacement • Choix d'une communauté • Choix d'un emplacement précis	L'élève devrait : - passer en revue les stratégies de recherche commerciale; - décrire le type de magasin de détail qui l'intéresse particulièrement; - identifier le type de communauté (ville et quartier) d'un intérêt particulier; - énumérer les objectifs du magasin au sujet du marché ciblé, du milieu commercial et de la concurrence; - rédiger une liste préliminaire de communautés et faire des recherches à leur sujet; - comparer les communautés choisies, en éliminer et établir un ordre de préférence; - choisir la meilleure communauté pour le commerce de détail; - faire des recherches au sujet de divers emplacements à l'intérieur de la communauté; - déterminer l'ampleur de la circulation routière; - étudier les différents choix qui s'offrent pour l'emplacement : - comparaison des avantages de l'achat par rapport à ceux de la location - calcul de la façon de retirer le maximum possible des ventes - vérification de l'emplacement par rapport à l'image désirée - analyse d'une concurrence à grande échelle par rapport à une entreprise unique en son genre.	Voir ENT-M03 : <i>Marketing de l'entreprise</i>
Conception d'un plan de magasin	- analyser : - l'espace requis - la marche du travail (personnel employé et clientèle) - le matériel, l'affichage et la disposition physique;	

Module GEM-A07 : Installation d'un magasin de vente au détail (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Conception d'un plan de magasin (suite)	L'élève devrait : • traiter des éléments suivants et illustrer la façon de les incorporer : – moyens d'attirer la clientèle (venir, rester, acheter et revenir) – efficacité et service – souplesse et aspect pratique – sécurité (personnel et clientèle) – sûreté (marchandises et matériel) – entretien (quotidien, réparations et décoration); • faire des recherches au sujet des principes qui doivent prévaloir par rapport à la conception de la façade et de l'intérieur ainsi que de l'aménagement des lieux (produits en vedette, achats spontanés et produits de première nécessité ainsi que leur disposition); • comparer l'extérieur et l'intérieur de magasins offrant des gammes de produits semblables : – supermarchés – magasins à rayons – petits magasins – centres de service; • identifier les éléments pour lesquels il faut prévoir de l'espace dans le magasin; • décrire et illustrer ce qui suit : – aspect fonctionnel du plan – secteurs réservés à la vente et autres – matériel et ameublement – décoration – image de l'entreprise (à l'extérieur et à l'intérieur).	Une formation en design s'avère utile.
Gestion des installations	• élaborer un calendrier d'entretien et des plans de travail : – nettoyage quotidien – entretien général – décoration (promotions et maintien en bon état).	

Module GEM-A08 : Systèmes de bureau 2

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de gestion de l'information

Préalable : GEM-M05 : *Systèmes de bureau 1*

Description du Module : L'élève démontre des stratégies et des procédures de travail efficaces et de bonnes méthodes d'utilisation de l'équipement informatique. Il ou elle gère les processus reliés à la correspondance électronique et aux réunions d'affaires.

Paramètres du module : Accès à du matériel de bureautique

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : évaluer la qualité du milieu de travail et faire des recommandations pour l'améliorer	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un rapport de recherche qui portera sur : - les processus de changement - les descriptions de tâches et de rôles - le plan de travail - la formation. Matériel d'évaluation - GEM-A08-1 : <i>Processus de recherche : Systèmes de bureau 2 - Milieu de travail</i> Norme de 3 pour chaque activité	20
utiliser, de façon indépendante, des stratégies, des marches à suivre et du matériel électronique dans un bureau	- une expérience pratique dans un bureau réel ou reconstitué; la formation d'autres personnes sur au moins trois machines électroniques différentes; la démonstration de l'utilisation efficace de matériel de bureautique dans le cadre de la formation d'autres personnes. Matériel d'évaluation - GEM-A08-2 : <i>Activité d'évaluation : Systèmes de bureau II - Expérience pratique</i> Norme de 3 pour chaque activité	40

Module GEM-A08 : Systèmes de bureau 2 (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : décrire les marches à suivre pour la gestion des communications électroniques	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un guide administratif ou la démonstration d'une expérience de travail par rapport aux principes et aux marches à suivre pour le matériel de communication électronique en mettant l'accent sur : - le téléphone - le télécopieur - le courrier électronique ou l'Internet. Matériel d'évaluation - GEM-A08-3 : <i>Activité d'évaluation : Systèmes de bureau 2 - communication électronique</i> Norme de 3 pour chaque activité	20
planifier et diriger une réunion d'affaires	- une réunion d'affaires incluant : - la planification - la préparation - l'utilisation de stratégies efficaces - les tâches de suivi. Matériel d'évaluation - GEM-A08-4 : <i>Activité d'évaluation : Systèmes de bureau 2 - Réunion d'affaires</i> Norme de 3 pour chaque activité	20
démontrer ses compétences de base.	- l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Module GEM-A08 : Systèmes de bureau 2 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Milieu de travail	L'élève devrait : - examiner le processus de changement à l'intérieur d'un bureau dans le cadre de la modification du milieu de travail avec l'apparition de nouvelles technologies électroniques; - analyser le rôle changeant du personnel de bureau à différents niveaux (postes de débutant ou débutante, personnes superviseuses et personnes cadres supérieures); - examiner différentes descriptions de tâches : - responsabilités (directes et indirectes) - établissement des priorités - structure hiérarchique - possibilité de prendre des initiatives; - illustrer la marche du travail pour au moins une fonction à l'intérieur d'un bureau; - identifier les stratégies de perfectionnement des compétences et former d'autres personnes sur diverses machines électroniques; - comparer des guides administratifs pour établir le recoupement des pratiques et des marches à suivre; - proposer des stratégies à l'aide desquelles un bureau pourrait affermir son engagement de gestion de la qualité; - mettre en œuvre des stratégies visant à accroître la productivité des effectifs : - rationalisation et aménagement du temps de travail - établissement des priorités - gestion des ressources.	Prendre des bureaux de différents ordres de grandeur (p. ex., entreprises à domicile et grandes entreprises). Divers secteurs de l'économie (p. ex. : pétrole, services, juridique, immobilier, assurance, concessionnaires automobiles et soins de santé) Téléphone, photocopieurs, calculatrices, courrier électronique, télécopieurs et dictaphones

Module GEM-A08 : Systèmes de bureau 2 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Marches à suivre pour la gestion des communications électroniques	L'élève devrait : - décrire les différents systèmes de communication utilisés dans les entreprises : - téléphone - systèmes de messagerie vocale - courrier électronique - télécopieurs - Internet - téléconférences; - étudier diverses marches à suivre et divers protocoles de communication pour chacun des systèmes (p. ex. : répondre rapidement aux appels téléphoniques, livrer les télécopies sans tarder, répondre sur-le-champ aux messages envoyés par courrier électronique); - adopter des marches à suivre et des protocoles de communication efficaces dans le cadre de l'utilisation de différentes machines électroniques.	
Gestion des réunions	- identifier les marches à suivre au moment de la planification d'une réunion, officielle ou informelle; - décrire les stratégies à utiliser pour préparer une réunion; - décrire la façon efficace de diriger des réunions; - décrire les marches à suivre après les réunions.	L'ordre du jour d'une réunion commerciale peut tourner autour d'une discussion au sujet des compétences de base à l'intérieur des domaines des APA ou dans le cadre du <i>Profil des compétences</i> relatives à l'employabilité publié par le Conference Board du Canada.
Professionnalisme	- soigner son apparence et adopter une tenue vestimentaire appropriée au milieu du travail; - respecter le code de déontologie et les lois au sujet de l'utilisation du matériel électronique.	P. ex. : Loi sur les droits d'auteur

Module GEM-A09 : Stratégies de communication 3 : Rédaction technique

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de gestion de l'information

Préalable : Aucun

Description du Module : L'élève améliore des stratégies de communication écrite et orale nécessaires pour une gestion de l'information efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction technique et de composition à l'ordinateur lors de la préparation de rapports d'affaires officiels et de devis.

Paramètres du module : Accès à un poste de travail informatisé

Module d'accompagnement : GEM-M06 : *Stratégies de communication 2*

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : faire la critique de rapports techniques officiels	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - faire la lecture et la critique d'au moins deux rapports techniques officiels en tenant compte de leur organisation, de leur clarté, de leur portée et de l'utilisation de phrases bien construites, de structures grammaticales appropriées, de l'orthographe et de la ponctuation; suggérer des améliorations aux rapports. Matériel d'évaluation - GEMCOM-1 : <i>Activité d'évaluation : Stratégies de communication - lecture et critique d'un rapport technique</i>	20
rédiger un rapport technique officiel clair et concis qui répond aux besoins de l'utilisateur ou de l'utilisatrice	Norme de 3 : répondre à toute les questions - composer et mettre en page un rapport technique officiel dans un secteur d'intérêt; respecter le processus d'écriture prescrit pour sa rédaction (ébauche, rédaction, révision et lecture d'épreuves). Matériel d'évaluation - GEMCOM-2 : <i>Grille d'évaluation : Stratégies de communication - projet de rédaction</i> Norme de 3 pour chaque activité	60

Module GEM-A09 : Stratégies de communication 3 : Rédaction technique (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : - présenter oralement un rapport technique officiel en ayant recours à des aides visuelles - démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - une présentation orale d'au moins dix minutes portant sur un rapport technique officiel; emploi de stratégies de communication verbale efficaces, avec techniques non verbales et aides visuelles. Matériel d'évaluation - GEMCOM-3 : <i>Grille d'évaluation : Stratégies de communication - présentations orales</i> Norme de 3 pour chaque activité - l'observation de l'effort personnel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	20 Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Planification de la rédaction de rapports techniques	L'élève devrait : - identifier des exemples de rédaction technique : – modes d'emploi – rapports de recherche; - décrire les caractéristiques d'une bonne rédaction technique : – centrée sur le sujet et les besoins – précise (terminologie, marches à suivre et données) – claire, concise, complète et d'actualité; - étudier les différentes parties d'un rapport technique officiel : – page couverture – page de titre – table des matières – liste des illustrations – sommaire – corps du texte (énoncés, conclusions, recommandations et notes en bas de page) – annexes – bibliographie ou liste des références – lettre d'accompagnement; - identifier les compétences requises pour une bonne rédaction technique et en faire la preuve : – concentration – précision – esprit de synthèse; - lire et évaluer divers rapports techniques; - comparer la rédaction technique à d'autres types de rédaction; p. ex. : création littéraire, récit historique ou article de journal.	Des exemples de rédaction technique se retrouvent dans tous les domaines des APA

Module GEM-A09 : Stratégies de communication 3 : Rédaction technique (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Rédaction de rapports techniques efficaces	L'élève devrait : - faire des recherches au sujet des stratégies d'ébauche et les respecter lorsque vient le temps de rédiger des rapports techniques officiels : - déterminer l'objet du rapport - mettre les grandes lignes par écrit - faire la recherche - élaborer un système de prise de notes - préparer un schéma en regroupant toutes les sections; - rédiger la première version du document officiel en ayant recours à des programmes de traitement de texte, des modèles de structure et des stratégies efficaces pour la rédaction de rapports officiels telles que : - rédiger une section à la fois (le sommaire étant la dernière section à être rédigée) - avoir recours à des titres et des sous-titres pour faciliter la lecture; - avoir recours à des stratégies de révision telles que : - comparer le document rédigé au schéma - s'assurer que le but visé est atteint - s'assurer que le rapport est clair, concis et complet - vérifier l'exactitude des faits énoncés; - avoir recours à des stratégies de lecture d'épreuves : - vérifier les faits, les dates, les noms, les chiffres et les autres données statistiques - vérifier la structure des phrases, la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et la présentation.	
Communications orales	- faire des recherches au sujet des stratégies de présentation et en faire la critique; - identifier les types d'aides visuelles qu'il est possible d'utiliser dans le cadre d'une présentation; - répéter la présentation orale d'un rapport technique officiel en ayant recours à des aides visuelles et aux stratégies propres à une présentation efficace.	Tableaux, graphiques, diagrammes, illustrations et grandes lignes

Module GEM-A10 : Gestion des dossiers 2

Niveau : Avancé

Thème : Systèmes et stratégies de gestion de l'information

Préalable : GEM-M07 : *Gestion des dossiers 1*

INF-D05 : *Base de données 1*

Description du module : L'élève décrit les avantages d'un système automatisé de classement des dossiers. Les encodages numériques, par objet ou par emplacement, sont privilégiés.

Paramètres du module : Accès à un poste de travail informatisé et à un logiciel de bases de données.

Normes du programme et d'évaluation

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : étudier les notions fondamentales de gestion de fichiers électroniques	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - un test de concepts portant sur des questions liées aux éléments suivants : - systèmes fondamentaux de gestion de fichiers électroniques - systèmes d'encodage numériques, thématiques et géographiques. Matériel d'évaluation <i>Questions d'examen préparées par l'enseignant</i> Norme : 80 % de bonnes réponses	20
- planifier, créer et utiliser deux des systèmes de gestion de fichiers électroniques suivants : - numérique - par sujet - géographique	- la réalisation d'un projet de gestion de fichiers électroniques classés par ordre numérique, thématique et géographique : - choisir les dossiers à gérer par voie électronique - identifier les utilisateurs et utilisatrices du système - planifier et organiser le système - créer les systèmes de gestion des dossiers - utiliser le système pour conserver, récupérer, modifier et manipuler les dossiers - préparer des rapports (alphabétiques, numériques, thématiques et géographiques) à l'aide du système - recommander des façons d'améliorer le système. Matériel d'évaluation - GEM-A10-1 : <i>Activité d'évaluation : Projet de gestion de fichiers électroniques</i> - GEM-A10-2 : <i>Tableau de planification de gestion de dossiers</i> Norme de 2 pour chaque activité, degré de précision de 80 %	80

Module GEM-A10 : Gestion des dossiers 2 (suite)

Résultats d'apprentissage généraux (RAG)	Critères et conditions d'évaluation	Attribution suggérée
L'élève va : démontrer ses compétences de base.	L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur : - l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de l'apprentissage. Matériel d'évaluation - Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module	Incorporée tout au long du module

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Planification et organisation de fichiers électroniques	L'élève devrait : - définir des systèmes de classement automatisés et fournir des exemples; - présenter les avantages des systèmes de classement automatisés comparativement aux systèmes manuels; - étudier les marches à suivre pour assurer la sécurité des fichiers électroniques; - décrire le processus connu sous le nom de micrographie; - étudier les types de microfilms et leurs utilisations : - rouleau de film - microfiche - pochette de microfilm - cartes à fenêtre; - identifier et décrire le matériel électronique ainsi que les fournitures nécessaires à la création et à la mise à jour d'un système de gestion de fichiers électroniques; - connaître la différence entre la mémoire morte et la mémoire vive dans le cadre de la création d'un système de gestion de fichiers électroniques.	Une bonne maîtrise d'un progiciel de bases de données peut nécessiter un certain temps si l'élève ne s'y connaît pas beaucoup (voir Traitement de l'information et INF-D05 : <i>Base de données I</i> et INF-M07 : <i>Base de données 2</i>)

Module GEM-A10 : Gestion des dossiers 2 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Création d'un système de gestion thématique des dossiers	L'élève devrait : • identifier les dossiers qui sont gérés par ordre thématique ou qui devraient l'être; • expliquer les avantages et les inconvénients du classement thématique; • décrire les modes courants de classement thématique : – ordre alphabétique simple – système encyclopédique; • créer un système de gestion thématique de dossiers; • mettre en pratique les règles du classement thématique en indexant, encodant et conservant différents dossiers.	Les élèves peuvent préparer un guide de référence précisant les règles d'encodage.
Création d'un système de gestion numérique des dossiers	• identifier les dossiers qui sont gérés numériquement ou qui devraient l'être; • expliquer les avantages et les inconvénients du classement numérique; • décrire les modes de classement numériques usuels : – chiffres consécutifs – chiffres non consécutifs ou méthode du dernier chiffre; • expliquer les différences qui existent entre la méthode de classement des dossiers en fonction de chiffres consécutifs et de chiffres non consécutifs; • décrire comment les dossiers peuvent être classés selon un ordre chronologique; • créer un système de gestion numérique des dossiers; • mettre en pratique les règles du classement numérique en indexant, encodant et conservant différents dossiers.	

Module GEM-A10 : Gestion des dossiers 2 (suite)

Concepts	Résultats d'apprentissage spécifiques (RAS)	Notes
Création d'un système de gestion géographique des dossiers	L'élève devrait : • identifier les dossiers qui sont gérés géographiquement ou qui devraient l'être; • expliquer les avantages et les inconvénients du classement géographique; • expliquer les différences et les similitudes qui existent entre les méthodes géographique et alphabétique; • créer un système de gestion géographique de dossiers; • mettre en pratique les règles du classement géographique en indexant, encodant et conservant différents dossiers.	
Entreposage et contrôle des systèmes de gestion des dossiers	Faire ce qui suit pour chaque système de gestion de dossiers créé (thématique, numérique et géographique) : • entreposer de nouvelles données ou de nouveaux dossiers; • récupérer des données ou des dossiers; • trier des dossiers ou en faire la requête; • préparer un rapport; • manipuler et modifier des dossiers; • analyser des stratégies visant à empêcher la mauvaise gestion des dossiers.	

Matériel d'évaluation

Les pages suivantes contiennent les informations et les stratégies pour évaluer le rendement de l'élève ainsi que le matériel d'évaluation proprement dit.

Dans cette section du programme d'études, nous donnons les règles de base relatives aux niveaux de compétence que les élèves devraient atteindre pour réussir un module. L'objectif consiste à établir des normes d'évaluation qui seront à la fois justes, acceptables et stimulantes pour les élèves de l'intermédiaire et du secondaire.

Ce matériel permettra à l'enseignant ou à l'enseignante d'évaluer le rendement de l'élève de façon uniforme, quel que soit l'endroit où il ou elle demeure en Saskatchewan. Le développement des normes d'évaluation aidera à :

- augmenter la confiance entre les élèves, les parents, le commerce/l'industrie et les établissements postsecondaires relativement à la capacité de l'élève à démontrer les compétences décrites dans les modules complétés;
- encourager une évaluation juste et équitable des efforts de l'élève;
- permettre aux apprenants et apprenantes de centrer leurs efforts sur l'acquisition de connaissances et d'habiletés pertinentes;
- appuyer le partenariat entre le personnel enseignant et la communauté dans la planification et l'implantation des APA.

Table des matières

Évaluation du rendement de l'élève :

Évaluation du rendement de l'élève en APA	115
Évaluation du rendement de l'élève en Gestion et marketing.....	117

Matériel d'évaluation générique aux Arts pratiques et appliqués

Compétences de base (tableau de référence)	119
Barème de correction	123

Cadre d'évaluation

APAANA : Analyse d'une question d'actualité	125
APAEXP : Expériences pratiques (Techniques).....	127
APANEG : Négociation et débat	129
APAPRE : Présentations/Rapports	131
APAPRO : Processus de recherche.....	133

Matériel d'information générique au domaine Gestion et marketing

INFPOSTT : Grille d'évaluation - Poste de travail.....	135
GEMPRO : Activité d'évaluation : Profils de carrières.....	137
GEMCOM-1 : Activité d'évaluation : Stratégies de communication - Lecture et critique d'un rapport technique	138
GEMCOM-2 : Activité d'évaluation : Stratégies de communication - Projet de rédaction	139
GEMCOM-3 : Activité d'évaluation : Stratégies de communication - Présentations orales.....	141

Matériel d'évaluation spécifique aux modules du domaine Gestion et marketing

GEM-D01-1 : Présentations/Rapports : Projets de gestion et marketing.....	143
GEM-D02-1 : Présentations/Rapports : Portfolio du client ou de la cliente.....	145
GEM-D02-2 : Grille d'évaluation : Évaluation des techniques de vente d'un commis vendeur ou d'une commis-vendeuse.....	147
GEM-D02-3 : Grille d'évaluation : Évaluation du poste de travail d'un caissier ou d'une caissière.....	149
GEM-D03-1 : Grille d'évaluation : Stratégies de communication 1 - Simulation	151
GEM-M01-1 : Présentations/Rapports : Gérer pour la qualité	153
GEM-M02-1 : Activité d'évaluation : Publicité imprimée.....	155
GEM-M02-2 : Guide d'évaluation : Publicité imprimée originale.....	156
GEM-M03-1 : Guide d'évaluation : Manuel de commercialisation visuelle.....	157
GEM-M03-2 : Guide d'évaluation : Planification annuelle de commercialisation visuelle	159
GEM-M03-3 : Guide d'évaluation : Exemple de commercialisation visuelle.....	160

GEM-M03-4 : Activité d'évaluation : Évaluation d'une présentation visuelle	161
GEM-M04-1 : Processus de recherche : Principes et méthodes de vente au détail	162
GEM-M04-2 : Guide d'évaluation : Achat, réception et paiement de produits et services.....	164
GEM-M04-3 : Guide d'évaluation : Établissement des prix et contrôle des produits et services	166
GEM-M05-1 : Processus de recherche : Systèmes de bureau 1 - Milieu de travail.....	167
GEM-M05-2 : Activités d'évaluation : Systèmes de bureau 1 - Expériences pratiques.....	169
GEM-M05-3 : Guide d'évaluation : Systèmes de bureau 1 - Communications écrites.....	170
GEM-M05-4 : Guide d'évaluation : Systèmes de bureau I - Planification d'un voyage d'affaires.....	171
GEM-M07-1 : Grille d'évaluation : Projet de gestion des dossiers.....	173
GEM-A01-1 : Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise.....	174
GEM-A02-1 : Processus de recherche : L'entreprise au sein de l'économie canadienne.....	176
GEM-A03-1 : Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie mondiale.....	178
GEM-A03-2 : Échantillon de projet : Recherche sur le marché mondial	180
GEM-A03-3 : Processus de recherche : L'entreprise au sein de l'économie mondiale.....	183
GEM-A04-1 : Activité d'évaluation : Observation et critique de présentation de vente.....	185
GEM-A04-2 : Grille d'évaluation : Présentation de vente	187
GEM-A05-1 : Présentations/Rapports : Aperçu sur un média électronique.....	188
GEM-A05-2 : Activité d'évaluation : Publicité radiophonique et télévisée.....	189
GEM-A05-3 : Guide d'évaluation : Publicité radiophonique originale.....	190
GEM-A05-4 : Guide d'évaluation : Publicité télévisée originale.....	191
GEM-A06-1 : Activité d'évaluation : Comparaison de divers modes de transport.....	192
GEM-A06-2 : Activité d'évaluation : Étude des types de détaillants.....	193
GEM-A06-3 : Activité d'évaluation : Présentation des canaux de distribution	194
GEM-A07-1 : Grille d'évaluation : Planifier un magasin de vente au détail.....	195
GEM-A08-1 : Processus de recherche : Systèmes de bureau 2 - Milieu de travail	196
GEM-A08-2 : Activité d'évaluation : Systèmes de bureau 2 - Expérience pratique	198
GEM-A08-3 : Présentations/Rapports : Systèmes de bureau 2 - Communication électronique	199
GEM-A08-4 : Activité d'évaluation : Systèmes de bureau 2 - Réunion d'affaires	200
GEM-A10-1 : Activité d'évaluation : Projet de gestion de fichiers électroniques	201
GEM-A10-2 : Tableau de planification de gestion de dossiers	202

Évaluation du rendement de l'élève en APA

Les normes d'évaluation en APA se rapportent à deux types de compétences :

- ce qu'un élève **peut faire** :
 - **fabriquer** un produit (p. ex. : bol en bois, rapport, vêtement)
 - **démontrer** une méthode par des :
 - compétences reliées à un domaine (p. ex. : saisie sur clavier, coupe de cheveux, techniques de couture et procédures en laboratoire)
 - compétences de base (p. ex. : gestion des ressources, méthodes sécuritaires et travail en équipe).
- ce qu'un élève **sait** :
 - une base de connaissances nécessaire pour démontrer une compétence (joindre la théorie à la pratique).

Les APA définissent les normes d'évaluation sommative

Les normes d'évaluation et le matériel définis pour les modules des APA au début de chaque section de ce programme d'études se rapportent à l'évaluation sommative ou finale du rendement de l'élève.

L'évaluation faite tout au long de la période d'apprentissage (ou évaluation formative) servira à évaluer les progrès de l'élève. L'enseignant ou l'enseignante guide l'élève et répond à ses efforts d'apprentissage en identifiant et en évaluant des exercices et des activités, en soulignant les besoins d'amélioration, en produisant des rapports intermédiaires, en encourageant l'excellence, etc.

Le personnel enseignant choisira le type de stratégie d'enseignement et d'évaluation durant la période formative d'apprentissage. Puisque l'évaluation formative et l'évaluation sommative sont étroitement liées, l'enseignant ou l'enseignante peut modifier le matériel de cette section afin de l'utiliser durant le processus d'enseignement. Il peut aussi développer son propre matériel d'évaluation sommative pourvu que la norme soit conforme aux résultats d'apprentissage.

Rendu compte du rendement de l'élève

Lorsqu'un ou une élève peut démontrer **TOUTES** les compétences développées ou acquises, identifiées dans le module (résultats d'apprentissage généraux), l'enseignant ou l'enseignante mentionnera que le module a été complété avec succès. Ensuite, il ou elle utilisera une grille d'évaluation approuvée afin de déterminer le pourcentage d'attribution du module - une note minimale de 50 %.

Il est suggéré que le personnel enseignant se consulte afin d'assurer une pratique d'évaluation cohérente.

Composantes des normes d'évaluation en APA

Les composantes suivantes sont incluses dans chaque module :

- Les résultats d'apprentissage généraux (colonne de gauche ombrée du module) définissent les compétences développées ou acquises par l'élève afin de compléter un module. Chaque RAG définit et décrit les comportements critiques qui peuvent être mesurés et observés. L'élève doit atteindre le niveau de rendement spécifié pour **TOUS** les RAG d'un module afin de réussir.
- L'attribution suggérée (colonne de droite du module) fournit un guide de valeur relative entre les RAG et elle peut être utilisée pour planifier l'instruction.
- Les critères et conditions d'évaluation (colonne du milieu du module) forment le corps de l'évaluation des compétences de l'élève en spécifiant la norme du rendement et en incluant des références au matériel d'évaluation, lorsque c'est possible.
- Les critères définissent les comportements dont l'élève doit faire preuve afin d'atteindre la norme établie. Par exemple, les critères peuvent décrire les diverses techniques qui doivent être démontrées lorsqu'un outil est utilisé, et ou décrire les composantes minimales d'un projet que l'élève doit compléter.

Les conditions mettent l'accent sur les spécifications à partir desquelles la compétence d'un ou d'une élève peut être évaluée. Par

exemple, les conditions peuvent spécifier si l'évaluation devrait être chronométrée ou non, ou si l'élève devrait avoir accès à des ressources ou livres de référence.

La norme peut être définie par le matériel d'évaluation, inclus dans cette section (ou parfois dans des ressources d'apprentissage approuvées) et ou des échantillons de travaux d'élèves en français qui, lorsqu'ils sont disponibles, constituent des « modèles types ».

Le **matériel d'évaluation** inclus dans cette section du programme d'études (grilles, tableaux et cadres d'évaluation) est réparti en deux catégories :

- des instruments génériques à un domaine ou à tout le programme des APA; p. ex. : un barème d'évaluation de projet qui comprend une norme de 5 points, utilisée dans tous les domaines. D'autres instruments génériques incluent l'évaluation de rapports, de présentations et des grilles sur la sécurité en laboratoire. (Les noms de ces instruments incluent le code du domaine, p. ex. : « INF » pour le Traitement de l'information et un code pour le type d'instrument, p. ex. : « STD » pour saisie de textes et de données.)
- des instruments spécifiques à un module, p. ex. : grille d'évaluation pour évaluer un plan d'entreprise en **Entreprise et innovation** ou une grille pour l'esquisse, le dessin ou le modelage en **Design Technique et industriel**. (Les noms de ces instruments incluent le code du module; p. ex. : « INF-D01-1 » indique que c'est le premier instrument spécifique au module D01 en **Technologies de l'information**.)

Processus d'élaboration et de validation

Les colonnes « Critères et conditions » et « Attribution suggérée » ainsi que le matériel d'évaluation correspondant ont été validés avec la participation de plusieurs enseignants, d'associations/de personnes ressources et d'institutions postsecondaires. Le but est de préparer des normes et du matériel d'évaluation bien structurés qui :

- assurent la rigueur intellectuelle et le niveau approprié de défi
- sont directement reliés au type d'apprentissage décrit dans les normes du programme
- sont faciles à comprendre
- rendent la mise en application efficace
- peuvent offrir une mesure conforme aux attentes pour l'élève.

À mesure que les élèves et le personnel enseignant se servent des normes et du matériel d'évaluation, on s'attend à ce que les niveaux de rendement s'améliorent proportionnellement au nombre d'élèves qui peuvent atteindre le niveau de rendement spécifié. Par conséquent, les normes et le matériel d'évaluation devront toujours être suivis de près et révisés selon le besoin. Ceci permettra d'une part, à l'enseignant ou l'enseignante de maintenir une certaine rigueur, et d'autre part, aux élèves de relever des défis tout en leur facilitant la transition de l'école secondaire vers le marché du travail ou vers des programmes postsecondaires connexes.

Évaluation du rendement de l'élève en Gestion et marketing

L'évaluation en **Gestion et marketing** est en grande partie fondée sur la collecte de renseignements sur ce qu'un ou une élève a appris et sur ce qu'il ou elle est en mesure de faire ainsi que sur la comparaison de ces résultats aux normes précisées pour le programme.

L'évaluation du rendement de l'élève en **Gestion et marketing** porte tout autant sur la démarche que sur le produit final. Elle met principalement l'accent sur la capacité de l'élève à utiliser les connaissances et les habiletés acquises pour réaliser une tâche plutôt que de se limiter à la simple acquisition de ces connaissances et habiletés.

Matériel et stratégies d'évaluation

Plusieurs outils sont à la disposition du personnel enseignant pour consultation et utilisation. Nous avons tenté de faire l'élaboration du matériel d'évaluation le plus simplement possible, tout en donnant des directives et de l'aide aux enseignants. Ce matériel a donc été préparé dans l'intention de vous aider à évaluer le travail de l'élève d'une manière aussi précise et cohérente que possible, en établissant des normes de rendement pour des éléments que nous considérons importants dans l'ensemble du programme d'études ou dans un module en particulier. Ce matériel vous fournit aussi les normes relatives aux compétences de base que les élèves devraient démontrer tout au long de leur apprentissage.

Les outils développés prennent la forme de matériel d'évaluation sommatif. Selon la façon dont la classe est organisée, on peut se servir de ces outils lorsque l'élève indique qu'il est prêt ou qu'elle est prête pour l'évaluation finale, ou encore, lorsque toute la classe a terminé la période d'apprentissage.

Matériel d'évaluation générique aux APA

Le barème d'évaluation générique a été intégré dans plusieurs grilles des APA. Nous avons inclus dans cette section des cadres d'évaluation génériques permettant d'évaluer le processus suivi par l'élève lors d'un travail ou d'un projet. Ils se fondent sur le principe voulant que l'élève suive un processus particulier qui comprend des étapes progressives tout au long des projets. Ainsi chaque cadre d'évaluation démontre les attentes croissantes, allant du niveau débutant au niveau avancé, en passant par le niveau moyen.

Matériel d'évaluation générique à Gestion et marketing

La prospection des carrières est intégrée dans l'ensemble du domaine **Gestion et marketing**. Du matériel a été élaboré pour permettre l'évaluation de cet aspect précis. L'activité d'évaluation sur les profils de carrières (GEMPRO) a été conçue pour que les élèves puissent faire part des résultats de leurs recherches directement sur le document, avec facilité et efficacité.

En outre, le thème général de la gestion de l'information comprend trois documents génériques liés aux modules sur les stratégies de communication 1, 2 et 3 (GEMCOM-1/2/3). Ces documents sont utiles car ils permettent d'assurer le suivi et de montrer la progression de l'apprentissage tout au long de ces modules. Finalement, la grille d'évaluation du poste de travail du domaine **Technologies de l'information** (INFPOSTT) a été incluse dans les modules qui prévoient des activités liées au travail de bureau ou à la technologie.

Matériel d'évaluation spécifique à Gestion et marketing

Le matériel élaboré pour l'évaluation précise des RAG pour un module donné est, dans la plupart des cas, identifié à l'aide du numéro de ce module suivi d'un tiret et d'un chiffre déterminé (p. ex. : GEM-D02-2). Il est fait mention de ce matériel dans la section sur les critères et conditions d'évaluation de chaque module.

Le matériel d'évaluation définit les critères d'évaluation et précise le rendement minimal pour chaque tâche à exécuter selon un barème à cinq niveaux. Les normes ainsi établies permettent de déterminer si le niveau de rendement est approprié et si l'apprenant ou l'apprenante a répondu aux résultats d'apprentissage. Un certain nombre de documents d'évaluation ont été préparés à l'intention des élèves et la norme à atteindre est claire du fait que les élèves doivent remplir toutes les sections pour la tâche à exécuter, p. ex. : GEM-A06-1.

Un certain nombre de documents d'évaluation spécifiques à un module ont été préparés en respectant des modèles génériques aux APA et au domaine. Ces documents portent sur des ensembles d'habiletés de base ou spécifiques au domaine, comme :

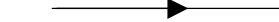
- la planification et la gestion,
- la collecte de renseignements et le traitement de l'information,
- les présentations/rapports, et
- la collaboration et le travail en équipe.

Compétences de base : Tableau de référence

Le tableau qui suit précise les compétences de base que l'élève va tenter de perfectionner et d'améliorer dans chacun des domaines et module des *Arts pratiques et appliqués* (APA). Les compétences de base de l'élève doivent être évaluées par des observations impliquant l'élève, le personnel enseignant, les pairs et autres, à mesure qu'ils répondent aux résultats d'apprentissage de chaque module. En général, il y a une progression dans la complexité de la tâche et dans l'effort que doit fournir l'élève, comme précisé dans le Cadre d'apprentissage*. **À mesure que l'élève progresse, il ou elle perfectionne les compétences acquises aux étapes précédentes.** Les élèves qui quittent l'école secondaire devraient se donner comme but de démontrer une performance correspondant à l'étape 3.

Suggestions de stratégies à utiliser en classe :

- Demander aux élèves de s'autoévaluer et de s'évaluer les uns les autres
- Tenir une discussion réfléchie (entre le personnel enseignant et l'élève)
- Souligner les points forts
- Souligner le progrès dans les différents modules des *Arts pratiques et appliqués*
- Insister sur les domaines à approfondir
- Inclure le portfolio de l'élève

Étape 1 — L'élève va :	Étape 2 — L'élève va :	Étape 3 — L'élève va :	Étape 4 — L'élève va :
La gestion de l'apprentissage			
☐ venir en classe préparé pour l'apprentissage ☐ suivre les instructions de base comme on le lui a appris ☐ acquérir des connaissances spécialisées, des habiletés et des attitudes ☐ trouver des critères pour évaluer des choix et prendre des décisions ☐ utiliser toute une variété de stratégies d'apprentissage	☐  ☐ suivre les instructions de façon quasi autonome ☐ se fixer des buts et établir les étapes pour les atteindre avec de l'aide ☐ appliquer des connaissances spécialisées, des habiletés et des attitudes à des situations concrètes ☐ trouver et appliquer une variété de stratégies efficaces pour résoudre des problèmes et prendre des décisions ☐ explorer et utiliser des stratégies d'apprentissage efficaces de façon quasi autonome	☐  ☐ suivre des instructions détaillées de façon autonome ☐ se fixer des buts clairs et établir des étapes pour les atteindre ☐ transposer et appliquer des connaissances spécialisées, des habiletés et des attitudes à différentes situations ☐ utiliser une variété d'habiletés en matière de pensée critique pour évaluer des situations, résoudre des problèmes et prendre des décisions ☐ choisir et utiliser des stratégies d'apprentissage efficaces ☐ coopérer avec les autres dans l'utilisation des stratégies d'apprentissage	☐  ☐  ☐ démontrer son autonomie dans l'apprentissage et la façon de se fixer et d'atteindre des buts ☐ transposer et appliquer l'apprentissage à de nouvelles situations; démontrer son engagement envers l'apprentissage permanent ☐ penser de façon critique et agir de façon logique pour évaluer des situations, résoudre des problèmes et prendre des décisions ☐  ☐ faire preuve de leadership dans l'utilisation efficace de stratégies d'apprentissage

Étape 1 — <i>L'élève va :</i>	Étape 2 — <i>L'élève va :</i>	Étape 3 — <i>L'élève va :</i>	Étape 4 — <i>L'élève va :</i>
La gestion des ressources			
☐ se conformer à des échéanciers établis; gérer efficacement le temps, les horaires, les plans d'activités ☐ se servir de l'information (ressources matérielles et humaines) comme on le lui a appris ☐ se servir de la technologie comme on le lui a appris (installations, équipement, fournitures), pour accomplir une tâche ou fournir un service ☐ entretenir, entreposer et ranger l'équipement et les fournitures comme on le lui a appris	☐ créer et se conformer à des échéanciers de façon quasi autonome; gérer efficacement le temps, les horaires et les plans d'activités ☐ avoir accès à toute une variété de renseignements pertinents (ressources matérielles et humaines) et s'en servir de façon quasi autonome ☐ utiliser la technologie comme on le lui a appris (installations, équipement et fournitures), pour accomplir une tâche ou fournir un service avec un minimum d'aide ou de supervision ☐ entretenir, entreposer et ranger l'équipement et les fournitures avec très peu d'aide	☐ créer et adopter des échéanciers de façon autonome; prioriser les tâches; gérer de façon efficace son temps, ses horaires et ses plans d'activités ☐ se servir de toute une variété de renseignements (ressources matérielles et humaines) et savoir quand il faut des ressources supplémentaires ☐ choisir et utiliser la technologie de façon appropriée (installations, équipement, fournitures) pour accomplir une tâche ou fournir un service de façon autonome ☐ entretenir, entreposer ou ranger l'équipement et les fournitures de façon autonome	☐ créer et adopter des échéanciers de façon autonome; gérer de façon efficace son temps, ses horaires, ses calendriers; prioriser les tâches de façon constante ☐ se servir de toute une variété de renseignements (ressources matérielles et humaines) pour compléter et améliorer les exigences de base ☐ reconnaître la valeur pécuniaire et intrinsèque de la gestion de la technologie (installations, équipement, fournitures) ☐ utiliser des techniques efficaces pour gérer des installations, du matériel et des fournitures
La résolution de problèmes et l'innovation			
☐ participer au processus de résolution d'un problème ☐ développer une variété d'habiletés et d'approches sur la résolution de problèmes ☐ appliquer des habiletés en résolution de problèmes à des cas clairement définis, à des buts spécifiques et à des contraintes : - en trouvant d'autres options - en évaluant d'autres options - en choisissant la solution appropriée - en agissant	☐ cerner un problème et choisir une approche appropriée de résolution de problèmes qui réponde adéquatement à des buts et à des contraintes spécifiques ☐ appliquer des habiletés de résolution de problèmes pour une activité dirigée ou autonome: - en trouvant des solutions de rechange - en évaluant les solutions de rechange - en choisissant la solution appropriée - en agissant	☐ avoir une pensée critique et agir de façon logique dans un contexte de résolution de problèmes ☐ transposer des habiletés en matière de résolution de problèmes à la vie réelle en créant de nouvelles possibilités ☐ préparer des plans de mise en œuvre ☐ reconnaître les risques	☐ cerner des problèmes et les résoudre efficacement ☐ trouver et suggérer de nouvelles idées pour effectuer le travail de façon créative : - en combinant les idées ou les renseignements de nouvelles manières - en faisant des liens entre des idées en apparence non reliées - en cherchant activement de nouvelles perspectives

Étape 1 — <i>L'élève va :</i>	Étape 2 — <i>L'élève va :</i>	Étape 3 — <i>L'élève va :</i>	Étape 4 — <i>L'élève va :</i>
La communication efficace			
☐ utiliser des habiletés de communication : lecture, écriture, illustration, parole ☐ utiliser la langue appropriée au contexte ☐ écouter pour comprendre et apprendre ☐ démontrer des compétences de relations interpersonnelles positives dans le cadre de contextes donnés	☐ communiquer des pensées, des sentiments et des idées pour justifier ou défendre une position en se servant de l'écriture, de l'oral ou du visuel ☐ se servir de façon appropriée d'un langage technique ☐ écouter et répondre pour comprendre et apprendre ☐ démontrer des compétences de relations interpersonnelles positives dans le cadre de différents contextes	☐ préparer et présenter de façon efficace des rapports pertinents, concis, écrits, visuels ou oraux en donnant des arguments raisonnés ☐ encourager, persuader, convaincre ou motiver des individus ☐ écouter et répondre pour comprendre, apprendre et enseigner ☐ démontrer des compétences de relations interpersonnelles positives dans la plupart des contextes	☐ négocier de façon efficace en cherchant à conclure une entente pouvant comporter un échange de ressources spécifiques ou en réglant des intérêts divergents ☐ négocier un consensus et travailler dans ce but ☐ écouter et répondre pour comprendre, apprendre, enseigner et évaluer ☐ promouvoir les habiletés de relations interpersonnelles positives chez les autres
Le travail en équipe			
☐ assumer ses responsabilités dans un projet de groupe ☐ travailler en collaboration avec ses pairs dans des situations données ☐ tenir compte des opinions et reconnaître les contributions des autres membres du groupe	☐  ☐ collaborer à la réalisation des objectifs du groupe ☐ maintenir l'équilibre entre parler, écouter et répondre lors des discussions de groupe ☐ tenir compte des sentiments et du point de vue des autres	☐ rechercher la façon la plus appropriée de travailler en équipe pour mieux répondre aux besoins et exploiter les points forts du groupe : la richesse d'une idée, les différents potentiels humains, la répartition du travail ☐  ☐ travailler en équipe : – encourager et soutenir les membres de l'équipe – aider les autres d'une manière positive – savoir être un bon dirigeant/exécutant, selon le besoin – négocier et parvenir à un consensus, selon le besoin	☐ guider et motiver l'équipe pour atteindre un niveau de rendement élevé ☐ comprendre la composition du groupe et s'y intégrer ☐ élaborer, valider et mettre en œuvre des plans qui offrent de nouvelles perspectives
Le sens des responsabilités			
L'assiduité			

Étape 1 — L'élève va : ☐ faire preuve de responsabilité en matière d'assiduité, de ponctualité et d'exécution d'une tâche La sécurité ☐ adopter des règles personnelles et environnementales en matière de santé et de sécurité ☐ prévoir les risques imminents et leur impact sur lui-même, sur les autres et sur l'environnement ☐ suivre les procédures appropriées pour répondre à une urgence L'éthique ☐ exprimer des jugements sur le bien-fondé de certaines conduites ou actions	Étape 2 — L'élève va : ☐ ☐ savoir reconnaître et adopter des règles personnelles et environnementales en matière de santé et de sécurité ☐ prévoir les risques imminents et potentiels et leur impact sur lui-même, sur les autres et sur l'environnement ☐ ☐ évaluer comment les jugements personnels touchent les pairs, la famille (p. ex. : le foyer et l'école) ou l'environnement	Étape 3 — L'élève va : ☐ ☐ établir et suivre des règles personnelles et environnementales en matière de santé et de sécurité ☐ ☐ ☐ évaluer les implications d'actions personnelles ou celles d'un groupe au sein d'une communauté plus large (p. ex. : un milieu de travail)	Étape 4 — L'élève va : ☐ ☐ transposer et appliquer des procédures personnelles et environnementales en matière de santé et des consignes de sécurité à divers environnements et situations ☐ ☐ ☐ assumer la responsabilité des actes qu'il pose pour régler des dangers immédiats ou potentiels ☐ analyser les implications d'actions personnelles ou celles d'un groupe dans un contexte mondial ☐ énoncer et défendre, sur demande, un code d'éthique personnel en fonction des besoins
Le cadre d'apprentissage			
• <i>Tâche simple</i> • <i>Environnement structuré</i> • <i>Apprentissage dirigé</i>	• <i>Tâche à variables limitées</i> • <i>Environnement moins structuré</i> • <i>Apprentissage quasi autonome</i>	• <i>Tâche à variables multiples</i> • <i>Environnement flexible</i> • <i>Apprentissage autonome en cherchant de l'aide, au besoin</i>	• <i>Tâche complexe</i> • <i>Environnement ouvert</i> • <i>Autonomie - motivation personnelle</i>

Barème de correction

B A R È M E	RUBRIQUE : ÉNONCÉ <i>(Les critères en italiques sont facultatifs.)</i>	LA TÂCHE OU LE PROJET EST-IL COMPLÉTÉ?	RÉSOLUTION DE PROBLÈMES : initiative de l'élève versus les directives ou l'appui du personnel enseignant	UTILISATION DES OUTILS, DES MATÉRIAUX ET DES PROCESSUS	NORMES DE QUALITÉ OU DE PRODUCTIVITÉ	TRAVAIL EN ÉQUIPE ET LEADERSHIP	SERVICE À LA CLIENTÈLE
	L'élève :						
4		a dépassé les résultats attendus.	planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome.	choisit et utilise avec efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.	<i>La qualité et la productivité, en particulier détails et finition, dépassent la norme.</i>	<i>dirige l'équipe vers la réalisation de ses objectifs.</i>	<i>analyse et assure des services de haute qualité à la clientèle.</i>
3		a atteint les résultats attendus.	planifie et résout les problèmes d'une manière autonome.	choisit et utilise avec efficacité : outils, matériaux et ou processus.	<i>La qualité et la productivité atteignent la norme de façon constante.</i>	<i>travaille en collaboration avec l'équipe, donne des idées et des suggestions pour améliorer le rendement</i>	<i>analyse et assure des services efficaces à la clientèle</i>

B A R È M E	RUBRIQUE : ÉNONCÉ <i>(Les critères en italiques sont facultatifs.)</i> L'élève :	LA TÂCHE OU LE PROJET EST-IL COMPLÉTÉ?	RÉSOLUTION DE PROBLÈMES : initiative de l'élève versus les directives ou l'appui du personnel enseignant	UTILISATION DES OUTILS, DES MATÉRIAUX ET DES PROCESSUS	NORMES DE QUALITÉ OU DE PRODUCTIVITÉ	TRAVAIL EN ÉQUIPE ET LEADERSHIP	SERVICE À LA CLIENTÈLE
2		a atteint les résultats attendus.	planifie et résout les problèmes avec peu d'aide.	choisit et utilise convenablement: outils, matériaux et ou processus.	<i>La qualité et la productivité atteignent la norme de façon satisfaisante</i>	<i>Travaille en collaboration avec l'équipe pour parvenir aux objectifs établis.</i>	<i>identifie et assure des services à la clientèle.</i>
1		a atteint les résultats attendus.	suit les directives d'un plan d'action.	utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.	<i>La qualité et la productivité atteignent la norme de façon satisfaisante</i>	<i>Travaille en équipe.</i>	<i>Assure un nombre limité de services à la clientèle.</i>
0		n'a pas atteint les résultats attendus.		Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement			

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
L'élève va : Préparation et planification - décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas - formuler une question importante sur le sujet - se servir de sources d'information scolaires et communautaires relatives à la question d'actualité - se servir d'une ou de plus d'une technique de collecte de l'information Analyse - clarifier différents points de vue sur la question, aux niveaux social, économique et environnemental - formuler une opinion sur la question et donner des raisons logiques la justifiant - formuler une opinion contraire sur la question et donner des raisons logiques la justifiant - indiquer des sources de conflits entre les différentes opinions - faire la distinction entre les faits et la fiction, les opinions, les théories	L'élève va : Préparation et planification - décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas, en expliquant les zones de désaccord - formuler une ou plusieurs questions sérieuses sur le sujet - se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes - se servir d'une gamme de techniques de collecte de l'information Analyse - classer par catégories différents points de vue sur la question, aux niveaux de la culture, l'éthique, l'économie, l'environnement et la santé - formuler une opinion sur la question et donner des raisons logiques la justifiant - formuler au moins deux opinions contraires sur la question et donner des raisons logiques justifiant chacune d'elles - décrire les rapports mutuels qui existent entre les différents points de vue - déterminer si l'information et les idées sont exactes, actuelles ou fiables	L'élève va : Préparation et planification - décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas, en expliquant les causes précises du désaccord - formuler des questions sérieuses sur le sujet - se servir d'une gamme de sources d'information pertinentes et reconnaître quand il faut plus de renseignements - faire preuve d'ingéniosité pour la cueillette de données Analyse - classer par catégories différents points de vue sur la question, aux niveaux de la culture, l'éthique, l'économie, l'environnement, la santé, la science et la politique - formuler une opinion sur la question et donner ses raisons justificatives - formuler au moins trois opinions contraires sur la question et donner des raisons sérieuses justifiant chacune d'elles - analyser les rapports mutuels qui existent entre les différents points de vue - reconnaître les tendances, les hypothèses, les valeurs sous-jacentes renfermées dans l'information et les idées

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
Collaboration et travail en équipe - partager le travail entre les membres d'un groupe d'une manière équitable - respecter les opinions des autres Évaluation de choix/Prise de décisions - indiquer les solutions de rechange utiles par rapport à la question d'actualité - établir des critères d'évaluation pour chacune des solutions de rechange, aux niveaux social, économique et environnemental - choisir une solution appropriée à partir des critères établis - réfléchir sur les forces et les faiblesses des décisions en tenant compte des conséquences - communiquer l'information dans un ordre chronologique afin de justifier les choix effectués ou les décisions prises	Collaboration et travail en équipe - partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable - respecter et prendre en considération les opinions des autres - régler les problèmes par voie de négociation Évaluation de choix/Prise de décisions - indiquer des solutions de rechange importantes et appropriées relatives à la question d'actualité - établir des critères de connaissances de base et de valeurs pour évaluer chacune des solutions, aux niveaux social, économique et environnemental - choisir une solution appropriée en montrant les différences de choix - évaluer les forces et les faiblesses des décisions en tenant compte des conséquences - communiquer l'information dans un ordre logique, avec des détails à l'appui, afin de justifier les choix effectués ou les décisions prises	Collaboration et travail en équipe - partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable - respecter et prendre en considération les opinions des autres - régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation Évaluation de choix/Prise de décisions - décrire en détail des solutions de rechange importantes et appropriées relatives à la question d'actualité - établir des critères de connaissances de base et de valeurs pour évaluer chacune des solutions, aux niveaux social, économique et environnemental - choisir une solution utile et appropriée en montrant les différences entre les choix - évaluer les forces et les faiblesses des décisions en tenant compte des conséquences - communiquer clairement les pensées, les sentiments, les idées pour justifier les choix effectués ou les décisions prises

Cadre d'évaluation : Expériences pratiques (Techniques)**APAEXP**

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
L'élève va : Gestion • se préparer pour faire l'expérience • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • suivre fidèlement les instructions • gérer son temps efficacement Travail en équipe • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable	L'élève va : Gestion • se préparer pour faire l'expérience • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement des instructions • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles Travail en équipe • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes par voie de négociation	L'élève va : Gestion • se préparer pour faire l'expérience • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement des instructions • planifier et gérer son temps efficacement et chronologiquement • montrer des qualités de chef en suivant les procédures habituelles • essayer de résoudre des problèmes avant de demander de l'aide Travail en équipe • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation • faire preuve d'aptitudes efficaces de communication

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
Utilisation de l'équipement et des matériaux - choisir et utiliser correctement l'équipement/les matériaux - utiliser des méthodes et des techniques sécuritaires - peser et mesurer avec précision - nettoyer l'équipement/le matériel avant de le ranger Techniques de recherche - recueillir de l'information d'au moins une source et la mettre en pratique - faire des prévisions pouvant être vérifiées - préparer et effectuer des expériences pour vérifier certaines prévisions - faire la différence entre les variables principales et les variables secondaires - obtenir des résultats pouvant être utilisés pour déterminer si certains aspects des prévisions sont exacts - résumer les résultats importants des expériences	Utilisation de l'équipement et des matériaux - choisir et utiliser correctement l'équipement/les matériaux - donner l'exemple en utilisant des méthodes et des techniques de travail sécuritaires - peser et mesurer avec précision - utiliser des méthodes d'hygiène appropriées - minimiser le gaspillage de matériel - avertir quand il y a des dangers potentiels et des réparations nécessaires Techniques de recherche - recueillir de l'information de différentes sources et la mettre en pratique - faire des prévisions pouvant être vérifiées - planifier, préparer et effectuer des expériences pour vérifier certaines prévisions - reconnaître et expliquer les variables principales et les variables secondaires - obtenir des résultats exacts pouvant confirmer ou infirmer certaines prévisions - résumer et appliquer les résultats obtenus des expériences	Utilisation de l'équipement et des matériaux - choisir et utiliser l'équipement ou les matériaux de façon autonome - montrer qu'il tient compte des méthodes et des techniques d'utilisation sécuritaires - peser et mesurer avec précision et efficacité - utiliser des méthodes d'hygiène appropriées - minimiser le gaspillage de matériel - prévoir les dangers potentiels et les interventions en cas d'urgence Techniques de recherche - utiliser l'information pertinente pour expliquer les observations - faire des prévisions pouvant être vérifiées - planifier, préparer et effectuer des expériences pour vérifier certaines prévisions - analyser les rapports entre les variables principales et les variables secondaires - obtenir des résultats exacts pouvant confirmer ou infirmer certaines prévisions et répondre aux questions s'y rapportant - résumer, appliquer et évaluer les résultats importants des expériences

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
L'élève va : Préparation et planification - décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas - formuler une question importante sur le sujet - se servir de sources d'information scolaires et communautaires relatives à la question d'actualité - se servir d'une ou de plusieurs techniques de collecte de l'information Analyse - formuler une opinion sur la question d'actualité et donner des raisons logiques la justifiant - expliquer pourquoi la question est importante en donnant des exemples de conséquences possibles - clarifier différents points de vue sur la question, aux niveaux social, économique et environnemental - faire la distinction entre faits et fiction/opinions/théories	L'élève va : Préparation et planification - décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas et expliquer les zones de désaccord - formuler au moins une question sérieuse sur le sujet - se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes - se servir d'une gamme de techniques de collecte de l'information Analyse - formuler une opinion sur la question d'actualité et donner des raisons logiques la justifiant - expliquer pourquoi la question est importante en donnant des exemples de conséquences possibles - classer par catégories différents points de vue sur la question, aux niveaux de la culture, l'éthique, l'économie, l'environnement et la santé - déterminer si l'information et les idées sont exactes, actuelles ou fiables	L'élève va : Préparation et planification - décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas et expliquer les causes précises du désaccord - formuler des questions sérieuses sur le sujet - se servir d'une gamme de sources d'information pertinentes et reconnaître quand il faut plus de renseignements - faire preuve d'ingéniosité pour la cueillette de données Analyse - formuler une opinion sur la question d'actualité et donner ses raisons la justifiant - expliquer pourquoi la question est importante en donnant des exemples de conséquences possibles et de ramifications - classer par catégories différents points de vue sur la question, aux niveaux de la culture, l'éthique, l'économie, l'environnement, la santé, la science et la politique - reconnaître les tendances, les hypothèses, les valeurs sous-jacentes contenues dans l'information et les idées

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
Collaboration et travail en équipe - travailler avec une variété de camarades de classe - partager information/opinions/suggestions dans des discussions de groupe - écouter et respecter les opinions des autres Négociation et débat - présenter dans un ordre logique un argument convaincant qui appuie une opinion adoptée par rapport à la question - répondre de façon pertinente aux arguments contraires - parler clairement afin que les arguments puissent être entendus - arriver à une compréhension commune des solutions de rechange et des conséquences principales ayant trait à la question	Collaboration et travail en équipe - travailler avec une variété de camarades de classe - partager information/opinions/suggestions en maintenant un équilibre entre le fait de prendre la parole et celui d'écouter - écouter et respecter les opinions des autres, en demandant, si nécessaire, des clarifications aux autres membres du groupe Négociation et débat - présenter dans un ordre logique un argument convaincant qui appuie une opinion adoptée, en amenant les points par ordre d'importance - répondre de façon pertinente et convaincante aux arguments contraires - parler clairement et sans hésitation afin que les arguments puissent être entendus - s'entendre, par le biais de la négociation, sur les solutions de rechange recommandées ayant trait à la question	Collaboration et travail en équipe - travailler avec un bon nombre de camarades de classe - partager information/opinions/suggestions en maintenant un équilibre entre le fait de prendre la parole et celui d'écouter - écouter et respecter les opinions des autres, en demandant, si nécessaire, des clarifications aux autres membres du groupe Négociation et débat - présenter dans un ordre logique un argument convaincant qui appuie une opinion adoptée, en amenant les points par ordre d'importance et en donnant de bonnes preuves pour chacun d'eux - réfuter de façon pertinente et convaincante les arguments contraires - parler clairement et sans hésitation afin que les arguments puissent être entendus de tous les participants - s'entendre, par le biais de la négociation, sur les solutions de rechange recommandées en conciliant les points de vue divergents

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
L'élève va : Préparation et planification - se fixer des objectifs et suivre les directives fidèlement - répondre à des questions imposées et suivre les étapes nécessaires pour trouver les réponses - se servir des sources d'information scolaires et communautaires - interpréter et organiser l'information dans un ordre logique - consigner l'information avec précision en se servant de la terminologie technique - gérer son temps efficacement	L'élève va : Préparation et planification - se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre - se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses - se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes - interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique - consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques - planifier et gérer son temps efficacement - recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre	L'élève va : Préparation et planification - se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre - se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses - se servir d'une gamme de sources d'information et identifier les situations où des ressources supplémentaires sont nécessaires - interpréter, organiser et combiner l'information d'une manière créative et réfléchie - consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques - planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités - évaluer et améliorer l'approche envisagée et faire un bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
Présentation - montrer qu'il ou elle peut se servir d'au moins un moyen de communication; p. ex. : <u>Écrit</u> : orthographe, ponctuation, grammaire, format de base <u>Oral</u> : projection de la voix, expression corporelle <u>Audiovisuel</u> : techniques et outils - se servir des principes de grammaire, des termes techniques lors de la révision et de la correction - formuler une introduction qui décrit l'objet du projet - communiquer l'information dans un ordre logique - terminer par une conclusion qui se base sur un résumé des faits - fournir une liste de références à partir d'au moins trois sources d'information	Présentation - montrer qu'il ou elle sait se servir d'au moins deux moyens de communication; p. ex. : <u>Écrit</u> : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non) <u>Oral</u> : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel <u>Audiovisuel</u> : techniques, outils et clarté - maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections - formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet - communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui - terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée - fournir une bibliographie qui comprend au moins cinq sources d'information pertinentes	Présentation - montrer qu'il ou elle sait se servir de divers moyens de communication; p. ex.: <u>Écrit</u> : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non, littéraire et technique) <u>Oral</u> : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel, enthousiasme, expérience antérieure visible <u>Audiovisuel</u> : techniques, outils, clarté, débit et rythme - maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections - formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet - communiquer des pensées, des sentiments et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion - terminer par une conclusion qui analyse et fait la synthèse de l'information rassemblée - fournir des indications montrant le sérieux de la recherche : bibliographie comprenant au moins sept sources d'information pertinentes

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
L'élève va : Préparation et planification - se fixer des objectifs et suivre les directives fidèlement - se conformer aux échéanciers établis - répondre aux questions imposées et suivre les étapes nécessaires pour trouver les réponses - gérer son temps efficacement Collecte et traitement de l'information - se servir des sources d'information scolaires et ou communautaires - se servir d'au moins une technique de collecte de l'information - interpréter et organiser l'information dans un ordre logique - consigner l'information avec précision en se servant d'une terminologie technique pertinente - savoir distinguer entre les faits et la fiction/les opinions/les théories - répondre aux questions de la rétroaction lorsque l'approche utilisée n'est pas efficace	L'élève va : Préparation et planification - se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre - établir un échéancier et s'y conformer - se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses - planifier et gérer son temps efficacement Collecte et traitement de l'information - avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires - se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information - interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique - consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente - établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information - recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre	L'élève va : Préparation et planification - se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre - établir un échéancier détaillé et s'y conformer - se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses - planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités Collecte et traitement de l'information - se servir d'une gamme de ressources et savoir reconnaître la nécessité de ressources supplémentaires - démontrer de la créativité dans la collecte de l'information - interpréter, organiser et combiner l'information avec créativité et sérieux - consigner l'information avec précision, tout en y ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente - reconnaître dans les sources d'information toute attitude biaisée, toute présomption et tout jugement de valeurs - évaluer et parfaire l'approche envisagée et faire le bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion

DÉBUTANT	MOYEN	AVANCÉ
Collaboration et travail en équipe - collaborer avec les membres du groupe - partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable Partage de l'information - montrer qu'il ou elle peut se servir d'au moins un moyen d'expression; p. ex. : écrit, oral ou audiovisuel - communiquer l'information dans un ordre logique - se servir correctement des principes de grammaire et de la terminologie technique - énumérer au moins trois sources d'information de base	Collaboration et travail en équipe - collaborer avec les membres du groupe - partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable - régler les problèmes par voie de négociation Partage de l'information - montrer qu'il ou elle peut se servir d'au moins deux moyens d'expression; p. ex. : écrit, oral ou audiovisuel - communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui - maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique - énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes	Collaboration et travail en équipe - collaborer avec les membres du groupe - partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable - régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation - faire preuve de leadership et d'habiletés efficaces en communication Partage de l'information - montrer qu'il ou elle peut se servir d'une variété de moyens d'expression; p. ex. : écrit, oral ou audiovisuel - communiquer des pensées, des sentiments et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion - maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique - fournir les preuves d'une documentation judicieuse en énumérant au moins sept sources d'information pertinentes

Grille d'évaluation : Poste de travail

INFPOSTT

Élève : _____

Module : GEM _____

Norme Pour atteindre la norme, l'élève doit démontrer les techniques illustrées ci-dessous. Les colonnes à la gauche de la grille indiquent la norme à atteindre aux niveaux débutant, moyen et avancé. Le barème de correction à la droite de la page définit les différents niveaux de compétence et devrait être appliqué pour évaluer le rendement de l'élève.

Observation	Norme minimale (Débutant)	Norme minimale (Moyen)	Norme minimale (Avancé)	Techniques obligatoires L'élève devrait :
—	1	2	3	Utilisation de l'équipement : ☐ ajuster convenablement : écran, clavier, bureau, chaise et autre équipement afin d'assurer un lieu de travail ergonomique, confortable et efficace ☐ maintenir une bonne posture ☐ se conformer aux exigences légales, morales et sécuritaires du logiciel/de l'ordinateur (droit d'auteur, système de protection de l'information, confidentialité) ☐ maintenir un lieu de travail propre et bien organisé
—	2	3	3	Gestion des fichiers : ☐ étiqueter, stocker, sauvegarder, utiliser et accéder à des fichiers et disquettes convenablement ☐ créer et utiliser correctement des noms de fichiers et de répertoires afin d'organiser l'information d'une façon logique ☐ sauvegarder, récupérer, déplacer, copier, supprimer et rebaptiser des fichiers et des répertoires selon le besoin
—	1	2	3	Gestion du temps/organisation : ☐ trouver/utiliser plusieurs sources d'aide (c.-à-d. imprimés, en direct, enseignant, collègues) ☐ accorder du temps pour les procédures de mise en marche et de fermeture ☐ gérer son temps efficacement
—	2	3	3	Professionnalisme : ☐ prendre l'initiative pour évaluer et ajuster le processus de travail ainsi que les produits afin de s'assurer de répondre aux exigences de la norme ☐ réagir aux problèmes et relever le défi par une pensée critique et créatrice ☐ utiliser convenablement la terminologie pertinente

Barème de correction

4	L'élève démontre une initiative dépassant les techniques/habiletés attendues.
3	L'élève démontre habituellement toutes les techniques/habiletés désignées et a rarement eu besoin d'aide.
2	L'élève démontre toutes les techniques/habiletés désignées et, à l'occasion, a eu besoin d'aide.
1	L'élève démontre la plupart des techniques/habiletés désignées et a souvent eu besoin d'aide.
0	L'élève ne démontre pas les techniques/habiletés désignées.

Réflexions/Commentaires :

Activité d'évaluation : Profils de carrières**GEMPRO****Norme : trois profils de carrières****Secteur de prospection des carrières : _____****Module _____****Profil de carrière n° 1****Profil de carrière n° 2****Profil de carrière n° 3**

Titre du poste :	Titre du poste :	Titre du poste :
Description (tâches, conditions de travail)	Description (tâches, conditions de travail)	Description (tâches, conditions de travail)
Exigences relatives aux études	Exigences relatives aux études	Exigences relatives aux études
Possibilités d'emploi	Possibilités d'emploi	Possibilités d'emploi
Possibilités d'avancement	Possibilités d'avancement	Possibilités d'avancement
Échelle des salaires et avantages sociaux	Échelle des salaires et avantages sociaux	Échelle des salaires et avantages sociaux
Pensez-vous aimer ce type de travail? Pourquoi? Pourquoi pas?	Pensez-vous aimer ce type de travail? Pourquoi? Pourquoi pas?	Pensez-vous aimer ce type de travail? Pourquoi? Pourquoi pas?
Références utilisées (livre, entrevues, etc.)	Références utilisées (livre, entrevues, etc.)	Références utilisées (livre, entrevues, etc.)

Activité d'évaluation : Stratégies de communication - Lecture et critique d'un rapport technique GEMCOM-1

Norme : GEM2060 - Lire et critiquer au moins 3 rapports techniques non officiels - Norme de 2 GEM3080 - Lire et critiquer au moins 2 rapports techniques officiels - Norme de 3	Élève(s)
Répondre aux questions ci-dessous et offrir des commentaires sur chacun des rapports.	Module

Première critique

Titre du poste :
Quel est l'objet principal du rapport?
À qui est-il destiné?
Le contenu est-il clair et concis? Expliquer.
Qu'est-ce qui en fait un rapport cohérent, complet et correct?
Qu'est-ce qui montre qu'il a été relu et corrigé?
Suggestions qui permettront de l'améliorer.

Deuxième critique

Titre du poste :
Quel est l'objet principal du rapport?
À qui est-il destiné?
Le contenu est-il clair et concis? Expliquer.
Qu'est-ce qui en fait un rapport cohérent, complet et correct?
Qu'est-ce qui montre qu'il a été relu et corrigé?
Suggestions qui permettront de l'améliorer.

Troisième critique

Titre du poste :
Quel est l'objet principal du rapport?
À qui est-il destiné?
Le contenu est-il clair et concis? Expliquer.
Qu'est-ce qui en fait un rapport cohérent, complet et correct?
Qu'est-ce qui montre qu'il a été relu et corrigé?
Suggestions qui permettront de l'améliorer.

Grille d'évaluation : Stratégies de communication - Projet de rédaction

GEMCOM-2

Élève : _____

Module : GEM _____

Norme minimale	Débutant	Norme minimale	Moyen	Norme minimale	Avancé
	<u>Correspondance</u> - Rédiger les documents suivants en passant par les étapes de la planification, de la composition, de la révision et de la relecture ☐ lettre commerciale personnelle ☐ lettre commerciale ☐ note de service ☐ note envoyée par courrier électronique		<u>Rapports techniques (non officiels)</u> - Rédiger au moins 2 rapports non officiels sur un sujet d'intérêt. Préciser les titres ci-dessous : 1. 2.		<u>Rapports techniques (officiels)</u> - Rédiger au moins un rapport officiel sur un sujet d'intérêt. Préciser le titre ci-dessous : 1.
1	<u>Planification</u> ☐ identifier l'objet principal ☐ identifier les destinataires ☐ identifier les détails à inclure ☐ faire des recherches (au besoin) ☐ organiser la rédaction selon le modèle AIDA (attention, intérêt, désir, action) ☐ énumérer les détails dans un ordre logique ☐ choisir la présentation appropriée	2	<u>Planification</u> ☐ identifier l'objet principal ☐ identifier les destinataires ☐ identifier les détails à inclure ☐ faire des recherches (au besoin) ☐ organiser la rédaction selon le modèle AIDA (attention, intérêt, désir, action) ☐ énumérer les détails dans un ordre logique ☐ choisir la présentation appropriée	3	<u>Planification</u> ☐ identifier l'objet principal ☐ identifier les destinataires ☐ identifier les détails à inclure ☐ faire des recherches (au besoin) ☐ organiser la rédaction selon le modèle AIDA (attention, intérêt, désir, action) ☐ énumérer les détails dans un ordre logique ☐ choisir la présentation appropriée

Grille d'évaluation : Stratégies de communication - Projet de rédaction (suite)
GEMCOM-2

Norme minimale	Débutant	Norme minimale	Moyen	Norme minimale	Avancé
1	<u>Composition</u> ☐ transmettre le message en étant clair, correct, cohérent, concis et complet ☐ utiliser le ton approprié ☐ vérifier la signification (corriger les fautes d'orthographe et les erreurs typographiques)	2	<u>Composition</u> ☐ transmettre le message en étant clair, correct, cohérent, concis et complet ☐ utiliser le ton approprié ☐ vérifier la signification (corriger les fautes d'orthographe et les erreurs typographiques)	3	<u>Composition</u> ☐ transmettre le message en étant clair, correct, cohérent, concis et complet ☐ utiliser le ton approprié ☐ vérifier la signification (corriger les fautes d'orthographe et les erreurs typographiques)
1	<u>Révision/Relecture</u> ☐ vérifier les faits, les dates, les noms et les chiffres ☐ vérifier la syntaxe, la grammaire et la ponctuation ☐ montrer les corrections faites par 2 autres personnes qui ont revu le texte • Première personne _____ • Deuxième personne _____ ☐ mettre à profit la rétroaction constructive pour réviser le texte	2	<u>Révision/Relecture</u> ☐ vérifier les faits, les dates, les noms et les chiffres ☐ vérifier la syntaxe, la grammaire et la ponctuation ☐ montrer les corrections faites par 2 autres personnes qui ont revu le texte • Première personne _____ • Deuxième personne _____ ☐ mettre à profit la rétroaction constructive pour réviser le texte	3	<u>Révision/Relecture</u> ☐ vérifier les faits, les dates, les noms et les chiffres ☐ vérifier la syntaxe, la grammaire et la ponctuation ☐ montrer les corrections faites par 2 autres personnes qui ont revu le texte • Première personne _____ • Deuxième personne _____ ☐ mettre à profit la rétroaction constructive pour réviser le texte

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Activité d'évaluation : Stratégies de communication - Présentations orales

GEMCOM-3

Élève : _____

Module : GEM _____

Norme minimale	Moyen - Stratégies de communication 2	Norme minimale	Avancé - Stratégies de communication 3
	<u>Présentation orale</u> - Effectuer une présentation orale en ayant recours à des stratégies de communication efficaces ☐ au moins 5 minutes ☐ sujet _____		<u>Présentation orale</u> - Effectuer une présentation orale portant sur un rapport technique officiel en ayant recours à des stratégies de communication efficaces ☐ au moins 10 minutes ☐ utilisation d'aides visuelles ☐ titre du rapport technique officiel _____
2	<u>Planification de la présentation</u> ☐ choisir un sujet d'intérêt approprié pour l'animateur ou l'animatrice ☐ identifier l'objet de la présentation ☐ identifier l'auditoire visé ☐ tenir compte de la durée imposée ☐ faire la preuve des recherches effectuées	3	<u>Planification de la présentation</u> ☐ identifier l'auditoire visé ☐ tenir compte de la durée imposée ☐ faire la preuve des recherches effectuées ☐ préparer des aides visuelles
2	<u>Organisation de la présentation</u> ☐ Introduction • s'assurer de l'attention de l'auditoire • présenter ses lettres de créance • fournir les grandes lignes de la présentation ☐ Corps de la présentation • déterminer l'ordre logique des grands points abordés • fournir des preuves à l'appui des grands points présentés ☐ Conclusion • résumer les grandes lignes de la présentation • offrir des recommandations ou présenter des mesures à prendre • montrer à l'auditoire qu'on a fait le tour de la question • s'assurer que l'auditoire a compris l'idée principale ou le point le plus important	3	<u>Organisation de la présentation</u> ☐ Introduction • s'assurer de l'attention de l'auditoire • présenter ses lettres de créance • fournir les grandes lignes de la présentation ☐ Corps de la présentation • déterminer l'ordre logique des grands points abordés • fournir des preuves à l'appui des grands points présentés ☐ Conclusion • résumer les grandes lignes de la présentation • offrir des recommandations ou présenter des mesures à prendre • montrer à l'auditoire qu'on a fait le tour de la question • s'assurer que l'auditoire a compris l'idée principale ou le point le plus important

Norme minimale	Moyen - Stratégies de communication 2	Norme minimale	Avancé - Stratégies de communication 3
2	<u>Exécution</u> ☐ suivre des notes plutôt qu'un texte préparé d'avance ☐ avoir un langage corporel positif (position du corps, gestes avec les mains) ☐ parler clairement (ton, débit, volume) ☐ établir et maintenir un contact visuel avec l'auditoire ☐ être à l'affût des signes non verbaux de l'auditoire ☐ poser des questions et fournir des réponses de façon positive ☐ tenir compte de la durée imposée	3	<u>Exécution</u> ☐ suivre des notes plutôt qu'un texte préparé d'avance ☐ avoir un langage corporel positif (position du corps, gestes avec les mains) ☐ parler clairement (ton, débit, volume) ☐ établir et maintenir un contact visuel avec l'auditoire ☐ être à l'affût des signes non verbaux de l'auditoire ☐ poser des questions et fournir des réponses de façon positive ☐ tenir compte de la durée imposée

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Élève : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Projet de gestion	4 3 2 1 0 S/O
Projet de marketing	4 3 2 1 0 S/O
Vente au détail	4 3 2 1 0 S/O
Commercialisation	4 3 2 1 0 S/O
Présentations/Rapports	4 3 2 1 0 S/O

Norme de 1 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Vente au détail

Contenu :

- ☐ expliquer le rôle de la vente au détail sur le marché
- ☐ présenter les grandes lignes de l'évolution de la vente au détail
- ☐ discuter du rôle de la technologie
- ☐ décrire les principales fonctions de la vente au détail :
 - achat
 - vente
 - commercialisation

- se fixer des objectifs et suivre les directives fidèlement
- répondre à des questions imposées et suivre les étapes nécessaires pour trouver les réponses
- se servir des sources d'information scolaires et communautaires
- interpréter et organiser l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision en se servant de la terminologie technique
- gérer son temps efficacement

Commercialisation

Contenu :

- faire le lien entre, d'une part, les notions de planification, d'organisation, de direction et de surveillance, et, d'autre part :
 - la vie personnelle et familiale
 - les organisations locales, notamment les écoles
 - les entreprises locales, petites et grandes

- identifier et analyser différentes stratégies de commercialisation pour :
 - le produit
 - le prix
 - l'endroit
 - la promotion
 - le service

□ Présentations/Rapports

- montrer qu'il peut se servir d'au moins un moyen de communication; p. ex. :
Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format de base
Oral : projection de la voix, expression corporelle
Audiovisuel : techniques et outils
- se servir des principes de grammaire, des termes techniques lors de la révision et de la correction
- formuler une introduction qui décrit l'objet du projet
- communiquer l'information dans un ordre logique
- terminer par une conclusion qui se base sur un résumé des faits
- fournir une liste de référence à partir d'au moins trois sources d'information (p. ex. : livres, entrevues, bandes vidéo, etc.)

- ☐ énumérer les caractéristiques générales et les types de décisions pour chaque partie du marketing mix, notamment le produit, le prix, la promotion, l'endroit, les consommateurs et les concurrents
- ☐ concevoir le prototype d'un produit
ou
- ☐ choisir un produit existant
- ☐ concevoir et effectuer une mini-étude de marché pour le produit
- ☐ effectuer des recommandations pour le marketing du produit
- ☐ montrer les liens qui existent entre les tâches à exécuter et les décisions de marketing prises chaque jour sur le marché

Élève : _____

Observations	Critères
4 3 2 1 0	L'élève va : ☐ Préparation et planification • se fixer des objectifs et suivre les directives fidèlement • répondre à des questions imposées et suivre les étapes nécessaires pour trouver les réponses • se servir des sources d'information scolaires et communautaires • interpréter et organiser l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision en se servant de la terminologie technique • gérer son temps efficacement
4 3 2 1 0	Contenu du portfolio du client ou de la cliente ☐ décrire les marchés-cibles, notamment les participants, les données démographiques et psychographiques pour : – un produit – un commerce de détail – un service ☐ analyser au moins 5 publicités imprimées dans des journaux ou des revues et indiquer 5 motifs d'achat différents présentés ☐ identifier 3 achats effectués récemment et indiquer : – s'il s'agissait de souhaits ou de besoins et pourquoi – quels ont été les facteurs qui ont influé sur chacun de ces achats ☐ décrire le modèle AIDA et comment il est utilisé pour influencer les achats
4 3 2 1 0	☐ Présentations/Rapports • montrer qu'il peut se servir d'au moins un moyen de communication; p. ex. : <u>Écrit</u> : orthographe, ponctuation, grammaire, format de base <u>Oral</u> : projection de la voix, expression corporelle <u>Audiovisuel</u> : techniques et outils • se servir des principes de grammaire, des termes techniques lors de la révision et de la correction • formuler une introduction qui décrit l'objet du projet • communiquer l'information dans un ordre logique • terminer par une conclusion qui se base sur un résumé des faits • fournir une liste de référence à partir d'au moins 3 sources d'information (p. ex. : livres, entrevues, bandes vidéo, etc.)

Norme de 1 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

**Grille d'évaluation : Évaluation des techniques de vente
d'un commis vendeur ou d'une commis-vendeuse**

GEM-D02-2

Élève : _____

Lieu de formation : _____

Observations	Critères
4 3 2 1 0	L'élève va : se présenter au travail ☐ se présenter au travail pour les périodes prévues ☐ arriver suffisamment tôt pour se préparer et préparer le magasin
4 3 2 1 0	offrir des services à la clientèle de qualité ☐ montrer qu'il ou elle connaît les produits en magasin ☐ respecter les marches à suivre pour l'ouverture et la fermeture ☐ accueillir les clients de façon appropriée ☐ être sympathique et apporter son aide au moment de la vente ☐ s'occuper des plaintes des clients ☐ faire ce qu'il faut au moment de quitter le client
4 3 2 1 0	exécuter des tâches non liées à la vente ☐ respecter la politique et les marches à suivre du magasin ☐ garder les tablettes bien remplies ☐ participer à l'entretien général des lieux ☐ s'occuper de la commercialisation visuelle (produits sur les tablettes ainsi qu'étalages en magasin et de vitrine) ☐ aider à la préparation des campagnes publicitaire (création de publicité, d'affiches, etc.)
4 3 2 1 0	travailler en collaboration ☐ s'entendre avec ses collègues de travail ☐ aider ses collègues au besoin pour équilibrer la charge de travail ☐ participer à la résolution des problèmes et à la prise des décisions
4 3 2 1 0	présenter les caractéristiques personnelles souhaitées ☐ se vêtir de façon convenable pour le travail ☐ être fiable ☐ agir avec empressement, enthousiasme et confiance ☐ s'engager à l'endroit d'un service à la clientèle de qualité

Norme de 3 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

**Grille d'évaluation : Évaluation du poste de travail
d'un caissier ou d'une caissière**

GEM-D02-3

Élève : _____

Lieu de formation : _____

Observations	Critères
4 3 2 1 0	L'élève va : préparer la caisse enregistreuse ☐ compter l'argent dans le fonds de caisse et confirmer l'exactitude du montant indiqué ☐ s'assurer que le tiroir-caisse est bien organisé ☐ s'assurer que le total des ventes et le compte de clients sont à zéro ☐ identifier la clé et le code du terminal, le cas échéant ☐ s'assurer que le ruban de caisse et la bande de contrôle présents suffiront
4 3 2 1 0	servir les clients ☐ accueillir les clients et les clientes de façon appropriée ☐ être sympathique et apporter son aide au moment de la vente ☐ emballer la marchandise comme il se doit ☐ faire ce qu'il faut au moment de quitter le client ou la cliente
4 3 2 1 0	enregistrer les ventes ☐ enregistrer les ventes avec précision (au moins 5 articles chaque fois) ☐ manipuler l'argent remis de façon appropriée ☐ rendre la monnaie en utilisant le moins de billets et de pièces possible ☐ faire le compte pour le client ou la cliente, du montant de la vente jusqu'à la somme qui avait été remise
4 3 2 1 0	respecter les marches à suivre pour la fermeture de la caisse/du terminal ☐ remettre à zéro le total des ventes et le compte de clients ☐ produire un ruban de vérification détaillé des ventes de la journée ☐ retirer la bande de contrôle et remettre le ruban dans la machine ☐ organiser le fonds de caisse et retirer l'argent des ventes de la journée
4 3 2 1 0	effectuer le rapprochement des sommes reçues ☐ compter l'argent et remplir les rapports de vente ☐ remplir un bordereau de dépôt pour les ventes de la journée ☐ organiser l'argent du dépôt (pièces et billets)

**Grille d'évaluation : Évaluation du poste de travail
d'un caissier ou d'une caissière (suite)**

GEM-D02-3

Norme de 3 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève : _____

Observations	Critères
	L'élève va : communiquer par téléphone 4 ☐ répondre rapidement (avant la troisième sonnerie) 3 ☐ identifier l'entreprise et ou s'identifier soi-même 3 ☐ mettre l'interlocuteur ou l'interlocutrice à l'aise : – voix (amicale, posée) 2 – niveau de langue (professionnel et soutenu) – ton (intéressé) 1 ☐ écouter attentivement ☐ mettre en communication avec quelqu'un d'autre au besoin 0 ☐ s'occuper de diverses situations de façon appropriée; p. ex. : interlocuteur ou interlocutrice en attente, plaintes, insistance ☐ prendre des messages sans erreur
	communiquer en personne 4 ☐ faire preuve d'un véritable empressement ☐ sourire amicalement et garder un contact visuel 3 ☐ accueillir avec bonne humeur les visiteurs et visiteuses et les clients et clientes ☐ se souvenir des noms et reconnaître les visages des visiteurs et des clients 2 ☐ respecter le protocole selon la situation; p. ex. : utilisation du nom de famille, du prénom ou du titre 1 ☐ se vêtir de façon appropriée selon la situation ☐ faire preuve de courtoisie, de compréhension et de respect 0 ☐ démontrer les compétences voulues selon la situation ☐ s'occuper de diverses situations de façon appropriée; p. ex. : présentations, accueil des visiteurs et visiteuses et des clients et clientes, situations difficiles ou embarrassantes

Norme de 1 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève(s) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Gestion de la qualité	4 3 2 1 0 S/O
Rôle des gérants	4 3 2 1 0 S/O
Analyse de la gestion	4 3 2 1 0 S/O
Révision critique	4 3 2 1 0 S/O
Présentations/Rapports	4 3 2 1 0 S/O

Norme de 2 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Liste de contrôle - Tâches - Intermédiaire

L'élève va :

□ Préparation et planification

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques
- planifier et gérer son temps efficacement
- recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre

Gestion de la qualité**Contenu :**

- décrire le rôle des clients, des employés et des gérants par rapport à l'élaboration de systèmes et de stratégies pour l'amélioration de la qualité
- explorer le rôle des équipes et de la collaboration par rapport à l'amélioration de la qualité
- expliquer qui prend les décisions, dans une organisation, au sujet des changements visant l'amélioration de la qualité

Rôle des gérants**Contenu :**

- identifier 4 études de cas de sources différentes (p. ex. : télévision, vidéos, revues, articles, coupures de journaux ou livres)
- analyser chaque étude de cas :
 - donner un bref aperçu de l'organisation et de sa structure de gestion
 - décrire comment les gérants incitent (ou découragent) les améliorations dans une organisation en raison des stratégies de planification, d'organisation, de direction, de mise en œuvre et de contrôle utilisées
 - donner ses impressions quant aux stratégies utilisées
 - proposer des stratégies s'il lui revenait de gérer l'organisation

Analyse de la Gestion**Contenu :**

- identifier un domaine ayant besoin d'être amélioré
- définir le problème
- décrire les buts et donner les raisons pour changer le système (définir le système en place et les stratégies utilisées et préciser la façon de les améliorer)
- planifier les changements
- mettre le plan en œuvre
- contrôler les changements
- évaluer le plan et faire état du degré de réussite ou d'échec des mesures prises
- apporter les modifications nécessaires

Révision critique**Contenu :**

- présenter un résumé du système de gestion en place en mettant l'accent sur les points suivants :
 - vue d'ensemble
 - stratégies et utilisation
 - arguments pour et arguments contre
 - points de vue personnels

□ Présentations/Rapports

- montrer qu'il ou elle sait se servir d'au moins deux moyens de communication; p. ex. :
 - Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non)
 - Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel
 - Audiovisuel : techniques, outils et clarté
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections
- formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet
- communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui
- terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée
- fournir une bibliographie qui comprend au moins cinq sources d'information pertinentes

Élève(s) : _____

Norme : Trouver et évaluer au moins 3 publicités imprimées en remplissant toutes les sections ci-dessous.**Première publicité imprimée**

Nom de la revue, du journal, etc.
Identification du marché ciblé.
Objectif de la publicité.
Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA.
Identification des éléments présentés. ☐ titre ☐ caractéristique dominante ☐ texte ☐ éléments connexes (suggestion de vente) ☐ prix ☐ logo (signature) ☐ autres renseignements (p. ex. : adresse, téléphone, heures, etc.) ☐ bordures ☐ nombre limité de polices de caractères ☐ utilisation efficace des espaces vides
Commentaire au sujet de la présentation générale.

Deuxième publicité imprimée

Nom de la revue, du journal, etc.
Identification du marché ciblé.
Objectif de la publicité.
Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA.
Identification des éléments présentés. ☐ titre ☐ caractéristique dominante ☐ texte ☐ éléments connexes (suggestion de vente) ☐ prix ☐ logo (signature) ☐ autres renseignements (p. ex. : adresse, téléphone, heures, etc.) ☐ bordures ☐ nombre limité de polices de caractères ☐ utilisation efficace des espaces vides
Commentaire au sujet de la présentation générale.

Troisième publicité imprimée

Nom de la revue, du journal, etc.
Identification du marché ciblé.
Objectif de la publicité.
Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA.
Identification des éléments présentés. ☐ titre ☐ caractéristique dominante ☐ texte ☐ éléments connexes (suggestion de vente) ☐ prix ☐ logo (signature) ☐ autres renseignements (p. ex. : adresse, téléphone, heures, etc.) ☐ bordures ☐ nombre limité de polices de caractères ☐ utilisation efficace des espaces vides
Commentaire au sujet de la présentation générale.

Élève : _____

Nom du produit : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	Créativité et netteté ☐ toutes les parties de la publicité sont attrayantes ☐ la publicité ne donne pas l'impression d'être surchargée ☐ l'idée est originale, unique et ingénieuse
4 3 2 1 0	Disposition ☐ les polices de caractères choisies conviennent au produit ou au magasin ☐ les espaces vides rehaussent l'apparence générale de la publicité ☐ la publicité focalise l'attention sur un point (qui attire le regard) ☐ la publicité est fluide (chaque élément est placé à l'endroit qui convient et le regard du lecteur passe naturellement d'un élément à un autre) ☐ les parties de la publicité forment un tout et se rapportent à l'objectif visé
4 3 2 1 0	Composantes d'une publicité ☐ <i>titre</i> qui attire l'attention ☐ <i>illustration</i> dominante qui permet au lecteur ou à la lectrice de savoir sur quoi la publicité porte ☐ <i>texte</i> qui a un lien avec le produit et en fait comprendre les avantages ☐ <i>logo</i> bien connu présent
4 3 2 1 0	Arguments de vente ☐ la publicité fait en sorte que le lecteur ou la lectrice passera à l'action ☐ le lecteur prend connaissance d'autres renseignements pertinents; p. ex. : heures d'ouverture du magasin, adresse, numéro de téléphone ☐ des mots d'action sont utilisés pour inciter le client ou la cliente à se présenter au magasin; p. ex. : offre ou quantités limitées
4 3 2 1 0	Présentation orale ☐ explication de la façon dont l'objectif est atteint et de la section du journal où la publicité devrait être insérée ☐ description de la façon dont le modèle AIDA a servi à la conception de la publicité

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève(s) : _____

Types d'étalages	
☐	présenter et décrire les types suivants d'étalages extérieurs ☐ ouvert ☐ fermé ☐ semi-fermé
☐	présenter et décrire les types suivants d'étalages intérieurs ☐ en vitrine ☐ sur étagère de gondole ☐ sur table ☐ sur rebord ☐ assemblés ☐ sur plate-forme ☐ architecturaux ☐ encadrement-boîtage
Étalagisme	
☐	démontrer l'effet produit par les lignes suivantes : ☐ verticales ☐ horizontales ☐ courbes ☐ diagonales
☐	présenter des exemples des formes suivantes et de leur utilisation : ☐ géométriques ☐ organiques ☐ positives ☐ négatives
☐	démontrer la connaissance et l'utilisation des éléments suivants : ☐ disque des couleurs ☐ effets produits par différentes couleurs ☐ couleurs monochromes ☐ couleurs analogues ☐ couleurs triadiques ☐ couleurs complémentaires
☐	démontrer l'effet produit par 5 textures différentes ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____
☐	démontrer la connaissance et l'utilisation du poids et des dimensions ☐ gros ou petit ☐ pâle ou foncé ☐ surdimensionné ☐ avant-plan ou arrière-plan

Principes de conception	
☐	démontrer et expliquer quand utiliser chacun des motifs suivants : ☐ interface ☐ escaliers ☐ pyramide ☐ zigzag ☐ répétition ☐ radiation
☐	démontrer et expliquer l'utilisation des principes de conception suivants : ☐ harmonie ☐ contraste ☐ rythme ☐ proportion ☐ mise en relief ☐ unité
☐	démontrer et expliquer les types d'équilibre suivants : ☐ formel ☐ informel
☐	démontrer et expliquer les types d'éclairage suivants : ☐ direct ☐ indirect

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Guide d'évaluation : Planification annuelle de commercialisation visuelle

Norme : Préparer le plan de commercialisation visuelle d'une entreprise précise pour une année civile (**au moins 8 idées d'étalages pour l'année**). Il faut préciser dans chaque cas le type d'étalage, le thème, la marchandise, les accessoires et les fournitures en plus de faire un croquis de la présentation de la marchandise, des éléments de design et des principes adoptés. Ces idées pourront être utilisées ultérieurement pour des étalages.

Description de l'étalage			
☐	Mois ou saison et occasion soulignée	☐	Accessoires et fournitures nécessaires
☐	Type d'étalage, thème ou idée	☐	Couleurs
☐	Marchandise utilisée	☐	Disposition et principes adoptés

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

☐ Croquis de l'étalage.

Élève : _____

Thème de la présentation : _____

Observations	Critères
4 3 2 1 0	Faculté d'attirer l'attention ☐ la caractéristique dominante attire l'attention ☐ une toile de fond appropriée est utilisée ☐ les couleurs, l'éclairage et les accessoires donnent plus d'éclat au thème et à la marchandise ☐ l'idée est originale, unique et ingénieuse
4 3 2 1 0	Disposition ☐ la quantité appropriée de marchandise est utilisée ☐ de bonnes proportions sont respectées pour tous les éléments ☐ l'utilisation des lignes et des principes de design attire le regard vers un point précis ☐ la disposition des articles est logique ☐ l'étalage est bien équilibré (formel ou informel)
4 3 2 1 0	Arguments de vente ☐ l'étalage crée un intérêt et un désir pour la marchandise ☐ le client peut trouver et se concentrer sur les articles les plus importants ☐ des articles connexes sont aussi présentés ☐ les différentes parties de l'étalage forment un tout
4 3 2 1 0	Excellence technique et propreté ☐ les fournitures sont utilisées de façon efficace pour l'étalage de la marchandise ☐ tous les accessoires sont propres et en bon état ☐ la toile de fond, le plafond, le plancher et la vitre sont bien propres ☐ l'affiche a un caractère professionnel

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Activité d'évaluation : Évaluation d'une présentation visuelle

GEM-M03-4

Élève(s) : _____

Norme : Au moins trois observations en remplissant toutes les sections.

Apparence générale	Éléments et principes de conception
☐ Nom du magasin et emplacement	☐ Équilibre formel ou informel de la présentation. Justifier ses observations.
☐ Occasion soulignée et thème choisi	☐ Unité de l'étalage réalisée ou non (décrire)
☐ Marchandise présentée (articles en vente)	☐ Couleurs et combinaisons utilisées
☐ Accessoires utilisés pour mettre en valeur le thème et la marchandise	☐ Disposition précise ou combinaison de dispositions utilisée (expliquer)
☐ Fournitures nécessaires pour mettre la touche finale (fil de pêche, pistolet agrafeur, etc.)	☐ Utilisation de lumières (le cas échéant, décrire)
	☐ Autres éléments et principes de design utilisés pour l'étalage

Impression globale						
Mauvaise	☐	☐	☐	☐	☐	Excellente
	0	1	2	3	4	
Réflexions de l'élève au sujet de l'impression globale						

Élève(s) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Collecte et traitement de l'information	4 3 2 1 0 S/O
Contenu	4 3 2 1 0 S/O
Collaboration et travail en équipe	4 3 2 1 0 S/O
Partage de l'information	4 3 2 1 0 S/O

Norme de 2 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Liste de contrôle - Tâches

L'élève va :

☐ Préparation et planification

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- établir un échéancier et s'y conformer
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- planifier et gérer son temps efficacement

☐ Collecte et traitement de l'information

- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

☐ Contenu

- effectuer des recherches et présenter un rapport au sujet de la politique et des marches à suivre d'un magasin précis :
 - ventes et services
 - crédit et recouvrement
 - sécurité du magasin
 - ressources humaines
 - tenue des livres de comptes

☐ Collaboration et travail en équipe

- collaborer avec les membres du groupe
- partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
- régler les problèmes par voie de négociation

☐ Partage de l'information

- montrer qu'il ou elle peut se servir d'au moins deux moyens d'expression; p. ex. : écrit, oral ou audiovisuel
- communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
- énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

Réflexions/Commentaires :

Guide d'évaluation : Achat, réception et paiement de produits et services

GEM-M04-2

Élève : _____

Lieu de formation : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ Préparation et planification • se préparer pour exécuter la tâche • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • respecter les règles de bienséance qui s'appliquent au travail dans un bureau • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles
4 3 2 1 0	Achat de biens et de services ☐ identifier et classer les produits et services pouvant être achetés (aspect pratique, achat réfléchi, consommation courante, etc.) ☐ déterminer l'étape à laquelle ils en sont dans le cycle de la mode ☐ évaluer, pour au moins 2 fournisseurs, la qualité, la quantité, les prix et les délais de livraison pour différentes marchandises ☐ demander à au moins 2 fournisseurs de présenter un devis pour différentes marchandises ☐ choisir la marchandise à commander ☐ préparer les bons de commande ☐ conserver des stocks appropriés ☐ expliquer les modalités d'expédition offertes à l'acheteur; p. ex. : franco départ usine, destination en port payé
4 3 2 1 0	Réception des produits et services ☐ décrire les marches à suivre aux quais de déchargement ☐ recommander les types de vérifications à effectuer pour différentes marchandises; p. ex. : directe, au hasard, par sondage, qualité ☐ recommander une politique ou des marches à suivre pour des marchandises endommagées ou des articles manquants
4 3 2 1 0	Paiement des produits et services ☐ vérifier l'exactitude des factures ☐ calculer les dates d'échéance des factures ☐ calculer le montant des rabais ou des remises au comptant ainsi que la somme nette à acquitter ☐ enregistrer le paiement des factures dans un journal ☐ payer les factures par chèque
4 3 2 1 0	☐ Travail en équipe • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes par voie de négociation

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Guide d'évaluation : Établissement des prix et contrôle des produits et services

GEM-M04-3

Élève : _____

Lieu de formation : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ <u>Préparation et planification</u> • se préparer pour exécuter la tâche • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles
4 3 2 1 0	<u>Prix des produits et services</u> ☐ déterminer la meilleure façon d'indiquer les prix pour différentes marchandises ☐ calculer le montant de la majoration en fonction du coût et du prix de vente au détail ☐ déterminer pourquoi et quand baisser les prix ☐ calculer le montant du démarquage ☐ calculer quel est le seuil de rentabilité ☐ créer des étiquettes de prix appropriées pour des marchandises ☐ évaluer les incidences de la politique
4 3 2 1 0	<u>Contrôle des produits et services</u> ☐ évaluer et recommander des méthodes de contrôle des stocks pour différentes marchandises (PEPS, DEPS, permanent, importance de la rotation des stocks) ☐ faire l'inventaire des marchandises ☐ préparer une liste d'inventaire et faire les calculs qui s'imposent ☐ calculer la rotation des stocks et en expliquer l'objet ☐ comparer différentes méthodes de stockage (dans le magasin ou en entrepôt) ☐ recommander des marches à suivre pour l'amélioration du contrôle des stocks
4 3 2 1 0	☐ <u>Travail en équipe</u> • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes par voie de négociation

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève(s) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Collecte et traitement de l'information	4 3 2 1 0 S/O
Contenu	4 3 2 1 0 S/O
Collaboration et travail en équipe	4 3 2 1 0 S/O
Partage de l'information	4 3 2 1 0 S/O

Norme de 2 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Liste de contrôle - Tâches

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- établir un échéancier et s'y conformer
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- planifier et gérer son temps efficacement

☐ **Collecte et traitement de l'information**

- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

Contenu - décrire et analyser un bureau choisi :

- ☐ type d'entreprise et milieu de travail
- ☐ organigramme
- ☐ explication (justification) de l'organisation physique du bureau

Contenu (suite)

- ☐ expliquer comment les tâches sont définies pour les employés (p. ex. : descriptions, travail individuel ou en équipe, etc.)
- ☐ expliquer comment la direction appuie ou non un engagement dans le sens d'une amélioration constante :
 - satisfaction des clients
 - leadership
 - relations avec les employés et formation
 - travail en équipe (détails à l'appui)
- ☐ identifier et évaluer le matériel utilisé au bureau (tenir compte du matériel sur place, de l'accès à ce matériel et des questions de sécurité)

☐ **Collaboration et travail en équipe**

- collaborer avec les membres du groupe
- partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
- régler les problèmes par voie de négociation

☐ **Partage de l'information**

- montrer qu'il ou elle peut se servir d'au moins deux moyens d'expression; p. ex. : écrit, oral ou audiovisuel
- communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
- énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

Réflexions/Commentaires :

**Activité d'évaluation : Systèmes de bureau 1 -
Expériences pratiques**

GEM-M05-2

Élève : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ <u>Préparation et planification</u> • se préparer pour exécuter la tâche • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • respecter les règles de bienséance qui s'appliquent au travail dans un bureau • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles
4 3 2 1 0	<u>Utilisation du matériel</u> - Préciser le type et le modèle de chaque appareil indiqué ci-dessous ☐ choisir et utiliser le matériel électronique approprié ☐ faire fonctionner efficacement : _____ ☐ faire fonctionner efficacement : _____ ☐ faire fonctionner efficacement : _____ ☐ démontrer les techniques et procédures de sécurité ☐ respecter les procédures pour l'entretien et la réparation des appareils ainsi que pour la commande de fournitures de bureau ☐ réduire au minimum le gaspillage
4 3 2 1 0	☐ <u>Travail en équipe</u> • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes par voie de négociation

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

**Guide d'évaluation : Systèmes de bureau 1 -
Communications écrites**

GEM-M05-3

Élève : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ Préparation et planification • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes • interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement • recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre
4 3 2 1 0	Contenu du guide administratif ou démonstration d'une expérience de travail - Pour les envois de communications écrites ☐ traiter le courrier qui entre - politique et marches à suivre pour l'ouverture, l'organisation et la distribution ☐ traiter le courrier qui sort - politiques et procédures pour les adresses ainsi que pour la cueillette, la mise à la poste et la livraison, notamment au moyen de services prioritaires ☐ utiliser divers services postaux - politiques et marches à suivre pour la prise de décisions au sujet des services postaux appropriés ou des services de messagerie privés
4 3 2 1 0	☐ Présentations/Rapports (le cas échéant) • montrer qu'il ou elle sait se servir d'au moins deux moyens de communication; p. ex : <u>Écrit</u> : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non) <u>Oral</u> : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel <u>Audiovisuel</u> : techniques, outils et clarté • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui • terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

**Guide d'évaluation : Systèmes de bureau 1 -
Planification d'un voyage d'affaires**

GEM-M05-4

Élève : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ Préparation et planification • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes • interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement • recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre
4 3 2 1 0	Contenu - planification d'un voyage d'affaires ☐ élaborer un scénario de voyage d'affaires et le planifier ☐ communiquer avec au moins deux agences de voyages pour recueillir l'information nécessaire ☐ prendre des décisions au sujet de l'agence de voyages à choisir et les justifier en tenant compte des éléments suivants • mode(s) de transport • hébergement • passeport et assurance pour frais médicaux • devises ☐ prêter une attention spéciale aux voyages internationaux ☐ préparer un itinéraire en tenant compte du déroulement logique, exact et complet des activités, ainsi qu'en prenant les dispositions nécessaires pour les services complémentaires requis, le cas échéant ☐ préparer un budget et des demandes de remboursement, en étant précis et en joignant les pièces requises à l'appui
4 3 2 1 0	☐ Présentations/Rapports • montrer qu'il ou elle sait se servir d'au moins deux moyens de communication; p. ex. : <u>Écrit</u> : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non) <u>Oral</u> : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel <u>Audiovisuel</u> : techniques, outils et clarté • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui • terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée • fournir une bibliographie qui comprend au moins cinq sources d'information pertinentes

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Grille d'évaluation : Projet de gestion des dossiers

GEM-M07-1

Élève : _____

Lieu de formation : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ Préparation et planification • se préparer pour exécuter la tâche • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • respecter les règles de bienséance qui s'appliquent au travail dans un bureau • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles pour la gestion des dossiers
4 3 2 1 0	Utilisation d'un système de classement par ordre alphabétique ☐ démontrer de façon pratique, à l'aide d'un ensemble de dossiers donné, l'utilisation d'un système de classement par ordre alphabétique : • indexer au moins 50 dossiers en faisant appel à toutes les règles de base pour le classement par ordre alphabétique • faire les renvois nécessaires • classer les dossiers par ordre alphabétique à l'intérieur d'un système existant
4 3 2 1 0	Récupération de dossiers classés par ordre alphabétique ☐ aller chercher les dossiers demandés ☐ respecter les marches à suivre pour indiquer qu'un dossier a été pris, p. ex. : guide ou chemise de sortie ☐ reclasser les dossiers ☐ analyser les stratégies utilisées pendant le projet de classement ☐ faire des recommandations visant l'amélioration des stratégies

Norme de 1 pour chaque tâche

Précision de 65 % requise

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève(s) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Organigrammes	4 3 2 1 0 S/O
Théories de gestion	4 3 2 1 0 S/O
Rôles et responsabilités	4 3 2 1 0 S/O
Succès ou échec	4 3 2 1 0 S/O
Problème de gestion	4 3 2 1 0 S/O
Présentations/Rapports	4 3 2 1 0 S/O

Norme de 2 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Liste de contrôle - Tâches - Avancé

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- se servir d'une gamme de sources d'information et identifier les situations où des ressources supplémentaires sont nécessaires
- interpréter, organiser et combiner l'information d'une manière créative et réfléchie
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques
- planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités
- évaluer et améliorer l'approche envisagée et faire un bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion

Organigrammes**Contenu :**

- ☐ dessiner l'organigramme de l'entreprise pour chacune des structures organisationnelles suivantes :
 - fonctionnelle
 - mixte
 - géographique
 - matricielle
- ☐ préciser, sur chaque organigramme :
 - les niveaux de gestion (supérieur, et intermédiaire) et de supervision
 - les canaux de communication et l'acheminement de l'information

Théories de gestion**Contenu :**

- ☐ choisir trois théories de gestion et en faire la critique
- ☐ donner un aperçu général de la théorie
- ☐ identifier les points forts et les faiblesses de chacune
- ☐ identifier quelle structure organisationnelle convient le mieux à chacune
- ☐ choisir la théorie avec laquelle il ou elle se sent le plus à l'aise et donner les raisons de ce choix
- donner son opinion au sujet des tendances futures

Rôles et responsabilités**Contenu :**

- ☐ expliquer les tâches et responsabilités propres aux secteurs suivants : recherche et développement, production et fabrication, finances et comptabilité, marketing, achats, administration et ressources humaines

Succès ou échec**Contenu :**

- ☐ choisir ou se voir confier trois études de cas
- ☐ présenter un résumé sur la nature de chaque entreprise
- ☐ décrire les caractéristiques qui assurent le succès ou l'échec de l'entreprise
- ☐ identifier comment le degré de succès ou d'échec est mesuré dans chaque cas

Problème de gestion**Contenu :**

- ☐ identifier le problème de gestion du point de vue de l'entreprise
- ☐ présenter les avantages et les inconvénients perçus
- ☐ recommander diverses solutions au problème de gestion
- ☐ recommander une série de mesures et les défendre

Présentations/Rapports

- montrer qu'il ou elle sait se servir de divers moyens de communication; p. ex. :
 - Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non, littéraire et technique)
 - Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel, enthousiasme, expérience antérieure visible
 - Audiovisuel : techniques, outils, clarté, débit et rythme
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections
- formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet
- communiquer des pensées, des impressions et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion
- terminer par une conclusion qui analyse et fait la synthèse de l'information rassemblée
- fournir des indications montrant le sérieux de la recherche : bibliographie comprenant au moins sept sources d'information pertinentes

**Processus de recherche : L'entreprise au sein de
l'économie canadienne**

GEM-A02-1

Élève(s) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Collecte et traitement de l'information	4 3 2 1 0 S/O
Économie canadienne	4 3 2 1 0 S/O
Problème économique	4 3 2 1 0 S/O
Collaboration et travail en équipe	4 3 2 1 0 S/O
Partage de l'information	4 3 2 1 0 S/O

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Liste de contrôle - Tâches

L'élève va :

- ☐ Préparation et planification
 - se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
 - établir un échéancier et s'y conformer
 - se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
 - planifier et gérer son temps efficacement

☐ **Collecte et traitement de l'information**

- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

Économie canadienne - rapport ou présentation

Contenu :

- ☐ décrire l'économie mixte canadienne
- ☐ expliquer les objectifs du système économique canadien
- ☐ présenter des exemples de produits et de services fournis par les secteurs public et privé
- ☐ décrire le modèle en circuit et le rôle des bénéfices
- ☐ produire un schéma temporel du cycle commercial canadien au cours des 50 dernières années et des mesures prises afin de stabiliser l'économie

Contenu (suite) :

- ☐ expliquer la façon dont les revenus sont acquis et dépensés
- ☐ décrire le rôle de la Banque du Canada et d'autres institutions financières
- ☐ élaborer et expliquer des graphiques qui portent sur l'offre et la demande

Problème économique - exposé de principe

Contenu :

- ☐ identifier un problème
- ☐ résumer les inquiétudes de toutes les parties
- ☐ faire état de sa propre position
- ☐ recommander des mesures à prendre
- ☐ Collaboration et travail en équipe
 - collaborer avec les membres du groupe
 - partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
 - régler les problèmes par voie de négociation
- ☐ Partage de l'information
 - montrer qu'il ou elle peut se servir d'au moins deux moyens d'expression; p. ex. : écrit, oral ou audiovisuel
 - communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
 - maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
 - énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

Réflexions/Commentaires :

**Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de
l'économie mondiale**

GEM-A03-1

Élève(s) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Comparaison d'entreprises internationales	4 3 2 1 0 S/O
Analyse d'études de cas	4 3 2 1 0 S/O
Présentations/Rapports	4 3 2 1 0 S/O

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Liste de contrôle - Tâches

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- se servir d'une gamme de sources d'information et identifier les situations où des ressources supplémentaires sont nécessaires
- interpréter, organiser et combiner l'information d'une manière créative et réfléchie
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques
- planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités
- évaluer et améliorer l'approche envisagée et faire un bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion

☐ **Comparaison d'entreprises internationales -**

effectuer des recherches sur au moins quatre entreprises (deux dans des pays développés et deux autres dans les pays en voie de développement) et rédiger un rapport incluant :

Contenu :

- nom de la société ainsi que les produits ou services importés ou exportés
- structure organisationnelle, p. ex. : multinationale, petite entreprise
- systèmes et stratégies de gestion et de marketing utilisés
- contraintes et autres éléments dont il est tenu compte dans le cadre d'échanges commerciaux avec des nations étrangères, p. ex. : langue, transport
- enjeux locaux découlant de la concurrence mondiale

☐ **Analyse d'études de cas**

Contenu :

- choisir ou se voir confier quatre études de cas
- présenter une synthèse de la nature de chaque entreprise
- présenter les stratégies de gestion utilisées
- présenter les stratégies de marketing utilisées
- présenter son opinion au sujet des entreprises commerciales

☐ **Présentations/Rapports**

- montrer qu'il ou elle sait se servir de divers moyens de communication; p. ex. :
Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non, littéraire et technique)
Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel, enthousiasme, expérience antérieure visible
Audiovisuel : techniques, outils, clarté, débit et rythme
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections
- formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet
- communiquer des pensées, des impressions et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion
- terminer par une conclusion qui analyse et fait la synthèse de l'information rassemblée
- fournir des indications montrant le sérieux de la recherche : bibliographie comprenant au moins sept sources d'information pertinentes

Réflexions/Commentaires :

Projet de recherche sur le marché mondial

Dans le cadre de ce projet de recherche, vous devrez travailler en équipe de deux. Il faut choisir deux pays, un développé et un autre en voie de développement. Pour la première section, chacun des membres de l'équipe prend un des deux pays et répond à toutes les questions. Les membres de l'équipe travailleront en collaboration pour les deuxième et troisième sections.

Le rapport doit être tapé en respectant le style de l'APA, ou structuré de toute autre manière en citant les références de façon appropriée. Il faut s'assurer qu'il comprend une table des matières au début et une liste des références à la fin.

Il devra être divisé en trois sections. La première portera sur la façon dont les Canadiens et Canadiennes devraient conclure des échanges commerciaux avec des nations étrangères en effectuant des recherches sur un pays développé et un autre en voie de développement ainsi que sur les gens qui y habitent. La deuxième section, qui doit être rédigée en collaboration, vise à cerner les similitudes et les différences entre le pays développé et celui en voie de développement. Dans la troisième section, vous devrez présenter des recommandations et des conclusions, pour les deux pays, qui mettent l'accent sur :

- les possibilités d'importer au Canada des produits ou des services de ces pays;
- les possibilités d'exporter dans ces pays des produits ou des services du Canada;
- la façon de conclure des échanges commerciaux avec ces pays en tenant compte de questions plus larges, d'envergure mondiale, comme l'environnement et les droits de la personne.

Ressources documentaires

Knafo, R. *Géographie : L'organisation de l'espace mondial*. Belin. 1995

Molyneux, John et Marilyn Mackenzie. *Perspectives mondiales*. De la Chenelière inc. Montréal. 1991

Ressources provinciales

Deux sources provinciales pourraient vous aider. La meilleure façon de les rejoindre est par Internet. D'abord, il y a le site du ministère de l'industrie et des Ressources, surtout la direction du développement économique. Son adresse est le <http://www.ir.gov.sk.ca/>. D'intérêt particulier parce qu'il pourrait vous conduire vers des ressources françaises et des personnes-contacts qui parlent français serait le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan que vous pourriez trouver au <http://www.rcsec.org/sask/main.cfm>. Le bureau provincial est situé à Saskatoon.

Ressources fédérales

Le gouvernement fédéral vous propose son Centre de service aux entreprises du Canada. Son adresse Internet est le <http://www.rcsec.org/français/index.cfm>.

SECTION I

I. Données générales au sujet de chaque pays

- A. Géographie - devrait comprendre une carte indiquant l'emplacement du pays, ses frontières et où se trouvent les grandes villes
- B. Démographie - population et principales villes, dimensions des marchés et distribution des revenus
- C. Aperçu historique
- D. Éducation
- E. Gouvernement et lois

II. Données économiques au sujet de chaque pays

- A. Système économique et participation à des blocs d'échanges commerciaux ainsi qu'à d'autres organisations internationales
- B. Exportations, importations et principaux produits agricoles
- C. Renseignements financiers - taux de change/devises, méthodes de paiement et renseignements au sujet de la production sous licence
- D. Transport - méthodes d'expédition et modes de transport des marchandises
- E. Publicité et promotion - présence de médias électroniques et imprimés

III. Culture de chaque pays

- A. Langue - en particulier, langue des gens d'affaires et des représentants ou représentantes du gouvernement
- B. Coutumes ayant une incidence sur les relations commerciales
- C. Religions
- D. Congés
- E. Règles de bienséance pour les gens d'affaires

IV. Renseignements à l'intention des voyageurs et des voyageuses pour chaque pays

- A. Documents de voyage et règlements relatifs aux douanes
- B. Transport pour se rendre dans le pays et pour se déplacer une fois sur place
- C. Communications
- D. Hébergement
- E. Visites d'affaires et divertissements
- F. Tenue vestimentaire appropriée
- G. Questions générales relatives à la santé et à la sécurité personnelle

V. Questions globales propres à chaque pays

- A. Questions environnementales liées à l'utilisation des terres, à l'air ou à l'eau
- B. Droits de la personne qui s'appliquent aux travailleurs et travailleuses, ou politique discriminatoire - sexe, race ou religion

SECTION II

I. Comparaisons entre le pays développé et le pays en voie de développement

- A. Pour les gens d'affaires, en quoi les deux pays sont-ils semblables?
- B. En quoi sont-ils différents?

SECTION III

I. Possibilités d'importation et d'exportation

- A. Quels seraient certains des produits ou services de chacun des pays qui pourraient être importés au Canada?
- B. Quels seraient certains des produits ou services canadiens qui pourraient être exportés dans chaque pays?

II. Recommandations et conclusions

- A. Pour les gens d'affaires canadiens, quels sont les avantages et les inconvénients de chacun de ces pays?
- B. Quels avantages et quels inconvénients trouvent chacun des pays à traiter avec des gens d'affaires canadiens?
- C. Existe-t-il des questions d'envergure mondiale qui font qu'il est difficile de conclure des ententes commerciales avec l'un ou l'autre de ces deux pays? Le fond de la question traitée ici devrait porter sur l'éthique et les responsabilités morales des entreprises œuvrant à l'intérieur du marché mondial par rapport aux droits de la personne et à l'environnement. Abordez la notion de « bénéfice et respect de principes ».
- D. Qu'avez-vous particulièrement apprécié dans cette recherche? Dans quelle mesure le fait de connaître tout cela peut avoir une influence sur vous à l'avenir? (Chaque élève doit faire part de ses propres impressions.)

**Processus de recherche : L'entreprise au sein de
l'économie mondiale**

GEM-A03-3

Élève(s) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Collecte et traitement de l'information	4 3 2 1 0 S/O
Aperçu d'un pays développé	4 3 2 1 0 S/O
Aperçu d'un pays en voie de développement	4 3 2 1 0 S/O
Comparaison des deux pays	4 3 2 1 0 S/O
Occasions d'affaires dans chaque pays	4 3 2 1 0 S/O
Collaboration et travail en équipe	4 3 2 1 0 S/O
Partage de l'information	4 3 2 1 0 S/O

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Liste de contrôle - Tâches

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- établir un échéancier et s'y conformer
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- planifier et gérer son temps efficacement

☐ **Collecte et traitement de l'information**

- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

Projet de recherche sur le marché mondial

Contenu : aperçu d'un pays développé

- ☐ choisir un pays développé et faire des recherches au sujet des occasions d'affaires
- ☐ présenter des données générales sur la géographie, l'économie, la culture, les coutumes ainsi que des renseignements à l'intention des voyageurs et des questions d'ordre mondial (p. ex. : droits de la personne, environnement)

Contenu : aperçu d'un pays en voie de développement

- ☐ choisir un pays en voie de développement et faire des recherches au sujet des occasions d'affaires
- ☐ présenter des données générales sur la géographie, l'économie, la culture, les coutumes ainsi que des renseignements à l'intention des voyageurs et des questions d'ordre mondial (p. ex. : droits de la personne, environnement)

Contenu : comparaison des deux pays

- ☐ présenter les similitudes entre les deux pays
- ☐ présenter les différences entre les deux pays

Contenu : occasions d'affaires dans chaque pays

- ☐ possibilités d'importations et d'exportations
- ☐ avantages et inconvénients de faire affaire avec chacun de ces pays
- ☐ recommandations

☐ **Collaboration et travail en équipe**

- collaborer avec les membres du groupe
- partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
- régler les problèmes par voie de négociation

☐ **Partage de l'information**

- montrer qu'il ou elle peut se servir d'au moins 2 moyens d'expression; p. ex. : écrit, oral ou audiovisuel
- communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
- énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

Activité d'évaluation : Observation et critique de présentation de vente

GEM-A04-1

Élève(s) : _____

Norme : Critiquer **au moins trois vendeurs** ou vendeuses évoluant dans l'une ou plusieurs des situations suivantes (en personne, sur bande vidéo ou dans une étude de cas). Remplir toutes les cases.

Premier vendeur/première vendeuse

Situation : en personne/bande vidéo/étude de cas			
Magasin/Société/Ressource :			
Quelle a été votre impression?			
<u>Excellent</u>	<u>Aucun</u>	<u>Mauvais</u>	
☐	☐	☐	Apparence
☐	☐	☐	Enthousiasme
☐	☐	☐	Voix et discours
☐	☐	☐	Tact et contrôle de soi
Le vendeur/la vendeuse a-t-il ou elle été à la hauteur?			
<u>Oui</u>	<u>Non</u>		
☐	☐		Démarche
☐	☐		Initiative et aide
☐	☐		Intérêt réel visant la satisfaction de la clientèle
☐	☐		Réponse aux questions et aux inquiétudes
☐	☐		Conclusion de la vente (à la caisse et au moment du départ)
Points forts du vendeur/de la vendeuse			
Faiblesses du vendeur/de la vendeuse			
Feriez-vous affaire avec ce vendeur/cette vendeuse? Pourquoi?			

Deuxième vendeur/deuxième vendeuse

Situation : en personne/bande vidéo/étude de cas Magasin/Société/Ressource :			
Quelle a été votre impression?			
<u>Excellent</u>	<u>Aucun</u>	<u>Mauvais</u>	
☐	☐	☐	Apparence
☐	☐	☐	Enthousiasme
☐	☐	☐	Voix et discours
☐	☐	☐	Tact et contrôle de soi
Le vendeur/la vendeuse a-t-il ou elle été à la hauteur?			
<u>Oui</u>	<u>Non</u>		
☐	☐		Démarche
☐	☐		Initiative et aide
☐	☐		Intérêt réel visant la satisfaction de la clientèle
☐	☐		Réponse aux questions et aux inquiétudes
☐	☐		Conclusion de la vente (à la caisse et au moment du départ)
Points forts du vendeur/de la vendeuse			
Faiblesses du vendeur/de la vendeuse			
Feriez-vous affaire avec ce vendeur/cette vendeuse? Pourquoi?			

Troisième vendeur/troisième vendeuse

Situation : en personne/bande vidéo/étude de cas Magasin/Société/Ressource :			
Quelle a été votre impression?			
<u>Excellent</u>	<u>Aucun</u>	<u>Mauvais</u>	
☐	☐	☐	Apparence
☐	☐	☐	Enthousiasme
☐	☐	☐	Voix et discours
☐	☐	☐	Tact et contrôle de soi
Le vendeur/la vendeuse a-t-il ou elle été à la hauteur?			
<u>Oui</u>	<u>Non</u>		
☐	☐		Démarche
☐	☐		Initiative et aide
☐	☐		Intérêt réel visant la satisfaction du client
☐	☐		Réponse aux questions et aux inquiétudes
☐	☐		Conclusion de la vente (à la caisse et au moment du départ)
Points forts du vendeur/de la vendeuse			
Faiblesses du vendeur/de la vendeuse			
Feriez-vous affaire avec ce vendeur/cette vendeuse? Pourquoi?			

Grille d'évaluation : Présentation de vente

GEM-A04-2

Élève : _____

Produit présenté : _____

Type de client/cliente : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	Accueillir le client ☐ préparer les étalages et les lieux (magasin, type de vente) ☐ utiliser le langage corporel approprié (enthousiasme, confiance, sincérité) ☐ utiliser la démarche qui convient à la situation (aspect social, service, marchandise) ☐ contrôler sa voix (confiance, clarté, débit régulier, niveau soutenu)
4 3 2 1 0	Présenter le produit ☐ identifier les besoins et les désirs du client ou de la cliente (poser des questions, écouter) ☐ faire la démonstration du produit, selon le type de client ou cliente ainsi que ses besoins et désirs, tout en parant d'avance aux objections qui pourraient être soulevées ☐ faire participer le client ou la cliente au moment de la présentation du produit ☐ transformer les caractéristiques du produit en avantages pour le client/la cliente
4 3 2 1 0	Répondre aux objections du client/préparer la vente ☐ écouter les objections du client/de la cliente et y répondre ☐ répondre aux objections avec tact et courtoisie en faisant participer le client/la cliente ☐ transformer les objections en arguments de vente ☐ présenter et proposer des articles connexes ☐ faire preuve d'une bonne connaissance du produit
4 3 2 1 0	Clore la vente et quitter le client ☐ lancer le processus de conclusion de la vente ☐ clore la vente en douceur, d'une façon naturelle et au moment opportun ☐ passer par toutes les étapes de la conclusion (enregistrement de la vente ou préparation du bordereau et emballage des articles) ☐ dire quelque chose de positif à la clientèle au moment de la quitter

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève : _____

Observations	Critères Recherche et rapport sur les médias électroniques de base – L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ Préparation et planification • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes • interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement • recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre
4 3 2 1 0	☐ Contenu- Préparer un rapport qui précise au moins 3 des éléments suivants : • discuter des types de publicités radiophoniques et télévisées • décrire le rôle du CRTC • explorer l'historique de la radio et de la télévision • expliquer les genres de régimes de propriété et de programmation dans le domaine de la radio et de la télévision • identifier les divers postes de radio disponibles à des auditeurs de votre entourage immédiat et les marchés visés • rechercher d'autres moyens de publicité électroniques comme la télévision payante, les vidéocassettes enregistrées, les publireportages avant les films, etc.
4 3 2 1 0	☐ Présentations/Rapports • montrer qu'il ou elle sait se servir d'au moins 2 moyens de communication; p. ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non) Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel Audiovisuel : techniques, outils et clarté • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui • terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée • fournir une bibliographie qui comprend au moins 5 sources d'information pertinentes

Norme de 2 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève(s) : _____

Norme : Trouver et évaluer au moins 3 publicités en remplissant toutes les sections ci-dessous.

Première publicité	Deuxième publicité	Troisième publicité
Type de média et station ou chaîne. (radio ou télévision)	Type de média et station ou chaîne. (radio ou télévision)	Type de média et station ou chaîne. (radio ou télévision)
Créneau et durée. (quand)	Créneau et durée. (quand)	Créneau et durée. (quand)
Identification de l'auditoire ciblé.	Identification de l'auditoire ciblé.	Identification de l'auditoire ciblé.
Objectif et motifs d'achat.	Objectif et motifs d'achat.	Objectif et motifs d'achat.
Type de publicité. (témoignage, annonce, etc.)	Type de publicité. (témoignage, annonce, etc.)	Type de publicité. (témoignage, annonce, etc.)
Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA.	Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA.	Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA.
Identification des éléments présentés dans la publicité. ☐ Originalité – créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence sur l'auditeur / auditrice ou le téléspectateur / téléspectatrice ☐ clarté du son (voix, musique et effets spéciaux) ☐ bons enchaînements, transitions imperceptibles, continuité ☐ identification du client / de la cliente avec le produit	Identification des éléments présentés dans la publicité. ☐ Originalité – créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence sur l'auditeur / auditrice ou le téléspectateur / téléspectatrice ☐ clarté du son (voix, musique et effets spéciaux) ☐ bons enchaînements, transitions imperceptibles, continuité ☐ identification du client / de la cliente avec le produit	Identification des éléments présentés dans la publicité. ☐ Originalité – créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence sur l'auditeur / auditrice ou le téléspectateur / téléspectatrice ☐ clarté du son (voix, musique et effets spéciaux) ☐ bons enchaînements, transitions imperceptibles, continuité ☐ identification du client / de la cliente avec le produit
Commentaire au sujet de la présentation générale.	Commentaire au sujet de la présentation générale.	Commentaire au sujet de la présentation générale.

Élève : _____

Titre de la publicité : _____

Observations	CRITÈRES
4 3 2 1 0	Texte ☐ présentation du texte qui précise les effets sonores et les instructions spéciales ☐ utilisation d'une présentation attrayante qui est facile à lire
4 3 2 1 0	Contenu ☐ originalité - créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence - publicité à laquelle il est possible de croire ☐ introduction solide qui attire l'attention ☐ intérêt accru au fur et à mesure que l'idée est développée (tous les mots comptent) ☐ provocation d'un désir en faisant valoir les avantages (intérêt émotif, répétition des principaux points) ☐ incitation à l'action en créant un besoin d'acheter ou en précisant l'adresse, le numéro de téléphone et les heures d'ouverture
4 3 2 1 0	Excellence technique ☐ publicité qui ne dépasse pas les 15, 30 ou 60 secondes allouées ☐ son clair - voix, musique et effets spéciaux ☐ transitions imperceptibles ou continuité ☐ identification facile du produit par les clients et clientes
4 3 2 1 0	Présentation orale ☐ définition de l'objectif, de l'auditoire visé et des motifs d'achat ☐ justification de la période de la journée et de la station choisies ☐ explication du type de publicité (annonce, témoignage, chansonnette, etc.) ☐ description de la façon dont le modèle AIDA a servi à la production de la publicité

Norme de 3 pour chaque tâche
Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève : _____

Titre de la publicité : _____

Observations	CRITÈRES
4 3 2 1 0	Scénario-maquette ☐ chaque prise de vue est accompagnée d'un texte (les illustrations devraient préciser ce que seront les prises de vue) ☐ le type et la longueur des prises de vue sont décrits ☐ des instructions spéciales sont fournies quant aux effets désirés des prises de vue
4 3 2 1 0	Contenu ☐ originalité - créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence - publicité à laquelle il est possible de croire ☐ introduction solide qui attire l'attention ☐ intérêt accru au fur et à mesure que l'idée est développée (toutes les prises de vue comptent) ☐ provocation d'un désir en faisant valoir les avantages (intérêt émotif, répétition des principaux points) ☐ incitation à l'action en créant un besoin d'acheter ou en précisant l'adresse, le numéro de téléphone et les heures d'ouverture
4 3 2 1 0	Excellence technique ☐ publicité qui ne dépasse pas les 15, 30 ou 60 secondes allouées ☐ images et sons clairs ☐ montage bien fait qui crée l'illusion de la réalité en supprimant les temps morts et présentant des prises de vue intéressantes avec de l'action ☐ transitions imperceptibles ou continuité ☐ identification facile du produit par les clients ou les clientes
4 3 2 1 0	Présentation orale ☐ définition de l'objectif, de l'auditoire visé et des motifs d'achat ☐ justification de la période de la journée choisie ☐ description de la façon dont le modèle AIDA a servi à la production de la publicité

Norme de 3 pour chaque tâche
Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Activité d'évaluation : Comparaison de divers modes de transport**GEM-A06-1****Élève :** _____**Norme :** Fournir tous les renseignements requis dans le tableau ci-dessous.

1. Classez, du plus favorable (1) au moins favorable (7), les modes de transport précisés pour les catégories suivantes :	Courrier	Messagerie	Bateau	Pipeline	Train	Camion	Avion
Coût							
Vitesse							
Risques de vol/dommages							
2. Précisez dans quelle mesure la livraison assurée est pratique. (p. ex. : ramassage ou livraison au lieu choisi ou en un point central)							
3. Décrivez les produits types manipulés.							
4. Expliquez, pour au moins deux modes de transport, les méthodes d'emballage et de manutention novatrices offertes et donnez des exemples.							

Activité d'évaluation : Étude des types de détaillants**GEM-A06-2****Norme : Fournir tous les renseignements requis dans le tableau ci-dessous.****Élève(s) :** _____

Types de détaillants/détaillantes	Nom d'une entreprise de chaque type	Produits ou services offerts par l'entreprise
1. Magasin général		
2. Dépanneur		
3. Grand magasin		
4. Supermarché		
5. Hypermarché		
6. Établissement de rabais :		
a. Magasin de rabais		
b. Salle de vente par catalogue		
c. Magasin-entrepôt		
d. Entrepôt-club		
e. Magasin de liquidation		
7. Boutique spécialisée		
8. Magasin itinérant		
9. Magasin d'usine		
10. Magasin de vente par correspondance		
11. Vente directe		
12. Télémarcheting		
13. Vente automatique		
14. Réseau de marketing		
15. Point de vente sur l'Internet		

Activité d'évaluation : Présentation des canaux de distribution**GEM-A06-3**

Élève : _____

Nom du produit manufacturé : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	Créativité (texte et images) ☐ donner une présentation complète et facile à suivre sur les étapes que suit un produit, de la matière première jusqu'à la consommation ☐ présenter visuellement le produit de façon claire, propre et nette ☐ incorporer des idées originales, uniques et ingénieuses dans la présentation ☐ utiliser à la fois le texte et les images
4 3 2 1 0	Producteurs/productrices ☐ faire des recherches sur trois grandes matières premières et en présenter les résultats (du sol ou du sous-sol; p. ex. : blé, charbon) ☐ énumérer trois producteurs ou productrices des trois matières premières; p. ex. : meuniers/meunières ☐ préciser les noms de producteurs
4 3 2 1 0	Fabricants/fabricantes et intermédiaires ☐ présenter un fabricant ou une fabricante en précisant son adresse ☐ présenter un ou une grossiste (le cas échéant) en précisant son adresse ☐ présenter des agents ou agentes ou des intermédiaires supplémentaires (le cas échéant) ☐ présenter certains détaillants avec leur adresse
4 3 2 1 0	Modes de transport ☐ identifier les modes de transport utilisés à l'étape de la production ☐ identifier les modes de transport utilisés par les fabricants ☐ identifier les modes de transport utilisés entre les intermédiaires
4 3 2 1 0	Présentation de la recherche ☐ décrire comment les produits ont été choisis et pourquoi certaines images ont été utilisées ☐ décrire comment la recherche a été effectuée (où il ou elle a regardé et où il est allé ou elle est allée, à qui il a parlé pour des renseignements précis ou quel a été le cheminement effectué en raison de l'absence d'information) ☐ faire état des moments forts et des frustrations au cours de la recherche ☐ décrire les canaux de distribution pour le produit

Norme de 2 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Grille d'évaluation : Planifier un magasin de vente au détail

GEM-A07-1

Élève : _____

Nom du magasin : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	Première partie - créer une image pour un magasin de détail ☐ choisir une boutique spécialisée ☐ identifier un créneau • produits et services • éventail de prix et qualité • marché visé ☐ énumérer les caractéristiques propres au magasin (politiques et procédures) ☐ choisir un nom pour le magasin de détail
4 3 2 1 0	Deuxième partie - analyser un emplacement et en justifier le choix ☐ choisir un emplacement précis en tenant compte des points suivants : • image • mouvement d'affaires, stationnement et accès par transport public • possibilités et coûts de location ou d'achat • emplacement des concurrents et concurrentes et caractère approprié de la communauté
4 3 2 1 0	Troisième partie - concevoir la disposition extérieure et intérieure à l'aide des principes de conception ☐ concevoir une façade attrayante qui convient à l'image du magasin • graphiques, logo, enseignes et vitrines • couleurs et texture • emplacement et dimensions de l'entrée ☐ analyser les exigences relatives à la disposition, en tenant compte de l'espace, des stratégies de commercialisation, de l'achalandage et de la sécurité, pour : • la caisse enregistreuse • l'entreposage et les salles d'habillage (le cas échéant) • les meubles et les fournitures ainsi que l'éclairage ☐ concevoir et créer un plan du magasin à l'échelle en tenant compte des éléments suivants : • service à la clientèle • sécurité • image • densité de passage, aspect pratique et entretien
4 3 2 1 0	Quatrième partie - identifier comment l'intérieur doit être aménagé, recommander des fournisseurs et préparer les calendriers d'entretien ☐ préparer une liste des meubles, des fournitures et du matériel ainsi qu'une liste des fournisseurs éventuels ☐ préparer un horaire pour le nettoyage quotidien ainsi qu'un calendrier pour les travaux d'entretien général, le merchandising et la décoration

Norme de 2 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficacité et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève(s) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Collecte et traitement de l'information	4 3 2 1 0 S/O
Contenu	4 3 2 1 0 S/O
Collaboration et travail en équipe	4 3 2 1 0 S/O
Partage de l'information	4 3 2 1 0 S/O

Norme de 3 pour chaque tâche**Barème de correction**

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Liste de contrôle - Tâches

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- établir un échéancier et s'y conformer
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- planifier et gérer son temps efficacement

☐ **Collecte et traitement de l'information**

- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

Contenu - évaluer les politiques et les procédures visant l'amélioration de la qualité du milieu de travail pour ne pas se laisser dépasser par les changements :

- ☐ communications interpersonnelles
- ☐ amélioration du matériel et des logiciels

Contenu (suite)

- ☐ amélioration des autres composantes du matériel de bureautique
- ☐ formation du personnel quant aux nouvelles technologies
- ☐ nouvelle définition des rôles et des responsabilités des membres du personnel
- ☐ santé et sécurité au travail
- ☐ stratégies d'accroissement de la productivité
 - équipes de projet
 - gestion du temps et du travail (priorités)
 - gestion des ressources
- ☐ politiques et procédures courantes à l'intention des directeurs au moment de la mise en œuvre de changements
- ☐ **Collaboration et travail en équipe**
 - collaborer avec les membres du groupe
 - partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
 - régler les problèmes par voie de négociation
- ☐ **Partage de l'information**
 - montrer qu'il ou elle peut se servir d'au moins deux moyens d'expression; p. ex. : écrit, oral ou audiovisuel
 - communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
 - maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
 - énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

Réflexions/Commentaires :

Responsable de la formation : _____

Stagiaires : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ Préparation et planification • se préparer pour la formation • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • planifier et gérer son temps efficacement et chronologiquement • montrer des qualités de chef en suivant les procédures habituelles • essayer de résoudre les problèmes avant de demander de l'aide
4 3 2 1 0	Formation d'autres personnes quant à l'utilisation du matériel ☐ préciser la marque et le modèle du matériel de bureau utilisé pour la formation 1. _____ 2. _____ 3. _____ ☐ faire état des politiques et des procédures d'utilisation du matériel ☐ fournir des instructions quant à l'utilisation efficace et sécuritaire du matériel électronique ☐ donner des conseils au sujet de l'entretien et de la réparation du matériel ainsi que de la commande des fournitures ☐ présenter des stratégies visant à réduire au minimum le gaspillage ☐ évaluer les stagiaires quant à l'utilisation du matériel et fournir de la rétroaction au sujet de leur rendement
4 3 2 1 0	☐ Travail en équipe • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation • faire preuve d'aptitudes efficaces de communication

Norme de 3 pour chaque tâche
Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

**Présentations/Rapports : Systèmes de bureau 2 -
Communication électronique**

GEM-A08-3

Élève : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ Préparation et planification • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information et identifier les situations où des ressources supplémentaires sont nécessaires • interpréter, organiser et combiner l'information d'une manière créative et réfléchie • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités • évaluer et améliorer l'approche envisagée et faire un bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion
4 3 2 1 0	Contenu du guide administratif ou démonstration d'une expérience de travail - Pour le matériel de communication électronique ☐ décrire ou respecter les politiques et les procédures d'utilisation du téléphone, notamment les répondeurs et les boîtes vocales ☐ décrire ou respecter les politiques et les procédures d'utilisation du télécopieur, notamment l'utilisation appropriée du système ☐ décrire ou respecter les politiques et les procédures d'utilisation du courrier électronique/l'accès à l'Internet, notamment l'utilisation appropriée du système
4 3 2 1 0	☐ Présentations/Rapports (le cas échéant) • montrer qu'il ou elle sait se servir de divers moyens de communication; p. ex. : <u>Écrit</u> : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non, littéraire et technique) <u>Oral</u> : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel, enthousiasme, expérience antérieure visible <u>Audiovisuel</u> : techniques, outils, clarté, débit et rythme • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer des pensées, des impressions et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion • terminer par une conclusion qui analyse et fait la synthèse de l'information rassemblée

Norme de 3 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élèves : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	☐ Préparation et planification • se préparer pour la formation • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • planifier et gérer son temps efficacement et chronologiquement • montrer des qualités de chef en suivant les procédures habituelles • essayer de résoudre les problèmes avant de demander de l'aide
4 3 2 1 0	<u>Planification et direction d'une réunion d'affaires</u> ☐ identifier les raisons de la tenue d'une réunion ☐ préparer un ordre du jour précisant l'heure, l'emplacement et les installations ainsi que les points qui feront l'objet d'une discussion ☐ se préparer pour la réunion - installations, matériel de soutien et fournitures ainsi que rafraîchissements ☐ faire appel à des stratégies efficaces et efficientes pendant la réunion (suivre l'ordre du jour, donner un temps égal à chacun pour émettre son opinion et respecter le <i>Code Morin</i> ou d'autres règles convenues d'avance) ☐ assurer le suivi, p. ex. : procès-verbal, appels, etc.
4 3 2 1 0	☐ Travail en équipe • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation • faire preuve d'aptitudes efficaces de communication

Norme de 3 pour chaque tâche

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Élève : _____

Lieu de formation : _____

Observations	Critères
	L'élève va :
4 3 2 1 0	Préparation et planification d'un système de gestion de fichiers ☐ choisir des fichiers à gérer de façon électronique (p. ex. : collection de disques compacts, bandes vidéo et jeux électroniques, cartes de sport ou autres articles de collection et statistiques d'équipes sportives) ☐ identifier les utilisateurs du système de gestion de fichiers ☐ planifier la gestion de fichiers en identifiant les catégories et les champs qui permettront d'effectuer des recherches dans le système – ordre alphabétique – sujets – régions géographiques – ordre numérique ☐ organiser et effectuer son travail de façon ordonnée ☐ respecter les règles de bienséance qui s'appliquent au travail dans un bureau ☐ planifier et gérer son temps efficacement ☐ suivre les procédures habituelles pour la gestion de fichiers
4 3 2 1 0	Mise en œuvre d'un système de gestion de fichiers ☐ créer un modèle de fichier ☐ indexer les données ☐ introduire des données dans les fichiers ☐ classer selon les méthodes requises
4 3 2 1 0	Recherches et rapports produits à l'aide d'un système de gestion de fichiers ☐ effectuer des recherches pour produire : – un rapport par ordre alphabétique – un rapport par sujet – un rapport par région géographique – un rapport par ordre numérique ☐ analyser les stratégies utilisées pour la planification du système de gestion de fichiers ☐ effectuer des recommandations pour l'amélioration du système

Norme de 3 pour chaque tâche
Précision de 80 % requise
Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il ou elle choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il ou elle choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il ou elle suit les directives d'un plan d'action. Il ou elle utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

Réflexions/Commentaires :

Tableau de planification de gestion de dossiers

GEM-A10-2

Élève(s) : _____

Objet du système de gestion de dossiers : _____

Utilisateur(s) / Utilisatrice(s) : _____

Catégories	Noms des champs	Méthode d'indexage	Type de champ	Longueur de champ

Gestion et marketing

Enchaînements/Transitions

Cette section du programme d'études a été conçue dans le but de donner un aperçu des enchaînements et des transitions existant, d'une part entre les APA et les autres cours, et d'autre part, entre les APA, les organisations professionnelles et les établissements d'enseignement postsecondaire. Les tableaux et les informations présentés dans cette section vont aider les élèves en APA et leurs enseignants et enseignantes à comprendre l'immense potentiel que constituent les applications pratiques des modules des APA, lorsque les élèves se retrouveront sur le marché du travail.

Table des matières

Enchaînements

Enchaînements avec d'autres domaines des APA	204
Enchaînements avec d'autres programmes du secondaire	206

Transitions

Transition vers la communauté et vers le marché du travail.....	209
---	-----

Tableaux

Gestion et marketing : Liens avec d'autres domaines des APA	210
Gestion et marketing : Liens avec le programme d'études	211
Gestion et marketing à l'Intermédiaireire	212

Enchaînements/Transitions

Enchaînements

Enchaînements avec d'autres domaines des APA

Dans le domaine de **Gestion et marketing**, les élèves ont l'occasion de parfaire leurs connaissances, leurs habiletés et leurs dispositions en gestion des affaires, en marketing et en gestion de l'information. On encourage les élèves à faire des enchaînements avec les compétences qu'ils ou elles ont développées dans ces disciplines avec d'autres domaines des APA. Des enchaînements existent avec d'autres domaines où des produits et services sont offerts.

Les modules de **Gestion et marketing** peuvent voir des enchaînements avec ces domaines pour faire une mise en marché réussie de ces produits et services jusqu'au consommateur ou jusqu'à la consommatrice

Les enchaînements possibles des modules de **Gestion et marketing** avec d'autres domaines des APA, déterminés par l'emphase du module et le champ de spécialisation, sont identifiés dans la présente section (voir tableau : « *Gestion et marketing : Liens avec les autres domaines des APA* » et « *Gestion et marketing à l'intermédiaire* »).

Le tableau qui suit souligne les enchaînements possibles.

Domaine	Thèmes et modules
Adaptation au travail	Les modules-projets peuvent servir à offrir plus de temps aux élèves pour développer leurs habiletés dans différents champs de gestion et de marketing. Les modules de leadership ont des enchaînements avec le module «Gérer pour la qualité».
Alimentation	Les modules du domaine qui traitent des services à la clientèle ont des liens solides avec ceux de Gestion et Marketing traitant du commerce au détail, dont «Service de qualité à la clientèle», «Opérations de détail», «Installation d'un magasin de vente au détail».
Design technique et industriel	Les modules «Promotion : étalage» et «Promotion : publicité imprimée et publicité radio» ont des enchaînements avec les processus du design. Les éléments et les principes du design et de la mise en page sont incorporés aux deux modules.
Électrotechnologies	Les modules de tous les thèmes axés sur la production de biens de consommation et les services à la clientèle. La réparation, l'entretien et la technologie des ordinateurs sont deux exemples de modules axés sur les services à la clientèle.
Énergie et mines	Les modules du thème «Utilisation de la technologie» axés sur la production de biens de consommation et de services à la clientèle.
Entreprise et innovation*	Tous les modules du domaine sont directement reliés aux modules de Gestion et marketing dans les systèmes et les stratégies concernant la gestion des affaires et le marketing. Voir tableau : « Gestion et marketing à l'intermédiaire » où la planification est suggérée afin d'intégrer ces deux domaines (et certains autres) à l'intermédiaire et au secondaire.
Fabrication	Les modules des thèmes «Procédés de fabrication», «Systèmes et procédés de production» qui mettent l'accent sur la production de biens de consommation et les services à la clientèle.

★Les enchaînements avec ces domaines sont décrits ci-après.

Domaine	Thèmes et ou modules (suite)
Foresterie	Les modules traitant de la coupe du bois, des produits forestiers et le marché des produits forestiers s'enchaînent avec les modules du thème «Systèmes et stratégies de gestion des affaires».
Gestion des finances	Le fait d'établir un système de comptabilité pour une entreprise de services ou commerciale, les procédures de comptabilité avancée et les états financiers ont des enchaînements avec les modules du thème «Systèmes et stratégies de marketing» du domaine à l'étude.
Logistique	La logistique traite des mouvements des biens de consommation, du producteur ou productrice au consommateur ou à la consommatrice. Le marketing a des enchaînements avec tous les modules de ce domaine, enchaînement direct avec les submix et la logistique commerciale.
Mécanique	Les modules de tous les thèmes qui sont axés sur la production des produits de consommation et les services à la clientèle; p. ex. : soins particuliers de véhicules, entretien de véhicules, etc.
Mode	Les modules ayant pour thèmes «Production et Marketing» dans le domaine ont des enchaînements avec les modules du thème «Systèmes et stratégies de marketing» du domaine Gestion et marketing .
Pratique agricoles	Modules du thème «Utilisation de la technologie» axés sur la production de biens de consommation et de services à la clientèle.
Santé communautaire	Fournir des soins comme un service d'entreprise a des enchaînements avec les systèmes et les stratégies concernant l'organisation de l'entreprise et le marketing.
Soins esthétiques	Les modules du domaine qui comprennent des services à la clientèle ont des enchaînements avec les modules traitant du commerce au détail, dont les suivants : «Services de qualité à la clientèle», «Opérations de détail», «Installation d'un magasin de vente au détail».
Technologie des communications	Le module «Promotion : publicité imprimée et publicité radio» ont des enchaînements avec tous les thèmes de ce domaine.
Technologies de la construction	Les modules des thèmes «Systèmes de construction et de fabrication» axés sur la production de biens de consommation et de services à la clientèle.
Tourisme	Les modules qui traitent de services à la clientèle sont liés aux modules traitant du commerce au détail : «Service de qualité à la clientèle», «Opérations de détail», «Installation d'un magasin de vente au détail».
Technologies de l'information*	La plupart des modules du domaine ont des liens avec les modules du thème «Systèmes et stratégies de marketing».

★Les enchaînements avec ces domaines sont décrits ci-après.

Enchaînements avec le domaine **Entreprise et innovation** : à l'intermédiaire

Les modules qui suivent sont offerts au niveau de l'intermédiaire :

- GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing
- GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle
- GEM-D03 : Stratégies de communication 1.

Ces modules peuvent également être combinés avec les modules suivants du domaine **Entreprise et innovation** :

- ENT-D01 : Défis et possibilités
- ENT-D02 : Planification d'une entreprise
- ENT-M04 : Réalisation d'une idée (niveau moyen).

Lors de la planification, il faut tenir compte du fait que les modules de **Gestion et marketing** de niveau débutant peuvent servir de base au domaine **Entreprise et innovation**. Les concepts de base en économie, en gestion et en marketing sont introduits dans «GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing», et les concepts de base du comportement du consommateur ou de la consommatrice, dans «GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle». Tous ces concepts peuvent contribuer au succès des modules d'**Entreprise et innovation**. Le module «Inforoute 1», du domaine **Technologies de l'information**, offre aux élèves la possibilité de faire des recherches à l'Internet en ce qui concerne les occasions d'affaires. Les écoles qui le désirent peuvent offrir un programme pour la 6^e, 7^e, 8^e, et 9^e années, ces six modules peuvent être offerts à l'intermédiaire. D'autres modules dans d'autres domaines peuvent également permettre de parfaire l'apprentissage des modules de **Gestion et marketing** et d'**Entreprise et innovation**. Ces modules sont :

- modules-projets d'**Adaptation au travail** (niveau débutant)
- INF-D01 : Information financière (Gestion des finances)
- LOG-D01 : Introduction à la logistique
- LOG-D02 : Entreposage et distribution 1
- LOG-D03 : Circulation et transport 1
- LOG-D04 : Achat 1

Liens avec le domaine **Entreprise et innovation** : au secondaire

Tous les modules des niveaux débutant, moyen et avancé peuvent être offerts aux élèves du secondaire. Cependant, certains élèves peuvent avoir certaines compétences identifiées parce qu'ils ou elles ont suivi certains modules, ou encore ils ou elles peuvent avoir acquis ces compétences au cours d'une expérience au travail :

- modules de l'intermédiaire des domaines **Entreprise et innovation** et **Gestion et marketing**.
- Associations scolaires ou communautaires (p. ex. : l'aide aux pairs; le conseil étudiant ou la gestion étudiante, les Jeunes entreprises)
- Entreprise familiale
- Projet dynamique conçu par l'élève (p. ex. : entretien de pelouses, enlèvement de la neige, gardiennage d'enfants, garde d'une maison, soins aux animaux domestiques).

Les élèves peuvent relever le défi d'atteindre tous les résultats d'apprentissage de certains modules ou de n'atteindre que certains d'entre eux.

Voici des exemples de regroupements possibles de modules. Le thème «Systèmes et stratégies de gestion des affaires et de marketing» du domaine de **Gestion et marketing** offre 12 modules. Il y a une possibilité d'offrir huit modules de plus dans le domaine **Entreprise et innovation**. Il est donc possible d'offrir un cours en intégrant ces deux domaines. (Voir le tableau : «Gestion et marketing à l'intermédiaire» dans la présente section qui démontre la combinaison possible des deux domaines entre autres.)

Au niveau débutant, les élèves peuvent obtenir de l'expérience d'un poste de débutant en gestion et marketing dans le domaine du commerce au détail. Cela leur permet d'avoir une expérience pratique du travail dans un type d'entreprise. Au niveau moyen, les élèves peuvent parfaire leur expérience en mettant sur pied leur propre entreprise. Ils ou elles peuvent alors évaluer leurs forces et leurs faiblesses (p. ex. : la gestion; les ventes; la promotion; la tenue de livre de comptes; les finances). Au niveau avancé, les élèves peuvent choisir des modules pour réduire leurs faiblesses ou consolider leurs forces.

Modules au niveau débutant:

- ENT-D01 : Défis et possibilités
- GEM-D01 : Introduction à la gestion et au marketing
- GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle.

Deux modules supplémentaires du domaine **Entreprise et innovation** sont axés sur l'entreprise :

- ENT-D02 : Planification d'une entreprise
- ENT-M04 : Réalisation d'une idée.

Deux modules supplémentaires du domaine **Gestion et marketing** sont axés sur les notions de base du commerce au détail :

- GEM-M03 : Promotion : étalages
- GEM-M04 : Opérations de détail.

Modules du niveau moyen axés sur l'installation d'un magasin de vente au détail :

- ENT-D02 : Planification d'une entreprise
- ENT-A01 : Gestion d'une entreprise
- ENT-M03 : Marketing d'une entreprise
- GEM-M03 : Promotion : étalages
- GEM-M02 : Promotion : publicité
- ENT-M02 : Financement d'entreprises
- GEM-M04 : Opérations de détail
- GEM-A06 : Installation d'un magasin de vente au détail
- Ent-M04 : Réalisation d'une idée.

Modules au niveau avancé axés sur la gestion :

- GEM-M01 : Gérer pour la qualité
- GEM-A01 : Organisation de l'entreprise
- ENT-A01 : Gestion de l'entreprise
- GEM-A03 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale
- ENT-A02 : Expansion de l'entreprise
- Un autre module de ENT ou de GEM
- Un autre module du thème «Leadership» du domaine **Adaptation au Travail**.

Modules au niveau avancé axés sur le marketing :

- ENT-M03 : Marketing d'une entreprise
- GEM-M02 : Promotion : publicité imprimée
- GEM-A04 : Promotion : publicité radio
- GEM-A05 : Promotion : techniques de vente
- GEM-A06 : Distribution de biens et de services
- GEM-A06 : Installation d'un magasin de vente au détail
- Un autre cours de ENT ou de GEM.

Liens avec le domaine Logistique

La logistique facilite le mouvement des biens du producteur ou de la productrice au consommateur et à la consommatrice. Ce domaine est directement lié à l'emplacement, l'un des quatre submix du marketing. En ce qui concerne l'emplacement, des décisions sont prises concernant les submix en matière de canaux de distribution et de moyens de transport à utiliser. Les modules axés sur l'emplacement qui ont des liens avec le domaine **Logistique** sont :

- GEM-M04 : Opérations de détail
- GEM-A05 : Distribution des biens et services.

Liens avec le domaine Mode

Les études des thèmes «Production et Marketing» du domaine **Mode** sont directement reliés aux cours du thème «Systèmes et stratégies de marketing» du domaine **Gestion et marketing**, plus particulièrement les modules qui suivent :

- **Mode**
MOD-M15 : Marketing de la mode
MOD-A09 : Prêt-à-porter
- **Gestion et marketing**
GEM-D02 : Service de qualité à la clientèle
GEM-M02 : Promotion : publicité
GEM-M03 : Promotion : étalages
GEM-M04 : Opérations de détail
GEM-A04 : Promotion : techniques de vente
GEM-A05 : Distribution des biens et services
GEM-A06 : Installation d'un magasin de vente au détail.

Les élèves intéressés par la mise en marché de la mode doivent se référer à la section concernant les liens du domaine **Mode** pour examiner un tableau de portée et séquence plus détaillé.

Liens avec le domaine Technologies de l'information

Les modules du thème «Systèmes et stratégies de gestion de l'information» du domaine **Gestion et marketing** sont directement reliés au domaine **Technologies de l'information**. La gestion de l'information permet aux élèves d'acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes de base nécessaires pour réussir dans l'environnement de bureau d'aujourd'hui. Un tel apprentissage se combine bien à l'apprentissage de logiciels et de systèmes dans le domaine **Technologies de l'information**. Des modules préalables sont obligatoires pour suivre plusieurs de ces modules. La connaissance et des habiletés en saisie sur clavier, en traitement de texte et en bases de données sont nécessaires pour réussir les modules de **Technologies de l'information**. Les modules peuvent être suivis en intégrant les deux domaines.

Modules du niveau débutant mettant l'accent sur les notions de base en communication :

- INF-D01 : Explorons l'ordinateur

- INF-D02 : Saisie sur clavier 1
- INF-D03 : Traitement de texte 1
- : Stratégies de communication 1
- INF-M10 : Correspondance 1
- INF-D08 : Inforoute 1.

Modules au niveau moyen dans le traitement de l'information et la gestion de l'information :

- INF-M03 : Saisie sur clavier 2
- INF-M05 : Traitement de texte 2
- INF-M09 : Systèmes auteur 1
- INF-M11 : Rapports
- INF-M07 : Base de données 2
- INF-A09 : Logiciels de gestion

Modules au niveau avancé dans le traitement de l'information et la gestion de l'information :

- INF-M04 : Saisie sur clavier 3
- INF-A04 : Saisie sur clavier 4
- INF-A07 : Traitement de texte 3
- INF-A08 : Édition électronique 2
- INF-A10 : Systèmes auteur 2
- INF-D02 : Base de données 1
- INF-A09 : Logiciels de gestion.

Modules dans le traitement de l'information :

- INF-D01 : Explorons l'ordinateur
- INF-D08 : Inforoute 1
- INF-M01 : Poste de travail
- INF-A02 : Réseaux locaux
- INF-M14 : Inforoute 2

Ces modules seraient utiles aux élèves intéressés à comprendre les aspects techniques de l'inforoute et désireux de s'en servir.

Enchaînements avec d'autres programmes du secondaire

Le domaine **Gestion et marketing** a des liens avec les mathématiques, le français, les sciences sociales. Selon le projet choisi, il peut aussi avoir des liens avec de nombreux autres cours du programme identifiés dans la présente section (voir tableau « Gestion et marketing : Liens avec le programme d'études »).

Transitions

Transition vers la communauté et vers le marché du travail

On peut trouver de l'information provenant de la Classification nationale des professions concernant les emplois reliés au domaine **Gestion et marketing** auxquels on peut avoir accès après avoir terminé le secondaire.

Le tableau de la Classification nationale des professions indique les emplois pour lesquels le domaine **Gestion et marketing** constitue une base. Les élèves du secondaire peuvent éventuellement occuper :

- des emplois exigeant un niveau secondaire;
- des emplois qui nécessitent une éducation plus poussée dans un collège ou une institution technique (les élèves peuvent se voir accorder des équivalences ou une priorité pour être admis à un programme postsecondaire);
- des occupations qui nécessitent une éducation de niveau universitaire (les élèves peuvent se voir accorder une priorité pour être admis à un programme).

Enchaînements - Gestion et marketing :

Liens avec d'autres domaines des APA

Modules de Gestion et marketing	Autres domaines des APA																
	Adaptation au travail	Alimentation	Électrotechnologies	Énergie et mines	Entreprise et innovation	Fabrication	Faune	Foresterie	Gestion des finances	Gestion et marketing	Logistique	Mécanique	Mode	Pratiques agricoles	Santé communautaire	Soins esthétiques	Technologies de la construction
Thème : Systèmes et stratégies de la gestion des affaires																	
GES-M01 : Gérer pour la qualité																	
GES-A01 : L'organisation de l'entreprise																	
GES-A02 : L'entreprise au sein de l'économie canadienne																	
GES-A03 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale																	
Thème : Systèmes et stratégies de marketing																	
GES-D01 : Introduction à la gestion de marketing																	
GES-D02 : Service de qualité à la clientèle																	
GES-M03 : Promotion : Étalages																	
GES-M04 : Opérations de détail																	
GES-M02 : Promotion : publicité imprimée																	
GES-A04 : Promotion : techniques de vente																	
GES-A06 : Distribution des biens et services																	
GES-A07 : Installation d'un magasin de vente au détail																	
GES-A05 : Promotion : Publicité radio																	
Thème: Systèmes et stratégies de gestion de l'information																	
GES-D03 : Stratégies de communication 1																	
GES-M05 : Systèmes de bureau 1																	
GES-M06 : Stratégies de communication 2																	
GES-M07 : Gestion des dossiers 1																	
GES-A08 : Systèmes de bureau 2																	
GES-A09 : Systèmes de communication 3 : rédaction technique																	
GES-A10 : Gestion des dossiers 2																	



Certains enchaînements avec les compétences développées dans ce domaine, généralement par l'utilisation de technologie ou de processus connexes.



Plusieurs enchaînements avec les compétences de ce domaine. Les élèves vont approfondir, élargir et utiliser un grand nombre de connaissances ou d'habiletés dans des situations pratiques.

Enchaînements - Gestion et marketing

Liens avec les programmes d'études

Modules de Gestion et marketing	Intermédiaire							Secondaire									
	Éducation artistique	Éducation physique	Sciences sociales	Français/Anglais	Hygiène / Orientation	Mathématiques	Sciences	Éducation artistique	Biologie	Exploration de carrières et d'emplois	Chimie	Éducation physique	Sciences sociales	Français/Anglais	Mathématiques	Physique	Sciences en général
Thème : Systèmes et stratégies de la gestion des affaires																	
GES-M01 : Gérer pour la qualité																	
GES-A01 : L'organisation de l'entreprise																	
GES-A02 : L'entreprise au sein de l'économie canadienne																	
GES-A03 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale																	
Thème : Systèmes et stratégies de marketing																	
GES-D01 : Introduction à la gestion de marketing																	
GES-D02 : Service de qualité à la clientèle																	
GES-M03 : Promotion : Étalages																	
GES-M04 : Opérations de détail																	
GES-M02 : Promotion : publicité imprimée																	
GES-A04 : Promotion : techniques de vente																	
GES-A06 : Distribution des biens et services																	
GES-A07 : Installation d'un magasin de vente au détail																	
GES-A05 : Promotion : Publicité radio																	
Thème: Systèmes et stratégies de gestion de l'information																	
GES-D03 : Stratégies de communication 1																	
GES-M05 : Systèmes de bureau 1																	
GES-M06 : Stratégies de communication 2																	
GES-M07 : Gestion des dossiers 1																	
GES-A08 : Systèmes de bureau 2																	
GES-A09 : Systèmes de communication 3 : rédaction technique																	
GES-A10 : Gestion des dossiers 2																	



Certains enchaînements avec les compétences développées dans ce domaine, généralement par l'utilisation de technologie ou de processus connexes.



Plusieurs enchaînements avec les compétences de ce domaine. Les élèves vont approfondir, élargir et utiliser un grand nombre de connaissances ou d'habiletés dans des situations pratiques.

Enchaînements — Gestion et marketing à l'intermédiaire

Thèmes	Modules de Gestion et marketing	Modules d'Entreprise et innovation	Modules de Technologies de l'information	Modules de Gestion des finances
Thème 1: Marketing/Vente au détail (3 modules)	Introduction à la gestion et au marketing GEM-D01 Service de qualité à la clientèle GEM-D02	Défis et possibilités ENT-D01		
Thème 2: Planification d'un projet d'entreprise (4 modules)	Introduction à la gestion et au marketing GEM-D01	Défis et possibilités ENT-D01 Planification d'une entreprise ENT-D02		Information financière GES-D01
Thème 3: Communication (6 modules)	Stratégies de communication 1 GEM-D03	Défis et possibilités ENT-D01	Explorons l'ordinateur INF-D01 Saisie sur clavier 1 INF-D02 Traitement de texte 1 INF-D03 Inforoute 1 INF-D08	
Thèmes	Modules de Gestion et marketing	Modules d'Entreprise et innovation	Modules de Technologies de l'information	Modules de Tourisme
Thème 4: Tourisme (5 modules)	Introduction à la gestion et au marketing GEM-D01	Défis et possibilités ENT-D01		L'industrie du tourisme TOU-D01 Personnes et lieux TOU-D02 Service de qualité à la clientèle TOU-D03

Gestion et marketing

Glossaire et lexique

Cette section du programme d'études a été conçue dans le but de permettre à l'élève et au personnel enseignant de faire une consultation rapide pour trouver la signification des termes et concepts utilisés tout au long du domaine à l'étude. Nous n'avons pas inclus toutes les définitions possibles dans le souci de ne pas surcharger le présent programme. Vous pourrez faire, s'il y a lieu, des recherches complémentaires dans les dictionnaires spécialisés.

Table des matières

Glossaire

Gestion et marketing	213
----------------------------	-----

Lexique – Gestion et marketing

Lexique Anglais/Français	218
Lexique Français/Anglais	223

Glossaire Gestion et marketing

Termes	Définitions
Bionomie	Science des lois de la vie en rapport avec le milieu. Elle se subdivise en écologie et éthologie et elle forme avec la biogéographie, la périlogie.
Cadres supérieurs	Personnel supérieur de l'entreprise caractérisé par ses pouvoirs de décision.
Cheminement de carrière	Progression normale d'une carrière chez une employée ou un employé suffisamment motivé.
Commissionnaire	Commerçant ou commerçante qui agit en son nom propre pour le compte du commettant. Il ou elle est rémunéré(e) par une commission dont le taux est préalablement fixé.
Contrôle des stocks	Contrôle des niveaux de stocks fixés préalablement par la gestion des stocks à l'aide de techniques diverses.
Coût de renonciation	Différence entre les évaluations du coût de la solution mise en œuvre et celui d'autres solutions plus ou moins économiques.
Créneau	Période d'antenne réservée à un usage déterminé.
Dernier entré premier sorti, DEPS	Méthode d'évaluation des stocks dans laquelle les sorties sont valorisées au prix de l'article le plus récent des stocks, c'est-à-dire sur la base des derniers coûts d'achat ou de production.
Document d'archives	Information accessible et stockée pour la vie utile de la centrale. Ce genre d'information peut être conservé sous forme de documents écrits, de radiographies, de disques optiques inscriptibles une seule fois ou d'autres présentations reconnues par Archives Canada pour le stockage à long terme.
Écrémage du marché	Élément de la politique de prix qui consiste, lors du lancement d'un nouveau produit, à vendre celui-ci à un prix élevé.
Énoncé de mission	Énoncé du but de l'entreprise apportant des précisions sur le genre de clients et clientes qu'elle vise à satisfaire et le style de produits ou de services qu'elle compte commercialiser.

Termes	Définitions
Entreposage/Archivage de documents	Conservation des documents dans un dépôt de préarchivage ou dans un immeuble destiné aux archives.
Établissement des objectifs	Action de déterminer les buts à atteindre par une organisation.
Établissement des prix	Détermination des prix de vente à pratiquer, compte tenu de critères internes à l'entreprise (coût de production, coût de commercialisation, clientèle à atteindre) et de critères externes (états du marché, concurrence, motivation des consommateurs, pouvoir d'achat et, dans certains cas, réglementation des prix).
Étendue du marché	Région couverte par le marché ou le nombre de clients ou clientes touchés par le marché.
Fixation du prix du lot	Fixation d'un prix unitaire de vente pour un ou plusieurs articles identiques groupés.
Fonction mixte	Fonction organisationnelle cumulant les fonctions hiérarchiques et consultatives.
Franco à bord (F.A.B)	Condition de vente stipulant que le prix de vente comprend tous les frais qu'il est nécessaire d'engager jusqu'au moment où les marchandises sont placées à bord de tout véhicule servant à les expédier. Au Canada on joint généralement au terme FAB le point de départ ou le point d'arrivée.
Franco départ/Port payé/FAB	Terme par lequel on indique que les frais de port relatifs à une marchandise ont été payés au départ et sont supportés par l'expéditeur ou l'expéditrice.
Gestion de la qualité totale	Gestion qui consiste à faire en sorte que la qualité (activité assurant la parfaite satisfaction des clients) soit totale (appliquée à tous les aspects de l'organisation).
Gestion opérationnelle	Mode de gestion qui consiste à diriger les opérations d'une entreprise, y compris les opérations financières.
Gestion stratégique	Mode de gestion qui consiste à déterminer l'orientation générale d'une organisation.

Termes	Définitions
Influenceur	Tout élément qui, directement ou indirectement, exerce une influence sur la décision d'achat finale.
Marketing mix	Amalgame particulier de variables contrôlables que la firme utilise pour atteindre ses objectifs dans le marché cible. Les six composantes du marketing mix sont : le produit, le prix, la place (ou réseau de distribution), la promotion (ou communication), le consommateur (ou la consommatrice) et la concurrence.
Marque	Caractère, chiffre, figure quelconque qu'on frappe ou qu'on imprime sur différentes sortes de marchandises, soit pour désigner le lieu de leur fabrication, le fabricant qui les a faites ou le marchand qui les vend, soit pour attester qu'elles ont été visitées par les préposés chargés de percevoir les droits auxquels elles sont soumises.
Modèle AIDA	Attirer l' attention , susciter l' intérêt , inspirer le désir et pousser le consommateur à agir .
Organisation intelligente	Organisation qui possède l'aptitude de créer, d'acquérir et de transférer des connaissances ainsi que celle de modifier son comportement afin de refléter de nouvelles connaissances et de nouvelles manières de voir les choses.
Pénétration du marché	Action d'une entreprise qui cherche à augmenter sur ses marchés actuels les ventes de ses produits.
Planification de gestion/Gestion prévisionnelle	Gestion fondée sur la détermination d'un certain nombre d'objectifs à atteindre ainsi que des ressources et des méthodes nécessaires à la mise en œuvre d'un plan d'organisation.
Politique (d'établissement) des prix	Stratégies et lignes de conduite définies par la direction sur lesquelles se fondent le choix des prix et des conditions de vente ainsi que l'élaboration des tarifs.
Premier entré premier sorti, PEPS	Technique de classement des messages en file d'attente ou de communication des câbles.
Présentation d'articles variés	Aspect des techniques marchandes par lequel certains détaillants offrent des produits plus ou moins disparates afin d'étendre leur marché.

Termes	Définitions
Produit intérieur brut, PIB	Ensemble des valeurs ajoutées des biens et des services produits sur le territoire quelle que soit la nationalité du producteur, plus la taxe à la valeur ajoutée [en France] et les droits de douane sur les produits importés.
Psychographie	Étude opérationnelle des styles de vie, du schéma des activités, des intérêts et des opinions des gens.
Publicité/annonce en association/participation	Annonce ou publicité payée par un annonceur principal ou une annonceuse principale mais à laquelle participent un ou plusieurs annonceurs secondaires selon l'importance de l'espace accordé.
Rareté	Insuffisance de la quantité disponible d'une ressource par rapport à son besoin.
Réceptionner	Recevoir, vérifier et enregistrer une livraison.
Références	Attestation portant un jugement sur les qualités et les antécédents d'un candidat ou d'une candidate à un emploi de la part d'une personne qui le connaît bien.
Rendement du capital investi	Ratio financier égal au quotient du bénéfice net par le capital investi.
Répertoire idéologique	Manière de classer les documents par sujet ou thème.
Revenu discrétionnaire	Part du revenu qui reste après satisfaction des besoins primaires et généralement destinée à l'achat de biens et de services luxueux, ou à des dépenses somptuaires.
Revenu personnel disponible	Part du revenu que les ménages peuvent dépenser et épargner après avoir payé leurs impôts.
Segmentation démographique	Type de segmentation par laquelle on tente de distinguer différents groupes au moyen de critères démographiques tels l'âge, le sexe, la famille, la taille, les revenus, l'emploi, l'instruction, le cycle de vie de la famille, la religion, la nationalité.

Termes	Définitions
Service fonctionnel	Service qui correspond à une des fonctions spécialisées dans une organisation.
Stock de réserve/de protection	Surstock temporaire constitué par un approvisionnement circonstanciel motivé par des événements extérieurs pouvant faire craindre des possibilités de pénurie et exceptionnellement un désordre des prix.
Stratégie de prix	Stratégie destinée à mettre en application la politique de l'entreprise quant à l'établissement des prix et des conditions de vente d'un produit ou d'un service.
Structure de l'organisation/organisationnelle	Mode d'agencement des unités fonctionnelles au sein d'une organisation conditionnant l'ensemble de ses activités.
Système/Méthode du dernier chiffre	Mode de classement numérique selon lequel les dossiers sont rangés d'après l'ordre des deux ou trois derniers chiffres, considérés comme le premier élément du classement numérique et en vertu duquel le numéro complet se lit de droite à gauche.
Vente FAB aéroport	Vente du commerce international dans laquelle le vendeur remplit ses obligations en livrant la marchandise au transporteur aérien à l'aéroport de départ. L'expression FAB (franco à bord) ne doit pas, à propos du transport aérien, être prise au sens littéral; elle indique que le mot suivant précise le point où la responsabilité du vendeur doit prendre fin.
Vente simplifiée	Méthode de vente consistant à limiter au maximum l'intervention du personnel de vente et à accélérer les achats de la clientèle par l'application généralisée de techniques de vente visuelle.

Lexique : Gestion et marketing

Anglais	français
Advertisement	Annonce publicitaire
Advertising media	Média publicitaire
Advocacy advertising	Publicité d'opinion/justificative
AIDA concept	Modèle AIDA
Back-up stock	Stock de réserve/de protection
Bionomics	Bionomie
Broadcast advertising	Publicité radiophonique et télévisée
Broadcast media	Média/Presse électronique
Buying motive	Motivation d'achat
Cash box	Tiroir-caisse
Career path	Développement/Cheminement de carrière
Coding procedures	Procédures d'encodage
Commission agent	Commissionnaire
Contingency planning	Planification d'urgence
Cross-reference	Renvois/Système de renvoi
Discretionary income	Revenu discrétionnaire
Display advertising	Étalage publicitaire
Disposable income	Revenu personnel disponible
Document storing	Stockage de documents
Downsizing	Diminution des effectifs
Employment reference	Références
Empowering	Donner des responsabilités
Entry price (low or high)	Prix d'entrée (bas ou élevé)
Expense claim	Demande de remboursement
Features of a product	Caractéristiques d'un produit

Anglais**français****FIFO, first in first out**

Premier entré premier sorti, PEPS

Filing storage systems

Système de classement

Float

Fonds de caisse

FOB destination

Franco destination en port payé

FOB factory

Franco départ usine

FOB shipping point

Franco départ point d'expédition

Functional area

Service fonctionnel

Goal setting

Établissement des objectifs

Graphics software

Logiciel de création graphique

Grooming

Soigner son apparence

Gross Domestic Product, GDP

Produit intérieur brut, PIB

High entry

Prix d'entrée élevé

House brands

Marques maison

Incoming mail

Courrier d'arrivée

Increase goodwill

Augmenter la clientèle

Index by subject matter

Répertoire idéologique

Index, to

Mettre en répertoire

Influencer

Influenceur (N.B. : langage inclusif - ce terme est plus souvent employé pour désigner une chose, une tendance, un phénomène...)

Inventory/Stock control

Contrôle des stocks

Label, to

Répertorier, cataloguer

Layout of advertisement

Maquette d'une annonce/d'un message publicitaire

Learning organization

Organisation intelligente

LIFO, last in first out

Dernier entré premier sorti, DEPS

Low entry

Prix d'entrée bas

Anglais**français**

Mailing list	Liste de destinataires
Management planning	Gestion prévisionnelle
Management/Administrative planning	Planification de gestion, gestion prévisionnelle
Managing change	Gestion/Organisation du changement
Market coverage	Étendue du marché
Market penetration	Pénétration du marché
Marketing mix	Marketing mix (Office de langue française : marchéage)
Mass audience	Grand public
Merchandising/Merchandizing	Techniques marchandes
Middle management	Cadres moyens
Mission statement	Énoncé de mission
Monitoring	Contrôle
Multiple pricing	Fixation du prix du lot
National brand	Marque nationale
No name brands	Produits sans marque
Office manual	Guide administratif
Office system	Système de bureau
Office/business environment	Contexte/Environnement de bureau
On-line data base	Base de données en direct
Opportunity costs	Coût de renonciation
Organizational plan	Organigramme
Outgoing mail	Courrier à expédier
Overage	Marchandise excédentaire
Ownership	Régime de propriété
Permanent record	Document d'archives

Anglais**français**

Perpetual stock	Inventaire permanent
Place merchandising strategy	Stratégie d'emplacement
Point of purchase display	Étalage des points de vente
Point-of-purchase/sale advertising/ promotion (POP)	Publicité sur le lieu de vente (PLV)
Policies and practices	Principes et méthodes
Practicum	Stage, travaux pratiques
Pricing merchandising strategy	Stratégie de prix
Pricing policy	Politique (d'établissement) des prix
Print advertising	Publicité imprimée
Print media	Média/Presse écrit(e)
Product merchandising strategy	Stratégie de produit
Promotional material/advertisement	Matériel publicitaire
Promotional merchandising strategy	Stratégie publicitaire/promotionnelle
Proposals	Soumissions, devis, propositions
Quality organization	Organisme de gestion de la qualité
Quality system	Système de contrôle de la qualité
Record, to	Consigner au registre
Records management systems	Système de gestion des dossiers
Re-engineering	Refonte
Retail merchandising	Techniques marchandes pour un commerce de détail
Retail merchandising strategies	Stratégies de vente au détail
Retailing	Commerce de détail
Return on investment	Rendement du capital investi
Scrambled merchandising/retailing	Présentation d'articles variés
Service merchandising strategy	Stratégie de service
Service provider	Fournisseur/fournisseuse de service

Anglais**français**

Shortage	Marchandise manquante/Pénurie
Shot length	Longueur/Durée d'une prise
Skimming	Écrémage du marché
Staple/Convenience good	Article/Produit de consommation courante
Stock turns	Rotation des stocks
Stocking	Approvisionnement, stockage
Storage	Entreposage, conservation
Strategic management	Gestion stratégique
Strategies for leading	Stratégies de direction
Subject records	Documents classés par sujet
Tie-in advertising	Publicité/Annonce en association/Participation
Tie-in display	Étalage en coopération
Time slot	Créneau
Trade-off	Arbitrage, compromis, option
Upper management	Cadres supérieurs
Visual merchandising	Présentation/Commercialisation visuelle, techniques visuelles de vente
Visual selling	Vente simplifiée
Window display	Étalage, étalage de vitrine, publicité par étalage
Work flow	Déroulement/Marche du travail

Lexique : Gestion et marketing

français

Anglais

Annonce publicitaire	Advertisement
Approvisionnement, stockage	Stocking
Arbitrage, compromis, option	Trade-off
Article/Produit de consommation courante	Staple/Convenience good
Augmenter la clientèle	Increase goodwill
Base de données en direct	On-line data base
Bionomie	Bionomics
Cadres moyens	Middle management
Cadres supérieurs	Upper management
Caractéristiques d'un produit	Features of a product
Commerce de détail	Retailing
Commissionnaire	Commission agent
Consigner au registre	Record, to
Contexte/Environnement de bureau	Office/business environment
Contrôle	Monitoring
Contrôle des stocks	Inventory/Stock control
Courrier à expédier	Outgoing mail
Courrier d'arrivée	Incoming mail
Coût de renonciation	Opportunity costs
Créneau	Time slot
Demande de remboursement	Expense claim
Dernier entré premier sorti, DEPS	LIFO, last in first out
Déroulement/Marche du travail	Work flow
Développement/Cheminement de carrière	Career path
Diminution des effectifs	Downsizing
Document d'archives	Permanent record

français**Anglais**

Documents classés par sujet	Subject records
Donner des responsabilités	Empowering
Écrémage du marché	Skimming
Énoncé de mission	Mission statement
Entreposage, conservation	Storage
Établissement des objectifs	Goal setting
Étalage des points de vente	Point of purchase display
Étalage en coopération	Tie-in display
Étalage publicitaire	Display advertising
Étalage, étalage de vitrine, publicité par étalage	Window display
Étendue du marché	Market coverage
Fixation du prix du lot	Multiple pricing
Fonds de caisse	Float
Fournisseur de service	Service provider
Franco départ point d'expédition	FOB shipping point
Franco départ usine	FOB factory
Franco destination en port payé	FOB destination
Gestion prévisionnelle	Management planning
Gestion stratégique	Strategic management
Gestion/Organisation du changement	Managing change
Grand public	Mass audience
Guide administratif	Office manual
Influenceur (N.B. : langage inclusif - ce terme est plus souvent employé pour designer une chose, une tendance, un phénomène...)	Influencer
Inventaire permanent	Perpetual stock
Liste de destinataires	Mailing list

français**Anglais**

Logiciel de création graphique	Graphics software
Longueur/Durée d'une prise	Shot length
Maquette d'une annonce/d'un message publicitaire	Layout of advertisement
Marchandise excédentaire	Overage
Marchandise manquante/Pénurie	Shortage
Marchéage (Canada)	Marketing mix
Marketing mix (Europe)	Marketing mix
Marque nationale	National brand
Marques maison	House brands
Matériel publicitaire	Promotional material/advertisement
Média publicitaire	Advertising media
Média/Presse écrit(e)	Print media
Média/Presse électronique	Broadcast media
Mettre en répertoire	Index, to
Modèle AIDA	AIDA concept
Motivation d'achat	Buying motive
Organigramme	Organizational plan
Organisation intelligente	Learning organization
Organisme de gestion de la qualité	Quality organization
Pénétration du marché	Market penetration
Planification d'urgence	Contingency planning
Planification de gestion, gestion prévisionnelle	Management/Administrative planning
Politique (d'établissement) des prix	Pricing policy
Premier entré premier sorti, PEPS	FIFO, first in first out
Présentation d'articles variés	Scrambled merchandising/retailing
Présentation/Commercialisation visuelle, techniques visuelles de vente	Visual merchandising

français

Anglais

Principes et méthodes	Policies and practices
Prix d'entrée (bas ou élevé)	Entry price (low or high)
Prix d'entrée bas	Low entry
Prix d'entrée élevé	High entry
Procédures d'encodage	Coding procedures
Produit intérieur brut, PIB	Gross Domestic Product, GDP
Produits sans marque	No name brands
Publicité d'opinion/justificative	Advocacy advertising
Publicité imprimée	Print advertising
Publicité radiophonique et télévisée	Broadcast advertising
Publicité sur le lieu de vente (PLV)	Point-of-purchase/sale advertising/ promotion (POP)
Publicité/Annonce en association/Participation	Tie-in advertising
Références	Employment reference
Refonte	Re-engineering
Régime de propriété	Ownership
Rendement du capital investi	Return on investment
Renvois/Système de renvoi	Cross-reference
Répertoire idéologique	Index by subject matter
Répertorier, cataloguer	Label, to
Revenu discrétionnaire	Discretionary income
Revenu personnel disponible	Disposable income
Rotation des stocks	Stock turns
Service fonctionnel	Functional area
Soigner son apparence	Grooming
Soumissions, devis, propositions	Proposals
Stage, travaux pratiques	Practicum

français

Anglais

Stock de réserve/de protection

Back-up stock

Stockage de documents

Document storing

Stratégie d'emplacement

Place merchandising strategy

Stratégie de prix

Pricing merchandising strategy

Stratégie de produit

Product merchandising strategy

Stratégie de service

Service merchandising strategy

Stratégie publicitaire/promotionnelle

Promotional merchandising strategy

Stratégies de direction

Strategies for leading

Stratégies de vente au détail

Retail merchandising strategies

Système de bureau

Office system

Système de classement

Filing storage systems

Système de contrôle de la qualité

Quality system

Système de gestion des dossiers

Records management systems

Techniques marchandes

Merchandising/Merchandizing

Techniques marchandes pour un commerce de détail

Retail merchandising

Tiroir-caisse

Cash box

Vente simplifiée

Visual selling