
Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce AFP (état : 23.11.2021)

Partie 2 : Connaissances professionnelles et culture générale à l'école professionnelle – oral

Date d'examen : _____ Nom du candidat/
de la candidate : _____

N° de candidat : _____ Classe : _____

2.2. Oral : Jeu de rôles et situations critiques déterminantes pour le succès (DCO B)		
Critère d'évaluation	Points maximum	Points obtenus
Jeu de rôles (LE)		
Méthodes d'entretien	3	
Mener un entretien en fonction de la situation	3	
Mise en œuvre sur le plan linguistique	3	
Situation critique déterminante pour le succès (LN)		
Situation critique déterminante pour le succès 1 : Technique de communication	3	
Situation critique déterminante pour le succès 2 : Technique de communication	3	
Nombre total de points	15	
Note		

Nom : <Nom responsable PQ A> <Nom responsable PQ B>

Signature : _____

Date : _____

Veillez remettre les formulaires d'évaluation et d'observation signés au secrétariat d'examen.

Tableau de conversion / échelle de notes*

Note	Nombre de points Partie 2.2
6	15
5.5	13–14
5	12
4.5	10–11
4	9
3.5	7–8
3	6
2.5	4–5
2	3
1.5	1–2
1	0

* formule :

$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce AFP

Jeu de rôles

Se déroule dans une langue étrangère.

Jeu de rôles (LE)		Évaluation		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Méthodes d'entretien Question directrice : Le candidat/la candidate met-il/elle en œuvre de manière ciblée les méthodes et techniques importantes d'un entretien avec un client ou un fournisseur dans une langue étrangère ?		Observations					
Le candidat/la candidate utilise des méthodes et des techniques appropriées pour l'entretien. Il/elle les utilise de manière ciblée à titre de support.	3						
L'entretien présente de légères divergences par rapport à une utilisation idéale des méthodes et des techniques.	2						
L'entretien présente des divergences importantes par rapport à une utilisation idéale des méthodes et des techniques.	1						
L'utilisation des méthodes et techniques choisies n'est pas adaptée.	0						
Justification							

Jeu de rôles (LE)		Évaluation			
Critère d'évaluation 2 : Mener un entretien en fonction de la situation		0	1	2	3
Question directrice : Le candidat/la candidate mène-t-il/elle l'entretien dans une langue étrangère de manière structurée, conforme à son rôle et adaptée à son interlocuteur/trice ?		Observations			
Le candidat/La candidate mène l'entretien conformément à son rôle. Il/Elle structure clairement l'entretien. Il/elle s'adresse à son interlocuteur/trice verbalement et non verbalement dans la langue étrangère.	3				
La prestation du candidat/de la candidate présente de légères divergences par rapport à un entretien adapté à la situation.	2				
La prestation du candidat/de la candidate présente des divergences importantes par rapport à un entretien adapté à la situation.	1				
La prestation du candidat/de la candidate ne peut pas être évaluée.	0				
Justification					

Jeu de rôles (LE)		Évaluation		0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Mise en œuvre sur le plan linguistique Question directrice : La mise en œuvre sur le plan linguistique (vocabulaire, structure des phrases, etc.) correspond-elle au niveau de langue A2 du CECR ?		Observations					
La mise en œuvre sur le plan linguistique du candidat/de la candidate présente la différenciation attendue et l'étendue correspondante de vocabulaire au niveau A2 du CECR. La structure des phrases donne une clarté logique à l'entretien.	3						
La différenciation et l'étendue de vocabulaire du candidat/de la candidate correspondent en grande partie au niveau solide A2 du CECR. La structure des phrases est majoritairement compréhensible et aide à comprendre l'entretien.	2						
La différenciation et l'étendue de vocabulaire du candidat/de la candidate ne correspondent que partiellement au niveau solide A2 du CECR. La structure des phrases n'est dans l'ensemble pas logique et rend la compréhension difficile.	1						
La différenciation et l'étendue de vocabulaire du candidat/de la candidate ne correspondent pas au niveau solide A2 du CECR. La structure des phrases fait défaut et ne permet pas de comprendre la discussion.	0						
Justification							

Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce AFP

Situation critique déterminante pour le succès 1 (LN)

Critère d'évaluation 1 : Technique de communication

Question directrice : Le candidat/La candidate communique-t-il/elle de manière appropriée dans la situation décrite ? Utilise-t-il/elle correctement les techniques de communication ?

Observations / remarques	Évaluation	Points
<i>Communication appropriée</i>	Le candidat/La candidate communique de manière appropriée dans la situation donnée. Les techniques de communication utilisées sont adaptées. L'évaluation de la situation et la justification de l'approche sont compréhensibles.	3
<i>Techniques de communication utilisées</i>	La réponse du candidat/de la candidate présente de légères divergences par rapport à la réponse complète.	2
<i>Évaluation de la situation / justification de l'approche</i>	La réponse du candidat/de la candidate présente des divergences importantes par rapport à la réponse complète.	1
	La réponse du candidat/de la candidate est inexploitable et diffère totalement de la réponse complète.	0

Justification

Situation critique déterminante pour le succès 2 (LN)

Critère d'évaluation 1 : Technique de communication

Question directrice : Le candidat/La candidate communique-t-il/elle de manière appropriée dans la situation décrite ? Utilise-t-il/elle correctement les techniques de communication ?

Observations / remarques	Évaluation	Points
<i>Communication appropriée</i>	Le candidat/La candidate communique de manière appropriée dans la situation donnée. Les techniques de communication utilisées sont adaptées. L'évaluation de la situation et la justification de l'approche sont compréhensibles.	3
<i>Techniques de communication utilisées</i>	La réponse du candidat/de la candidate présente de légères divergences par rapport à la réponse complète.	2
<i>Évaluation de la situation / justification de l'approche</i>	La réponse du candidat/de la candidate présente des divergences importantes par rapport à la réponse complète.	1
	La réponse du candidat/de la candidate est inexploitable et diffère totalement de la réponse complète.	0

Justification

Explication des niveaux de qualité dans les critères d'évaluation

3 points	Le candidat/La candidate a répondu à la question dans son intégralité. Sur le plan qualitatif, tous les aspects ont été bien à très bien traités. Le candidat/La candidate fournit une prestation solide.
2 points	La réponse présente de légères divergences par rapport à la réponse complète. Cela se traduit par exemple comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • Les réponses sont en partie lacunaires. • Les réponses sont en partie légèrement superficielles et générales. • Les réponses sont dans l'ensemble correctes, mais peu fondées. • Les justifications ne sont pas toujours compréhensibles. • Les réponses ne sont pas assez spécifiques par rapport à la question posée.
1 point	La réponse présente des divergences importantes par rapport à la réponse complète. Cela se traduit par exemple comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • Les réponses sont souvent lacunaires. • Les réponses sont majoritairement superficielles et générales. • Les réponses sont dans l'ensemble correctes, mais ne sont pas fondées. • Les justifications sont lacunaires ou ne sont que partiellement compréhensibles. • Les réponses sont parfois fausses. • Les réponses ne sont pas axées spécifiquement sur les groupes d'intérêt.
0 point	La réponse du candidat/de la candidate est inexploitable et diffère totalement de la réponse complète. Cela se traduit par exemple comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • La mise en œuvre est incorrecte (le candidat/la candidate n'a pas répondu à ce qui était demandé). • Les réponses et/ou les justifications sont fausses. • Les réponses ne sont pas structurées et ne sont pas cohérentes.