الجمهـــوريـــة الجـــزائـــريـــة الديمقـــراطيـــة الشعبيـــة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـــويـــن والتعليـــم المهنيـــين

Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

المعهـــد الوطـــني للتكـويـــن والتعليـم المهنيـين
قـاسـي الطـاهـر

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

- KACI Taher -

Programme d'études

SERCETARIAT DE DIRECTION

CODE : TAG 0713

Visa d'homologation N°: TAG37/07/19

BTS

Niveau : V

2019

9، شارع أوعمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار الجزائر

09, Rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71 fax🖷 (021)-92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DES MATIERES

Introduction ---------- **02**

I Structure de la formation ---------- **03**

II Fiche de présentation des modules qualifiants ---------- **04 - 37**

III Fiche de présentation des modules complémentaires ---------- **38 - 61**

IV Matrice des modules de formation ---------- **62**

V Tableau récapitulatif de répartition horaire et semestrielle ------ **63**

VI Recommandations pédagogiques ---------- **64**

VII Stage d'application en entreprise ---------- **65**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels. Il est conçu suivant la méthodologie d'élaboration des programmes par **A.P.C (Approche Par Compétence)** qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme d'étude est le dernier des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les compétences définies dans le référentiel de certification en modules de formation et conduit à l'obtention du Diplôme de **«Technicien Supérieur Secrétariat de Direction ».**

Ce programme est défini par objectifs déterminés à partir de tâches puis de compétences développées lors de l'analyse de la spécialité (le métier) en situation réelle de travail. Un comportement attendu est formulé pour chaque module ; les modules qualifiants visent l'acquisition des compétences professionnelles permettant l'acquisition des tâches et des activités du métier, les modules complémentaires visent l'acquisition des compétences dites complémentaires permettant l'acquisition des savoirs généraux (techniques, technologiques et scientifiques) nécessaires pour la compréhension des modules qualifiants. Une matrice mettant en relation les modules qualifiants et les modules complémentaires est présentée à la fin de ce programme.

La durée globale du programme de formation est de **30 mois** soit **2465 heures** dont **06 mois** (**24** semaines **/493 heures**) de stage pratique en entreprise.

Le parcours de formation comporte :

- **1394 heures** consacrées à l'acquisition des compétences professionnelles,
- **578 heures** consacrées à l'acquisition des compétences complémentaires liées à l'exercedu métier,
- **493 heures** consacrées au stage pratique en entreprise.

Dans la structuration de ce programme, l'organisation des compétences permet notamment une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre. Afin d'éviter les répétitions inutiles et faire acquérir aux stagiaires toutes les compétences indispensables à la pratique du métier, il est recommandé, d'une part, de respecter la chronologie des modules comme spécifié dans la matrice, d'autre part faire acquérir les compétences professionnelles visées par l'enseignement de ces modules par le biais d'exercices pratiques décrits dans les éléments de contenus.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I - STRUCTURE DE LA FORMATION

Spécialité : Secrétariat de Direction
Durée de formation : 30 mois **(2465 h)**

Code	Désignation des modules	Durée (h)
MQ1	Classement et archivage	**119 h**
MQ2	Gestion du courrier	**85 h**
MQ3	Organisation et planification des tâches administratives	**119 h**
MQ4	Correspondance administrative	**119 h**
MQ5	Documents commerciaux	**119 h**
MQ6	Accueil des visiteurs	**68 h**
MQ7	Gestion des appels téléphoniques	**68 h**
MQ8	Système d'exploitation « Windows »	**68 h**
MQ9	Traitement de texte « Word »	**119 h**
MQ10	Tableur « Excel »	**102 h**
MQ11	Présentation « Power Point »	**102 h**
MQ12	Publication « Publisher »	**102 h**
MQ13	Base de données « Access »	**102 h**
MQ14	Messagerie électronique « Outlook »	**102 h**
MC1	Organisation de l'entreprise	**34 h**
MC2	Législation du travail	**34 h**
MC3	Hygiène, sécurité et environnement	**34 h**
MC4	Communication	**51 h**
MC5	Techniques d'expression en langue Arabe	**51 h**
MC6	Techniques d'expression en langue Française	**68 h**
MC7	Techniques d'expression en langue Anglaise	**68 h**
MC8	Méthode de doigté en langue Française	**68 h**
MC9	Méthode de doigté en langue Arabe	**68 h**
MQ10	Internet	**34 h**
MC11	Méthodologie	**34 h**
MC12	Protection du consommateur	**34 h**
Stage pratique		**493**
	Total	**2465 h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II – FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Classement et archivage

Code du module : MQ1

Durée (h) du module : 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable de classer et archiver les documents.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Plan de classification
- Plan de classement
- Guide pratique d'archivage

A l'aide :

- Différents dossiers (chemises cartonnées, sous chemises, dossiers à sangle, …)
- Mobilier de rangement
- Différentes fiches et fichiers
- Matériel de signalisation
- Boites d'archives

Critères généraux de performance :

- Authentification correcte des documents
- Respect de la méthode de classement
- Choix adéquat d'un mode de classement
- Choix approprié du matériel et du mobilier de classement
- Application correcte des techniques d'archivage
- Respect des règles d'hygiène, sécurité et environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Caractériser un document	- Identification correcte des différents types de documents à classer - Garantie de l'authentification des documents	- Document - Nature et caractéristiques d'un document - Typologie des documents • Documents textuels • Documents non textuels
- Gérer et mettre à jour un dossier et un fichier	- Ouverture d'un dossier au moment opportun - Affectation d'un code adéquat à un dossier - Choix approprié des supports de dossiers - Mise à jour régulière des données - Exploitation correcte d'un fichier - Respect des règles de conservation	- Dossier - Rôle du dossier - Différents types de dossiers - Plan de classification d'un document - Cotation • Indexage et signalisation - Définition : fiche et fichier - Formats des fiches - Différentes sortes de fiche : • Fiche ordinaire • Fiche visible • Fiche verticale décalée • Fiche à épaule (fiche en T ou à alvéoles) • Fiche verticale suspendues - Extraction et mise en place d'un dossier : • Guide de sortie • Fiche de substitution • Signalisation
- Effectuer les opérations de classement	- Respect de la méthode de classement - Choix adéquat d'un mode de classement - Choix approprié du matériel de classement - Choix approprié des procédés de classement - Mobilier adéquat du classement	- Définition et objectif du classement - Caractéristiques du classement - Différents ordres de classement : • Ordres originaux : * Classement alphabétique * Classement numérique * Classement idéologique • Ordres dérivés : * Classement chronologique * Classement géographique * Classement décimal

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
		- Procédés de classement : • Classement horizontal • Classement debout • Classement vertical ordinaire • Classement suspendu à visibilité supérieure • Classement suspendu à visibilité latérale • Classement suspendu à visibilité oblique - Différents mobiliers de classement
- Archiver les documents	- Application correcte des techniques d'archivage - Conservation des documents conforme aux normes d'archivage - Choix adéquat des procédés d'archivage - Respect des règles d'hygiène et sécurité	- Archivage - Objectifs de l'archivage - Différents types d'archives : • Archives actives • Archives intermédiaires (semi actives) • Archives définitives - Calendrier de conservation - Destruction des documents - Différentes formes et supports d'archives • Archivage classique (papier) • Micrographie • Archivage magnétique • Archivage optique - Etudes de cas

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module: Gestion du courrier

Code du module: MQ2

Durée (h) du module: 85 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer le courrier entrant et sortant.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Consignes
- Manuels pratiques

A l'aide :

- Matériels de bureau

Critères généraux de performance :

- Gestion efficace du courrier
- Respect du temps de traitement du courrier
- Communication efficace au sein de l'institution
- Exploitation judicieuse des moyens de gestion du courrier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Exploiter le matériel de traitement du courrier	- Exploitation correcte des différents outils de la gestion du courrier - Choix adéquat du matériel du courrier « Arrivée » - Choix adéquat du matériel du courrier « Départ »	- Différents outils de l'enregistrement du courrier : • Cachet « Arrivée » • Tampons - Parapheur - Corbeilles à courrier - Fax - Photocopieuse - Scanner - Destructeur de document « Broyeur »
- Traiter le courrier « Arrivée »	- Consultation et lecture soigneuse du « courrier Arrivée » - Tenue à jour du registre « courrier Arrivée » - Vérification de l'exactitude des différentes pièces jointes au courrier - Enregistrement correcte des données utiles du courrier dans le registre « courrier Arrivée » - Nécessité de prise en compte de l'urgence du courrier - Respect de la confidentialité du courrier - Diffusion sans erreurs du courrier aux destinataires concernés	- Courrier « Arrivée » - Informations nécessaires à la gestion d'un courrier arrivée : • Nature du courrier • Expéditeur • Coordonnées de l'expéditeur • Date du courrier • Date d'arrivée du courrier • Références du courrier • Objet du courrier • Pièces jointes - Enregistrement du courrier : • But de l'enregistrement • Registre du « courrier Arrivée » * Eléments qui constituent le registre du « courrier Arrivée » • Cahier de transmission interne : * Eléments qui constituent le cahier de transmission interne - Fiche de suivi (annotations du responsable) : • Eléments qui constituent la fiche de suivi

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Traiter le courrier « Départ »	- Information transmise est conforme à la demande - Mode de transmission de l'information est adapté à la situation - Respect des délais de la transmission des informations - Confidentialité des informations transmise est respectée - Choix adéquat du mode de transmission du courrier - Tenue à jour du registre « courrier Départ »	- Définition du « courrier Départ » - Informations nécessaires à la gestion d'un courrier départ : • Nature du courrier • Destinataire • Date de départ • Références du courrier • Objet du courrier • Pièces jointes • Signature, cachet et griffe du responsable - Enregistrement du courrier : • But de l'enregistrement • Registre du « courrier Départ» * Eléments qui constituent le registre du « courrier Départ » - Différents modes d'expédition : • Courrier express, courrier recommandé, … - Différents moyens d'expédition : • Poste • Fax • Courrier électronique
- Transmettre des informations au sein de l'institution	- Communication efficace au sein de l'institution - Formulation correcte des informations à transmettre - Mise en évidence de l'information - Mise à jour régulière des informations à afficher - Choix adéquat des moyens d'affichage	- Information - Rôle et importance de l'information - Caractéristiques de l'information : • Origine • Forme • Qualité - Outils de communication interne : • Notes de service • Intranet - Principaux supports d'affichage : • Panneaux d'affichage mural • Supports électroniques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module: Organisation et planification des tâches administratives

Code du module: MQ3

Durée (h) du module: 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'organiser et planifier les tâches courantes administratives.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Directives
- Calendrier des réunions et des événements professionnels

A l'aide :

- Micros ordinateurs
- Fournitures de bureau
- Matériel et support de planning

Critères généraux de performance :

- Organisation méthodique de l'exécution des tâches quotidiennes
- Mise à jour régulière d'un agenda
- Mise à jour régulière d'un planning
- Respect du temps de l'exécution de la tâche

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Gérer les agendas et les plannings	- Précision dans la manière de noter les rendez-vous - Organisation du travail en fonction des priorités - Vérification complète et soignée des agendas - Mise à jour régulière des agendas - Choix approprié des plannings qui permettent de visualiser l'exécution des tâches administratives permanentes ou occasionnelles dans les délais - Réaction rapide aux imprévues en adaptant et rectifiant les plannings établis en fonction de circonstances particulières	- Agenda - Rôle de l'agenda - Différents types d'agenda : • Agenda papier • Agenda électronique - Planning - Rôle des plannings - Echelle des temps : • Ligne horizontale • Ligne verticale - Différents types de plannings : • Planning pour fiches en « T » ou à alvéoles • Planning à gouttières ou à bandelettes • Plannings magnétiques
- Préparer et organiser des réunions	- Connaissance parfaite des différents types de réunions - Confirmation juste des attentes et des besoins - Identification exacte du nombre des participants, des intervenants ainsi que l'objectif d'une réunion - Respect de l'échéance relative à l'envoi des documents - Aménagement de l'espace en fonction de l'objectif de la réunion et du nombre de participants - Choix adéquat du matériel d'accueil et matériel de communication	- Réunion - Différents types de réunions - Matériels et moyens techniques de la réunion : • Moyens de communication • Moyens de reprographie • Matériel de l'accueil : (fléchage, badges, …) - Documents de réunion

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	**Critères particuliers de performance**	**Eléments de contenu**
- Organiser et préparer et les déplacements et les voyages professionnels	- Connaissance parfaite des différents types de déplacements et leurs objectifs - Respect des démarches administratives d'un déplacement - Choix adéquat des moyens de déplacement - Connaissances parfaite des procédures de recherche et de commande / réservation de billet, de chambre d'hôtel sur Internet	- Démarches de préparation des déplacements professionnels : • Réservation des billets de différents moyens de transport (avion, bateaux, train) • Réservation d'hébergement • Différents modes de réservation : * Par téléphone * Par Mail • Documents d'un déplacement professionnel (bon de véhicule, ordre de mission, etc.)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Correspondance administrative

Code du module : MQ4

Durée (h) du module : 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable de rédiger la correspondance administrative.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Prise de notes
- Message oral
- Consignes écrites
- Correspondances
- Exercices d'application

A l'aide :

- Fournitures de bureau
- Dictaphones
- Micro-ordinateur
- Outils bureautiques

Critères généraux de performance :

- Application correcte des techniques de rédaction
- Respect du plan de rédaction, le style et la forme
- Utilisation correcte des expressions et formes de langage
- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Recueillir les informations	- Choix adéquat de la méthode de prise de notes - Identification et compréhension correcte des messages à noter - Prise de notes rapide et précise des informations - Filtrage juste des informations nécessaires à la rédaction	- Techniques de la synthèse : • Mots clés • Idées principales et secondaires - Techniques de prise de notes : • Alphabet • Simplifications • Initiales et finales • Abréviations utiles - Méthodes de la prise de notes
- Rédiger des lettres courantes administratives	- Connaissance parfaite des différentes lettres administratives - Respect des règles de fond et de forme de la rédaction - Respect du plan de rédaction - Utilisation correcte des expressions et formes de langages - Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire	- Correspondance administrative - Différentes lettres administratives : • Demande de renseignement • Invitation à une réunion • Notes de service • Lettre de remerciement • Lettre d'accompagnement, … - Règles de la rédaction administrative : • Style de la lettre • Fond et forme de la lettre - Différentes formes de la lettre : • Classique ou normalisée • Américaine - Présentation de la lettre : • Disposition du texte : * Expéditeur * Destinataire * Date * Objet de la lettre * Références - Plan de la lettre : • Corps de la lettre : * Objet * Introduction * Développement * Conclusion * Formule de politesse * Signature

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Rédiger les différents types de documents professionnels	- Connaissance parfaite des différents types de documents administratifs - Application correcte des techniques de rédaction des différents écrits professionnels - Elaboration juste et respect du plan de rédaction, le style et la forme - Utilisation correcte des expressions et formes de langage Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire	- Écrits professionnels - Règles générales de rédaction des différents écrits professionnels - Différents écrits professionnels : • Procès verbal • Compte rendu • Rapport • Note • Convocation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Documents commerciaux

Code du module : MQ5

Durée (h) du module : 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable de rédiger et exploiter les documents commerciaux.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Prise de notes
- Consignes écrites
- Message oral
- Documents commerciaux
- Exercices d'applications

A l'aide :

- Fournitures de bureau
- Micro-ordinateur
- Outils bureautiques

Critères généraux de performance :

- Application correcte des techniques de rédaction
- Respect du plan de rédaction, le style et la forme
- Utilisation correcte des expressions et formes de langage
- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Décrire l'activité commerciale	- Identification correcte de l'activité commerciale	- Commerce et commerçant : • Définition du commerce • Définition du commerçant • Obligations et prérogatives du commerçant - Opérations Ventes / Achats
- Rédiger des lettres commerciales	- Connaissance parfaite des différentes lettres commerciales - Respect des règles de fond et de forme de la rédaction - Respect du plan de rédaction - Utilisation correcte des expressions et formes de langages - Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire	- Correspondance commerciale - Différentes lettres commerciales : • Demande de renseignements • Réponse à une demande de renseignement • Offre de marchandise • Lettre de commande • Lettre de réclamation • Réponse à une lettre de réclamation - Principe de la rédaction commerciale : • Style de la lettre • Forme de la lettre - Règles générales de rédaction des lettres commerciales
- Exploiter les différents types de documents commerciaux	- Identification correcte des documents relatifs à la commande et la à livraison - Identification correcte des documents relatifs au paiement - Connaissance parfaite des principaux documents relatifs aux transports - Connaissance parfaite des principaux documents relatifs aux assurances	- Différents documents relatifs à la commande et à la livraison : • Bon de commande • Bon de livraison • Bon de réception • Facture • Bordereau d'expédition (bon de camionnage) - Différents documents relatifs au paiement : • Reçu • Chèque bancaire • Chèque postal • Lettre de change • Billet à ordre

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Accueil des visiteurs
Code du module : MQ6
Durée (h) du module : 68 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'accueillir les visiteurs.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Directives
- Programme de la visite
- Demandes du visiteur

A l'aide :

- Agendas des rendez-vous
- Outils de télécommunication
- Bloc notes
- Brochures
- Micro-ordinateur
- Outils bureautiques

Critères généraux de performance :

- Environnement d'accueil conforme aux attentes de l'entreprise
- Présentation de la structure ou du service d'une manière professionnelle
- Respect des règles d'accueil
- Respect des règles de courtoisie
- Communication claire et précise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Recevoir les visiteurs	- Environnement d'accueil conforme aux attentes de l'entreprise - Présentation de la structure ou du service d'une manière professionnelle - Connaissance parfaite des règles de politesse et des normes de présentation - Identification correcte du visiteur et de l'objet de sa visite - Utilisation d'un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur	- Accueil dans une entreprise - Organisation matérielle du poste de récepteur : • Apparence extérieure des lieux • Outils : * Carnet de rendez-vous * Agenda - Procédures de l'accueil : • Prise de contact • Vocabulaire et formules de base relatifs à l'accueil - Filtrage : • Nature de la demande • Consultation de la documentation interne (consignes, agendas, annuaires, …) • Gestion des situations : * Typologie de visiteurs * Situations qui posent problème (réclamation, rendez-vous manqué, absence, …)
- Répondre aux besoins des visiteurs	- Délais de l'attente sont correctement évalués et transmis - Réponse adaptée à la nature de l'information demandée - Respect de la confidentialité des informations transmises - Explications claires et précises - Prise rapide des moyens qui répondent à la demande du visiteur - Conseil pertinent adapté à l'interlocuteur - Orientation adéquate par rapport au problème posé - Visiteur visiblement satisfait du traitement de sa demande	- Analyse des besoins : • Écoute • Questionnement • Reformulation des attentes - Traitement des besoins : • Informations • Orientation • Conseil - Gestion de l'attente - Techniques de prise de notes des besoins - Etapes de prise de congé

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Gestion des appels téléphoniques

Code du module : MQ7

Durée (h) du module : 68 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer les appels téléphoniques.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Consignes
- Annuaires téléphoniques
- Agendas des rendez-vous
- Mémo (Fiche téléphonique)

A l'aide :

- Outils de communication
- Micro-ordinateur
- Bloc notes
- Outils bureautiques

Critères généraux de performance :

- Présentation de la structure ou du service d'une manière professionnelle
- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités de chaque matériel de téléphonie
- Connaissance parfaite des règles de politesse et des normes de présentation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Utiliser les différents matériels de téléphonie	- Maitrise des principales fonctionnalités d'un standard téléphonique - Utilisation correcte des principaux services du téléphone	- Systèmes téléphoniques : - Appareil téléphonique : • Éléments d'un téléphone : * Émetteur ou microphone * Récepteur * Système de sonnerie * Clavier d'appel • Principaux services du téléphone : * Numérotation abrégée * Haut parleur - contrôle par écran * Touche « Bis » * Signal d'appel * Mémo d'appel * Transfert d'appel * Mise en attente * Retour d'appel * Numéro direct - Répondeur téléphonique : • Description • Répondeur simple • Répondeur enregistreur
- Recevoir et émettre un appel téléphonique	- Présentation de la structure ou du service d'une manière professionnelle - Connaissance parfaite des règles de politesse et des normes de présentation - Identification correcte de l'interlocuteur et de l'objet de son appel - Utilisation d'un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur - Prise en charge rapide de l'appel - Enregistrement correcte du message sur le répondeur de l'appel émis ou reçu - Traitement efficace des appels reçus	- Techniques de réception des appels téléphoniques : • Prise de contact téléphonique • Formules de base relatives à la réception d'appel téléphonique • Normes de présentation de la structure • Fiche de réception de message - Procédure de traitement de l'appel : • Filtrage de la demande • Techniques de prise de notes • Étapes de prise de congé - Émission des appels téléphoniques : • Prise de contact et présentation de l'entreprise • Formules de politesse - Étapes d'émission d'un appel : • Objet de l'appel • But de l'appel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Système d'exploitation « Windows »

Code du module : MQ8

Durée (h) du module : 68 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'exploiter le système d'exploitation « Windows ».

Conditions de réalisation

A partir de :

- Consignes
- Manuels pratiques

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Matériel Hardware et Software
- Matériel de connexion
- Outillage de travail
- Outils d'entretien

Critères généraux de performance :

- Exploitation adéquate des différents éléments qui composent un micro-ordinateur
- Connaissance parfaite de l'environnement « Windows »
- Utilisation correcte des fonctions de base du système d'exploitation « Windows »
- Respect des règles d'hygiène, sécurité et environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Découvrir l'environnement informatique	- Connaissance parfaite des éléments constituants le micro-ordinateur - Raccordement correcte des différents éléments du micro-ordinateur	- Historique du micro-ordinateur - Présentation générale d'un micro-ordinateur et de ses composants • Hardware ∗ Unité centrale ∗ Périphériques • Software ∗ Systèmes d'exploitation ∗ Logiciels d'applications - Raccordement des différents éléments du micro-ordinateur
- Utiliser les fonctions de base du système d'exploitation « Windows »	- Application appropriée des opérations à partir du système d'exploitation « Windows » - Gestion efficace des fichiers et dossiers	- Systèmes d'exploitation - Environnement Windows • Bureau et ses éléments • Clavier • Souris - Explorateur Windows • Démarrage et fermeture des programmes • Poste de travail • Panneau de configuration • Gestion des fichiers et dossiers - Gestion des fenêtres - Gestionnaire de l'imprimante
- Assurer l'entretien de l'outil informatique	- Entretien régulier du micro-ordinateur et ses périphériques - Sauvegarde périodique des fichiers sur un support externe - Respect des règles d'hygiène et sécurité	- Entretien physique du micro-ordinateur : • Produits d'entretien - Outils d'entretien du système : • Défragmenteur du disque • Nettoyage du disque • Restauration du système - Programme de détection des virus • Prévention d'une » infection • Diagnostic et traitement d'une infection - Logiciels de protection • Antivirus

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module: Traitement de texte « Word »

Code du module: MQ9

Durée (h) du module: 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu:

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable de saisir un document à l'aide d'un logiciel de traitement de texte « Word ».

Conditions de réalisation

A partir de :

- Consignes
- Textes manuscrits
- Prise de notes

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Logiciel de traitement de texte
- Imprimante
- Supports de stockage
- Fournitures de bureau

Critères généraux de performance :

- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel « Word »
- Manipulation correcte du clavier lors de la saisie du texte
- Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page
  Insertion correcte des tableaux et des objets

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Découvrir l'interface du logiciel de traitement de texte « Word »	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel	- Traitement de texte : • Historique de la dactylographie - Environnement de travail **:** • Menu contextuel • Barre d'outils d'accès rapide • Onglets • Ruban
- Créer, ouvrir, enregistrer, copier et fermer un document	- Utilisation appropriée des commandes - Manipulation correcte du clavier lors de la saisie du texte - Saisie sans erreur du texte	- Création d'un document - Ouverture et fermeture d'un document - Sauvegarde d'un document - Déplacement dans un document - Saisie d'un texte - Choix de langue - Sélection, insertion et suppression de texte - Techniques de copier / coller et couper /coller - Vérification de l'orthographe et de la grammaire : • Correction automatique • Dictionnaire des synonymes
- Effectuer la mise en forme d'un texte	- Mise en forme adéquate d'un texte - Utilisation appropriée des polices de caractères - Coupure appropriée des mots - Mise en évidence un mot, une phrase, un paragraphe	- Mise en forme des caractères et des paragraphes : • Polices de caractères • Styles et jeux de couleurs • Alignements, retraits et espacements • Orientations du texte • Tabulations • Utilisation de la règle pour la mise en forme des paragraphes • Puces et numéros • Bordures et trames • Caractères spéciaux et symboles
- Insérer les différents éléments d'insertion dans un document	- Insertion correcte des différents éléments d'insertion dans un document	- Différents éléments d'insertion : • Images • Zones de texte • Différentes formes de dessins • WordArt - Image clipArt • Graphiques • Lien hypertexte • Signets • Numéro de page • Sauts de page - Sauts de sections • En têtes et pieds de page • Table de matières

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Insérer un tableau	- Détermination exacte de : • Nombre de rangs et de colonnes • Dimension des rangs et des colonnes • Format du contenu des cellules • Apparence du contenu des tableaux	- Création d'un tableau - Insertion de lignes et de colonnes - Suppression de lignes et de colonnes - Cellules d'un tableau - Taille des cellules - Propriétés du tableau - Alignements et retraits du tableau - Fusion et fraction des cellules - Mise en forme automatique d'un tableau - Mise en forme personnalisée d'un tableau - Mise en forme du texte dans le tableau - Trame et bordures
- Etablir la mise en page d'un texte	- Réglage approprié des paramètres de mise en page - Choix adéquat de l'orientation de la page - Détermination exacte des dimensions des marges - Emplacement et apparence correctes de toutes les parties	- Mise en page : • Définitions des marges : * Haut * Bat * Gauche * Droite * Reliure • Taille et orientation de la page * Portrait * Paysage • Aperçu avant impression
- Créer un publipostage avec une base de données Excel	- Respect des étapes de création de publipostage	- Publipostage • Assistant « Fusion » • Champs de fusion • Liste de destinataires • Sélection des destinataires - Étapes de création de publipostage
- Imprimer un document	- Choix appropriés de l'imprimante - Choix des fonctions d'impression appropriées - Détermination exacte de : • Nombre de copies à imprimer • Numéro des pages à imprimer	- Fonctions d'impression - Paramètres d'impression • Numéro des pages à imprimer • Nombres de copies à imprimer - Propriétés d'impression - Etudes de cas

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Tableur « Excel »
Code du module : MQ10
Durée (h) du module : 102 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser le logiciel tableur « Excel ».

Conditions de réalisation

A partir de :

- Textes manuscrits
- Exercices d'application

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Logiciel tableur
- Imprimante
- Supports de stockage
- Fournitures de bureau

Critères généraux de performance :

- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel « Excel »
- Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page
- Traitement efficace des données d'un tableur
- Utilisation juste des formules dans une feuille de calcul
- Création juste des bases de données et des graphiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Découvrir l'interface « Excel »	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel	- Introduction - Environnement de travail **:** • Menu contextuel • Barre d'outils d'accès rapide • Onglets et Ruban • Barre d'état • Feuille de calcul • Classeurs
- Créer un classeur	- Utilisation appropriée des différentes commandes - Dimensions appropriées des cellules - Définition exacte de l'étendue des cellules - Mise en forme adéquate d'une composition - Mise en page appropriée d'une composition	- Insertion d'une ou plusieurs feuilles de calcul - Gestion des feuilles de calculs : • Création d'une nouvelle feuille de calcul • Attribution d'un nom à une feuille de calcul • Changement de couleurs d'onglet • Suppression d'une feuille de calcul - Déplacement et copie d'une feuille de calcul - Conception de tableaux - Saisie et présentation des données - Mise en forme des tableaux - Formats des cellules - Mise en page
- Utiliser les formules de calcul	- Utilisation adéquate des formules de calcul - Calcul exacte des sommes et moyennes	- Formules de calcul simple : • Quatre opérations - Formules de calcul automatique : • Somme • Moyenne
- Utiliser une base de données	- Recherche et tri conforme aux directives	- Opération sur les données : • Tri • Filtre
- Représenter graphiquement des données	- Connaissance parfaite des différents types de graphiques - Choix appropriés des données - Présence et emplacement approprié de tous les paramètres pour créer un graphique - Représentation conforme du graphique aux données	- Définition d'un graphique - Différents types de graphique - Paramètres de création d'un graphique : • Titres et sous-titres • Légende • Axes des «X» et des «Y» • Zone de traçage • Zone de graphique - Mise en forme d'un graphique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module: Présentation « Power Point »

Code du module: MQ11

Durée (h) du module: 102 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser le logiciel de présentation « Power Point ».

Conditions de réalisation

A partir de:

- Modèles de présentation
- Textes manuscrits
- Exercices d'application

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Logiciel tableur
- Imprimante
- Supports de stockage
- Fournitures de bureau

Critères généraux de performance :

- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel « Power Point »
- Utilisation appropriés des modèles de conception
- Utilisation juste des outils de création
- Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page d'une diapositive

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Découvrir l'interface du logiciel de présentation « Power Point »	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel	- Introduction - Environnement de travail **:** • Barre de menus • Barre d'outils
- Créer une présentation	- Création correcte d'une diapositive - Choix adéquat des paramètres de mise en page	- Création d'une diapositive - Orientation d'une diapositive : • Portrait • Paysage - Mise en page d'une diapositive - Mode d'affichage - Sélection multiple des diapositives - Insertion et suppression de diapositives - Copie et déplacement des diapositives
- Ajouter un contenu à une diapositive	- Choix adéquat des différents éléments d'insertion - Insertion correcte des différents éléments d'une diapositive - Mises en forme adéquates d'une diapositive	- Différents éléments d'insertion : • Zones de texte • Objets de dessins • Formes automatiques • Images – image clipart • Album photos • Tableaux • Lien hypertexte et boutons d'action • Organigramme hiérarchique • Graphiques • Word Art • Entêtes et pieds de page • Numéro de diapositives • Sons et musiques • Vidéos - Mises en forme : • Polices – Jeux de couleurs -Ancrage du texte – Bordures –Puces - Arrière plan
- Créer un diaporama	- Création correcte d'un diaporama	- Mode trieuse de diaporama - Démarrage et arrêt du diaporama - Configuration du diaporama • Enregistrement de la narration • Minutage automatique et manuel - Animation : • Son de transition • Vitesse de transition manuelle et automatique - Aperçu

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module: Publication « Publisher »

Code du module: MQ12

Durée (h) du module: 102 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable de réaliser des supports d'information et de publicité à l'aide du logiciel de publication « Publisher ».

Conditions de réalisation

A partir de :

- Consignes
- Données manuscrites
- Modèles de conception
- Exercices d'application

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Logiciel de présentation
- Imprimante
- Supports de stockage
- Fournitures de bureau

Critères généraux de performance :

- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel « Publisher »
- Utilisation appropriée des modèles de conception
- Utilisation adéquate des outils de création
- Choix approprié des formats d'une conception
- Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Découvrir l'environnement du logiciel de publication « Publisher »	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel de publication	- Introduction - Environnement de travail : • Fenêtres • Menu • Barres d'outils
- Créer une composition	- Connaissance parfaite des différentes compositions - Choix adéquat d'une composition - Choix approprié des formats d'une conception - Utilisation appropriée des outils de création	- Différents types de compositions : • Brochures • Bulletins • Cartes de visite • Calendriers • Prospectus • Étiquettes - Principes de fonctionnement : • Compositions par assistant • Compositions vierges - Choix d'une composition : • Format • Jeux de polices • Jeux de couleurs
- Insérer le contenu d'une composition	- Choix adéquat des différents éléments d'insertion - Insertion correcte des différents éléments d'une composition	- Procédure d'insertion du contenu d'une composition : • Zone de texte – Cadres – Tableaux - Images - Objets - Dessin – Formes - Signets - Liens hypertextes - Déplacement et dimensionnement des objets : • Superposition d'objets • Utilisation des repères de règles • Positionnement des objets • Rotation des objets
- Effectuer la mise en forme et la mise en page d'une composition	- Choix approprié des formats d'une conception - Insertion correcte des objets, textes et tableaux - Mise en forme adéquate d'une composition - Mise en page appropriée d'une composition	- Différentes mise en forme d'une composition : • Mise en forme d'une zone de texte • Mise en forme d'un cadre • Mise en forme d'un tableau • Mise en forme d'une image • Mise en forme d'une photo - Gestion des pages : • Ajout et suppression de pages • Repères de mise en page • Règles • Alignement des objets • Création et modification d'un arrière plan

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module: Base de données « Access »

Code du module: MQ13

Durée (h) du module: 102 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser le logiciel de base de données « Access ».

Conditions de réalisation

A partir de:

- Données manuscrites
- Exercices d'application

A l'aide:

- Micro-ordinateur
- Logiciel de base de données
- Imprimante
- Supports de stockage
- Fournitures de bureau

Critères généraux de performance :

- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel « Access »
- Utilisation juste des outils de création d'une base de données

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Découvrir l'interface du logiciel de base de données « Access »	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel	- Base de données - Environnement de travail : • Fenêtres • Barres d'outils • Objets de base de données
- Créer une table	- Application correcte de la procédure de créations d'une table - Saisie sans erreurs des données dans un champ	- Table - Noms des champs - Types des données - Propriétés des champs - Clé primaire - Saisie et enregistrement de données - Mise en relation entre les tables - Filtre et tri des données d'une table - Procédure de création d'une table
- Créer les requêtes	- Application de la procédure de création des requêtes	- Requête - Types de requêtes : • Requêtes à sélection simple • Requêtes avec grille d'interrogations
- Créer les formulaires	- Application correcte de la procédure de création d'un formulaire - Exactitude du calcul dans un formulaire	- Formulaire - Création d'un formulaire à l'aide de l'assistant - Propriétés des objets d'un formulaire - Calcul dans un formulaire
- Créer les états	- Application correcte de la procédure de création d'un état - Mise en forme adéquate d'un état - Mise en page approprié d'un état	- Etat - Création d'un état à l'aide de l'assistant - Mise en forme d'un état - Insertion des entêtes et des pieds de page - Mise en page d'un état

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module: Messagerie électronique « Outlook »

Code du module: MQ14

Durée (h) du module: 102 h

Objectif modulaire

Comportement attendu:

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'envoyer et de recevoir le courrier à l'aide du logiciel de messagerie électronique « Outlook ».

Conditions de réalisation

A partir de:

- Données manuscrites
- Exercices d'application

A l'aide:

- Micro-ordinateur
- Logiciel de messagerie électronique
- Internet
- Imprimante
- Supports de stockage
- Fournitures de bureau

Critères généraux de performance :

- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel de messagerie électronique
- Exploitation pertinente du menu d'un logiciel de messagerie électronique « Outlook »
- Utilisation juste des outils de messagerie
- Application correcte des procédures relatives à l'envoi et à la réception de courriel
- Gestion parfaite de la messagerie électronique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Découvrir l'interface du logiciel de messagerie « Outlook »	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel	- Introduction à la messagerie électronique - Options de démarrage d'Outlook - Barres d'outils - Dossiers de la messagerie électronique : • Dossiers personnels • Boite de réception • Boite d'envoi • Brouillons • Courriers supprimés • Courriers indésirables - Types d'éléments de la messagerie électronique : • Messagerie • Agendas
- Envoyer un message	- Respect de la procédure d'envoi du message - Rédaction claire et précise du message - Choix judicieux des destinataires - Mise en forme adéquate du texte - Utilisation efficace des outils d'envoi	- Procédure d'envoi des messages : • Ouverture d'un formulaire de message • Sélection des destinataires • Rédaction et envoi d'un message • Mode d'écriture • Mise en forme du texte • Insertion des pièces jointes • Insertion de la signature
- Réceptionner un message	- Respect de la procédure de réception du message - Téléchargement complet des pièces jointes - Utilisation efficace des outils de réception	- Procédure de réception des messages : • Visualisation d'un message électronique • Téléchargement des pièces jointes - Configuration d'une réponse automatique - Méthode de récupération d'un message supprimé - Gestion des messages indésirables (SPAM) - Méthode de recherche d'un message - Impression d'un message

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Gérer les agendas et les carnets d'adresses	- Gestion efficace des agendas électroniques - Gestion efficace carnets d'adresses électroniques	- Agendas et carnets d'adresses de l'Outlook - Méthode de gestion des agendas et des carnets d'adresses d'Outlook : • Gestion des inscriptions dans l'agenda • Accès au dossier Calendrier • Utilisation des symboles dans le dossier Calendrier • Utilisation des affichages du dossier Calendrier • Impression du calendrier • Accès au dossier contacts • Création d'un nouveau contact • Création d'une liste de distribution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III – FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Organisation de l'entreprise

Code du module: MC1

Durée (h) du module: 34 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Statut de l'entreprise
- Organigramme

A l'aide :

- Documentation de gestion
- Outil informatique
- Internet

Critères généraux de performance :

- Connaissance parfaite de l'entreprise et ses classifications
- Identification correcte de la structure interne de l'entreprise
- Identification juste des différentes fonctions de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier l'entreprise et ses classifications	- Définition correcte de l'entreprise et ses classifications	- Entreprise - Classifications des entreprises selon : • La nature du produit • Le secteur d'activité • La dimension • Le champ d'action territorial • La forme juridique
- Identifier la structure interne de l'entreprise	- Bonne description de la structure interne de l'entreprise	- Structure interne de l'entreprise : • Notions de structure • Notion d'organigramme • Différentes formes de structures • Caractéristiques d'une organisation rationnelle • Nouvelles formes de structures
- Identifier les différentes fonctions de l'entreprise	- Définition juste des différentes fonctions de l'entreprise	- Missions des différentes fonctions de l'entreprise : • Fonction approvisionnement • Fonction production • Fonction distribution (marketing) • Fonction financière • Fonction ressource humaine

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Législation du travail

Code du module: MC2

Durée (h) du module: 34 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier les dispositions légales qui régissent la relation du travail et son champ d'application au métier.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Textes réglementaires selon le code de travail
- Textes de règlement interne

A l'aide :

- Outil informatique
- Internet

Critères généraux de performance :

- Connaissance parfaite des textes réglementaires relatifs aux droits et aux obligations
- Repérage correcte des informations régissant chaque situation du travail
- Connaissance parfaite des modalités de règlement et des conflits individuels et collectifs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Acquérir les notions de base de la législation du travail	- Identification correcte des notions de base de la législation du travail	- Notions de droit du travail - Principes de droit du travail - Sources de droit du travail - Contrat du travail
- Identifier les droits et les obligations du travailleur	- Bonne connaissance aux textes réglementaires relatifs aux droits et aux obligations de l'employé - Repérage correcte des informations régissant chaque situation du travail	- Droits du travailleur : • Rémunération du travail • Exercice du droit syndical • Congé annuel – congé maladie, congé sans solde – congé de maternité • Droit à la formation • Protection sociale (la sécurité sociale, la retraite, les œuvres sociales) • Protection en cas d'accident de travail et de maladie professionnelle - Obligations du travailleur : • Exécution des instructions • Mesures d'hygiène et de sécurité • Règlement interne • Horaires de travail • Hiérarchie
- Identifier les modalités de règlement des conflits	- Identification correcte des modalités de règlement et des conflits individuels et collectifs	- Conflits individuels - Conflits collectifs - Inspection du travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Hygiène, sécurité et environnement

Code du module: MC3

Durée (h) du module: 34 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnements liées au métier.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Consignes
- Manuels professionnels
- Textes règlementaires

A l'aide :

- Moyens de prévention
- Moyens de protection
- Trousse de premiers soins

Critères généraux de performance :

- Application stricte des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Connaissance parfaite des risques liés au métier
- Application correcte des mesures de prévention et de protection
- Respect des Règles ergonomiques dans l'aménagement de l'espace de travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier les notions élémentaires d'hygiène et de sécurité au travail	- Identification correcte des notions élémentaires d'hygiène et sécurité	- Notions élémentaires d'hygiène et de sécurité au travail - Recommandations relatives à l'hygiène et la sécurité en milieu professionnel - Réglementation en matière d'hygiène et de sécurité
- Identifier les risques liés au métier	- Identification correcte des risques liés à la santé - Identification correcte des risques liés aux mauvaises conditions générales de travail	- Risques liés à la santé : • Fatigue visuelle • Fatigue posturale • Fatigue des doigts • Stress - Risques liés aux mauvaises conditions générales de travail : • Risque de chute • Risque d'électricité • Risque d'incendie
- Appliquer les mesures de prévention	- Application adéquate des mesures de prévention	- Organisation et durée du travail - Aménagement du poste de travail • Mobilier • Ecran et clavier • Table et plan de travail • Chaise et repose pied ergonomique - Conditions de travail : • Eclairage, aération • Installation du câblage • Ambiante thermique
- Identifier les règles de sécurité et de premiers soins	- Connaissance parfaite des règles de sécurité de premiers soins - Prise des précautions nécessaires avant l'intervention - Application adéquate des techniques des premiers soins - Utilisation adéquate des moyes de prévention	- Règles de sécurité - Techniques des premiers soins - Procédures d'utilisation des différents matériels de soin et de protection - Trousse de premiers soins - Extincteurs - Plans d'évacuation - Issues de secours - Portes Coupe-feu - Manuel pratique des premiers soins

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Identifier les risques du métier sur l'environnement et prendre les mesures de protection	- Définition correcte de la pollution - Identification correcte des risques sur l'environnement - Identification correcte des mesures de protection de l'environnement	- Définition générale de la pollution et des risques majeurs sur l'environnement - Programme national pour la protection de l'environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Communication

Code du module: MC4

Durée (h) du module: 51 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'acquérir les notions de base de la communication.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Documentation sur la communication
- Mises en situation conformes à la réalité du travail

A l'aide :

- Outil informatique
- Internet

Critères généraux de performance :

- Connaissance parfaites des techniques de communication
- Respect des règles de communication
- Analyse efficience d'une situation de communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier les éléments de la communication	- Définition précise de la communication - Identification correcte des éléments de la communication - Analyse correcte des différentes situations de communication	- Communication - Eléments de la communication : • Émetteur • Récepteur • Code • Encodage et décodage • Message • Canal (support et moyens de transmission) • Feedback (Rétroaction) - Schéma de la communication
- Caractériser les différents types de communication	- Définition précise des différents types de communication	- Différents types de communication : • Communication verbal • Communication non verbal • Communication interpersonnelle • Communication intra-personnelle • Communication du groupe • Communication médiatisée
- Identifier les différentes situations de communication	- Identification correcte des différentes situations de communication orale - Identification correcte des différentes situations de communication écrite	- Différentes situations de communication : • Communication orale • Communication écrite
- Identifier les principales formes de communication	- Identification correcte des principales formes de communication	- Différents formes de communication : • Communication descendantes • Communication ascendantes • Communication horizontale
- Identifier les obstacles de la communication	- Identification correcte des obstacles de la communication - Pertinence des solutions apportées aux obstacles de la communication	- Obstacles de la communication : • Définition • Types d'obstacles • Causes des obstacles • Remèdes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Techniques d'expression en langue Arabe

Code du module: MC5

Durée (h) du module: 51 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser l'Arabe technique professionnel dans l'expression écrite et orale.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Textes
- Exercices d'application
- Termes techniques

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Dictionnaires

Critères généraux de performance :

- Respect des règles de communication verbale ou écrite
- Utilisation correcte des expressions et formes de langages
- Lecture et interprétation juste des documents professionnels
- Connaissance parfaite de la terminologie liée à la profession

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Analyser un texte - تحليل النص	- Identification correcte d'un texte - Analyse juste d'un texte - تحليل صحيح للنص	- Idée générale du texte - Analyse du paragraphe d'un texte - التعبير عن الفكرة العامة للنص - تحليل فقرة معينة من النص يدرس دراسة إجمالية
- Synthétiser un texte - تركيب النص	- Synthétisation correcte d'un texte - Identification correcte des différents modes de synthèse - تركيب صحيح للنص - التعرف على مختلف أشكال التركيب بطريقة صحيحة	- Synthèse d'un texte - Modes de synthèse - Résumé du texte - Mise en œuvre des fiches des idées - التركيب - أشكال التركيب - تلخيص نص على شكل محرر - وضع بطاقة ملخصة لمجموعة تتقارب أفكارها
- Interpréter et traduire des termes et des expressions techniques écrits en Français / Anglais - تفسير وترجمة المصطلحات التقنية المكتوبة بالفرنسية والإنجليزية	- Interprétation et traduction correcte des termes techniques - تفسير وترجمة صحيحة للمصطلحات التقنية	- ~~Définition de la~~ Terminologie - Documentation techniques • Termes • Expressions - تعريف المصطلحات - الوثـائق التقنيــة • المصطلحات • الجمـل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Techniques d'expression en langue Française

Code du module: MC6

Durée (h) du module: 68 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser le Français technique professionnel dans l'expression écrite et orale.

Conditions de réalisation

A partir de:

- Textes
- Exercices d'application

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Dictionnaires

Critères généraux de performance :

- Respect des règles de grammaire, de conjugaison et d'orthographe
- Lecture et interprétation juste des documents professionnels
- Connaissance parfaite de la terminologie liée à la profession

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Appliquer les règles de grammaire, d'orthographe et de conjugaison	- Application correcte des règles de grammaire, d'orthographe et de conjugaison	- Types de phrases - Constituants fondamentaux de la phrase - Constituants du groupe nominal : • Nom • Déterminant - Expansion du groupe nominal • Adjectif qualificatif • Complément de nom - Constituants du groupe verbal - Verbes et ses formes - Conjugaisons : • Formes simples • Formes composées • Forme pronominale • Concordance des temps • Accord des verbes et le choix de l'auxiliaire - Verbes transitifs et verbe intransitifs - Phrase simple à la phrase complexe : subordination - coordination
- Appliquer les règles de ponctuation	- Respect de la ponctuation dans un texte	- Différents signes de ponctuation - Emplacement des signes de ponctuation • Espacement avant les signes de ponctuation • Espacement après les signes de ponctuation - Emploi de la ponctuation
- Analyser un texte	- Lecture attentive d'un texte - Respect de l'ordre des idées d'un texte - Analyse claire et précise d'un texte	- Nature du texte - Construction du plan : • Introduction • Développement • Conclusion - Résumé d'un texte • Objet • Idée principale • Idées secondaires • Synthèse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Techniques d'expression en langue Anglaise

Code du module: MC7

Durée (h) du module: 68 h

Objectif modulaire

Comportement attendu:

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser l'Anglais technique professionnel dans l'expression écrite et orale.

Conditions de réalisation

A partir de:

- Textes
- Exercices d'application

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Dictionnaires

Critères généraux de performance:

- Application correcte des règles de grammaire, de vocabulaire, d'orthographe et de conjugaison
- Compréhension correcte de l'anglais
- Exploitation juste des documents techniques
- Traduction fidèle des termes et des textes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Appliquer les règles de grammaire, de conjugaison et de vocabulaire	- Application correcte des règles de grammaire, de vocabulaire et de conjugaison - Respect des règles d'orthographe - Prononciation correcte des mots	- Grammaire • Phrase simple • Phrase complexe • Forme affirmative • Forme négative • Forme interrogative - Conjugaison : • Temps simples • Temps composés • Modes - Règles de vocabulaire - Règles d'orthographe
- Exploiter les documents techniques	- Exploitation juste des documents techniques - Traduction fidèle des termes et des textes - Respect des principes de la terminologie	- Principaux termes professionnels (lexique) - Etude des textes liés au métier - Simulations et jeux de rôle : • Exemples de situation * Accueil du visiteur * Appel téléphonique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Méthode de doigté en langue Française

Code du module: MC8

Durée (h) du module: 68 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer la méthode de doigté en langue Française.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Guide de positionnement des doigts
- Exercices d'entraiment

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Logiciel de traitement de texte
- Imprimante
- Supports de stockage
- Fournitures de bureau

Critères généraux de performance :

- Manipulation correcte du doigtier
- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Utiliser les touches du clavier latin d'un micro-ordinateur	- Identification correcte du clavier alphanumérique - Identification correcte des différentes touches du clavier : • Touches de fonction • Touches de déplacement • Touches de direction • Touches numériques - Identification correcte des éléments de chaque touche du clavier	- Connaissance de l'alphabet en langue Française - Présentation du clavier : • Touches alphabétiques • Pavé numérique • Touches de fonction • Touches de direction • Touches fin et début • Touches page avant – page après • Touches de raccourcis du clavier • Touches de combinaison - Fonctions et rôle des différentes touches du clavier
- Utiliser l'ensemble des touches du clavier en utilisant les dix doigts	- Maintien exigé des dix doigts sur les touches de base (touches guides) du doigté - Utilisation des doigts appropriés pendant la saisie - Maintien exigé des yeux sur le texte à saisir	- Touches de base (touches guides) du doigté - Positionnement des dix doigts sur le clavier - Utilisation des rangées supérieures et inférieures du doigté - Utilisation des touches du pavé numérique - Techniques de frappe • Règles de ponctuation • Règles d'espacement entre les mots • Mémoration des différentes touches - Entrainement à la frappe jusqu'à 15 à 20 mots / m - Exercices d'entrainement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : Méthode de doigté en langue Arabe

Code du module : MC9

Durée (h) du module : 68 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer la méthode de doigté en langue Arabe.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Guide de positionnement des doigts
- Exercices d'entraiment

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Logiciel de traitement de texte
- Imprimante
- Supports de stockage
- Fournitures de bureau

Critères généraux de performance :

- Manipulation correcte du doigtier
- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier les différentes touches du clavier d'un micro-ordinateur en langue Arabe	- Identification correcte du clavier alphanumérique - Identification correcte des différentes touches du clavier : • Touches de fonction • Touches de déplacement • Touches de direction • Touches numériques - Identification correcte des éléments de chaque touche du clavier	- Connaissance de l'alphabet en langue Arabe - Présentation du clavier : • Touches alphabétiques • Pavé numérique • Touches de fonction • Touches de direction • Touches fin et début • Touches page avant – page après • Touches de raccourcis du clavier • Touches de combinaison - Fonctions et rôle des différentes touches du clavier
- Utiliser l'ensemble des touches du clavier en utilisant les dix doigts	- Maintien exigé des dix doigts sur les touches de base (touches guides) du doigté - Utilisation des doigts appropriés pendant la saisie - Maintien exigé des yeux sur le texte à saisir	- Touches de base (touches guides) du doigté - Positionnement des dix doigts sur le clavier - Utilisation des rangées supérieures et inférieures du doigté - Utilisation des touches du pavé numérique - Techniques de frappe • Règles de ponctuation • Règles d'espacement entre les mots • Mémoration des différentes touches - Entrainement à la frappe jusqu'à 15 à 20 mots / m - Exercices d'entrainement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Internet

Code du module: MC10

Durée (h) du module: 34 h

Objectif modulaire

Comportement attendu:

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser l'Internet.

Conditions de réalisation

A partir de:

- Sites de recherche
- Adresses électroniques

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Internet
- Annuaires
- Imprimante
- Supports de stockage
- Fournitures de bureau

Critères généraux de performance :

- Utilisation efficace des principales fonctions du logiciel de navigation
- Connaissance parfaite des différents sites de recherches
  Choix adéquat d'un navigateur de recherche

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier les fonctions de base d'Internet	- Identification correcte des fonctions de base d'Internet	- Introduction à l'Internet - Définitions de : • World wide web (www) • URL • Site web • Blog - Fonction de base : • Serveur • Carte réseau, Modem • Fournisseur d'accès • Domaine et adresse
- Naviguer sur internet	- Connaissance parfaite des différents moteurs de recherche - Manipulation efficace des outils de navigation - Utilisation appropriée du moteur de recherche - Justesse des critères de recherche	- Connexion - Outils de navigation - Différents moteurs de recherche - Méthodes de recherche des informations - Options avancées du navigateur - Langues et codes
- Utiliser des e-mails	- Utilisation appropriée des Emails - Respect de la procédure d'envoi et réception des Emails - Sélection pertinente des différents types de fichiers à télécharger - Respect de la procédure de téléchargement des fichiers	- Définition d'un Email - Différents fournisseurs • Yahoo • Gmail • Hotmail, etc. … - Procédure de création d'un e-mail - Procédure d'envoi et de réception des emails - Différents types de fichiers à télécharger : • Documents • Vidéos • Audio • Images • Photos - Procédures de téléchargement d'un fichier et d'un document

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Méthodologie

Code du module: MC11

Durée (h) du module: 34 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'élaborer un mémoire de fin de stage.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Guide d'élaboration d'un mémoire
- Problématique
- Questionnaires

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Logiciels d'application
- Internet

Critères généraux de performance :

- Choix pertinent du thème
- Utilisation correcte de la démarche méthodologique
- Respect des règles de rédaction et de mise en forme d'un mémoire
- Respect des normes de présentation d'une soutenance devant un auditoire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier les différentes méthodologies de recherche	- Respect du choix des méthodologies par rapport aux objets de recherche	- Définition des concepts • Connaissance • Services • Méthodes - Différents types et méthodes de recherches
- Utiliser la démarche méthodologique	- Utilisation correcte de la démarche méthodologique	- Choix du thème - Formulation d'une problématique - Élaboration des hypothèses - Outils de collecte des données - Modèles d'analyse - Organisation et traitement des données
- Identifier les règles de rédaction d'un mémoire	- Respect des normes de rédaction d'un mémoire	- Règles de rédaction - Elaboration du plan - Mise en forme définitive du mémoire
- Préparer la soutenance	- Respect des normes de présentation d'une soutenance devant un auditoire - Choix adéquat des outils pour la présentation du mémoire	- Organisation - Préparation - Objectifs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module: Protection du consommateur

Code du module: MC12

Durée (h) du module: 34 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser ses droits et d'assumer ses responsabilités en tant que consommateur et acteur.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Manuel du consommateur
- Support d'informations
- Prospectus

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Outils bureautiques

Critères généraux de performance :

- Utilisation de la terminologie appropriée
- Identification exacte des droits et des responsabilités
- Informations pertinentes au profit du consommateur
- Procédure appropriée pour faire valoir ses droits
- Identification correcte de l'impact de sa consommation sur l'environnement et sur la santé

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier ses droits et ses responsabilités	- Utilisation de la terminologie appropriée - Identification exacte des droits - Identification exacte des responsabilités - Etablissement du lien entre droits et responsabilités	- Historique - Définitions - Droits du consommateur - Responsabilités des consommateurs
- S'informer en tant que consommateur	- Lecture avertie des étiquetages - Etablissement du rapport prix- qualité - Identification correcte des paramètres d'une publicité - Lecture et compréhension d'un contrat	- Etiquetage - Affichage des prix - Publicité - Contrats - E-commerce
- Faire valoir ses droits dans les grands secteurs de la consommation	- Distinction correcte des grands secteurs - Utilisation de la procédure appropriée pour faire valoir ses droits	- Secteur agroalimentaire - Secteur industriel - Industrie pharmaceutique - Services - Contrefaçon - Rôles des organismes et des institutions pouvant renseigner les consommateurs sur leurs droits et leurs obligations - Accès des consommateurs à la justice - Comment éviter ou régler un litige
- Reconnaitre les enjeux de sa consommation	- Distinction claire entre le besoin et le désir - Définition juste de l'influence de l'estime de soi sur la consommation - Identification correcte de l'impact de sa consommation sur l'environnement et sur la santé	- Différences entre besoin et désir dans la consommation - Estime de soi - Impact de la consommation sur l'environnement. - Prévention contre les risques liés à la consommation excessive du sel, du sucre et des matières grasses

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV – MATRICE DES MODULES DE FORMATION

	Modules complémentaires / Modules qualifiants			34 h	34 h	34 h	51 h	51 h	68 h	68 h	68 h	68 h	34 h	34 h	34 h
				MC1	MC2	MC3	MC 4	MC5	MC6	MC7	MC8	MC9	MC1 0	MC1 1	MC1 2
				Organisation de l'entreprise	Législation du travail	Hygiène, sécurité et environnement	Communication	Techniques d'expression en langue Arabe	Techniques d'expression en langue Française	Techniques d'expression en langue Anglaise	Méthodes de doigté en langue Française	Méthode de doigté en langue Arabe	Internet	Méthodologie	Protection du consommateur
			Ordre	23	24	25	1	2	3	22	12	13	19	26	11
119 h	MQ1	Classement et archivage	4	X	X	X	X	X	X	X	--	--	--	--	--
85 h	MQ2	Gestion du courrier	5	X	X	X	X	X	X	X	--	--	X	--	--
119 h	MQ3	Organisation et planification des tâches administratives	6	X	X	X	X	X	X	X	--	--	X	--	--
119 h	MQ4	Correspondance administrative	14	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	--
119 h	MQ5	Documents commerciaux	15	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	--
68 h	MQ6	Accueil des visiteurs	16	X	X	X	X	X	X	X	--	--	X	--	--
68 h	MQ7	Gestion des appels téléphoniques	21	X	X	X	X	X	X	X	--	--	X	--	--
68 h	MQ8	Système d'exploitation « Windows »	7	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	--
119 h	MQ9	Traitement de texte « Word »	8	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	--
102 h	MQ10	Tableur « Excel »	9	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	--
102 h	MQ11	Présentation « Power Point »	10	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	--
102 h	MQ12	Publication « Publisher »	17	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	--
102 h	MQ13	Base de données « Access »	18	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	--
102 h	MQ14	Messagerie électronique « Outlook »	20	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	--

* Les volumes horaires comprennent cours / TD / TP et évaluations
* Des modifications peuvent être apportées sur le volume horaire d'un module tout en préservant le volume horaire global fixé par la réglementation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V – TABLEAU RECAPITULATIF DE REPARTITION HORAIRE ET SEMESTRIELLE
Spécialité : BT Secrétariat Bureautique

Modules		Semestre (I) 06 mois				Semestre (II) 06 mois				Semestre (III) 06 mois				Semestre (IV) 03 mois				Stage pratique	Total général
		Cours	TD + TP	Total hebdo	Total semestriel	Cours	TD + TP	Total hebdo	Total semestriel	Cours	TD + TP	Total hebdo	Total semestriel	Cours	TD + TP	Total hebdo	Total semestriel		
MQ1	Classement et archivage	01	01	02	34	01	01	02	34	01	01	02	34	00	01	01	17		**119**
MQ2	Gestion du courrier	02	03	05	85	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		**85**
MQ3	Organisation et planification des tâches administratives	--	--	--	--	01	01	02	34	01	01	02	34	01	02	03	51		**119**
MQ4	Correspondance administrative	01	01	02	34	01	01	02	34	00	01	01	17	01	01	02	34		**119**
MQ5	Documents commerciaux	--	--	--	--	01	01	02	34	00	01	01	17	01	03	04	68		**119**
MQ6	Accueil des visiteurs	--	--	--	--	02	02	04	68	--	--	--	--	--	--	--	--		**68**
MQ7	Gestion des appels téléphoniques	--	--	--	--	--	--	--	--	02	02	04	68	--	--	--	--		**68**
MQ8	Système d'exploitation « Windows »	02	02	04	68	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		**68**
MQ9	Traitement de texte « Word »	01	01	02	34	01	01	02	34	00	01	01	17	00	02	02	34		**119**
MQ10	Tableur « Excel »	01	01	02	34	01	01	02	34	00	01	01	17	00	01	01	17		**102**
MQ11	Présentation « Power Point »	01	01	02	34	00	01	01	17	00	01	01	17	00	02	02	34		**102**
MQ12	Publication « Publisher »	--	--	--	--	01	01	02	34	01	01	02	34	00	02	02	34		**102**
MQ13	Base de données « Access »	--	--	--	--	0	01	02	34	01	01	02	34	00	02	02	34		**102**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

						1													
MQ14	Messagerie électronique « Outlook »	--	--	--	--					01	01	02	34	02	02	04	68		**102**
MC1	Organisation de l'entreprise	--	--	--	--	--	--	--	--	02	00	02	34	--	--	--	--		**34**
MC2	Législation du travail	--	--	--	--	--	--	--	--	02	00	02	34	--	--	--	--		**34**
MC3	Hygiène, sécurité et environnement	--	--	--	--	--	--	--	--	02	00	02	34	--	--	--	--		**34**
MC4	Communication	01	02	03	51	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		**51**
MC5	Techniques d'expression en langue Arabe	01	02	03	51	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		**51**
MC6	Techniques d'expression en langue Française	01	01	02	34	01	01	02	34	--	--	--	--	--	--	--	--		**68**
MC7	Techniques d'expression en langue Anglaise	--	--	--	--	--	--	--	--	01	01	02	34	01	01	02	34		**68**
MC8	Méthode de doigté en langue Arabe	--	--	--	--	01	01	02	34	00	01	01	17	00	01	01	17		**68**
MC9	Méthode de doigté en langue Française	--	--	--	--	01	01	02	34	00	01	01	17	00	01	01	17		**68**
MC10	Internet	--	--	--	--	01	01	02	34	--	--	--	--	--	-	--	--		**34**
MC11	Méthodologie	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	01	01	02	34		**34**
MC12	Protection du consommateur	02	00	02	34	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		**34**
Total		--	--	**29**	**493**	--	--	**29**	**493**	--	--	**29**	**493**	--	--	**29**	**493**	**493**	**2465**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI – RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES

1- Organisation du stage:

Le stagiaire de brevet de **Technicien Secrétariat de Direction** complète sa formation sur une période de stage de six (06) mois en milieu professionnel.

- La qualité du stage repose sur l'implication de l'organisme d'accueil qui propose des activités représentatives du référentiel d'activités professionnelles et du niveau d'exigence du diplôme ;

- Du stagiaire qui définit avec l'entreprise et l'équipe pédagogique les objectifs et les contenus de ses activités en entreprise :

- De l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs.

2- Objectifs du stage :

A l'issue de la formation, le stagiaire est en mesure de gérer un projet de sa conception à sa mise en place, c'est-à-dire :

- Utiliser tous les aspects et les techniques de la gestion administrative ;
- Vivre des situations professionnelles réelles ;
- S'immerger dans un contexte de travail concurrentiel ;
- Construire une représentation du métier dans ses dimensions technique et administratives ;
- Développer des compétences professionnelles ;
- Réaliser des activités mobilisant de façon significative les compétences citées dans le référentiel des activités professionnelles ;

3- Déroulement du stage :

Le stage en milieu professionnel doit se dérouler dans un service à vocation administrative. Ce stage s'inscrit dans la progression élaborées par l'équipe pédagogique (fiche de stage d'application en entreprise) et suppose une approche interdisciplinaire qui combine des savoirs et des compétences issus tant des enseignements professionnels que des enseignements généraux.

4- Evaluation du stage :

Toute décision concernant un stagiaire suppose une évaluation de ses aptitudes, de ses connaissances acquises, souvent aussi de sa personnalité et de ses qualités sociales.

A la fin du stage, une évaluation doit être prévue pour vérifier l'atteinte des objectifs assignés à ce stage, la pertinence des méthodes utilisées pour juger l'adaptabilité du stagiaire au poste ou à la fonction futur auquel il sera affecté.

VII – STAGE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

Spécialité: Secrétariat de Direction

Durée de stage pratique: 06 mois

1- Objectif du stage:

L'objectif du stage en entreprise est de permettre au stagiaire d'aller à la découverte d'un opérateur économique pour confronter les connaissances théoriques qu'il a acquises à la réalité du terrain.
Il sera initié préalablement au sein de son établissement à la méthodologie de l'investigation (recherche d'information technique), d'élaboration d'un questionnaire, traitement des données et de rédaction d'un mémoire de stage.

Ce stage permettra au stagiaire qui a reçu un enseignement de base au cours du cursus de formation de :

- Tester ses capacités d'analyse d'une réalité concrète au moyen des outils théoriques qui lui ont été dispensés ;
- Vivre des situations professionnelles réelles ;
- Construire une représentation du métier dans ses dimensions techniques, administratives et relationnelle ;
- Développer des compétences professionnelles ;
- Réaliser des activités mobilisant de façon significative les compétences citées dans le référentiel de certification.

Aussi, il sera initié aux techniques de diagnostic d'une fonction au sein de l'entreprise par exemple de son organisation, des procédures de travail, du circuit de communication, afin qu'il puisse identifier ses forces et faiblesses.

2- Suivi du stage :

Durant cette période de stage en milieu professionnel, le stagiaire bénéficiera de l'encadrement d'un enseignant de la spécialité en **Secrétariat de Direction** de l'établissement (promoteur) d'une part et d'un responsable désigné par l'organisme d'accueil (co-promoteur) pour les orientations et suivi d'autre part.

3- Critères d'appréciation :

- Respect du règlement interne de l'organisme d'accueil
- Développer sa capacité d'adaptation en milieu professionnel
- Développer un souci d'excellence et de progrès
- Respect du délai de stage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر