



Référence du programme: 104/2002/248B

## Présentation de la section secrétariat-tourisme 3<sup>e</sup> – 4<sup>e</sup> TQ

### OBJECTIFS:

- **Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques aux transactions commerciales effectués par l'entreprise.**
- **Prendre conscience des fondements et de la structure de l'activité économique.**
- **Cerner les modalités d'utilisation et de fonctionnement des principaux instruments de paiement.**
- **Résoudre des situations-problèmes relatives aux activités commerciales de l'entreprise.**
- **Appréhender les mécanismes de rédaction des documents inhérents aux différentes phases d'une opération commerciale.**
- **Maîtriser les principes fondamentaux de présentation et de rédaction du courrier d'affaires.**



## Référence du programme: 104/2002/248B

3 <sup>e</sup> TQ	4 <sup>e</sup> TQ
<p><b>Buro 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'ordinateur et le clavier alphanumérique</li></ul> <p><b>Sec 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le cadre du travail</li><li>- Le classement</li></ul>	<p><b>Buro 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les diverses présentations des documents écrits</li></ul> <p><b>Sec 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'accueil en face à face</li><li>- L'initiation à la prise de notes</li></ul>
<p><b>Buro 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La présentation des documents simples</li></ul> <p><b>Sec 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'organigramme et le traitement du courrier</li></ul>	<p><b>Buro 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La présentation de textes longs et tableaux</li><li>- Les NTIC</li></ul> <p><b>Sec 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le téléphone</li><li>- Le perfectionnement de la prise de notes</li></ul>
<p><b>Buro 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La communication écrite et l'édition des documents</li></ul> <p><b>Sec 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Eléments de communication</li></ul>	

**Référence du programme: 104/2002/248B**

<b>TAOS:</b> <b>Techniques d'Accueil, d'Organisation et Secrétariat</b>	<b>2h / Semaine</b>
--	---------------------



### Sec 1: Le cadre de travail / le classement

#### L'ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL

A partir de situations courantes, le professeur amènera l'apprenant à:

- reconnaître les différents types d'implantation des locaux,
- recenser les avantages et les inconvénients de chacun de ces types,
- analyser l'environnement de son bureau (organisation spatiale, facteurs d'ambiance, poste de travail informatique),
- émettre un avis sur l'ensemble de l'infrastructure,
- proposer des améliorations en fonction des contraintes ergonomiques,
- sélectionner le mobilier et le matériel de classement adapté à une situation donnée.

L'approche de l'agencement d'un bureau peut se faire à partir de documentation ou de visites (internes ou externes à l'établissement).

L'étude des types de classifications et les activités de classement seront proposées par le professeur dans le cadre d'un projet ou de situations couramment traitées.

Les travaux seront classés selon les principes idéologique et chronologique, tant sur un support informatique que dans un classeur.

### Sec 2: L'organigramme / le traitement du courrier

A partir des connaissances des élèves relatives au fonctionnement de l'établissement scolaire, le professeur amènera l'apprenant à:

- analyser la composition des divers services,
- déterminer la fonction et le champ d'activité des différentes personnes,
- dégager la structure de son école,
- transposer les éléments acquis en construisant l'organigramme d'une entreprise commerciale,
- analyser les rôles d'un secrétariat,
- dégager le profil d'une secrétaire.

L'enseignant amènera l'apprenant à:

- comprendre la nécessité d'une organisation rigoureuse,
- trier le courrier selon l'urgence de la réponse,
- le classer selon des règles bien précises.

### Sec 3: Les éléments de la communication

Dans le cadre des indicateurs de maîtrise des compétences, le professeur sera attentif au respect de la personne de l'élève, tout en veillant à corriger les écarts de langage et à canaliser les réactions inadéquates. Il fera preuve de diplomatie et il s'attachera à installer une ambiance propice à la communication au sein du groupe.



## Référence du programme: 104/2002/248B

### Sec 4: L'accueil en face à face / l'initiation à la prise de notes

A partir de jeux de rôles et de simulations centrées sur l'accueil des visiteurs (clients, parents), le professeur amènera l'apprenant(e) à:

- appliquer les règles de savoir-vivre,
- développer l'aptitude à décoder un message,
- utiliser un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur,
- contrôler l'expression orale et gestuelle: voix, intonation, accent, sourire, ...
- veiller à son maintien,
- adapter sa présentation à l'événement ou aux circonstances,
- maîtriser ses émotions.

Lors des exercices de prises de notes, les consignes données aux élèves seront simples, claires et précises. Le professeur amènera l'apprenant(e) à:

- développer l'attention, l'écoute et l'observation,
- reformuler un message,
- utiliser un vocabulaire précis et adapté à la situation.

### Sec 5: Le téléphone / le perfectionnement de la prise de notes

A partir de jeux de rôles et de simulations, le professeur amènera l'apprenant(e) à:

- développer l'aptitude à décoder un message,
- utiliser un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur,
- contrôler l'expression orale: voix, intonation, accent, sourire, ...
- maîtriser ses émotions.

L'apprenant sera entraîné à:

- percevoir et comprendre une information ou une situation,
- traiter l'information ou le problème,
- présenter une situation avec clarté et diplomatie,
- s'exprimer oralement.

Dans le but d'une initiation à la synthèse, des mots clés peuvent être recherchés à partir de phrases, de paragraphes, de textes courts ou de lettres commerciales.

L'utilisation de quelques initiales et finales lui sera proposée.

**Référence du programme: 104/2002/248B****TTXT: Secrétariat - Dactylographie - Bureautique****6h / Semaine**

## Buro 1: L'ordinateur et le clavier alphanumérique

### LES OUTILS BUREAUTIQUES (LE MATERIEL ET LE GESTIONNAIRE DE FICHIERS)

Chaque élève doit disposer de son propre poste de travail.

Il est recommandé d'utiliser le gestionnaire de fichiers pour l'archivage des fichiers et la personnalisation de l'environnement de travail. Les documents seront enregistrés sur le disque dur; l'unité périphérique servira aux copies de sécurité.

Les travaux seront classés selon les principes idéologique et chronologique, tant sur le support informatique que dans le classeur. Exemples: théorie, mise en page de textes, courrier, tableaux, entraînement à la vitesse et à la précision, ...

Le professeur aidera l'apprenant à:

- développer des compétences de savoir-faire et de savoir-être;
- travailler de manière logique;
- respecter rigoureusement les procédures, notamment pour l'enregistrement et la récupération des fichiers;
- apprendre à apprendre pour pouvoir s'adapter et transférer ses acquis;
- acquérir un vocabulaire de base afin de lui permettre de comprendre une information proposée par une fiche technique élémentaire ou un didacticiel.

### LA SAISIE OU L'ENCODAGE AU CLAVIER

L'apprentissage du clavier s'effectue sur ordinateur. La rangée repère est "azer". Toutefois, le positionnement acquis antérieurement (pour autant qu'il soit correct) ne sera pas modifié. L'utilisation des dix doigts permet de créer des repères et d'utiliser le clavier sans le regarder. En effet, seule la méthode "aveugle" permet de progresser en rapidité d'exécution. Elle facilite les travaux de saisie et d'encodage, mais elle est également très appréciable lors des travaux de rédaction; en effet, elle permet à l'opérateur de se concentrer sur son activité. En outre, cette méthode permet de respecter un maintien conforme aux règles d'ergonomie.



## Référence du programme: 104/2002/248B

### Buro 2: Présentation des documents simples

Les compétences en matière de saisie au clavier par la méthode professionnelle seront réactivées de manière systématique et régulière tout au long de l'apprentissage.

Les activités d'apprentissage associeront les fonctions du traitement de texte à l'étude de la présentation des documents. La chronologie des apprentissages liés au logiciel est laissée à l'appréciation du professeur; cependant, dès l'étude des premières fonctions, il habituera l'élève à utiliser judicieusement les boutons "Annuler" et "Rétablir".

Chaque écrit soumis au traitement de l'information doit faire l'objet d'une analyse du thème et d'une vérification orale de la compréhension du texte.

Le professeur amènera l'apprenant à développer:

#### **Saisie et présentation de documents**

- l'observation et la concentration lors de la reproduction exacte d'un texte,
- la rigueur dans le respect des normes d'édition et de présentation,
- le souci de la précision et de l'autocorrection.

#### **Utilisation du matériel informatique**

- le choix de la procédure d'utilisation du logiciel la plus adéquate,
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique et au travail à réaliser,
- des méthodes de travail transférables.

Dans toutes les situations d'apprentissage:

- respecter les consignes de manière rigoureuse,
- développer une attitude critique et responsable face à son travail.

L'évaluation certificative tiendra compte des critères définis à la rubrique "Evaluation d'un document édité par traitement de texte".

### Buro 3: Communication écrite et l'édition des documents

#### **BUREAUTIQUE**

Les documents proposés aux élèves auront un caractère administratif ou se rapporteront au domaine du tourisme.

L'évaluation d'une nouvelle notion (mise en page ou fonction informatique) fera d'abord l'objet d'une évaluation formative.

Des exercices de synthèse constitueront la base de l'évaluation certificative qui tiendra compte:

- de la méthode de travail,
- de l'exactitude des éléments et de la mise en page,
- du respect des consignes,
- du respect du temps imparti,
- des erreurs non corrigées.

Les critères d'évaluation et de cotation seront communiqués aux étudiants. Parmi les conditions imposées, il peut être précisé si la consultation des notes est permise.

#### **DACTYLOGRAPHIE**

L'évaluation de la progression de la vitesse se fera de manière régulière.



## Référence du programme: 104/2002/248B

### Buro 4: Les diverses présentations des documents écrits

#### BUREAUTIQUE

Pour réaliser les activités de bureautique, il sera nécessaire de mobiliser les connaissances de base pour développer son aptitude à:

- saisir des données,
- organiser la gestion des documents.

Les fichiers préalablement encodés par le professeur seront systématiquement enregistrés sous un autre nom, dans le même dossier ou dans un autre dossier.

Le professeur préparera l'élève à:

- transférer ses acquis vers une nouvelle matière, en attirant l'attention sur la similitude entre les zones, entre les rubriques ...,
- repérer et corriger ses erreurs en utilisant le correcteur orthographique et grammatical.

### Buro 5: La présentation des textes longs et tableaux / les NTIC

Lors de l'étude de la fonction "couper-copier-coller", le professeur s'assurera que la notion de *presse papier* a été comprise.

La présentation des documents longs fera appel à l'esprit critique pour éventuellement restructurer l'aspect du document; l'élève pourrait ainsi modifier:

- les marges,
- la taille des caractères,
- l'espacement des paragraphes,
- l'espacement des lignes,

en fonction de critères esthétiques et de rentabilité.

Internet est un outil pédagogique. Chaque activité doit faire l'objet d'une préparation minutieuse de la part du professeur. Toute recherche doit être guidée et s'effectuer à partir de consignes précises.

Le professeur exploitera les capacités de transfert en attirant l'attention sur:

- la similitude entre les logiciels (menus et barres d'outils),
- la similitude entre les rubriques communes au courrier postal et électronique,
- la précision dans l'encodage d'une adresse URL (site Internet),
- la pertinence du mot clé encodé dans le cadre d'une recherche.

Selon l'équipement et les possibilités, chaque élève devrait pouvoir disposer d'une adresse E-mail personnelle. A cette fin, chacun pourra se créer un compte auprès d'un fournisseur d'adresses électroniques gratuites (de nombreux sites Internet proposent cette possibilité).



Référence du programme: 104/2002/248B

4 heures / semaine

# ECONOMIE (3TQ)



## Compétences à acquérir

### OBJECTIFS:

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques aux transactions commerciales effectués par l'entreprise.
- Prendre conscience des fondements et de la structure de l'activité économique.
- Cerner les modalités d'utilisation et de fonctionnement des principaux instruments de paiement.
- Résoudre des situations-problèmes relatives aux activités commerciales de l'entreprise.
- Appréhender les mécanismes de rédaction des documents inhérents aux différentes phases d'une opération commerciale.
- Maîtriser les principes fondamentaux de présentation et de rédaction du courrier d'affaires.



Référence du programme: 104/2002/248B

4 heures / semaine

<b>COMPETENCES A DEVELOPPER</b>	
<b>R 1</b>	Connaître le vocabulaire technique propre à l'option.
<b>R 2</b>	Maîtriser les notions vues en classe.
<b>R 3</b>	Transposer les éléments d'un message ou d'une information.
<b>R 4</b>	Appliquer les connaissances acquises à des situations étudiées ou nouvelles simples.
<b>R 5</b>	Utiliser les outils informatiques.
<b>R 6</b>	Rechercher des éléments et les relations simples existant entre ceux-ci.
<b>R 7</b>	Présenter de manière structurée les relations simples entre divers éléments.



Référence du programme: 104/2002/248B

4 heures / semaine

<u><b>PARTIE 1 : L'activité économique</b></u>	<u><b>PARTIE 2 : Les opérations d'achat-vente</b></u>
<p>1) Les besoins</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Classification</li><li><input type="checkbox"/> Caractères</li><li><input type="checkbox"/> Satisfaction</li></ul> <p>2) Les biens</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Classification</li><li><input type="checkbox"/> Caractéristiques des biens économiques</li></ul> <p>3) L'activité économique</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> La production</li><li><input type="checkbox"/> La distribution</li><li><input type="checkbox"/> La consommation</li><li><input type="checkbox"/> Les agents économiques</li></ul> <p>4) Le circuit économique</p> <p>5) La place de l'entreprise dans le circuit économique</p>	<p>1) Les principes juridiques du contrat de vente</p> <p>2) Les conditions générales de la vente</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> La qualité - la quantité - le conditionnement - le prix - les réductions sur le prix - la livraison - le règlement</li></ul> <p>3) Les phases de la vente et les documents qui y correspondent</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> La demande de prix</li><li><input type="checkbox"/> L'offre de prix</li><li><input type="checkbox"/> La commande</li><li><input type="checkbox"/> La livraison et l'expédition</li><li><input type="checkbox"/> La réception</li><li><input type="checkbox"/> La facturation: TVA - les documents</li></ul> <p>4) Les instruments de paiement</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Sans intermédiaire (l'acquit - la quittance)</li><li><input type="checkbox"/> Par <u>l'intermédiaire</u> d'un organisme financier:<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> - le compte à vue</li><li><input type="checkbox"/> - le versement</li><li><input type="checkbox"/> - le virement</li><li><input type="checkbox"/> - le chèque</li><li><input type="checkbox"/> - les cartes</li><li><input type="checkbox"/> - la domiciliation</li><li><input type="checkbox"/> - l'ordre permanent</li></ul></li></ul>



# ECONOMIE (4TQ)

## Compétences à acquérir

### OBJECTIFS:

- \* Situer l'entreprise dans son environnement économique.
- \* Prendre conscience des principes de la formation du prix sur un marché.
- \* Recourir aux méthodes, documents et instruments propres à la comptabilité simplifiée.
- \* Résoudre des situations-problèmes susceptibles d'être traitées par la comptabilité simplifiée.



Référence du programme: 104/2002/248B

2 heures / semaine

<b>COMPETENCES A DEVELOPPER</b>	
<b>R 1</b>	Connaître le vocabulaire technique propre à l'option.
<b>R 2</b>	Maîtriser les notions vues en classe.
<b>R 3</b>	Transposer les éléments d'un message ou d'une information.
<b>R 4</b>	Appliquer les connaissances acquises à des situations étudiées ou nouvelles simples.
<b>R 5</b>	Utiliser les outils informatiques.
<b>R 6</b>	Rechercher des éléments et les relations simples existant entre ceux-ci.
<b>R 7</b>	Présenter de manière structurée les relations simples entre divers éléments.



Référence du programme: 104/2002/248B

2 heures / semaine

<b><u>PARTIE 1: L'entreprise dans l'activité économique</u></b>	<b><u>PARTIE 2: La transaction commerciale</u></b>
1) Les critères de classification des entreprises <input type="checkbox"/> Fonction <input type="checkbox"/> Dimension <input type="checkbox"/> Secteur d'activité <input type="checkbox"/> Forme  2) Le marché <input type="checkbox"/> Eléments constitutifs <input type="checkbox"/> Formation du prix	<input type="checkbox"/> Rappels des concepts <input type="checkbox"/> Documents et techniques spécifiques aux opérations commerciales
<b><u>PARTIE 3:</u></b> <b><u>L'enregistrement des opérations commerciales de l'entreprise</u></b>	
1) Le cadre légal  2) Le code de la TVA  3) Les livres comptables  4) La déclaration à la TVA	