

Direction Recherche et Ingénierie de la Formation

Examen de Fin de Formation
Session 2015

Niveau	: Technicien	Epreuve	: Communication (variante 1)
Durée	: 2 heures	Barème	: Sur 40

Le professionnalisme est la clé de l'excellence.

Le professionnalisme est la capacité à assurer un engagement envers la société et à répondre à ses attentes.

Faire preuve de professionnalisme c'est savoir quoi faire, comment le faire, quand le faire, et le faire, avec savoir faire et savoir être.

Ceci implique la compétence, la réactivité, la disponibilité, la flexibilité, la qualité, l'amabilité, la communication.

Le professionnel sait aller au delà de la simple demande afin d'apporter une vraie valeur ajoutée.

Car si le compétent sait faire, le professionnel, lui, s'engage à faire.

La différence est de taille. Elle sépare le travail « exécuté » du travail « bien fait » ou plutôt du travail fait comme il devrait l'être.

Les « Anciens » parlaient de « conscience professionnelle »

Ils punctuaient souvent leurs reproches d'un « c'est une question de conscience professionnelle »

Et on savait bien ce que ça voulait dire ; qu'untel n'a pas mis tout le soin qu'il faut à son ouvrage qu'il n'y a pas mis assez de coeur.

Car bizarrement, ce n'est pas souvent la compétence qui manque à l'ouvrage, pour qu'il soit fini comme il doit l'être, c'est le coeur. C'est-à-dire que l'idée que je me fais d'un travail bien fait, c'est l'obligation que je m'impose de ne pas quitter ou cesser mon travail avant qu'il ne soit terminé et que j'en sois satisfait.

Le problème du travail fait à peu près, est le grand handicap de beaucoup trop de réalisations et services aujourd'hui ; c'est une question d'éducation bien plus que de compétence.

Les parents, les vieux maîtres et les patrons de l'époque éduquaient au devoir du travail bien fait et ça se payait souvent d'exigences qui paraîtraient trop sévères aujourd'hui : recevoir des reproches, avoir à recommencer son travail, ne pas pouvoir quitter son travail avant que le travail ne soit terminé.

Si ce temps est révolu, et heureusement, pour les brimades, celui de l'exigence ne l'est pas.

Questions

I- Compréhension

10points

- 1 Proposez un titre significatif au texte. (2pts)
- 2 - Qu'est-ce que le professionnalisme ? (4pts)
- 3 - Selon l'auteur, quelle différence y a-t-il entre une personne compétente et une autre professionnelle ? (4pts)

II- Vocabulaire : Expliquez

6 points

- 1 Disponibilités.
- 2 Conscience professionnelle.
- 3 Compétence.

III- Production écrite (7à 10 lignes)

10 points

Un travail bâclé ou mal fait peut être source de soucis et de stress.
Mais un travail bien fait peut engendrer satisfaction et sentiment de bien-être.
Expliquez comment la conscience professionnelle est une qualité exigée et appréciée capable d'apporter la réussite professionnelle.

Consigne :

- Vous développerez votre réflexion de manière structurée (introduction, paragraphes, conclusion).

IV – Communication :

14points

1. Quelles sont les composantes du langage non-verbal ? (3 pts)
2. A quoi sert le feed-back en communication interpersonnelle ? (3pts)
3. Comment peut-on écouter efficacement ? (3 pts)
4. Rédigez une lettre de motivation qui puisse donner envie au recruteur de vous convoquer pour un entretien d'embauche (5 pts)



OFPPT

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la
Promotion du Travail

Direction Recherche et Ingénierie de la Formation

Examen de Fin de Formation
Session 2015

Niveau	: Technicien	Epreuve	: Communication (variante 2)
Durée	: 2 heures	Barème	: Sur 40

L'écriture électronique est une écriture démocratique voire anarchique, réduite, plus directe, plus décontractée, au point parfois de frôler la grossièreté ou de glisser bien vite dans la sottise et l'injure. Les barrières sociales qui freinaient l'usage de l'écriture en la soumettant aux normes de la belle écriture, de la correction syntaxique et du bon français ont sauté. De même, sur le web, les internautes se sont lâchés par leurs commentaires spontanés, toutes les émotions s'expriment sans limite et se déversent sur le web, pour le meilleur et pour le pire.

Faut-il alors condamner la dimension impersonnelle et virtuelle de l'échange électronique, ou bien, faut-il y voir une part de ce qui fait sa séduction et son intérêt ? Certains sociologues, qui ont interrogé des adolescents dont l'usage des SMS et des réseaux sociaux est intensif, en ont tiré la conclusion que ces nouveaux modes de communication permettent justement une forme de contact sans intimité ni promiscuité, un lien à distance qui peut être permanent mais moins troublant, moins pesant parfois que la proximité physique (c'est à dire, l'échange direct). Le titre attribué à cette enquête est : « seuls ensemble », Alone Together : les individus sont seuls mais reliés, partout où ils sont, ils s'isolent dans une sorte de bulle et se détachent de l'interaction familiale, scolaire ou professionnelle pour communiquer avec leurs amis et contacts, pour rester toujours « entre eux » où qu'ils soient, mais même réunis « ensemble », ils restent « connectés » avec un « ailleurs » qui paraît toujours plus intéressant qu'ici... L'écriture électronique induit ici une nouvelle forme de sociabilité, de présence à autrui toujours mêlée de distance, et de complicité continue mais passant par l'intermédiaire des machines. Elle se traduit par un style d'écriture cool, argotique, phonétique, allusif et abrégé (a2min, LOL, OMG, koidn9?) un mélange ludique de lettres et d'images (les icônes, emoticons et autres *smileys* alternent avec l'écriture alphabétique et la syntaxe déstructurée) qui prend parfois l'allure d'un code indéchiffrable aux adultes.

QUESTIONS

I- Répondez aux questions suivantes :

10 points

- 1 Proposez un titre au texte. (2pts)
- 2 .D'après l'auteur, que permettent les nouveaux modes de communication? (4pts)
- 3 Selon le texte, comment se traduit l'écriture électronique? (4pts)

II- Expliquez les expressions suivantes :

6points

- 1 . L'écriture électronique.
- 2 . Les internautes.
- 3 . Virtuelle.

III- Production écrite : (7 à 10 lignes)

10points

Pensez- vous que l'écriture électronique, comme le langage SMS, est une évolution et une création intéressante, ou au contraire, c'est un risque qui menace l'avenir des langues ?

Consignes :

- Vous développerez votre réflexion de manière structurée (introduction, paragraphes, conclusion).

IV – Communication :

14points

- 1- Que signifie le verbe « communiquer » ? (3 pts)
- 2- Le feed-back est essentiel pour une communication réussie. Expliquez. (3 pts)
- 3- Quel sentiment est exprimé par une voix forte et aiguë ? (3pts)
- 4- Vous avez repéré sur un site de recrutement une offre d'emploi qui correspond parfaitement à votre profil. Rédigez une lettre de motivation pour répondre à cette annonce. (5pts)