

2013
Connaissances professionnelles Oral
Pos. 2 Communication et contact avec les clients
Animaux de laboratoire

Procédure de qualification
Gardien d'animaux CFC

Durée: **30 mn**

Examen des objectifs en matière de prestations 5.1. et 5.2.

Remarques à l'intention des experts:

Une pause de 15 mn doit être accordée entre le travail pratique et l'examen oral.

Les experts sélectionnent une épreuve dans le catalogue des épreuves. Les capacités des candidats à communiquer et à entrer en contact avec la clientèle sont évaluées au moyen d'un jeu de rôles. Les experts jouent le rôle de la tierce personne et le candidat celui du gardien d'animaux.

Les candidats disposent de 5mn maximum pour une éventuelle structuration et préparation de l'examen oral. Ce temps de préparation fait partie des 30mn d'examen. Le respect du temps imparti fait partie de l'évaluation. Pendant cette phase, tous les moyens auxiliaires de l'entreprise sont autorisés (tél, internet, etc. également).

Moyens auxiliaires autorisés:

Papier et crayons, calculatrice (pas de portable), loi sur la protection des animaux et ordonnance sur la protection des animaux (les candidats apportent leurs propres textes de loi, exempts de toute notice relative au contenu. Marques et table des matières sont autorisés).

Répartition des points:

- contenu (entrée en matière et conclusion, correction professionnelle, opportunité des questions, relation avec l'animal, etc.) 5 points
- présentation de l'entreprise (atouts et attraits) 2 points
- respect du temps imparti 1 point
- contact (regard, contrôle et volume de la voix, niveau et choix des mots, etc.) 2 points

Total 10 points

| | |
|---------------------------|----------------|
| Nom: | Prénom: |
| Numéro du candidat | Date: |

| No | Esp | Tâches Critères d'évaluation | Justification de suppression de points | Pts | Con- tenu | Entre- prise | Temps | Con- tact |
|----|-----|--|--|-----|--------------|-----------------|-------|--------------|
| 1 | | <p>1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, la diversité des animaux, etc.</p> <p>2. Préparez une visite guidée pour une classe d'école secondaire. De quoi tenez-vous compte, où placez-vous vos priorités?</p> <p>Les experts jouent le rôle des élèves.</p> | | 10 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | | <p>1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, la diversité des animaux, etc.</p> <p>2. Préparez une introduction au fonctionnement de l'étable pour 2 nouveaux chercheurs et expliquez comment vous procédez.</p> <p>Les experts jouent le rôle des chercheurs.</p> | | 10 | 5 | 2 | 1 | 2 |

| No | Esp | Tâches Critères d'évaluation | Justification de suppression de points | Pts | Con- tenu | Entre- prise | Temps | Con- tact |
|----|-----|--|--|-----|--------------|-----------------|-------|--------------|
| 3 | | <p>1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, la diversité des animaux, etc.</p> <p>2. La commission cantonale pour les expériences sur les animaux se présente pour un contrôle à l'improviste. Vous êtes seul dans l'étable.</p> <p>Les experts jouent le rôle de la commission.</p> | | 10 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | | <p>1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, la diversité des animaux, etc.</p> <p>2. Vous préparez une introduction au fonctionnement de l'étable pour 2 nouveaux gardiens d'animaux et expliquez comment vous procédez.</p> <p>Les experts jouent le rôle des nouveaux gardiens d'animaux.</p> | | 10 | 5 | 2 | 1 | 2 |

| No | Esp | Tâches Critères d'évaluation | Justification de suppression de points | Pts | Con- tenu | Entre- prise | Temps | Con- tact |
|----|-----|--|--|-----|--------------|-----------------|-------|--------------|
| 5 | | 1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, la diversité des animaux, etc. 2. Vous avez été chargé de guider 2 journalistes critiques dans les étables. Les experts jouent le rôle des journalistes. | | 10 | 5 | 2 | 1 | 2 |

Note = (points effectifs x 5 / points maximum) + 1
 (les notes sont arrondies en demi-notes ou notes entières)

Note communication et contact avec la clientèle: _____

Signature des experts: