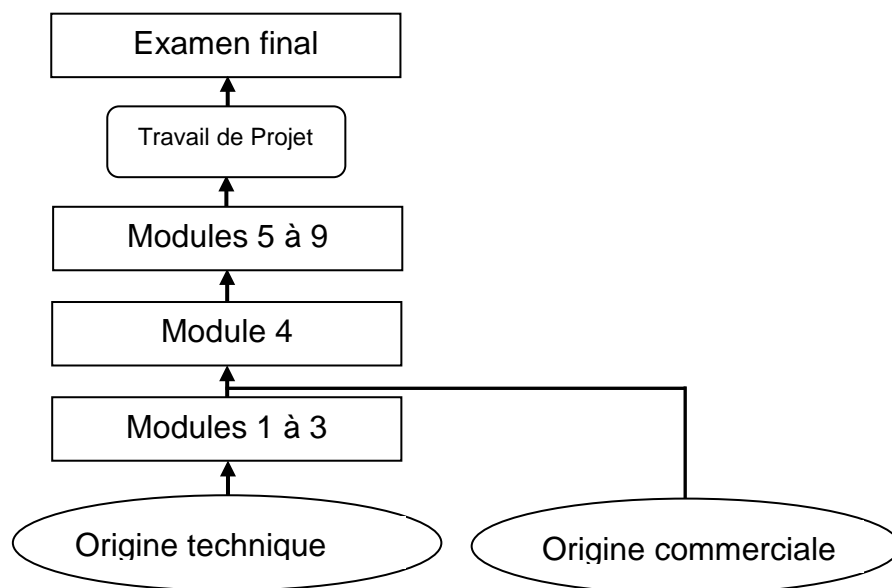


Module 6

Personnel et organisation



Module 6 - Personnel et organisation

2.1. Identification du module

Conditions préalables:	Qualification professionnelle reconnue ou équivalent
Compétences:	Les candidats doivent pouvoir guider les collaborateurs et leur proposer des solutions en cas de conflit. Ils sont capables d'organiser un Profit-Center et les structures qui en découlent.
Attestation de compétence:	Examen écrit (classique, choix multiples, étude de cas, projet)
Niveau:	Examen professionnel avec brevet fédéral
Objectifs pédagogiques:	<p>Les candidats</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaissent les principes de base de la gestion du personnel - connaissent les techniques de gestion possibles et les différents instruments de gestion - savent motiver les collaborateurs et dénouer les situations conflictuelles - connaissent et peuvent énumérer les principes de développement du personnel - savent organiser l'exploitation d'un garage et ses processus avec différents services - peuvent expliquer l'organisation d'un atelier et les principes de gestion des postes de travail
Reconnaissance:	Sur présentation de l'attestation de compétence, les participants reçoivent un certificat. Le certificat représente une certification partielle pour l'examen de conseiller de service à la clientèle avec brevet fédéral.
Délai:	7 ans
Examen de module:	<p>Forme: épreuve écrite</p> <p>Durée: 100 minutes</p> <p>Pour réussir l'examen, il faut obtenir 80% des points.</p>

2.2 Identification de l'organisateur

Organisateur:	UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile, Mittelstrasse 32, 3012 Berne, Tél.: 031/307 15 15, Fax: 031/307 15 16
Organisation de la formation:	cours à la journée, cours à la semaine, cours du soir
Contenu:	annexe
Durée de la formation:	38 heures
Validité:	5 ans
Remarques:	aucune

ANNEXE

6. PERSONNEL ET ORGANISATION

6.1 Gestion du personnel

6.1.1 Principes

- Citer les modèles de direction
- Citer les avantages et les inconvénients des techniques et modèles de direction possibles (tels que la conduite par objectifs)
- Expliquer les termes compétence, responsabilité et délégation
- Citer les instruments de direction possibles (information, reconnaissance, critique)
- Expliquer les mesures de motivation des collaborateurs
- Expliquer la notion d'autorité
- Définir le comportement du supérieur lors des situations conflictuelles

6.1.2 Développement du personnel

- Citer les principes de communication et de mobilisation des collaborateurs aux postes de travail
- Enumérer les possibilités de formation continue interne et externe (Job-Rotation, cours techniques, cours de gestion, etc.)

6.2 Organisation de l'exploitation

6.2.1 Organisation structurelle

- Différencier l'organisation structurelle de l'organisation fonctionnelle et citer leurs objectifs
- Citer les principes de répartition des tâches et de création de postes et de services
- Expliquer l'organigramme et son objectif
- Expliquer le but, les avantages et les inconvénients d'un centre de profits

6.2.2 Organisation fonctionnelle

- Expliquer l'organigramme des postes d'un atelier de réparation
- Analyser le déroulement d'un ordre de réparation et les principes d'organisation
- Expliquer l'aménagement des postes de travail et les différentes possibilités