

	<b>Instruire les utilisateurs sur le comportement avec des moyens informatiques</b>	<b>ICT-214</b>
	Théorie professionnelle	Service Management

Filière	<b>OPI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau 1 Connaissance</li> <li>Niveau 2 Compréhension</li> <li>Niveau 3 Application</li> <li>Niveau 4 Analyse</li> <li>Niveau 5 Synthèse</li> </ul>
Site	<b>Klaus</b>	
Voie	<b>CFC</b>	
Année de formation	<b>1ère</b>	
Durée (en périodes)	60	

Ce référentiel spécifie les chapitres à traiter en vue d'atteindre les objectifs opérationnels définis dans le descriptif officiel de l'OrTra : 214-ICT-Identification\_du\_Module.pdf

Planification		
Chapitre n°	Titre	Contenus
1	Différencier mise au courant et assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction au module</li> <li>Exercice de différenciation entre la mise au courant et l'assistance</li> </ul>
2	Comportement moyens informatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les règles du comportement face aux moyens informatique</li> <li>La charte</li> <li>La netiquette</li> </ul>
3	Apprentissage autodidacte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apprentissage en autodidacte</li> <li>La base sur Power Point</li> <li>La base sur la création d'une présentation</li> <li>Exercice</li> </ul>
4	Structure mode emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientation mode d'emploi</li> <li>Les FAQ</li> <li>Livret d'accueil</li> </ul>
5	Types questions Interviews	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les techniques d'interrogation</li> <li>Questionnaire vs Interview</li> <li>Types de réaction</li> </ul>
6	Expliquer aux utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expliquer aux utilisateurs</li> <li>Séquence de formation</li> <li>La communication</li> <li>Expliquer une procédure</li> </ul>
7	Norme et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les risques sur Internet</li> <li>Comportement en cas d'attaque</li> </ul>
8	Vérifier Succès instructions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier le succès des instructions</li> <li>Le lexique</li> </ul>
Remarque		