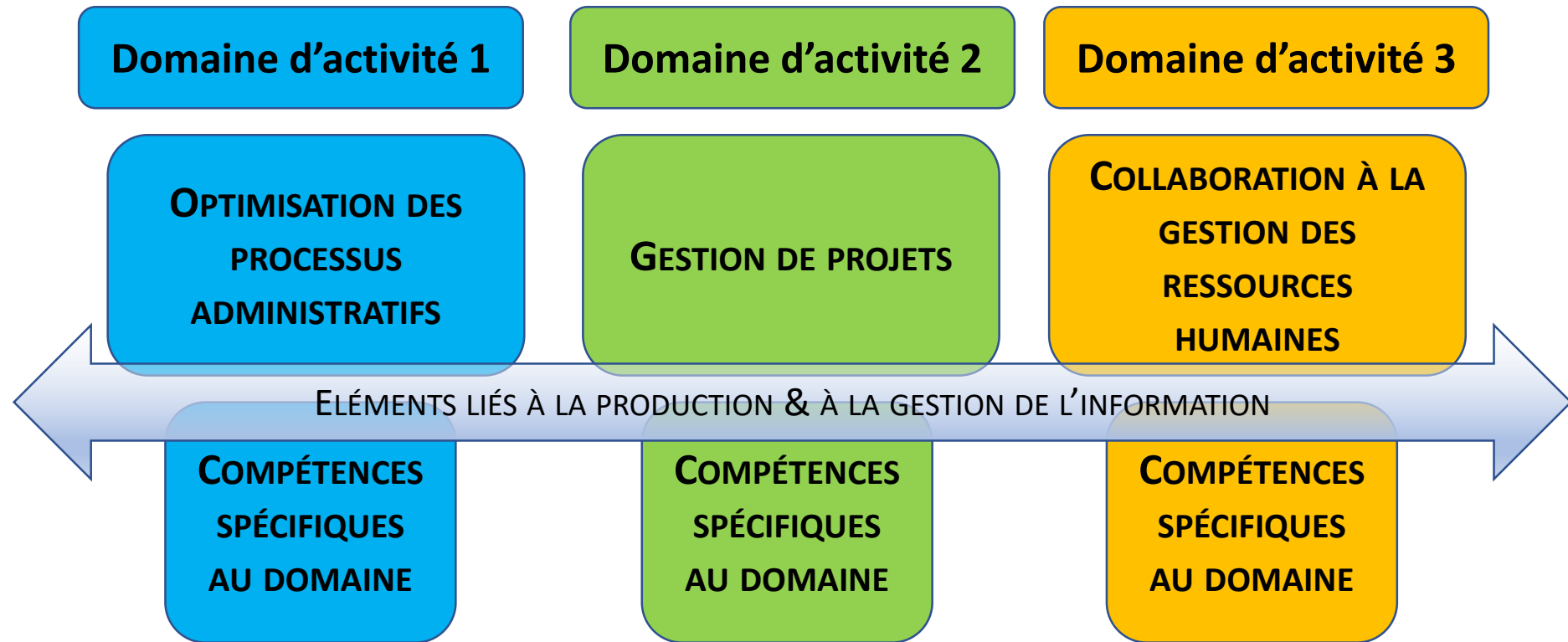


Approche Transversale



CHAMP DES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

Les outils numériques de l'office manager

Communication



- réseau social d'entreprise
- réseaux sociaux
- site web de l'organisation

Travail collaboratif



- agenda partagé
- espaces de travail partagés
- gestion électronique des documents
- listes de diffusion
- réunions en ligne

Partage d'applications



- progiciel de gestion intégré (PGI)
- système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH)
- base de données

Veille informationnelle



- réseaux sociaux
- flux RSS, web
- outils de curation
- logiciel d'enquête

fichiers personnels



copie, impression, numérisation



téléphonie



Poste de travail de l'office manager



Fichiers partagés

(réseau local, cloud)



Gestion de projet



- outils de planification
- logiciel de gestion de projet

Outils de productivité individuels



- messagerie, messagerie instantanée
- traitement de texte
- tableur
- logiciel de présentation
- logiciels de traitement d'image, son, vidéo
- éditeur de pages web, de cartes heuristiques

Modalités d'enseignement

Apprentissage en situation des outils

Importance de l'aide en ligne

Développer des compétences agiles

Pas de routines ou de spécialisation

Viser la compréhension des objets manipulés

Lecture du référentiel

Source : référentiel BTS SAM

Activité 1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité

Compétence : conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité		
Tâches 1.1.1 Organisation du poste de travail 1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes 1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité 1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques		
Contexte [...]		
Données [...]		
Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Écrits professionnels : caractéristiques Suivi de la clientèle : devis, facture, règlement gestion de la relation client Communication [...] Production et gestion de l'information Donnée, information, connaissance Système d'information Composants logiciels du système d'information : (...) Poste de travail numérique : typologie et caractéristiques des services et applications Outils de coordination des activités : agendas, flux de travaux (workflow)	Critères spécifiques au domaine d'activité ... à fidéliser et à renforcer des valeurs de l'organisation et des partenaires. (...) Critères en termes de production et de gestion de l'information Poste de travail configuré selon les besoins métier en prenant en compte les contraintes organisationnelles, réglementaires et de sécurité de l'entité : - outil de messagerie paramétré (comptes, carnets d'adresses, dossiers, règles de filtrage), - outils nomades configurés (applications, accès aux réseaux de communication), - arborescence de l'espace de stockage structurée, - accès aux services et applications paramétré (comptes et profils), - services et applications de communication et de gestion opérationnels, - bases de données Extraction des données nécessaires	... personne titulaire du diplôme réalise une écoute active qui permet de recueillir d... Lors de relations inter... le diplôme utilise des tec... et une posture tenant... de ses besoins, en français ou en langue étrangère. (...) Pour produire des documents textuels, la personne titulaire du diplôme fait preuve d'une maîtrise d'un logiciel de traitement de texte lui permettant d'identifier la structure d'un document (caractère, mot, paragraphe, page, section, hyperlien, feuille de style, etc.) proposée par l'outil et les opérations associées. Elle est capable de produire un rapport intégrant une table des matières et maîtrise les fonctionnalités de mise au point de documents (commentaires, suivi des versions). (...) L'usage de la messagerie électronique nécessite d'organiser la réception et l'émission des messages en paramétrant des filtres, organisant des dossiers et personnalisant l'outil. Mais elle conçoit aussi des documents numériques intégrant... pages, son et vidéos. Ces éléments numériques sont... avec les outils adéquats.

Pour chaque activité les critères de performance sont spécifiés

Pour chaque activité les savoirs associés à la production et à la gestion de l'information sont explicités

Pour chaque activité le périmètre d'intervention et les responsabilités sont définis

Pour chaque activité les types d'outils à mobiliser pour acquérir les savoirs associés sont précisés