

<b>Intitulé de l'UE</b>	<b>Communication professionnelles 1</b>
<b>Section(s)</b>	- (5 ECTS) Bachelier - Conseiller(e) social(e) Cycle 1 Bloc 1

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Marilyne RAVOISIN	90	Année

<b>Activités d'apprentissage</b>	<b>Heures</b>	<b>Enseignant(s)</b>
<b>Anglais 1</b>	25h	<b>Laurence REMACLE</b>
<b>Néerlandais 1</b>	25h	<b>Gladys HARDY</b>
<b>Techniques de communication orale</b>	40h	<b>Marilyne RAVOISIN</b>

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

<b>Répartition des heures</b>
<b>Anglais 1</b> : 10h de théorie, 10h d'exercices/laboratoires, 5h de travaux
<b>Néerlandais 1</b> : 10h de théorie, 10h d'exercices/laboratoires, 5h de travaux
<b>Techniques de communication orale</b> : 15h de théorie, 20h d'exercices/laboratoires, 5h de travaux

<b>Langue d'enseignement</b>
<b>Anglais 1</b> : Français, Anglais
<b>Néerlandais 1</b> : Français, Néerlandais
<b>Techniques de communication orale</b> : Français

<b>Connaissances et compétences préalables</b>

<b>Objectifs par rapport aux acquis d'apprentissage programme (AAP)</b>
<b>Cette UE contribue au développement de la/des compétence(s) suivante(s)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les aspects administratifs et financiers du personnel</li> <li>• Etablir une communication professionnelle</li> <li>• Interagir avec son milieu professionnel</li> </ul>

<b>Acquis d'apprentissage de l'UE:</b>

- Etre capable de comprendre et de communiquer en langue cible dans un contexte professionnel, économique et de vie quotidienne.
  - Collaborer avec des professionnels des différents services, solliciter leurs avis, leurs connaissances et leurs compétences.
  - Récolter les informations, lire, les synthétiser, les commenter et interpréter des résultats statistiques.
- 
- Améliorer l'élocution des étudiants et développer leur confiance par une préparation adéquate et l'acquisition de techniques éprouvées de présentation orale dans des communications improvisées ou préparées.

### Contenu de l'AA Anglais 1

Consolidation et approfondissement de la grammaire de la langue anglaise

Exercices de compréhension écrite et orale (anglais à caractère général, contexte professionnel, activités de l'entreprise, etc)

Exercices de production écrite et orale (anglais à caractère général, contexte professionnel, activités de l'entreprise, etc)

### Contenu de l'AA Néerlandais 1

Consolidation et approfondissement de la grammaire de la langue néerlandaise

Exercices de compréhension écrite et orale (néerlandais à caractère général, contexte professionnel, activités de l'entreprise, etc)

Exercices de production écrite et orale (néerlandais à caractère général, contexte professionnel, activités de l'entreprise, etc)

### Contenu de l'AA Techniques de communication orale

Les facteurs de la communication (schéma, appauvrissement du message et freins à la communication)

La communication non-verbale (communication intentionnelle et non-intentionnelle, comment interpréter la communication non-verbale)

Les techniques de communication orale (écoute active, la relation authentique, l'assertivité, l'intelligence émotionnelle, la synchronie, la communication non-violente, la communication avec une personne agressive et manipulatrice)

Les moments de la communication (le téléphone, l'accueil, la communication face à un groupe)

Chaque partie fait l'objet de nombreux exercices oraux.

### Méthodes d'enseignement

**Anglais 1** : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche avec TIC

**Néerlandais 1** : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, Travaux pratiques-activités communicationnelles basées compréhension à l'audition, à la lecture, production écrite et orale

**Techniques de communication orale** : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive

### Supports

**Anglais 1** : syllabus, notes de cours, supports audio

**Néerlandais 1** : copies des présentations, syllabus, notes de cours, supports audios

**Techniques de communication orale** : syllabus, notes d'exercices

### Ressources bibliographiques de l'AA Anglais 1

- New Insight into Business, Graham Tullis & Tonya Trappe, Longman
- Working in English, Cambridge (livre et audio)

- English Grammar in Use, Murphy
- English Vocabulary in Use, Mc Carthy, M. & O'Dell
- Divers sites internet (OneStopEnglish, BBC News, CNN Student News, English Business Pod, etc)
- Presse quotidienne anglaise

### Ressources bibliographiques de l'AA Néerlandais 1

- Tien op tien, Ludo Eechautd (éd. Erasme)
- Taalzakelijk, J.-P. Vandenberghe & A. Gondry, Deboeck
- Néerlandais vocabulaire des affaires, F. Leroy, Debo

- Activités d'expressions orales en langues germaniques, SPF de la Communauté française
- Presse quotidienne flamande et néerlandaise

### Ressources bibliographiques de l'AA Techniques de communication orale

Ressources principales utilisées:

- René Charles et Christine Williame, La communication orale, Edition Nathan, Paris, 2015.
- Vanessa Rosier et Marie-Paule Bertrand-Delfosse, syllabus : technique de communication, Formation, Agrément SPFI 2014-2019

### Évaluations et pondérations

<b>Évaluation</b>	Évaluation avec notes aux AA
<b>Pondérations</b>	Anglais 1 : <b>30%</b> Néerlandais 1 : <b>30%</b> Techniques de communication orale : <b>40%</b>
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Anglais 1 : Français, Anglais Néerlandais 1 : Français, Néerlandais Techniques de communication orale : Français

#### Méthode d'évaluation de l'AA Anglais 1 :

Examen écrit 40%  
Examen oral 30% (présentation du problème sociocontemporain)  
Evaluation continue 30%

#### Méthode d'évaluation de l'AA Néerlandais 1 :

Examen écrit 40%  
Examen oral 30% (présentation du problème sociocontemporain)  
Évaluation continue 30%

#### Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication orale :

Evaluation continue orale :

- Jeux de rôle (10 points);
- Exercice oral (10 points);
- Présentation devant la classe d'un problème sociocontemporain avec support powerpoint (20 points).

Le problème sociocontemporain choisi est le même dans les trois AA de l'UE.

Année académique : **2018 - 2019**

