

<b>Intitulé de l'UE</b>	<b>Communication appliquée au tourisme I</b>
<b>Section(s)</b>	- (3 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 1

Responsable(s)	Heures	Période
Camille DESAUVAGE	37.5	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Correspondance, rapports, orthographe	25h	Camille DESAUVAGE
Techniques de communication	12.5h	Camille DESAUVAGE

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
<b>Correspondance, rapports, orthographe</b> : 15h de théorie, 10h d'exercices/laboratoires
<b>Techniques de communication</b> : 4h de théorie, 8.5h d'exercices/laboratoires

Langue d'enseignement
<b>Correspondance, rapports, orthographe</b> : Français
<b>Techniques de communication</b> : Français

Connaissances et compétences préalables
Nihil

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
<b>Cette UE contribue au développement des compétences suivantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles</li> </ul> </li> <li>• Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires</li> <li>◦ Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes</li> <li>◦ Présenter ou promouvoir l'information, les documents, les produits sélectionnés, tant à l'écrit qu'à l'oral, de manière rigoureuse et ciblée avec les moyens adéquats</li> <li>◦ Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge</li> <li>◦ Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions</li> </ul> </li> <li>• Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports</li> </ul> </li> </ul>

- idoines
- Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication

### Acquis d'apprentissage spécifiques

#### Correspondance, rapports, orthographe

Au terme de cette activité, l'étudiant aura acquis:

- la capacité de transmettre un message de manière claire et efficace, en respectant les usages du monde professionnel.
- la capacité de structurer et hiérarchiser sa pensée à l'écrit et à l'oral.
- la capacité de mentionner ses sources.
- une curiosité intellectuelle (lecture et intérêt pour le domaine du tourisme), un esprit critique et pourra faire preuve de réflexivité face à une situation problème.
- un vocabulaire adapté à son contexte d'utilisation, des structures de phrases et une orthographe correctes et un savoir-être en situation professionnelle.

#### [] Techniques de communication

Au terme de cette activité, l'étudiant aura acquis la capacité de :

- maîtriser les principes de base de la communication.
- pouvoir s'exprimer oralement de manière fluide, dans un langage correct et adéquat (structure de phrases et vocabulaire).
- faire usage de l'orthographe et de la grammaire française.
- la capacité de structurer son discours.
- une plus grande assurance lors de présentation de projet et/ou de représentation de lui-même face à un public.
- des réflexes professionnels dans la communication orale : savoir poser sa voix, articuler, regarder son public, etc.
- une plus grande confiance en ses capacités d'improvisation (capacité de rebondir, d'argumenter, de mettre en place rapidement une stratégie de défense et argumentation).
- une meilleure gestion de son stress.

### Contenu de l'AA Correspondance, rapports, orthographe

- L'apprentissage, l'utilisation et la production d'outils réflexifs à la communication: Mind mapping, sources,...
- Rédaction d'écrits professionnels sous différentes formes : lettre, mails, compte rendu, rapport.
- Des jeux de rôles et des exercices oraux d'argumentation.
- Des études de cas (analyse), des mises en situation (développement de réflexes appropriés) et le développement d'argumentations sur base de lectures (prendre position et argumenter).
- Exercices d'orthographe, de grammaire et de vocabulaire

### Contenu de l'AA Techniques de communication

- Introduction à la communication.
- Des exercices de théâtre, de voix, de diction, de rythme, de posture et de mémoire (ex. : restituer un contenu dans une situation de stress).
- Des jeux de rôles, exercices d'improvisation et exercices oraux d'argumentation sur divers sujets.
- Des mises en situation (développement de réflexes appropriés) et le développement d'argumentations (prendre position et argumenter).

### Méthodes d'enseignement

**Correspondance, rapports, orthographe** : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème, utilisation de logiciels

**Techniques de communication** : travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème

### Supports

**Correspondance, rapports, orthographe** : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

**Techniques de communication** : notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

### Ressources bibliographiques de l'AA Correspondance, rapports, orthographe

- FAYET Michelle, *Modèles types de lettres et courriers électroniques*, 3e édition, Paris, Eyrolles, Livres Outils- Efficacité Professionnelle, 1993.
- FAYET Michelle, *Rédiger sans complexe. Surmonter la peur de la page blanche, transmettre vos pensées, améliorer votre style et contrôler la qualité de vos écrits*, 2e édition, Paris, Eyrolles, Vie Pratique, 2003.
- FAYET Michelle, *Réussir ses comptes rendus*, 3e édition, Paris, Eyrolles, Livres Outils Efficacité Professionnelle, 2009.
- FAYET Michelle et COMMEIGNES Jean-Denis, *Rédiger des rapports efficaces*, 3e édition, Paris, Dunod, 2005.
- FAYET Michelle et NISHIMATA Aline, *Savoir rédiger le Courrier d'entreprise*, 2e édition, Paris, Eyrolles, Livres Outils- Efficacité Pro, 1998.
- HORN Mike, *Latitude Zero: 40.000 km pour partir à la rencontre du monde*, XO Editions, 2001.

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

- BORIE Alexandre, DUGAY Nicolas et LEFEVRE Davy, *Petit Cahier d'exercices pour convaincre facilement et dans toutes les situations*, Saint-Julien-en Genevois, Editions Jouvence, Je développe mon potentiel, 2016.
- CARLIER Fabrice, *Prendre la parole en public – Pour les Nuls Business*, Paris, Editions First, 2015.
- HORN Mike, *Latitude 0*, XO Editions, 2001.
- MARTIN Jean-Claude, *Le Guide de la communication. Convaincre, cela s'apprend*, Paris, Hachette Livre, Poche Marabout, 1999.
- SMAL Geneviève, *La parole en public pour les timides, les stressés et autres tétanisés*, Liège, EdiPro, 2011.

### Évaluations et pondérations

<b>Évaluation</b>	Évaluation avec notes aux AA
<b>Pondérations</b>	Correspondance, rapports, orthographe : <b>75%</b> Techniques de communication : <b>25%</b>
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Correspondance, rapports, orthographe : Français Techniques de communication : Français
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Correspondance, rapports, orthographe :</b>	
Examen écrit 100%	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication :</b>	
Examen oral 100%	

Année académique : **2019 - 2020**