

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

Responsable(s)	Heures	Période
Camille GOBERT	37.5	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Anglais	37.5h	Camille GOBERT

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Anglais : 17.5h de théorie, 20h d'exercices/laboratoires

Langue d'enseignement
Anglais : Français, Anglais

Connaissances et compétences préalables

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
<p><b>Cette UE contribue au développement des compétences suivantes</b></p> <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>◦ Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise</li> <li>◦ Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité</li> <li>◦ Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques</li> <li>◦ Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles</li> <li>◦ Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente</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>◦ 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 idoines</li> <li>◦ Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication</li> </ul> </li> <li>• Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</li> </ul>

- Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
- Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
- Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines, anticiper et gérer les situations de crise, les plaintes, les litige
- Évaluer les implications des activités en termes d'éthique et de développement durable, proposer des améliorations
- S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission
  - Gérer les plannings et assurer le suivi des différents projets, dossiers et actions.
  - Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information
  - Coordonner et animer des équipes
  - Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

### Acquis d'apprentissage spécifiques

- Comprendre globalement des documents écrits et auditifs liés à la vie de tous les jours et la vie professionnelle ;
- Communiquer à l'écrit et à l'oral de manière simple sur des sujets liés à la vie de tous les jours et à la vie professionnelle;
- Interagir adéquatement dans beaucoup de situations.

### Contenu de l'AA Anglais

Le cours comporte des exercices relatifs aux 4 compétences linguistiques visées: il s'agit de compréhensions à l'audition, à la lecture et d'exercices oraux et écrits. Pour le travail de ces compétences, le cours est divisé en plusieurs activités:

- Renforcement du vocabulaire spécifique au secteur du tourisme (hôtel, réservations et gestion des plaintes, conversations téléphoniques et rédactions de courriels/lettres) agrémentés d'analyses grammaticales ponctuelles. Mise en application par le biais d'exercices ciblés (écrits et/ou oraux).
- Des séances systématiques particulières (individuelles et/ou collectives) porteront sur le travail de la compréhension à l'audition de façon à développer cette compétence.
- Une attention particulière sera prêtée sur la pratique téléphonique professionnelle par le biais d'exercices d'audition et d'exercices oraux, ainsi que sur la correspondance (rédaction de lettres et/ou emails).
- Rédaction d'une lettre de motivation et un CV en anglais et participation à une simulation d'entretien d'embauche et présentation devant un employeur.

Self-study: Une étude autonome et régulière du vocabulaire spécifique au secteur touristique (*hotel services, functions and seminars, catering, staff and training, job interviews and applications*) fera l'objet d'un test écrit hors session.

### Méthodes d'enseignement

**Anglais** : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, Laboratoire de langues, travail individuel, collectif et en autonomie

### Supports

**Anglais** : notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus, voir bibliographie

### Ressources bibliographiques de l'AA Anglais

- R. MURPHY, "English Grammar in Use, Intermediate, 4th ed." , Cambridge University Press, 2012
- L. & J. SOARS, New Headway Upper-Intermediate (4th ed.), Oxford University Press, 2014
- sites *Breaking News English, BBC Words in the News, newsy.com, etc.*

### Évaluations et pondérations

<b>Évaluation</b>	Note globale à l'UE
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Français, Anglais

<b>Méthode d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail journalier (en classe et sur la plateforme e-campus): 10% (<b>non remédiable</b>)</li> <li>- Test écrit: 10% (hors session) (remédiable en août/sept)</li> <li>- Examen écrit: 40% (remédiable en août/sept)</li> <li>- Examen oral: 20% (remédiable en août/sept)</li> <li>- Compréhension à l'audition: 20% (hors session) (remédiable en août/sept)</li> </ul>
<b>Report de note d'une année à l'autre pour l'AA réussie en cas d'échec à l'UE</b>	
Anglais : <b>non</b>	

Année académique : **2019 - 2020**