

Intitulé de l'UE	Techniques de communication, d'organisation et de gestion I
Section(s)	- (5 ECTS) Bachelier - Assistant de direction option Langues et Gestion - Cycle 1 Bloc 1

Responsable(s)	Heures	Période
Camille DESAUVAGE	62.5	Quad 2

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Gestion des relations humaines	25h	Camille DESAUVAGE
Méthode d'organisation et de gestion	25h	Virginie DENOZ
Techniques de communication	12.5h	Camille DESAUVAGE

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Gestion des relations humaines : 15h de théorie, 10h d'exercices/laboratoires
Méthode d'organisation et de gestion : 15h de théorie, 10h d'exercices/laboratoires
Techniques de communication : 2h de théorie, 6h d'exercices/laboratoires, 2h de travaux, 2.5h d'AIP

Langue d'enseignement
Gestion des relations humaines : Français
Méthode d'organisation et de gestion : Français
Techniques de communication : Français

Connaissances et compétences préalables

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
Cette UE contribue au développement des compétences suivantes
<ul style="list-style-type: none"> • S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution <ul style="list-style-type: none"> ◦ Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise et de son environnement multiculturel. ◦ Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles. • Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe <ul style="list-style-type: none"> ◦ Agir comme interface dans les relations internes et externes de l'organisation.

- Préparer et présenter oralement des exposés
- Synthétiser des documents et élaborer des dossiers
- Diffuser de l'information au sein de l'équipe
- Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique
 - Identifier les structures, la culture, la stratégie et les priorités de l'organisation.
 - Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines.
- S'organiser : structurer, planifier, coordonner, gérer de manière rigoureuse les actions et tâches liées à sa mission
 - Coordonner et animer une équipe
 - Assister le manager

Acquis d'apprentissage spécifiques

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

- la capacité à évoluer et faire évoluer un groupe de travail;
- la capacité à détecter les facteurs de stress et à mettre en place des solutions pour le gérer;
- la capacité à motiver et épauler une équipe de travail;
- la capacité à transmettre un message structuré et attractif à ses collaborateurs et collègues
- la capacité à gérer et organiser le temps de travail pour maximiser la productivité d'une équipe.

Contenu de l'AA Gestion des relations humaines

- Boîte à outils de la communication interpersonnelle: personnalité, empathie, assertivité, ouverture de soi...;
- Notions de dynamique de groupe;
- Les différentes formes de management et le leadership collaboratif;
- Les facteurs motivationnels;
- Gestion de conflit et la communication non-violente;
- Gestion du stress et des émotions en entreprise: burn out, méditation, le bien-être au travail,...

Contenu de l'AA Méthode d'organisation et de gestion

- Gestion du temps de travail et du stress: évaluation du temps nécessaire à la réalisation d'une tâche, classement selon l'importance et l'urgence, identification et respect des contraintes ;
- Organisation des déplacements et des événements internes et externes : collecter des informations sur la logistique, les modalités d'hébergement et restauration, élaborer un budget et en assurer le suivi, constituer des documents, supports ou dossiers pour les déplacements/événements ;
- Analyse des processus administratifs et résolution de problèmes administratifs : analyser les flux et traitements administratifs, réaliser un diagnostic interne, identifier les problèmes, proposer des solutions et leur mise en œuvre pour améliorer les performances du travail administratif.
- Découverte des outils permettant aux entreprises d'améliorer leurs performances globales: lean management, PDCA,...

Contenu de l'AA Techniques de communication

- Exercices écrits: argumentation, rédaction, réalisation de Power Point,...
- Exercices oraux: présentations, argumentations, prises de parole, Pitch, jeux de rôle, etc.
- Analyse de textes, de cas ou de faits divers et développement d'une argumentation.
- Théorie : structurer ses écrits et son discours + les outils d'aide à la rédaction.
- Vocabulaire

Méthodes d'enseignement

Gestion des relations humaines : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche inductive, étude de cas, Exercices : questionnaire, exercices réflexifs (métacognition) sur les différents domaines abordés.

Méthode d'organisation et de gestion : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche par situation problème

Techniques de communication : travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche par situation problème, étude de cas

Supports

Gestion des relations humaines : syllabus, notes de cours, notes d'exercices

Méthode d'organisation et de gestion : notes de cours, notes d'exercices

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

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion des relations humaines

Roger Muchielli, « La dynamique des groupes », Editions ESF, Paris, 1989

Gilles Amado, André Guittet, « La dynamique des communications dans les groupes », Armand Colin - Collection U, Paris, 1975.

Penser autrement la communication : Du sens commun vers le sens scientifique. Du sens scientifique vers la pratique. Galinon-Méléne Béatrice, Paris, L'Harmattan, 2007

Charles Maccio, « Guide de l'animateur de groupe », Chronique Sociale, Lyon, 2010

Ressources bibliographiques de l'AA Méthode d'organisation et de gestion

Richard Koch, Le principe 80/20 faire plus avec moins, de l'Homme, septembre 2007, 321 p.

Antoine Delers, La règle des 80/20 ou la loi de Pareto: Comment mieux s'organiser au quotidien ?, 50 minutes, juin 2014, 32 p.

Christophe Rousseau, Kaizen: L'Amélioration Continue!, janvier 2015, 48 p.

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.

ELROD Hal, Miracle Morning - Offrez-vous un supplément de vie , First, 2016.

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 et NISHIMATA Aline, Savoir rédiger le Courrier d'entreprise, 2e édition, Paris, Eyrolles, Livres Outils- Efficacité Pro, 1998.

MARTIN Jean-Claude, Le Guide de la communication. Convaincre, cela s'apprend, Paris, Hachette Livre, Poche Marabout, 1999.

Évaluations et pondérations	
Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Gestion des relations humaines : 40% Méthode d'organisation et de gestion : 40% Techniques de communication : 20%
Langue(s) d'évaluation	Gestion des relations humaines : Français Méthode d'organisation et de gestion : Français Techniques de communication : Français
Méthode d'évaluation de l'AA Gestion des relations humaines :	
Travail écrit 100%	
Méthode d'évaluation de l'AA Méthode d'organisation et de gestion :	
Examen pratique 100%	
Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication :	
Examen oral 100%	

Année académique : **2019 - 2020**