

<b>Intitulé de l'UE</b>	<b>Communication appliquée au tourisme II</b>
<b>Section(s)</b>	- <b>(4 ECTS)</b> Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 1

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Camille DESAUVAGE	50	Quad 2

<b>Activités d'apprentissage</b>	<b>Heures</b>	<b>Enseignant(s)</b>
Bureautique	12.5h	Arnaud ROUSSEAUX
Correspondance, rapports, orthographe	25h	Camille DESAUVAGE
Techniques de communication	12.5h	Camille DESAUVAGE

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

<b>Répartition des heures</b>
<b>Bureautique</b> : 12.5h d'exercices/laboratoires
<b>Correspondance, rapports, orthographe</b> : 5h de théorie, 15h d'exercices/laboratoires, 5h de travaux
<b>Techniques de communication</b> : 3.5h de théorie, 9h d'exercices/laboratoires

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

<b>Connaissances et compétences préalables</b>

<b>Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES</b>
<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>◦ Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise</li> <li>◦ Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques</li> <li>◦ Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets</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> </ul> </li> </ul>

- Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
- 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
- Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
- Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions
- Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
  - Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
- Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique
  - Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
- 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.
  - Gérer les priorités, anticiper
  - Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

## Acquis d'apprentissage spécifiques

### Bureautique

A l'issue de l'activité d'apprentissage, l'étudiant devra avoir acquis de bonnes pratiques en matière d'utilisation du logiciel de traitement de textes Word et de ses fonctionnalités de base. Il devra également être capable de créer, mettre en page et imprimer un document en utilisant les bons outils, notamment les retraits, les tabulations, les listes automatiques, les styles, l'insertion d'images et les tableaux.

### Correspondance, rapports, orthographe

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

- pouvoir s'exprimer oralement de manière fluide, dans un langage correct et adéquat (structure de phrases et vocabulaire).
- justifier ses choix et d'argumenter ses propos avec nuance et sur une base réflexive et sans négliger les effets de sa communication.
- la connaissance des outils au service d'une communication actuelle (Power Point, Pitch, etc.)
- une curiosité intellectuelle, un esprit critique et pourra faire preuve de réflexivité face à une situation problème.
- Référencer correctement ses sources et utilisation adéquate des outils d'aide à la rédaction (dictionnaires papier, dictionnaires en ligne, correcteurs, etc.).
- un vocabulaire adapté à son contexte d'utilisation, des structures de phrases et une orthographe correcte et un savoir-être en situation professionnelle.

### Techniques de communication

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

- 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.
- de structurer son discours.
- faire usage d'une plus grande assurance lors de représentation de lui-même face à un public.
- mettre en pratique des réflexes professionnels dans la communication orale : savoir poser sa voix, articuler, regarder son public, etc.
- de disposer d'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).
- mieux gérer son stress.

## Contenu de l'AA Bureautique

### Description de l'environnement de Word

Menu Fichier

Barre d'outils Accès rapide

Différents rubans

Personnaliser le ruban

Notion de paragraphe

Correction en cours de frappe

Vérificateur de grammaire et d'orthographe

Insérer un caractère spécial

### **Mise en forme des caractères**

Police, taille, gras, italique, souligné

Effets de texte

Indice et exposant

Modifier la casse

Effacer la mise en forme

### **Mise en forme des paragraphes**

Alignement, retraits

Interlignage et espacement

Bordures de texte et de paragraphe

Listes automatiques

Tabulations personnalisées

Reproduire la mise en forme

### **Mise en page**

Orientation du papier

Marges

Gestion et impression d'un document

Enregistrer un document (Nouveau format des fichiers .docx)

Ouvrir un document

Imprimer un document

### **Images**

Insérer une image

Positionner correctement une image par rapport au texte

Ancrer une image à un paragraphe

### **Copier/coller**

Déplacer ou copier du texte

Collage spécial

### **Présentation de texte en tableau**

Insérer un tableau

Ruban Outils de tableau (Nouveauté)

Ajouter ou supprimer des lignes, des colonnes ou des cellules

Mise en forme dans les cellules

Placer des bordures

Fusionner et fractionner des cellules

Fractionner le tableau

Trier un tableau

Convertir un tableau en texte et vice-versa

Dessiner un tableau

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

- 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.
- Décryptage de l'actualité, des moyens de communication actuels et de la fiabilité des sources.
- Théorie : structurer ses écrits et son discours + les outils d'aide à la rédaction.
- Vocabulaire

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

- Révision et application des grandes techniques de vente: public cible, innovation, créativité, attraction du client, force de persuasion,...
- Exercices oraux:
  - clarté du message: mime, dessin, improvisation, explication des règles,...
  - simulation de vente , d'animation de jeux et de projets.
- Mises en situation (développement de réflexes appropriés) et le développement d'argumentations (prendre position et argumenter).
- Développement et mise en pratique d'une stratégie de communication exploitée autour d'un projet.

### **Méthodes d'enseignement**

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

**Correspondance, rapports, orthographe** : travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche par situation problème, étude de cas

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

### Supports

**Bureautique** : syllabus, notes de cours, notes d'exercices

**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

- 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.
- 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.
- HUBLER Ludovic, *Le monde en stop - 5 années à l'école de la vie*, Editions Géorama, 2009.
- MARTIN Jean-Claude, Le Guide de la communication. Convaincre, cela s'apprend, Paris, Hachette Livre, Poche Marabout, 1999. 152
- PONS Emilie, Améliorer sa copie – 100 fiches pour rédiger avec efficacité, style et clarté, Paris, Ellipses, 2015.

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

- CARLIER Fabrice, Prendre la parole en public – Pour les Nuls Business, Paris, Editions First, 2015.
- 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>	Bureautique : <b>25%</b> Correspondance, rapports, orthographe : <b>50%</b> Techniques de communication : <b>25%</b>
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Bureautique : Français Correspondance, rapports, orthographe : Français Techniques de communication : Français

#### Méthode d'évaluation de l'AA Bureautique :

Examen pratique 100%

#### Méthode d'évaluation de l'AA Correspondance, rapports, orthographe :

Examen écrit 100%

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

Travail écrit et défense orale

Année académique : **2020 - 2021**