

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

| Responsable(s) | Heures | Période |
|-------------------------------------|---------------|----------------|
| Camille GOBERT Amandine VANHERPE | 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 |
|---|
| 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 ◦ Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité ◦ Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques ◦ Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles ◦ Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente • Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe <ul style="list-style-type: none"> ◦ Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires ◦ 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 ◦ 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 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines ◦ Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication • Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique |

- 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

| | |
|-------------------------------|---------------------|
| Évaluation | Note globale à l'UE |
| Langue(s) d'évaluation | Français, Anglais |

| | |
|---|---|
| Méthode d'évaluation | <ul style="list-style-type: none"> - Travail journalier (en classe et sur la plateforme e-campus): 10% (non remédiable) - Test écrit: 10% (<i>hors session</i>) (<i>remédiable en août/sept</i>) - Examen écrit: 40% (<i>remédiable en août/sept</i>) - Examen oral: 20% (<i>remédiable en août/sept</i>) - Compréhension à l'audition: 20% (<i>hors session</i>) (<i>remédiable en août/sept</i>) <p>Toute absence doit être justifiée par un CM dans les 48h.</p> <p>>> <i>Si pour raisons sanitaires, les examens devaient se faire à distance, cela pourrait se faire via les plateformes en ligne mises à disposition: eCampus et Teams.</i></p> |
| Report de note d'une année à l'autre pour l'AA réussie en cas d'échec à l'UE | |
| Anglais : non | |

Année académique : **2020 - 2021**