

<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

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Amandine VANHERPE	37.5	Quad 1

<b>Activités d'apprentissage</b>	<b>Heures</b>	<b>Enseignant(s)</b>
Anglais	37.5h	Florence NEIRYNCK Amandine VANHERPE

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

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

<b>Langue d'enseignement</b>
Anglais : Français, Anglais

<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>◦ 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

Au terme de cette activité, l'étudiant sera capable de:

- comprendre globalement des documents écrits et auditifs liés à la vie de tous les jours et à la vie professionnelle ;
- communiquer à l'écrit et à l'oral de manière simple et/ou complexe concernant les thèmes abordés au cours (*curriculum vitae, motivation letter, job interview, complaint, telephone ...*) ;
- interagir adéquatement et de manière pertinente dans beaucoup de situations et s'exprimer oralement sur les sujets abordés au cours ;
- maîtriser les points de grammaire et de vocabulaire abordés au cours ;
- soigner sa prononciation et rédiger un texte simple et/ou complexe en lien avec les thématiques abordées en cours ;
- comprendre et interagir en lien avec des articles de la presse écrite.

### 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 en ou 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** : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus, voir bibliographie

### Ressources bibliographiques de l'AA Anglais

- Murphy, R. (2012). *English Grammar in Use, Intermediate*, 4th ed.. Cambridge University Press.
- Soars, L. & J. (2014). *New Headway Upper-Intermediate*. 4th ed. Oxford University Press.
- Soars, L., Soars, J. & Hancock, P. (2019). *New Headway Upper-Intermediate*. 5th ed. Oxford University Press.
- Walker, R. & Harding, K. (2007). *Tourism 2*. Oxford English for careers. Oxford University Press.

- Byrne, T. (2014). Business English writing skills. Acco.

Divers sites et ressources tels que *Breaking News English*, *BBC Words in the News*, *newsy.com*, *Ted Ed* etc.

Divers sites de la presse écrite tels que *the Telegraph*, *the Times*, *the Guardian* ...

<b>Évaluations et pondérations</b>	
<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 (<i>à la maison, en classe et sur la plateforme e-Campus</i>): 10% (<b>non remédiable</b>)</li> <li>- Test écrit: 10% (<i>remédiable</i>)</li> <li>- Examen écrit: 40% (<i>remédiable</i>)</li> <li>- Examen oral: 25% (<i>remédiable</i>)</li> <li>- Compréhension à l'audition: 15% (<i>remédiable</i>)</li> </ul> <p>Toute absence doit être justifiée par un CM dans les 48h.</p> <p>&gt;&gt; <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. Les différentes épreuves peuvent se faire en ou hors session, en présentiel ou en distanciel.</i></p>
<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 : **2021 - 2022**