

| | |
|-------------------------|---|
| Intitulé de l'UE | Communication en langue française 1.1 |
| Section(s) | - (3 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 1 |

| Responsable(s) | Heures | Période |
|-----------------------|---------------|----------------|
| Camille DESAUVAGE | 37.5 | Quad 1 |

| Activités d'apprentissage | Heures | Enseignant(s) |
|--|---------------|--------------------------|
| Communication professionnelle I | 25h | Camille DESAUVAGE |
| Expression orale | 12.5h | Camille DESAUVAGE |

| Prérequis | Corequis |
|------------------|-----------------|
| | |

| Répartition des heures |
|---|
| Communication professionnelle I : 15h de théorie, 10h d'exercices/laboratoires |
| Expression orale : 4h de théorie, 8.5h d'exercices/laboratoires |

| Langue d'enseignement |
|---|
| Communication professionnelle I : Français |
| Expression orale : Français |

| Connaissances et compétences préalables |
|--|
| Nihil |

| 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"> ◦ 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 |

Objectifs de développement durable



Education de qualité

Objectif 4 Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

- 4.7 D'ici à 2030, faire en sorte que tous les élèves acquièrent les connaissances et compétences nécessaires pour promouvoir le développement durable, notamment par l'éducation en faveur du développement et de modes de vie durables, des droits de l'homme, de l'égalité des sexes, de la promotion d'une culture de paix et de non-violence, de la citoyenneté mondiale et de l'appréciation de la diversité culturelle et de la contribution de la culture au développement durable.



Travail décent et croissance économique

Objectif 8 Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous

- 8.6 D'ici à 2020, réduire considérablement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation.
- 8.9 D'ici à 2030, élaborer et mettre en oeuvre des politiques visant à développer un tourisme durable qui crée des emplois et mette en valeur la culture et les produits locaux.



Villes et communautés durables

Objectif 11 Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

- 11.4 Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial.

Acquis d'apprentissage spécifiques

Correspondance, rapports, orthographe

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

- la capacité de transmettre un message de manière claire et efficace, en respectant les usages du monde professionnel.
- la capacité de structurer et hiérarchiser sa pensée à l'écrit et à l'oral.
- la capacité de mentionner ses sources.
- une curiosité intellectuelle (lecture et intérêt pour le domaine du tourisme), un esprit critique et pourra faire preuve de réflexivité face à une situation problème.
- un vocabulaire adapté à son contexte d'utilisation, des structures de phrases et une orthographe correctes et un savoir-être en situation professionnelle.

Techniques de communication

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

- maîtriser les principes de base de la communication.
- 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.
- la capacité de structurer son discours.
- une plus grande assurance lors de présentation de projet et/ou de représentation de lui-même face à un public.
- des réflexes professionnels dans la communication orale : savoir poser sa voix, articuler, regarder son public, etc.
- 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).
- une meilleure gestion de son stress.

Contenu de l'AA Communication professionnelle I

- L'apprentissage, l'utilisation et la production d'outils réflexifs à la communication: Mind mapping, sources,...
- Rédaction d'écrits professionnels sous différentes formes : lettre, mails, compte rendu, rapport.
- Des jeux de rôles et des exercices oraux d'argumentation.
- Des études de cas (analyse), des mises en situation (développement de réflexes appropriés) et le développement d'argumentations sur base de lectures (prendre position et argumenter).
- Exercices d'orthographe, de grammaire et de vocabulaire

Contenu de l'AA Expression orale

- Introduction à la communication.
- Des exercices de théâtre, de voix, de diction, de rythme, de posture et de mémoire (ex. : restituer un contenu dans une situation de stress).
- Des jeux de rôles, exercices d'improvisation et exercices oraux d'argumentation sur divers sujets.
- Des mises en situation (développement de réflexes appropriés) et le développement d'argumentations (prendre position et argumenter).

Méthodes d'enseignement

Communication professionnelle I : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, utilisation de logiciels

Expression orale : travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème

Supports

Communication professionnelle I : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

Expression orale : notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

Ressources bibliographiques de l'AA Communication professionnelle I

- FAYET Michelle, *Modèles types de lettres et courriers électroniques*, 3e édition, Paris, Eyrolles, Livres Outils- Efficacité Professionnelle, 1993.
- 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, *Réussir ses comptes rendus*, 3e édition, Paris, Eyrolles, Livres Outils Efficacité Professionnelle, 2009.
- FAYET Michelle et COMMEIGNES Jean-Denis, *Rédiger des rapports efficaces*, 3e édition, Paris, Dunod, 2005.
- FAYET Michelle et NISHIMATA Aline, *Savoir rédiger le Courrier d'entreprise*, 2e édition, Paris, Eyrolles, Livres Outils- Efficacité Pro, 1998.
- HORN Mike, *Latitude Zero: 40.000 km pour partir à la rencontre du monde*, XO Editions, 2001.

Ressources bibliographiques de l'AA Expression orale

- 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.
- HORN Mike, *Latitude 0*, XO Editions, 2001.
- MARTIN Jean-Claude, *Le Guide de la communication. Convaincre, cela s'apprend*, Paris, Hachette Livre, Poche Marabout, 1999.
- SMAL Geneviève, *La parole en public pour les timides, les stressés et autres tétanisés*, Liège, EdiPro, 2011.

Évaluations et pondérations

| | |
|-------------------------------|---|
| Évaluation | Évaluation avec notes aux AA |
| Pondérations | Communication professionnelle I : 75% Expression orale : 25% |
| Langue(s) d'évaluation | Communication professionnelle I : Français Expression orale : Français |

Méthode d'évaluation de l'AA Communication professionnelle I :

| |
|--|
| Examen écrit + test en ligne orthographe |
| Méthode d'évaluation de l'AA Expression orale : |
| Examen oral 100% |

Année académique : **2023 - 2024**