

Communication et analyse de données

UE 11

CATEGORIE : ECONOMIQUE

SECTION : Tourisme

OPTION :

Année : BLOC 1

Acronyme : TOU12COAD

Langues d'enseignement : Français

Coordonnées du service : HELdB - CAMPUS CERIA
Bâtiment 4C - 1er étage
Avenue Emile Gryson 1 - 1070 Bruxelles

Enseignant responsable : **ESSER O. -**

Autre(s) enseignant(s) de l'UE : DEMEULDRE Jennifer - jennifer.demeuldre@cnldb.be
HAESBROECK Chloé - chloe.haesbroeck@cnldb.be

Nombre d'heures : 75 h

Nombre de crédits : 7 ECTS (Facteur de pondération)

Niveau du cycle :

Période : Q2

Cadre européen de certification : Niveau 6

Liste des UE pré requises : Néant

Liste des UE co requises : Néant

Caractère obligatoire ou au choix dans le programme ou option de l'étudiant :

Cours obligatoire dans le programme.

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme :

Au terme de sa formation, le bachelier en **Tourisme** est capable de :

Créer, budgétiser, et promouvoir un produit touristique original, seul ou en équipe, en identifiant les attentes et les besoins d'une clientèle spécifique et ce en ayant préalablement analysé l'offre et la demande touristique

Assurer, au sein d'un environnement généralement pluriculturel et multilingue, une communication appropriée, claire et structurée, fondée sur une écoute active et empathique des attentes et des plaintes de la clientèle et sur une anticipation de ses besoins

Identifier ses forces et ses faiblesses et mettre en œuvre une démarche autonome d'enrichissement de ses capacités

S'approprier les potentialités des logiciels et outils de gestion nécessaires à son activité professionnelle

Autres connaissances ou compétences prérequis :



Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE :

Correspondance, rapports et communication en langue française 1 :

Objectifs :

Renforcer les compétences écrites de l'étudiant et développer chez lui certaines habilités fondamentales de rigueur, de précision et de cohérence dans l'organisation et l'expression de sa pensée (objectif de communication et structure de texte, cohérence discursive, syntaxe et ponctuation, lexicque et registre, résumé de texte, compte rendu de document audiovisuel)

- Sensibiliser l'étudiant aux écrits administratifs et d'insertion professionnelle**
- Sensibiliser l'étudiant à la communication des organisation (interne et externe)**

Contenu :

- 1. Compétences linguistiques (cohérence, syntaxe, ponctuation, lexicque, registre, orthographe) et discursive (objectif de communication et structure de texte)**
- 2. Compétences rédactionnelles (résumé de texte, compte rendu d'un document audiovisuel, écrits administratifs et d'insertion professionnelles)**
- 3. Communication de l'entreprise (interne et externe) conseils pour maximiser sa prise de parole en public**

Enquêtes et sondages :

Objectifs :

Comprendre les démarches et les différentes étapes à réaliser pour mener à bien une étude de marché

Contenu :

Identification et formulation du problème - Recherches préalables - Méthodes d'échantillonnages - Elaboration d'un questionnaire - Recueil des réponses - Dépouillement et analyse des données - Interprétation et présentation des résultats

Traitement de texte :

Objectifs :

Permettre à l'étudiant d'acquérir les aptitudes méthodologiques spécifiques à la mise en page d'un document ainsi qu'à sa réalisation informatique.

Présentation Powerpoint d'une ville

Contenu :

- Présentation Powerpoint d'une ville**
- Utilisation de tous les menus et icônes du traitement de texte**

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement :

Correspondance, rapports et communication en langue française 1 :

Cours ex cathedra, exercices et lectures d'articles

Enquêtes et sondages :

Cours ex cathedra, recherches personnelles, exercices d'application, et mise en situation-problème

Traitement de texte :

Cours ex cathedra, exercices d'application, travail personnel

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE :

| Cours Concernés | H | ECTS | Pond. | Janvier | | | | Juin * | | | | Deuxième session | | | | | |
|---|----|------|-------|---------------|---------|-------|------|---------------|---------|-------|------|------------------|---------|-------|------|------|----|
| | | | | Eval Continue | Travaux | Ecrit | Oral | Eval Continue | Travaux | Ecrit | Oral | NR | Travaux | Ecrit | Oral | | |
| Correspondance, rapports et communication en langue française 1 | 45 | 4 | 57% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Enquêtes et sondages | 15 | 2 | 29% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Traitement de texte | 15 | 1 | 14% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

NR = Note reportée

Informations sur le mode d'évaluation :

La note est calculée selon les modalités suivantes :

- si aucune des notes n'est strictement inférieure à 8/20, la note finale est la moyenne arithmétique pondérée des notes des activités d'apprentissage;
- si au moins une note est inférieure à 8/20, la note attribuée à l'UE est la note la plus basse obtenue.

Justifier la NR en 2de session :

* Le cas échéant, les évaluations de la session d'examens de janvier ne sont reportées en juin que si la note est $\geq 10/20$.

Informations complémentaires :

L'absence, même justifiée, à une évaluation ne donne pas droit à la remise de cette évaluation à une date ultérieure durant la session concernée.

CRC :

1 ère session :

100% d'évaluation continue (structure, résumé de texte, compte rendu d'un document audiovisuel, lettre administrative, documents d'insertion professionnelle, théorie sur la communication des organisation, orthographe)

2 e session :

100% d'examen écrit (structure, résumé de texte, lettre administrative, théorie sur la communication des organisation)

E&S : Réalisation d'une étude de marché dans le cadre de la création d'un nouveau produit touristique.

Travaux de groupes de +/- 4 étudiants (Estimation : nbr de semaines de préparation x nbr d'étudiants par groupe x nbr d'heures de travail par semaine par étudiant)

- 3ème semaine de cours : Remise et présentation du premier travail (3 x 4 x 2h)
- 7ème semaine de cours : Remise et présentation du deuxième travail (6 x 4 x 2h)
- 11ème semaine de cours : Remise et présentation du dossier (6 x 4 x 2h)
- Calendrier susceptible d'adaptation : voir campus numérique et titulaire du cours

CRC : Calendrier de remise des travaux et évaluations remis à l'occasion du 1er cours

Traitement de texte :

100% d'examen écrit (examen de traitement de textes sur ordinateur)



Acquis d'apprentissages sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE :

À l'issue du cours de **Correspondance, rapports et communication en langue française 1**, l'étudiant est capable de :

- Analyser un texte informatif ou argumentatif afin d'en identifier l'objectif de communication et d'en dégager la structure ;
- Rédiger le compte rendu d'un document audiovisuel ;
- rédiger le résumé d'un texte informatif ou argumentatif, en veillant tout particulièrement à soigner la formulation de son écrit (cohérence, syntaxe, ponctuation, lexique, registre, orthographe) ;
- Rédiger une lettre administrative, en veillant tout particulièrement à soigner la formulation de son écrit ;
- Rédiger les documents liés d'insertion professionnelle (un curriculum vitae, une lettre de candidature et un courriel accompagnant ces deux documents) ;
- Comprendre les fondements de la communication interne et externe de l'entreprise.

À l'issue du cours de **Enquêtes et sondages**, l'étudiant est capable de :

- Assimiler les différentes étapes par lesquelles il faut passer pour mener à bien une étude de marché
- Inventorier et structurer les informations nécessaires à récolter dans le cadre de la mise en place d'un sondage sur un thème prédéfini par le maître-assistant
- Rédiger correctement un questionnaire destiné à une enquête
- Élaborer une étude de marché dans le cadre de la mise en place d'un produit touristique

À l'issue du cours de **Traitement de texte**, l'étudiant est capable de :

- Assurer une communication écrite appropriée, claire et structurée, dans une langue correcte
- Maitriser le logiciel de traitement de texte

Description des sources, des références et des supports OBLIGATOIRES :

Correspondance, rapports et communication en langue française 1 :

Slides, documents de théorie et d'exercices disponibles sur le campus numérique

Enquêtes et sondages :

Supports écrits mis à la disposition des étudiants

Traitement de texte :

Slides, documents de théorie et d'exercices disponibles sur le campus numérique

Description des sources, des références et des supports SUGGERES :

Correspondance, rapports et communication en langue française 1 :

Voir références bibliographiques des supports écrits

Enquêtes et sondages :

Voir références bibliographiques des supports écrits

Traitement de texte :

Voir références bibliographiques des supports écrits