Communication et activités d'intégration professionnelle

UE 27

Enseignant(s) responsable de l'UE : André JACQUES
Autres enseignant·e·s de l'UE : Laurent DEVOS

Année d'études	Bloc 2
Acronyme	GHU23COMAIP
Nombre de crédits ECTS	4 (facteur de pondération)
Volume horaire	40 h (Q1 30 / Q2 10)
Période de l'année	Quadrimestre 1 & 2
Niveau du cycle	1er cycle
Cadre européen de certification	Niveau 6
Caractère dans le programme	Cours obligatoire dans le programme
Langue(s) d'enseignement	Français
Coordonnées du service	Campus d'Anderlecht, Avenue Émile Gryzon 1 (bât. 4C), 1070 Anderlecht
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
GH23CRC2 Correspondance, rapport et communication en langue française 2	30	3	NON
GH23VCS2 Visites, conférences et séminaires 2	10	1	OUI

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

- **HE02** HE. 2. identifie ses forces et ses faiblesses et met en œuvre une démarche autonome d'enrichissement de ses capacités.
- **HE03** HE. 3. assure 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 une anticipation de ses besoins.
- **HE07** HE. 7. comprend la culture de l'entreprise dans laquelle il évolue et assure la promotion de celle-ci tant auprès de ses collaborateurs, de ses clients que des acteurs institutionnels, culturels et touristiques.
- **HE08** HE. 8. développe l'approche analytique critique et réflexive d'un problème concret et identifie les solutions à mettre en place.
- **RE01** ARES. 1 S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution
- **RE01.2** ARES. 1.2 Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
- **RE01.6** ARES. 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente
- **RE02** ARES. 2 Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe
- **RE02.3** ARES. 2.3 Présenter et défendre les données et rapports d'activités relatifs à la situation de l'entreprise
- **RE02.8** ARES. 2.8 Utiliser les outils de création et de communication adaptés aux objectifs et interlocuteurs
- **RE02.9** ARES. 2.9 Communiquer avec les différentes parties prenantes en langues étrangères tant à l'oral qu'à l'écrit, le cas échéant, dans un contexte multiculturel
- **RE03.1** ARES. 3.1 Rechercher et exploiter les sources d'informations pertinentes pour ses différentes

activités

Autres connaissances ou compétences prérequises

Correspondance, rapport et communication en langue française 2

UE03 (Correspondance, rapport et communication en langue française 1) validée:

- Maîtrise des règles courantes de la langue française.
- Maîtrise des principes et méthodes de la Communication professionnelle courante.

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Correspondance, rapport et communication en langue française 2

Objectifs

- Identifier l'objectif et les actes de langage d'une communication écrite professionnelle.
- Composer et produire des communications et documents corrects, cohérents, efficaces :
  - Rapport de stage et d'activités.
  - Courriers électroniques de la Gestion hôtelière et de la candidature.
  - Lettres.
  - Dossiers de candidatures et CV.
  - Communication commerciale.
- Structurer sa pensée à l'écrit et à l'oral.
- Justifier ses choix et argumenter ses propos avec nuance à l'écrit et à l'oral.
- Utiliser une langue pertinente, précise et correcte.
- Se référer à des sources et présenter une bibliographie.
- Utiliser des ressources et des outils de correction.

Contenu

- Principes et méthodes de la communication écrite professionnelle.
- Analyse de textes professionnels.
- Rédaction de synthèses et d'analyses professionnelles.
- Cohérence textuelle et correction documentaire.
- Richesse, précision et correction de la langue.
- Dossier de candidature.

Visites, conférences et séminaires 2

Objectifs
Les AIP s'articulent autour de trois types de savoirs: Le savoir: comprendre toute la diversité des secteurs de l'HoReCa et des métiers connexes à l'HoReCa. Le savoir faire : se doter d'une aisance communicationnelle , savoir se produire en société. Le savoir être : savoir se présenter physiquement , maîtriser sa communication non verbale et gérer son stress, respecter les codes déontologiques, témoigner de courtoisie et serviabilité, savoir être discipliné et témoigner d'un certain savoir vivre.
Contenu
Les AIP se font sous la forme de conférences intra ou extra muros avec visites.

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Correspondance, rapport et communication en langue française 2

Alternance de cours ex cathedra et d'ateliers d'entraînement, d'appropriation et de production.

Exercices individuels et en groupe, mises en situation professionnelle, productions d'écrits, corrections par les pairs, retours pédagogiques et remédiations.

Liens et activités partagées avec:

- l'AA Visites, conférences et séminaires (UE 27),

- l'UE 28, Stage en entreprise.

Visites, conférences et séminaires 2

Les VCS se font sous forme de conférences intra ou extra muros avec visites

Acquis d'apprentissage sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE

Correspondance, rapport et communication en langue française 2

- Capacité à rédiger un rapport circonstancié et sourcé.
- Capacité à défendre ses productions et travaux à l'oral.
- Capacité à rédiger des écrits professionnels pertinents, clairs et corrects.

Visites, conférences et séminaires 2

L'étudiant identifie les besoins de l'entreprise HoReCa et de son environnement en tenant compte de la législation et des normes afférents à son activité HoReCa et du développement durable.

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Correspondance, rapport et communication en langue française 2 : Fiches de cours et d'exercices publiés sur le Campus numérique.	distribué au cours	—
Visites, conférences et séminaires 2 : Mode d'emploi	sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Correspondance, rapport et communication en langue française 2 : LESOT, A. (2010). Bescherelle, L'essentiel : pour mieux s'exprimer à l'écrit et à l'oral. Hatier. BARIL, D. (2008.) Techniques de l'expression écrite et orale. 11e édition, Sirey. MEYER, B. (2007.) Les Pratiques de communication, De l'enseignement supérieur à la vie professionnelle. Armand Colin.	—	—
Correspondance, rapport et communication en langue française 2 : Ressources conseillées pour la mise à niveau, Exercices interactifs et autocorrigés, cours et applications : • Centre collégial de développement de matériel didactique (CCDMD, Québec). • Site pédagogique de l'Université d'Ottawa. • Dictionnaires et grammaires numériques ou imprimés (Larousse, Le Robert, Bescherelle, etc.). • Reverso (Dictionnaire, Correcteur, Grammaire, Synonymes, etc.). • Logiciel Antidote.	—	—

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

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage.

Méthode d'intégration :

- Si aucune des notes des différentes AA qui composent l'UE ne se situe en deçà de 8/20, c'est la technique de la moyenne arithmétique pondérée qui est appliquée.
- Si la note d'une ou plusieurs AA composant une UE se situe en deçà de 8/20, la note finale de l'UE correspondra à la plus mauvaise des notes reçues.

Janvier			
Correspondance, rapport et communication en langue française 2 — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	60 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Travaux hors session	40 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Les annonces publiées sur le Campus numérique concernent les dates de tests, les modalités de travail, le programme du cours. Elles doivent être consultées par les étudiant·es. L'assiduité ainsi qu'un travail régulier sont indispensables à la réussite. Le contrôle continu repose sur trois tests écrits réalisés en classe, dans le cadre du cours. Les dates des tests sont données en début de quadrimestre et au moins quatre semaines avant les tests. Tout changement de date de tests est annoncé au moins deux semaines à l'avance. Le rattrapage des tests manqués est à l'appréciation de l'enseignant, et organisé selon des modalités communiquées au moins deux semaines à l'avance. Le travail évalué hors session d'examen est en lien avec l'AA Visite, conférences et séminaires. Les possibilités de rattrapage sont à l'appréciation de l'enseignant. Le matériel et les supports de cours sont publiés sur le Campus numérique. Les fascicules d'exercices sont distribués en cours, à raison d'une copie par étudiant·e et par année académique.			
Visites, conférences et séminaires 2 — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Travaux hors session	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé

Juin			
Correspondance, rapport et communication en langue française 2 — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux hors session	50 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Travaux durant la session	50 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Les annonces publiées sur le Campus numérique concernent les dates de tests, les modalités de travail, le programme du cours. Elles doivent être consultées par les étudiant·es. L'assiduité ainsi qu'un travail régulier sont indispensables à la réussite. Le contrôle continu repose sur trois tests écrits réalisés en classe, dans le cadre du cours. Les dates des tests sont données en début de quadrimestre et au moins quatre semaines avant les tests. Tout changement de date de tests est annoncé au moins deux semaines à l'avance. Le rattrapage des tests manqués est à l'appréciation de l'enseignant, et organisé selon des modalités communiquées au moins deux semaines à l'avance. Le travail évalué hors session d'examen est en lien avec l'UE 28 (Stage en entreprise). Les possibilités de rattrapage sont à l'appréciation de l'enseignant. Le matériel et les supports de cours sont publiés sur le Campus numérique. Les fascicules d'exercices sont distribués en cours, à raison d'une copie par étudiant·e et par année académique.			
Visites, conférences et séminaires 2 — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Travaux hors session	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Août			
Correspondance, rapport et communication en langue française 2 — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Visites, conférences et séminaires 2 — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
non remédiable			