

Intitulé de l'UE	Communication en langue anglaise 3.1
Section(s)	- (3 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 3

Responsable(s)	Heures	Période
Amandine VANHERPE	37.5	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Communication professionnelle en anglais	37.5h	Amandine VANHERPE

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Communication professionnelle en anglais : 17.5h de théorie, 15h d'exercices/laboratoires, 2.5h de travaux, 2.5h d'autonomie

Langue d'enseignement
Communication professionnelle en 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 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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

Objectifs de développement durable



Éducation 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.



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.



Consommation et production responsables

Objectif 12 Établir des modes de consommation et de production durables

- 12.2 D'ici à 2030, parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles.
- 12.5 D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.
- 12.8 D'ici à 2030, faire en sorte que toutes les personnes, partout dans le monde, aient les informations et connaissances nécessaires au développement durable et à un style de vie en harmonie avec la nature.

Acquis d'apprentissage spécifiques

Au terme de cette Activité d'Apprentissage, l'étudiant.e sera capable de:

- comprendre globalement et en détail 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 (*job interview, dealing with a complaint, telephone conversation, tourism trends ...*) ;
- interagir adéquatement et de manière pertinente dans diverses situations liées à la vie personnelle et au monde professionnel et s'exprimer oralement sur les sujets abordés au cours (*discussion, débat ...*) ;
- 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 et/ou du monde anglophone.

Contenu de l'AA Communication professionnelle en 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 à 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*) ;
- révision de la rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation dans le but de participer à une simulation d'entretien d'embauche ; ...

Des exercices et des tests formations et/ou certificatifs sont régulièrement à réaliser en classe et via la plateforme HEH eCampus.

Le cours comprend également une étude autonome et/ou en classe, type SELF STUDY:

Il s'agit d'une étude régulière du vocabulaire spécifique au secteur touristique (*hotel services, functions and seminars, catering, staff and training, job interviews and applications*) qui fera l'objet d'un ou de plusieurs test.s écrit.s hors session (**remédiable en seconde session**) et qui fera partie de la note globale de janvier.

Méthodes d'enseignement

Communication professionnelle en anglais : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème, approche déductive, approche avec TIC, Laboratoire de langues, travail individuel, collectif et en autonomie

Supports

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

Ressources bibliographiques de l'AA Communication professionnelle en 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 ...*

Évaluations et pondérations

Évaluation	Note globale à l'UE
Langue(s) d'évaluation	Français, Anglais
Méthode d'évaluation	<p>En première session (janvier), l'évaluation consiste en ... :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PARTIE1: Evaluation continue (<i>à la maison, en classe et/ou sur la plateforme e-Campus</i>): 10% (non remédiable) • PARTIE2: comprenant 4 parties en ou hors session: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Test.s écrit.s SELF STUDY: 10% (remédiable) ◦ Examen écrit: 40% (remédiable) ◦ Examen oral: 25% (remédiable) <ul style="list-style-type: none"> ▪ partie 1: jeu de rôle en duo <i>hors session</i> (conversation téléphonique, gestion de plainte ...) ▪ partie 2: questions sur l'ensemble de la matière en solo <i>en session</i> ◦ Compréhension à l'audition: 15% (remédiable)

Pour rappel, l'étudiant.e doit présenter toutes les parties. L'absence injustifiée à l'une des parties entraînera l'absence à l'entièrereté de l'UE. Toute absence doit être justifiée dans les 48h par un certificat médical (à envoyer par mail au professeur et au secrétariat).

En seconde session (août/sept.):

Si l'étudiant.e n'obtient pas une moyenne de 50% en note globale, il/elle ne devra représenter que les parties remédiables en échec. Les notes des parties déjà réussies sont alors reportées. La note obtenue pour l'évaluation continue (TJ 10%) est elle, reportée. Il/elle peut cependant représenter l'entièrereté des parties remédiables si il/elle le souhaite.

Report de note d'une année à l'autre pour l'AA réussie en cas d'échec à l'UE

Communication professionnelle en anglais : **non**

Année académique : **2024 - 2025**