

Bachelier en management du tourisme et des loisirs

HELHa Campus Montignies 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE

Tél : +32 (0) 71 15 98 00

Fax :

Mail : eco.montignies@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Techniques de communication orale			
Ancien Code	ECTO1B48TCO	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	COTO1480		
Bloc	1B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Yvan SCOYS (yvan.scoys@helha.be)		
Coefficient de pondération	20		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

L'objectif de cette unité est d'apprendre à :

- s'exprimer clairement tant à l'écrit qu'à l'oral
- défendre un projet
- organiser l'information

Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe**

- 2.1 Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires
- 2.2 Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
- 2.3 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
- 2.4 Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
- 2.5 Entretenir des relations durables avec son réseau

Acquis d'apprentissage visés

L'étudiant sera capable de rédiger un CV, de rédiger correctement un texte informatif de base, de rédiger une synthèse d'informations.

L'étudiant sera également capable de présenter une information touristique devant public et de se présenter en groupe restreint.

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECTO1B48TCOA Techniques de communication orale

24 h / 2 C

Contenu

Productions orales portant notamment sur des documents de la profession (type folders de musées) insérées dans un processus d'autoapprentissage
Exercices de vocabulaire technique
Exercices techniques d'expression
Exercices de synthèses d'informations liées à la profession

Démarches d'apprentissage

Approche déductive, cours magistral, travail en autonomie.

Dispositifs d'aide à la réussite

Questions-réponses

Sources et références

FINZI, N. (2017). Bien dans sa voix, bien avec soi. Hachette.
BEAUDOUT, G. FRANEK, C. (2015). La Fabrique de Théâtre. Thierry Magnier.
ABITBOL, J. (2005). L'Odyssée de la voix. Laffont.
LYR, G. (1999). Parler de tout son corps. Organisation.
MORRISON, C. (2000). Les Carnets d'Ateliers. Actes Sud Junior.
CHARLES, P. (2009). Précis d'argumentation. Altiora Averbode.

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Power Point , extraits de presse, folders touristiques.

Modalités opérationnelles, notes de cours, PPTs ou autres supports, vademécum, directives seront déposés sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

4. Modalités d'évaluation

Principe

L'étudiant sera évalué de manière continue et également en fin de quadri soit de manière écrite à l'aide d'un travail de synthèse selon les différentes chronologie de l'UE.

Les étudiants « diplômables » en janvier

Si l'étudiant n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée. Par ailleurs, si l'activité pédagogique est obligatoire, l'étudiant est ajourné.

Les modalités et consignes des évaluations de l'activité pédagogique sont déposées sur ConnecED.

Etudiants diplômables en janvier :

L'évaluation de l'AA est réorganisable en janvier et le contenu de l'évaluation portera :

1ère session : sur la matière du Q2 de l'année N-1, travail de synthèse valant 100 % des points

2e session : sur la matière du Q2 de l'année N-1, travail de synthèse valant 100 % des points

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Evc	50		
Période d'évaluation			Tvs	50	Tvs	100

Evc = Évaluation continue, Tvs = Travail de synthèse

Dispositions complémentaires

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération. En cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : une partie écrite et une partie orale d'un examen) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Notez que ces principes explicités en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation (première ou seconde session).

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur adjoint de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2025-2026).