

# Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

**HELHa La Louvière** Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

## 1. Identification de l'Unité d'Enseignement

| Communication commerciale                                  |                                  |                 |             |
|--|----------------------------------|-----------------|-------------|
| Ancien Code  | ECHG2B48COC                      | Caractère       | Obligatoire |
| Nouveau Code   | XOHG2480                         |                 |             |
| Bloc   | 2B                               | 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

Cette activité permettra à l'étudiant d'exprimer tant à l'écrit qu'à l'oral les projets et produits étudiés dans les autres activités de l'UE

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

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

- Compétence 1 **S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution**
  - 1.1 Travailler, tant en autonomie qu'en équipe, dans le respect de la culture de l'entreprise
  - 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente
- Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe**
  - 2.1 Répondre aux attentes et anticiper les besoins de la clientèle actuelle et potentielle
  - 2.2 Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client »
  - 2.3 Présenter et défendre les données et rapports d'activités relatifs à la situation de l'entreprise
  - 2.4 Négocier avec les différents interlocuteurs
  - 2.5 Développer un argumentaire efficace vis-à-vis de ses publics afin de renforcer l'image de l'entreprise dans son environnement
  - 2.8 Utiliser les outils de création et de communication adaptés aux objectifs et interlocuteurs

### Acquis d'apprentissage visés

L'étudiant au terme de cette activité d'apprentissage sera capable de prendre la parole devant un groupe pour présenter des informations et pour argumenter. Il sera capable de gérer sa voix et son non-verbal. Il sera capable de défendre oralement un produit en argumentant et il sera également capable de le présenter par écrit.

### 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) :

ECHG2B48COCA Communication commerciale

24 h / 2 C

## Contenu

Exercices oraux de présentation devant grands groupes ou en technique d'elevator pitch  
Travail d'argumentation et de présentation de produits au niveau de l'écriture

## Démarches d'apprentissage

L'apprentissage se fera à travers des exercices pratiques devant les pairs et par des exposés des informations nécessaires à la réalisation de ceux-ci.

## 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 :

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

Plan  
Power Point  
Outils d'expression

Modalités opérationnelles, notes de cours, PPTs ou autres supports, vadémécum, 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 à l'aide d'un travail de synthèse selon les différentes chronologie de l'UE.

Les étudiants « diplômables » en janvier

Pour un étudiant diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il sera interrogé seront définies dans une convention spécifique, signée par l'étudiant et l'enseignant concerné.

Les modalités opérationnelles de l'évaluation seront déposées au regard de l'UE sur ConnectED.

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.

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

### 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 de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2024-2025).