

Description du module

Communication en entreprise

Généralités**Nombre de crédits ECTS**

3

Sigle du module

CM_CorpCom

Version

19.03.2014

Responsable du module

Annette Verhein, FHO

Langue

	Lausanne	Berne	Zurich
Enseignement	<input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Documentation	<input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Questions d'examen	<input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E

Catégorie du module

- Bases théoriques élargies
- Approfondissement technique et scientifique
- Modules de savoirs contextuels

Périodes

- 2 périodes d'enseignement frontal et une période d'exercice par semaine

Brève description /Explication des objectifs et du contenu du module en quelques phrases

Notre contexte professionnel nous expose à des exigences diverses relatives à la communication orale et écrite. Quels modes de communication orale font partie du quotidien professionnel? Comment reconnaître les conflits et comment les traiter? Que faut-il documenter par écrit et sous quelle forme? Quelles techniques nous aident à répondre efficacement à ces exigences? Le module communication en entreprise vous permettra d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires, qu'il s'agisse de communication écrite ou orale, pour répondre à ces questions.

Objectifs, contenu et méthodes**Objectifs d'apprentissage et compétences visées**

Les étudiant-e-s connaissent les conditions cadre (organisation et technique) de l'écriture au travail. Ils/elles savent appliquer les critères de qualité sur des processus de documentation à l'interne d'une entreprise. Ils comprennent l'impact de ces conditions cadre sur le processus d'écriture et le « Corporate Language ».

Les étudiant-e-s connaissent les techniques d'évaluation et de conduite d'entretiens dans les entreprises et les organisations. Les étudiant-e-s connaissent des méthodes d'analyse de conflits et des modèles de résolution de problèmes. Ils savent appliquer ces méthodes dans des études de cas.

Contenu du module avec pondération des contenus d'enseignement

L'écrit dans un contexte professionnel

- Documentation de produits (typologie des textes, normes de documentation, systèmes CMS, processus de rédaction, Single-Source-Publishing)
- Processus d'écriture (l'écriture collaborative (modularisée), méthodes de structuration)
- Corporate Language (plurilinguisme, langage contrôlé, terminologie, localisation)

Conduite d'entretien

- Evaluation et conduite de différentes formes d'entretiens (management de collaborateurs/collaboratrices, réclamations, entretiens de vente et de négociation)
- Gestions de conflits et médiation (typologie, motivation, analyse de conflits, modèles et stratégies pour la résolution de conflits)
- Techniques de négociation, argumentation en situation difficile (plutôt que sous stress)

MW 1: Communication en entreprise: importance, modèles, cultures de communication

MW 2-7 : L'écrit dans un contexte professionnel

- Documentation de produits et de projets 1: Buts, tâches, typologie des textes
- Documentation de produits et de projets 2: Normes, techniques, processus
- Techniques d'écriture « collaborative »
- Qualité de textes : critères d'évaluation et stratégies d'optimisation
- L'écriture technique: méthodes de structuration
- Problématique de l'utilisation homogène des langues dans l'entreprise

MW 8-13 : Conduite d'entretien

- Conduite d'entretien en entreprise
- Les entretiens comme outils de conduite du personnel
- Communication dans les groupes de projets et en team
- Techniques de négociation
- Conduite d'entretien dans des situations conflictuelles

MW 14: Communication en entreprise : intégration et bilan

Enchaînement et points importants peuvent varier et seront annoncés par l'enseignant au début du semestre.

Méthodes d'enseignement et d'apprentissage

Cours et exercices

Connaissances et compétences prérequis

Bibliographie

Reader

Bibliographie actuelle au début du semestre

Mode d'évaluation

Conditions d'admission aux examens de fin de module (tests exigés)

Attestation 1

L'écrit dans un contexte professionnel: Projet d'écriture collaboratif dans le domaine de l'entreprise avec feedback ; acquis ou non acquis

Attestation 2

Conduite d'entretien: Travail d'études de cas dans le domaine de l'entreprise avec feedback ; acquis ou non acquis

Alternative à l'attestation 1 ou 2 : Prestation orale notée ou mini-projet pendant le semestre (30% de la note finale). Définition par l'enseignant au début du semestre.

Exigence pour les deux attestations : acquis.

Examen écrit de fin de module

Durée de l'examen: 120 minutes

Moyens autorisés: Open book.