

## 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.