

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**LANGUE DES AFFAIRES APPLIQUEE A
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR – UE6**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

CODE : 73XX98 U32 D1

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 706
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 06 novembre 2019,
sur avis conforme du Conseil général**

LANGUE DES AFFAIRES APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR – UE6

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à amener l'étudiant à :

- ◆ la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication orale et écrite nuancée, utilisée dans le cadre de situations diversifiées en vigueur dans la vie en entreprise et le monde des affaires, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- ◆ la compréhension et la rédaction d'une correspondance commerciale courante,
- ◆ une sensibilisation aux différents registres de langage, en fonction des interlocuteurs et des situations,
- ◆ l'utilisation judicieuse de stratégies verbales (de réalisation, de compensation et d'évitement) et non verbales lui permettant de mobiliser et d'équilibrer ses ressources pour répondre aux exigences de la communication et d'exécuter la tâche avec succès.

En outre, elle vise à

- ◆ permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'information sur des sujets d'ordre économique ;
- ◆ favoriser la mobilité internationale et la multiplication des échanges interpersonnels ;
- ◆ initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- ◆ contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu et au développement de son sens social ;
- ◆ offrir un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

1.3. Correspondance par rapport aux niveaux du C.E.C.R.L.

A l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant qui atteint le seuil de réussite dans les cinq compétences se situe au niveau :

B2

N.B : Le positionnement par rapport au C.E.C.R.L. porte exclusivement sur un niveau général de connaissance de la langue et ne reflète pas toutes les spécificités des acquis d'apprentissage propres à cette unité d'enseignement.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Maîtriser les acquis d'apprentissage de l'unité d'enseignement « Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 5 », à savoir la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication orale et écrite, utilisée dans des situations diversifiées de **la vie professionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- ◆ en compréhension de l'oral :
 - comprendre un message authentique et actualisé, relatif à une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;
- ◆ en compréhension de l'écrit :
 - comprendre un message écrit authentique et actualisé utilisé dans le cadre d'une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;

- ◆ en interaction orale :

dans une simulation de situation professionnelle,

- interagir (échanger des idées et des informations, faire des suggestions et réagir à des propositions, exprimer son accord ou son désaccord en argumentant, etc.) en utilisant des termes et expressions liés au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en intervenant de manière spontanée,

en respectant la morphosyntaxe,

avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- ◆ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

- faire un exposé structuré sur un sujet relatif à la vie professionnelle du domaine considéré,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

◆ en production écrite :

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire un texte cohérent sur un sujet d'ordre professionnel en utilisant le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) en donnant son opinion et en argumentant.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 5" code : 73XX95 U32 D2, classée dans l'enseignement supérieur de type court.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes :

la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication orale et écrite nuancée, utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie en entreprise et du monde des affaires, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés;

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

◆ en compréhension de l'oral :

- comprendre un message authentique et actuel relatif à une situation en lien avec la vie en entreprise et le monde des affaires, à partir d'un support audio ou vidéo ;
- réagir de manière adéquate face à des situations courantes de communication orale en lien avec la vie en entreprise et le monde des affaires.

◆ en compréhension de l'écrit :

- comprendre un texte de type argumentatif, authentique et actuel, lié au domaine de la vie en entreprise et du monde des affaires ;
- comprendre un courrier à caractère professionnel ou commercial.

◆ en interaction orale :

dans une simulation de situation professionnelle liée au monde des affaires,

- interagir avec aisance (échanger des idées et des informations, faire des suggestions et réagir adéquatement aux propos des interlocuteurs, exprimer son accord ou son désaccord en argumentant, etc.), par exemple au sujet d'un courrier d'ordre professionnel ou commercial ;
- commenter un document relevant de la correspondance commerciale,

*en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.*

◆ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

- faire un exposé structuré ou présenter un projet relatif à la vie en entreprise et/ ou au monde des affaires,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

◆ en production écrite :

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire un texte argumentatif cohérent et structuré, sur un sujet d'ordre professionnel lié au monde des affaires et à la vie en entreprise en utilisant le vocabulaire spécifique au domaine économique ;
- produire un courrier à caractère commercial ou professionnel.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte

- ◆ du degré de pertinence de la production,
- ◆ du degré de compréhension,
- ◆ de l'étendue du répertoire lexical,
- ◆ du degré de correction morphosyntaxique et orthographique,
- ◆ de la capacité à s'auto-corriger,
- ◆ du degré de clarté de la prononciation,
- ◆ du degré de fluidité de la production (débit, rythme, intonation et accentuation),
- ◆ de l'efficacité de l'attitude communicative,
- ◆ du degré de pertinence des stratégies verbales et non verbales utilisées,
- ◆ du degré de cohérence et de cohésion de la production,
- ◆ de l'originalité de la production,
- ◆ du degré d'autonomie.

4. PROGRAMME

Les composantes linguistiques (lexicales, grammaticales, sémantiques, phonologiques et orthographiques), sociolinguistiques et pragmatiques de la compétence à communiquer langagièrement seront développées à partir de **situations de communication** et par un travail en autonomie en recourant notamment à divers modes de formation en ligne afin d'amener les étudiants à :

- ◆ comprendre des messages oraux ;
- ◆ comprendre des messages écrits ;
- ◆ prendre part à une conversation ;
- ◆ s'exprimer oralement en continu ;
- ◆ s'exprimer par écrit.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- ◆ en compréhension de l'oral :
 - comprendre des messages oraux et audio diversifiés utilisés dans des situations professionnelles liées au monde des affaires et à la vie en entreprise, notamment dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;
 - comprendre l'information contenue dans des documents multimédia authentiques, actuels et variés, ayant trait à des sujets liés au domaine commercial et de l'économie ;
 - comprendre un exposé relatif à un thème professionnel ;
 - comprendre des indications et/ou des directives détaillées d'ordre professionnel ;
 - comprendre des messages téléphoniques (demandes de renseignements, plaintes, etc.) ;
 - inférer le sens de mots inconnus à partir du contexte.
- ◆ en compréhension de l'écrit :
 - comprendre l'information contenue dans des documents authentiques et actuels ayant trait à des sujets liés au monde des affaires et à la vie en entreprise ;
 - comprendre un texte de type argumentatif lié à la vie en entreprise et au monde des affaires ;
 - réunir des informations provenant de sources différentes afin d'accomplir une tâche spécifique d'ordre professionnel ;
 - utiliser le sens général d'un texte pour inférer la signification de mots inconnus à partir du contexte.

◆ en interaction orale :

dans des simulations de situations professionnelles liées au monde des affaires et à la vie en entreprise,

- intervenir avec aisance dans des échanges (réagir adéquatement aux propos d'autres interlocuteurs, reformuler leurs propos pour confirmer la compréhension mutuelle, faire des suggestions, exprimer ses convictions, son accord ou son désaccord, proposer des solutions à un problème, etc.) ;
- comprendre et réagir adéquatement aux propos d'autres interlocuteurs ;
- demander à quelqu'un de clarifier ou de développer ses propos ;
- commenter le point de vue d'autrui ;
- échanger des informations et émettre un point de vue dans des situations d'ordre professionnel ;
- expliquer en quoi une situation d'ordre professionnel pose problème et discuter des solutions possibles ;
- faire des suggestions et réagir à des propositions ;
- formuler une plainte ;
- exprimer de façon appropriée ses convictions, son accord ou son désaccord et inviter les autres à le faire ;
- argumenter de manière nuancée pour convaincre son interlocuteur ;
- donner et suivre des directives et des instructions détaillées en lien avec l'entreprise ;
- conduire un entretien, une réunion ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.)² ;
- recourir de manière appropriée à des stratégies permettant de compenser les lacunes linguistiques pour répondre aux exigences de la communication,

en intervenant de manière spontanée,

en respectant la morphosyntaxe,

avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

◆ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit et en tenant compte du public cible,

- présenter un projet d'ordre professionnel et le motiver ;
- faire un exposé structuré sur un sujet en relation avec le monde des affaires et la vie en entreprise,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

◆ en production écrite :

² D'après le *Cadre européen commun de référence pour les langues*, Didier, Strasbourg, Paris, 2005, pp 72-73

dans un texte suivi et cohérent, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire des messages variés (par exemple une note, un courriel, un compte-rendu, une synthèse, un texte suivi et cohérent) en utilisant des termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels en entreprise ;
- produire tout type de document relevant de la correspondance commerciale ;
- faire la synthèse d'informations provenant de sources diverses, donner son avis et le motiver ;
- développer une argumentation ;
- recourir à des stratégies de compensation et d'évitement qui permettent d'exécuter la tâche avec succès,

*dans le cadre de situations professionnelles liées au monde des affaires et à la vie en entreprise,
en respectant la morphosyntaxe.*

Champs thématiques et comportements langagiers

Les listes de champs thématiques généraux, des thèmes liés à la vie en entreprise et des thèmes spécifiques sont des outils mis à la disposition des enseignants. Ils peuvent y puiser des thèmes en fonction du niveau de langue et des spécificités du public auquel ils s'adressent. **Ces listes ne sont ni exhaustives, ni contraignantes.**

Chacun des thèmes est décliné en termes de comportements langagiers (à l'oral et à l'écrit).

A. Thèmes généraux

1. Données personnelles
2. Services
3. Perception et activité sensorimotrice
4. Relations personnelles et contacts avec autrui
5. Enseignement et formation
6. Langues
7. Culture et société
8. Etc.

1. Données personnelles

▪ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	▪ participer à une conversation générale et parler de son environnement familial, social et professionnel
▪ Centres d'intérêt et hobbies	▪ participer activement à une conversation générale sur les loisirs
▪ Aspect physique, caractère, tempérament	▪ donner une description de l'aspect physique et du caractère de quelqu'un

2. Services

▪ Communication (téléphone, correspondance écrite, électronique, etc.)	▪ formuler une réclamation ou une plainte ▪ relayer le mécontentement ou la satisfaction des clients ▪ formuler des félicitations ou des remerciements ▪ participer à l'élaboration de questionnaires, de formulaires, etc.
▪ Banque et assurances	▪ exposer un problème oralement ou par écrit, de manière argumentée

3. Perception et activité sensorimotrice

▪ Organisation spatio-temporelle	▪ argumenter sur le choix d'un itinéraire ▪ planifier une activité et justifier cette planification
▪ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	▪ décrire ce que l'on perçoit
▪ Actes et gestes	▪ donner des instructions relatives au maniement des objets

4. Relations personnelles, contacts avec autrui

▪ Nature des relations personnelle	▪ exprimer et justifier ses sympathies, antipathies
------------------------------------	---

5. Enseignement, formation

▪ Ecoles et études	▪ parler de formations scolaires et professionnelles
▪ Examens, diplômes	▪ citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare

6. Langues

▪ Connaissance, maîtrise, correction de la langue	<ul style="list-style-type: none">▪ dire et demander quelle(s) langue(s) on parle, comprend, lit ou écrit et à quel niveau de compétences▪ demander si on a formulé correctement quelque chose▪ demander de préciser la prononciation d'un mot▪ prier l'interlocuteur de corriger les fautes
▪ Comprendre et se faire comprendre	<ul style="list-style-type: none">▪ demander le sens d'un mot, d'une expression▪ demander comment on peut formuler une idée▪ demander de parler plus lentement ou plus clairement, de répéter ou de paraphraser

7. Culture et société

▪ Relations sociales	<ul style="list-style-type: none">▪ entrer en contact/relation en utilisant les expressions appropriées et conformes aux usages▪ (s') informer à propos des règles d'usage
▪ Culture et société	<ul style="list-style-type: none">▪ (s') informer à propos des traditions, des coutumes, des modes de pensée▪ parler de thèmes de société, donner son opinion et s'enquérir de celle des autres

8. Etc.

B. Vie en entreprise

<ul style="list-style-type: none">▪ Profession, fonction	<ul style="list-style-type: none">▪ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce▪ décrire les avantages et les inconvénients d'un métier, d'une profession, d'une fonction
<ul style="list-style-type: none">▪ Lieu de travail	<ul style="list-style-type: none">▪ dire et demander où et pour qui on travaille▪ décrire la société pour laquelle on travaille▪ décrire un lieu d'implantation, en donner les avantages et les inconvénients
<ul style="list-style-type: none">▪ Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none">▪ s'informer et parler de son horaire, de sa position hiérarchique, de ses collègues▪ décrire les conditions de travail
<ul style="list-style-type: none">▪ Rémunérations	<ul style="list-style-type: none">▪ s'enquérir /donner des renseignements sur les rémunérations et les avantages sociaux
<ul style="list-style-type: none">▪ Formation professionnelle	<ul style="list-style-type: none">▪ donner des informations et des explications à propos des formations, des perspectives d'avenir, etc.
<ul style="list-style-type: none">▪ Contacts téléphoniques	<ul style="list-style-type: none">▪ fixer, changer ou refuser un rendez-vous▪ prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre▪ demander de répéter, de clarifier▪ fournir ou demander des informations
<ul style="list-style-type: none">▪ Courriers professionnels	<ul style="list-style-type: none">▪ rédiger ou comprendre un courrier, un courriel, un rapport, etc.▪ rédiger une lettre de motivation, un C.V.
<ul style="list-style-type: none">▪ Organisation du travail, sécurité	<ul style="list-style-type: none">▪ discuter d'un planning de travail▪ transmettre ou comprendre une consigne, un ordre, un message, etc.▪ donner et comprendre des consignes de sécurité▪ lire et comprendre un mode d'emploi▪ consulter et commenter une réglementation, des directives

<ul style="list-style-type: none">▪ Activités professionnelles	<ul style="list-style-type: none">▪ décrire l'organigramme de la société▪ fournir ou demander des informations sur un produit▪ comparer des produits, des services et argumenter à propos du choix de l'un d'entre eux▪ passer une commande▪ formuler ou traiter une plainte et y répondre▪ confirmer ou demander confirmation▪ faire ou accepter une offre▪ présenter et/ou défendre un projet▪ conduire un entretien, une réunion▪ préparer et participer à un entretien d'embauche▪ etc.
--	---

C. Thèmes spécifiques au monde des affaires et à la vie en entreprise et correspondance commerciale

1. Thèmes suggérés

<ul style="list-style-type: none">▪ Comptabilité	<ul style="list-style-type: none">▪ présenter brièvement les différents documents comptables (bon de commande, note d'envoi, bon de livraison, facture, note de crédit et débit, paiement), les comptes annuels, un bilan de société▪ présenter un plan d'amortissement▪ comparer les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des virements bancaires, des emprunts à court et à long terme▪ comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,...)▪ citer les principales rubriques des différents documents fiscaux (déclaration d'impôt, déclaration TVA)▪ citer les différents types d'impôts et de taxes▪ assurer l'interface entre les interlocuteurs pour élaborer les documents comptables de synthèse et les présenter▪ répondre aux demandes d'informations et aux réclamations des clients▪ décrire un inventaire▪ citer les différents types de fraudes fiscales
<ul style="list-style-type: none">▪ Assurances	<ul style="list-style-type: none">▪ comprendre et remplir un formulaire (un PV, un constat de sinistre, ...)▪ présenter différents types de contrats▪ présenter des conditions de couverture adaptées▪ répondre à une lettre de réclamation adressée à la compagnie d'assurances▪ citer les différents types de fraudes à l'assurance
<ul style="list-style-type: none">▪ Marketing	<p>A. Communication-marketing :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ expliquer la finalité de la communication dans la stratégie de marketing▪ identifier les principales formes de la communication▪ identifier et décrire les principales caractéristiques des différentes méthodes de communication : média, marketing direct, promotions, relations publiques▪ présenter les caractéristiques et les atouts des outils informatiques en communication▪ décrire les outils internet qui se substituent aux outils traditionnels

- Commerce extérieur

A. Commerce :

- présenter une entreprise et ses résultats
- présenter la structure de l'entreprise
- expliquer les accords et les litiges commerciaux
- gérer une plainte
- gérer et assurer le suivi d'une commande
- présenter la situation géopolitique d'un pays et sa situation financière
- expliquer les barrières commerciales
- décrire des graphiques (indicateurs de marché, tendances économiques)
- citer les principales institutions européennes
- citer les différents types de documents nécessaires à l'exportation

B. Budget finances :

- expliquer la gestion d'un budget
- présenter les grandes tendances financières et boursières

C. Logistique :

- voir rubrique logistique

D. Produits :

- description d'un produit de manière détaillée
- expliquer la gestion de produits défectueux ou à risques

E. Communication :

- utiliser des techniques de communication et de négociation avec différents types d'acteurs
- motiver une équipe
- évaluer la satisfaction des clients et les fidéliser
- communiquer en tenant compte des différences culturelles et du type de culture d'entreprise

- Relations publiques

A. Accueil et prise en charge du client :

- saluer, accueillir, faire patienter le client
- demander l'avis du client
- obtenir des informations/renseigner sur les prix, les modes de paiement
- demander, proposer des activités
- proposer son aide au client
- fournir les renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, ...
- recueillir des doléances et des compliments

B. Hébergement :

Dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires :

- citer/décrire les différentes formules d'hébergement
- s'informer et répondre aux questions sur le lieu d'hébergement, les commodités, les équipements et services proposés

C. Voyage et circulation :

- demander/donner des informations au sujet des transports
- demander/donner des informations au sujet de la location de moyens de transport pour une entreprise
- s'informer sur les conditions de location d'un véhicule, sur les taxis, les transports en commun et autres
- donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur

D. Environnement :

- s'informer/informer sur :
 - les pays, les régions, les villes, les quartiers à visiter
 - les particularités géographiques et les ressources naturelles

E. Sport et loisirs :

- s'informer sur les principales activités sportives et récréatives dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires

F. Culture et civilisation :

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver des visites par téléphone ou par écrit ▪ identifier les partenaires économiques d'une région et les décrire <p>G. Organisation de séminaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ s'informer sur le matériel à disposition : salle, catering, location de matériel, etc. ▪ présenter le programme d'activités ainsi que l'organisation de la journée ▪ proposer son aide éventuelle aux participants ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire et les remercier ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres <p>H. Contacts professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ contacter des partenaires potentiels d'organisation d'événement ▪ contacter d'éventuels sponsors ▪ contacter les officiels <p>I. Création rédactionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ réaliser le folder d'un programme d'événement, d'une plaquette d'entreprise ▪ rédiger des textes pour l'intranet d'une entreprise ▪ alimenter et/ou gérer des sites web et des réseaux sociaux (community management)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion Ressources Humaines 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ comprendre et rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation, un profil de fonction, etc. ▪ mener un entretien d'embauche ▪ présenter l'organigramme de l'entreprise ▪ échanger au sujet de l'environnement de travail, des locaux et du matériel

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ présenter brièvement les différents types de contrats de travail ▪ expliquer les éléments d'une fiche de paie ▪ annoncer / encadrer les départs ▪ traiter les plaintes relatives à l'environnement, aux horaires, aux mésententes, etc. ▪ présenter les différents types de congés possibles ▪ négocier les congés, les vacances et les horaires ▪ s'exprimer au sujet de la problématique des absences
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Droit 	<p>A. Contrats et actes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ citer les différents types de contrats et actes ▪ présenter les droits et obligations des contractants <p>B. Institutions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ citer et présenter brièvement les institutions <p>C. Juridictions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ citer et présenter brièvement les différentes juridictions <p>D. Aide juridique et assistance judiciaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ expliquer brièvement l'aide juridique et l'assistance judiciaire pour pouvoir orienter le demandeur <p>E. Législations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ présenter les différents types de législation <p>F. Recours :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ expliquer les voies de recours ▪ citer et présenter brièvement les procédures juridiques liées aux différents contentieux commerciaux (recouvrements de créances, problèmes de retard, suivis de sinistres etc)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transports et logistiques 	<p>A. Moyens de transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ citer les différents moyens de transport et en donner les avantages et les inconvénients <p>citer les différentes voies de communication (terrestres, fluviaux, aériens, ...)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ etc. 	<p>...</p>

2. Correspondance commerciale

- Demande (liste de prix, délai de livraison, conditions, etc.)
- Lettre accompagnant un prospectus, un fascicule, un catalogue - lettre jointe à une offre
- Offre:
 - offre ferme, sans engagement
 - information sur l' article
 - mode de paiement
 - garantie
 - etc.
- Réponse à une offre
- Demande de références
- Réponse à une demande de références
- Excuses (retard de livraison, erreur de facture, etc.)
- Réponse à une réclamation et gestion de plaintes
- Gestion des rappels et recouvrement de créances
- Courrier envoyé à l'occasion d'une foire, d'une exposition, d'un salon, d'un événement etc.
 - invitation
 - produits et articles exposés
 - emplacement du stand
 - relance du client après la foire
- Informations:
 - offre spéciale (prix anniversaire, soldes, liquidation, etc.)
 - baisse de prix (conditions d'achat avantageuses)
 - augmentation de prix
 - conditions de vente et de livraison
- Formules employées usuellement :
 - pièce jointe
 - appels téléphoniques
 - réponse
 - regrets
 - confirmation
 - remerciements
 - affaire réglée
 - dossier classé
 - salutations
 - réponse positive
 - prise de contact
 - réponse négative
 - rendez-vous
 - accord
 - demande d'autorisation
 - information importante
 - etc.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue des affaires appliquée à l'enseignement supérieur – UE6	CG	A	64
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80