**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**

**ADMINISTRATION GENERALE DE L’ENSEIGNEMENT**

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D’ENSEIGNEMENT**

## RELATIONS HUMAINES ET

## COMMUNICATION PROFESSIONNELLES

**ENSEIGNEMENT supérieur DE TYPE COURT**

**Domaine : Sciences économiques et de gestion**

|  |
| --- |
| **CODE : 721509 U32 D1** |
| **CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702** |
| **DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX** |

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 06 novembre 2019,**

**sur avis conforme du Conseil général**

|  |
| --- |
| RELATIONS HUMAINES ETCOMMUNICATION PROFESSIONNELLES **enseignement superieur** **de type court** |

1. **FINALITES DE L’UNITE D’ENSEIGNEMENT**
   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**

Cette unité d’enseignement vise à permettre à l’étudiant d’acquérir les compétences relatives à la gestion des relations humaines et à la communication efficace en milieu professionnel.

1. **CAPACITES PREALABLES REQUISES**
   1. **Capacités**

*dans le respect des règles et usages de la langue française,*

*pour des sujets d’intérêt général ou liés au contexte professionnel, traités de manière approfondie et fournis par le chargé de cours,*

* de rédiger un résumé ou une synthèse ;
* de présenter un exposé clair et structuré, répondant à un objectif de communication déterminé et développant un thème ou une problématique de manière précise.
  1. **Titre pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l’unité d’enseignement suivante : « Français : communication écrite et orale », code 033125 U32 D1 classée au niveau de l’enseignement supérieur de type court.

1. **ACQUIS D’APPRENTISSAGE**

**Pour atteindre le seuil de réussite,** l’étudiant sera capable**,**

*au départ de situations professionnelles déterminées par le chargé de cours, en relation avec la fonction d’assistant de direction,*

*dans le respect des règles de la déontologie,*

*en respectant les règles et usages de la langue française,*

*en respectant le RGPD,*

* d’analyser une situation de communication et d’en effectuer un commentaire critique motivé ;
* d’appliquer des techniques de gestion de relations humaines pour développer un contexte relationnel efficient.

**Pour la détermination du degré de maîtrise,** il sera tenu compte des critères suivants :

* niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles,
* niveau de cohérence : la capacité à établir avec pertinence une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé,
* niveau d’intégration : la capacité à s’approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions,
* niveau d’autonomie : la capacité de faire preuve d’initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

1. **PROGRAMME**

*au départ de situations professionnelles en relation avec la fonction d’assistant de direction,*

*dans le respect des règles de la déontologie,*

*en respectant les règles et usages de la langue française,*

*en respectant la RGPD,*

l’étudiant sera capable :

* 1. **Communication et accueil**
* de déterminer les enjeux de la communication interne et externe ;
* d’appréhender les principaux canaux de communication (réseaux sociaux, presse …) ;
* d’utiliser des techniques spécifiques pour atteindre les objectifs de la communication de masse et/ou interpersonnelle (convaincre, argumenter, informer, faire agir) ;
* d’organiser l’accueil (y compris téléphonique) de manière appropriée ;
* d’analyser des situations de communication ;
* d’effectuer un commentaire critique motivé sur base de cette analyse.
  1. **Gestion des relations humaines en milieu professionnel**
* d’utiliser les outils suivants afin de développer un contexte relationnel efficient :
* l’assertivité,
* l’écoute active,
* la négociation,
* le team building,
* … ;
* d’appliquer des techniques de gestion du stress au travail ;
* d’appliquer des techniques de gestion des conflits.

1. **CHARGE(S) DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L’expert devra justifier de compétences particulières issues d’une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

1. **CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

1. **HORAIRE MINIMUM DE L’UNITE D’ENSEIGNEMENT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **7.1. Dénomination des cours** | **Classement des cours** | Code U | **Nombre de périodes** |
| Communication et accueil | CT | B | 24 |
| Gestion des relations humaines en milieu professionnel | CT | B | 32 |
| **7.2. Part d’autonomie** |  | P | 14 |
| **Total des périodes** |  |  | **70** |