Fiche descriptive d’une unité d’enseignement (UE)

et des éléments constitutifs d’une unité d’enseignement (ECUE)

|  |
| --- |
| Intitulé de l’UE  Culture Générale et Soft Skills |

|  |
| --- |
| Nombre des crédits: ...6... |
| Code UE : …UE11……... |

|  |  |
| --- | --- |
| Université : Manouba | Etablissement : ISCAE – ESEN |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Domaine de formation : Economie et Gestion | Mention : Management | |
| Diplôme et Parcours  LA …………………..………..…………… Parcours : ………………………  MP Master Veille et intelligence Compétitive … Parcours : …………  MR ………………..………..………… … Parcours : ………………… …… | | Semestre 1 |

1. **Objectifs de l’UE** (Savoirs, aptitudes et compétences**)**

Cette unité à pour ambition d’offrir aux étudiants l’opportunité de comprendre et de gérer les communautés virtuelles et consolider leurs connaissances en matière de techniques de communication.

1. **Pré-requis** (définir les UE et les compétences indispensables pour suivre l’UE concernée)
2. **Eléments constitutifs de l’UE** (ECUE)

**3.1- Enseignements**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eléments constitutifs | Volume horaire semestriel | | | | Crédits |
|  | Cours | TD | TP | Autres |  |
| Management des communautés virtuelles | 21 |  | …….. | …….. | 3 |
| Techniques de communication | 42 |  |  |  | 3 |
| **Total** | **63** | **0** | **0** | **0** | **6** |

**3.2- Activités pratiques :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Activités Pratiques de l’UE | Durée | | | | Crédits |
|  | Travaux sur terrain | Projet | stage | Autres |  |
| Projet à réaliser par groupe |  |  |  |  |  |
| Total |  |  |  |  |  |

1. **Contenu** (descriptifs et plans des cours)

**4.1- Enseignements** (Présenter une description succincte des programmes de chaque ECUE et joindre le programme détaillé à la fiche descriptive de l’UE)

 L’unité concepts de base de management intègre deux modules à savoir :

Les communautés virtuelles (community management ) et Techniques de communication

**4.2- Activités pratiques de l’UE** (Présenter une description succincte des objectifs, des contenus et des procédures d’organisation de chaque activité)

Ce cours est basé sur des études de cas problématiques portant sur des aspects divers de la communauté virtuelle et techniques de communication.

1. **Méthodes pédagogiques et moyens didactiques spécifiques à l’UE** (méthodes et outils pédagogiques, ouvrages de référence, recours aux TIC – possibilités d’enseignement à distance…)

1- Présentation théorique : Powerpoint

2- Exercices

**6- Examens et évaluation des connaissances**

**6.1- Méthode d’évaluation et régime d’examens** (Préciser le régime d’évaluation préconisé : contrôle continu uniquement ou, régime mixte c.à.d. contrôle continue et examens finaux)

1- Régime Mixte

**6.2 - Validation de l’UE** (préciser les poids des épreuves d’examens pour le calcul de la moyenne de l’ECUE, les coefficients des ECUE et le coefficient de l’UE au sein du parcours).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ECE | Contrôle Continu | | | | Examen final | | | | Coef de l’ECUE | Coef de l’UE au sein du parcours |
|  | Epreuves | | | Pondération | Epreuves | | | Pondération |  | 4 |
|  | Ecrit | Oral | TP et autre |  | Ecrit | Oral | Tp et autres |  |  |
| Management des communautés virtuelles | 70% |  | 30% | 30% | 100% |  |  | 70% | 2 |
| Techniques de communication | 70% |  | 30% | 30% | 100% |  |  | 70% | 2 |

**6.3 - Validation des stages et des projets…..**

1- …………………………………………………………….

2- …………………………………………………………….

**ECUE n° 1 Management des communautés virtuelles**

**Code UE11**

**Objectifs**

Ce module présente les méthodes et les outils utilisés pour la création de communautés virtuelles

**Plan**

Unité 1 - Communauté virtuelle - nouvelles opportunités  
Cette unité décrit les opportunités et les avantages offerts par les communautés virtuelles pour faciliter l'échange de l'information et des connaissances. Elle décrit également les facteurs nécessaires pour créer une communauté virtuelle avec succès.  
  
Unité 2 - Comprendre les besoins et analyser les opportunités  
Cette unité explique comment effectuer l'analyse des besoins d'une communauté virtuelle, comment créer une équipe de travail et comment définir les propres objectifs. En outre, elle fournit une vue d'ensemble des aspects techniques, financiers, institutionnels et sociaux qu'il faut prendre en compte lors de la création d'une communauté virtuelle.  
  
Unité 3 - Options, choix, outils et systèmes  
Cette unité fournit une vue d'ensemble des outils et des systèmes interactifs disponibles pour créer une communauté virtuelle. Elle décrit les avantages et les faiblesses de chacun d'eux, et explique comment le choix de l'un ou de l'autre peut conditionner la communauté virtuelle.  
  
Unité 4 - Création d'une communauté virtuelle  
Cette unité fournit un guide qui vous aidera à créer votre communauté virtuelle, à introduire le concept de communication virtuelle dans votre organisation, à comprendre les catégories de personnel nécessaires, les choix techniques à faire, ainsi que la planification des activités de promotion, de formation et d'évaluation.  
  
Unité 5 - Animation virtuelle  
Cette unité fournit un guide qui vous aidera à animer une communauté virtuelle. Elle introduit les concepts de base de l'animation, elle compare l'animation virtuelle et l'animation traditionnelle, et fournit une vue d'ensemble des outils et des techniques disponibles.

**ECUE n° 2 Techniques de communication**

**Code UE11**

**Objectifs**

* Améliorez votre communication et vos relations avec les autres
* Tirez parti de votre potentiel et collaborez efficacement avec vos interlocuteurs
* Adaptez votre communication aux situations et aux personnes, même en situation difficile

**Vous apprendrez à**

* Obtenir des résultats en communiquant
* Construire des relations qui mettent l'accent sur la confiance/le respect
* Communiquer en utilisant un langage simple, concis et direct
* Développer des compétences en écoute active pour éviter les incompréhensions
* Encourager la compréhension interculturelle sur votre lieu de travail

**Plan**

### Concepts fondamentaux

* Adopter un langage simple, concis et direct
* Identification des principes de base de la communication
* Mise en place d'un modèle de processus de communication

### Définir des objectifs clairs pour votre communication

### Définir les résultats attendus

* Solliciter un retour d'informations
* Mettre en rapport les intentions avec les résultats

### Engager les communications

* Déterminer quoi dire et la meilleure façon de le dire
* Étre attentif aux indices verbaux et non verbaux

### Éviter les ruptures de communication

### Accroître l'intérêt de vos communications

* Renforcer votre efficacité relationnelle
* Distinguer ce qui a de l'intérêt de ce qui n'en a pas

### Prise de responsabilité personnelle

* Reconnaître votre rôle dans la réussite des communications
* Identifier les facteurs internes et externes influant sur vos communications
* Mise en place d'un contrôle par retour de l'information
* Communication non défensive

### Comprendre et s'adapter à des styles de communication variés

### Identification des quatre styles de communication

* Reconnaître votre style et celui des autres
* Points forts et points faibles de chaque style

### Créer des passerelles entre les styles de communication

* Adapter votre approche personnelle pour combler les fossés de communication
* Étre souple sans compromettre son identité

### Écouter pour mieux comprendre

* Poser des questions de clarification
* Confirmer le message
* Faire preuve de respect, d'empathie et de sensibilité
* Écouter l'intégralité du message

### Interprétation des indices non verbaux

* Intonation
* Rapidité d'élocution
* Volumes
* Gestuelle
* Expressions du visage
* Posture
* Utilisation de l'espace
* Tenue vestimentaire
* Contact visuel

### Parvenir à des communications sincères

### Créer l'ouverture

* Savoir à quel moment prendre la parole
* Identifier les degrés de confidentialité les mieux adaptés
* Établir l'intérêt et la confiance

### Modèle de comportement tridimensionnel

* Identifier la manière dont vous communiquez avec les autres et comment l'améliorer
* Établir un équilibre entre ce que vous voulez et ce que vous exprimez

### Correspondance entre votre langage corporel et votre message

* Renforcer votre message pour obtenir les résultats escomptés
* Créer des messages crédibles
* S'assurer que votre attitude n'entrave pas mais contribue à la communication
* Utiliser le silence efficacement

### Communication interculturelle

### Au-delà des frontières culturelles

* Étre sensible aux différences culturelles
* Éviter les pièges liés à la différence culturelle

### Reconnaître les filtres et les présupposés

* Étre plus attentif pour éviter les malentendus
* Déceler les présupposés cachés
* Reconnaître les filtres chez les autres et chez vous-même

### Gérer les émotions de manière constructive

### Gérer la colère

* Dépasser ses limites
* Exprimer votre colère de façon constructive
* Limiter les réactions défensives des autres

### Gérer les situations lourdes émotionnellement

* Décrisper une situation tout en gardant votre aplomb
* Prendre la responsabilité de vos émotions

**Ateliers**

* Faire la différence entre communications unilatérales et bilatérales
* Définir votre style de communication
* S'entraîner aux techniques d'écoute active
* Gérer les émotions difficiles grâce à des scénarios vidéo
* Mettre au jour les filtres personnels grâce à des jeux de simulation