

Table des matières

Collection « Réussir le DCG »	5
Introduction aux relations professionnelles	7
I. Les objectifs de cette unité d'enseignement	7
1. Selon le référentiel	8
2. Le cours de relations professionnelles	8
3. L'épreuve finale	8
II. Le programme UE 13 – RELATIONS PROFESSIONNELLES	10
1. Programme (60 heures)	10
2. Le stage (8 semaines)	11
III. L'ouvrage	12
1. Objectifs	12
2. Format	13
1 Méthodes pour une prise de notes efficace	15
I. Ce qu'il faut comprendre	15
1. Il est vrai que noter demande de la rapidité	15
2. Noter, cela s'apprend	16
3. Revoir ses notes est important	17
II. Les schémas heuristiques	18
1. L'usage des deux hémisphères	19
2. Techniques de réalisation de cartes mentales	20
Applications	22
Partie 1 L'information et la communication	23
2 Introduction aux théories de l'information et de la communication	25
I. Quelques définitions	25
1. Autour de l'information	25
2. À propos de la communication	26
3. Des théories et des modèles...	27
II. Les sciences de l'information et de la communication	28
1. Le développement	28
2. Apports des SIC	29

III. L'analyse systémique	30
1. Origines de l'approche	30
2. En Bref	30
IV. C'est à vous... l'entraînement commence !	31
Applications	32
3 La théorie de l'information	33
I. Les travaux d'un précurseur	33
1. Le modèle de la « ligne de télégraphe » : un schéma linéaire	33
2. Autre élément de la théorie de l'information : l'entropie	38
II. C'est à vous... l'entraînement commence !	40
Applications	41
4 La cybernétique	45
I. Norbert Wiener et l'introduction du feedback	45
1. Une approche qui se distingue du modèle linéaire	45
II. C'est à vous... l'entraînement commence !	49
Applications	50
5 Le langage	51
I. L'étude du langage	51
1. Définitions autour de la linguistique	51
2. Définitions autour de l'usage des signes	52
3. Du signe à la signification	54
II. Les fonctions du langage de Jakobson	55
1. Roman Jakobson	55
2. Le schéma de la communication	56
III. C'est à vous... l'entraînement commence !	58
Applications	59
6 L'école de Palo-Alto	63
I. Les travaux du collègue invisible	63
1. Le « double bind »	64
2. La logique de communication	65
3. La métaphore théâtrale	67
III. C'est à vous... l'entraînement commence !	69
Applications	70

7	Les médias	73
I.	L'analyse de la communication de masse et ses effets	73
1.	Les travaux d'Harold Dwight Lasswell	74
2.	Les travaux de Paul F. Lazarsfeld	76
3.	Les travaux de Marshall McLuhan	79
II.	C'est à vous... l'entraînement commence !	82
	Applications	83
8	La recherche d'information	87
I.	La valeur de l'information	87
1.	De la donnée à la connaissance... en passant par l'information	87
2.	Différents types d'informations	88
3.	Les enjeux liés à la circulation de l'information	89
4.	Les contraintes liées à l'acquisition de l'information	91
II.	La recherche documentaire	92
1.	Les documents	93
2.	Le traitement documentaire	94
3.	Méthodologie de recherche documentaire	95
III.	C'est à vous... l'entraînement commence !	98
	Applications	99
9	L'enquête	101
I.	Enquêter...	101
1.	Pourquoi enquêter ?	101
2.	Comment enquêter ?	102
II.	Mener des entretiens	103
1.	Les types d'entretiens	104
2.	La préparation de l'entretien	105
3.	La conduite de l'entretien	106
III.	Élaborer des questionnaires	107
1.	La procédure de création	107
2.	Les types de questions	108
3.	Le mode d'administration	109
IV.	C'est à vous... l'entraînement commence !	110
	Applications	111

10	La lettre professionnelle	115
I.	Les écrits professionnels	115
	1. Typologie des écrits professionnels	115
	2. Préambule à la rédaction d'un écrit professionnel	116
II.	La lettre professionnelle	117
	1. La lettre d'affaires (lettre commerciale)	117
	2. Le courriel (ou courrier électronique)	119
	3. La circulaire	120
III.	C'est à vous... l'entraînement commence !	121
	Applications	122
11	Autres écrits professionnels	125
I.	Le compte rendu	125
	1. Le compte rendu synthétique	125
	2. Le procès-verbal (compte rendu analytique)	126
II.	La note et le rapport	127
	1. Typologie et objectifs des notes	127
	2. Le rapport professionnel	128
III.	La communication institutionnelle	129
	1. Le dossier de presse et la brochure	129
	2. La communication via les réseaux télématiques	130
IV.	C'est à vous... l'entraînement commence !	131
	Applications	132
12	Le classement et l'archivage des documents	133
I.	Le classement	133
	1. Objectifs du classement	134
	2. Mise en œuvre du classement	135
	3. La configuration du lieu de stockage	135
	4. Les modes de classement	136
II.	L'archivage	138
	1. Objectifs de l'archivage	138
	2. Méthodes d'archivage	140
III.	C'est à vous... l'entraînement commence !	141
	Applications	142
13	La communication orale	145
I.	Les particularités de l'échange verbal	145
	1. Aspects psychologiques de la communication	145
	2. Différentes situations de communication verbale	146

II. Techniques oratoires	149
1. La communication verbale et paraverbale	149
2. La communication non verbale	150
III. C'est à vous... l'entraînement commence !	152

Partie 3 **Le stage** **153**

14 La recherche de stage	155
I. Le stage en DCG	155
1. Un stage d'observation	156
2. Où et comment chercher ?	156
II. Préparer son matériel pour l'immersion	158
1. Le premier pas : la création du <i>Curriculum Vitae</i>	158
2. Le deuxième pas : la rédaction des lettres de motivation	161
Applications	163

15 Réussir le stage et la rédaction du rapport	165
I. L'immersion dans la structure d'accueil	165
1. Faites-vous accepter	165
2. Soyez explorateur !	166
II. La rédaction du rapport de stage en DCG	167
1. La recherche du thème	168
2. Le traitement du thème	170
3. Les éléments du rapport	172
4. La structure du rapport	174
III. C'est à vous... l'entraînement commence !	177

16 L'épreuve orale de soutenance	179
I. En quoi consiste l'épreuve ?	179
1. Conditions	179
2. Ce qui est évalué	180
II. Comment se préparer au mieux	181
1. Son matériel	181
2. La gestion physique et psychologique de la soutenance	183
Applications	184

Corrigés **185**

Bibliographie	213
----------------------	------------