

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Proposer un menu adapté à une demande de prestation</b></p> <p><b>Comprendre et traiter l'information écrite</b></p> <p><b>Activité 1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Comprendre</b> une demande de prestation</li> <li>● <b>Proposer</b> un menu adapté à une demande de prestation</li> <li>● <b>Répondre</b> à une demande de prestation en restauration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Discours descriptif, injonctif</li> <li>● Lexique de la prestation (organiser un déjeuner, proposer un menu, etc.)</li> <li>● Lexique de la proposition de menus (plats, ingrédients, spécialités culinaires)</li> <li>● Expression du souhait (souhaiter que, vouloir +inf., etc.) et de la préférence (préférer de, avoir envie de, etc.)</li> <li>● Expression de la composition (à base de, avec, etc.)</li> <li>● Indicateurs temporels (entre x heures et x heures, pour la période du, etc.)</li> <li>● Conditionnel de politesse (pourriez-vous, voudriez-vous, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Courriel de demande de prestation</li> <li>● Proposition de menu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Repérer</b> les différentes composantes d'un menu (entrées, plats, desserts)</li> <li>● <b>Identifier</b> les informations relatives à l'organisation d'une prestation en restauration</li> <li>● <b>Sélectionner</b> des informations pertinentes dans une demande de prestation</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Répondre à des commentaires de client·e·s sur un forum</b></p> <p>Comprendre et traiter l'information écrite</p> <p><b>Activité 2</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Comprendre</b> des avis de clients</li> <li>● <b>Associer</b> une réponse appropriée à un avis positif ou négatif</li> <li>● <b>Proposer</b> une réponse personnalisée à des commentaires de client·e·s</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Discours descriptif, explicatif</li> <li>● Connecteurs logiques de l'opposition (mais, par contre, etc.), de la conséquence (voilà pourquoi, par conséquent) et de la concession (bien que, cependant, etc.)</li> <li>● Lexique de la prestation hôtelière (rapport qualité-prix, service, propreté, etc.), et des caractéristiques (négatives : vieillot, bruyant, etc. ; positives : agréable, calme, etc.)</li> <li>● Verbes d'appréciation (apprécier, recommander, etc.) et lexique des sentiments, émotions (être déçu, surpris, etc.)</li> <li>● Expression de l'excuse (permettez-nous de, veuillez, etc.) ; du regret (être navré) et de la remédiation (sachez que, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Posts sur un forum (avis positifs ou négatifs de client·e·s)</li> <li>● Réponses personnalisées aux avis négatifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Repérer</b> la structure et l'organisation d'un commentaire client</li> <li>● <b>Identifier</b> les avis négatifs et les avis positifs de client·e·s concernant le fonctionnement d'une structure hôtelière</li> <li>● <b>Sélectionner</b> les informations principales dans des avis négatifs écrits concernant une structure hôtelière</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques des client·e·s</b></p> <p><b>Comprendre et traiter l'information écrite</b></p> <p><b>Activité 3</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> les demandes spécifiques de client·e·s lors d'une prise de commande</li> <li>• <b>Reprendre</b> les informations importantes d'une commande d'un·e client·e</li> <li>• <b>Noter</b> les demandes spécifiques sur un logiciel de commande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours informatif</li> <li>• Connecteurs logiques de l'opposition (mais, par contre, etc.)</li> <li>• Verbes de prise de commande (opter pour, prendre, souhaiter, etc.)</li> <li>• Expression de la prise de commande (avec ceci, pour finir, etc.)</li> <li>• Connecteurs logiques (pour commencer, ensuite, et puis, etc.)</li> <li>• Lexique culinaire (plats, spécialités culinaires) ; de la cuisson (bleu, saignant, à point, etc.)</li> <li>• Lexique des demandes spécifiques au restaurant (en supplément, sans, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande de plusieurs client·e·s</li> <li>• Logiciel de prise de commande à compléter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> les différentes composantes d'un menu (entrées, plats, desserts)</li> <li>• <b>Identifier</b> les demandes spécifiques de client·e·s lors d'une prise de commande</li> <li>• <b>Sélectionner</b> les informations essentielles à transmettre lors d'une prise de commande</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Informé d'une confirmation et/ou d'une annulation</b></p> <p><b>Comprendre et traiter l'information orale</b></p> <p><b>Activité 4</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> la confirmation/l'annulation d'une activité</li> <li>• <b>Récapituler</b> des demandes de prestations confirmées ou annulées</li> <li>• <b>Réaliser</b> un affichage récapitulatif à destination de la clientèle francophone de l'hôtel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours informatif, explicatif</li> <li>• Expression de l'annulation (reporter, ne pas assurer, etc.)</li> <li>• Expression de la confirmation (rappeler que, comme prévu, etc.)</li> <li>• Expression de la cause et de la conséquence (parce que, car, du coup, donc, etc.)</li> <li>• Expression du regret (malheureusement, être navré que, etc.)</li> <li>• Marqueurs temporels (la veille, le lendemain, etc.)</li> <li>• Indicateurs temporels (cette heure-ci, prévu pour, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messages téléphoniques de guides touristiques</li> <li>• Affichage récapitulatif contextualisé («confirmé», «annulé» ou «report»)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> l'objet, la problématique d'un message téléphonique</li> <li>• <b>Identifier</b> des informations précises dans des messages téléphoniques concernant l'organisation d'activités touristiques</li> <li>• <b>Sélectionner</b> les informations pertinentes pour apporter un complément d'information au sujet d'une prestation</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Renseigner un registre de réservation d'hôtel</b></p> <p><b>Comprendre et traiter l'information orale</b></p> <p><b>Activité 5</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> des informations relatives à une réservation hôtelière (confirmation, annulation, retard)</li> <li>• <b>Comprendre</b> une demande spécifique de client</li> <li>• <b>Modifier</b> le registre de réservation en fonction des appels de clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours informatif</li> <li>• Expression de la confirmation (rappeler que, comme prévu, etc.)</li> <li>• Expression de l'annulation (reporter, ne pas assurer, etc.)</li> <li>• Expression du changement, du report, du retard (finalement, au lieu de, reporter, etc.)</li> <li>• Expression de la cause et de la conséquence (parce que, donc, etc.)</li> <li>• Champ lexical de l'imprévu (avoir un contretemps, avoir un problème, etc.)</li> <li>• Expression de la demande (je voudrais + inf., pourriez-vous + inf., etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messages téléphoniques de client·e·s</li> <li>• Registre de réservation avec plusieurs critères («annulé», «confirmé», «commentaires»)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> les demandes spécifiques de client·e·s</li> <li>• <b>Identifier</b> des informations précises de messages téléphoniques concernant la réservation hôtelière</li> <li>• <b>Sélectionner</b> les informations essentielles pour actualiser le registre d'un hôtel</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure</b></p> <p><b>Comprendre et traiter Interagir à l'écrit</b></p> <p><b>Activité 6</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> une formule de voyage</li> <li>• <b>Argumenter</b> en faveur d'une proposition</li> <li>• <b>Rédiger</b> une proposition de formule adaptée à la demande d'un·e client·e</li> <li>• <b>Synthétiser</b> en reformulant les besoins du/de la client·e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours descriptif, argumentatif</li> <li>• Expression des qualités, des avantages : substantifs (charme, élégance) ; adjectifs mélioratifs (superbe, parfait, raffiné, etc.), verbes (offrir, plaire, séduire, etc.)</li> <li>• Lexique des différents types d'activités touristiques (spa, restauration, etc.)</li> <li>• Indicateurs spatiaux (situé sur, avec vue sur, etc.)</li> <li>• Connecteurs logiques (en effet, aussi, enfin, etc.)</li> <li>• Formules de salutations soutenues (en espérant que, dans l'attente de, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriel de demande de prestation</li> <li>• Brochures adaptées aux attentes du/de la client·e (la longueur peut varier d'une brochure à l'autre)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> la structure et l'organisation d'une formule de voyage</li> <li>• <b>Identifier</b> les informations importantes dans une demande d'offre touristique personnalisée</li> <li>• <b>Sélectionner</b> les informations avantageuses dans une formule de voyage</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Présenter deux offres touristiques et argumenter en faveur de l'une d'elles</b></p> <p><b>Interagir à l'oral</b></p> <p><b>Activité 1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Comprendre</b> une formule de voyage</li> <li>● <b>Présenter</b> une formule de voyage selon ses caractéristiques principales</li> <li>● <b>Argumenter</b> en faveur d'une formule de voyage précise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Discours descriptif, argumentatif</li> <li>● Lexique de l'offre touristique (prix, services, informations pratiques, etc.)</li> <li>● Expression des qualités, des avantages : substantifs (charme, élégance) ; adjectifs mélioratifs (superbe, parfait, etc.)</li> <li>● Connecteurs logiques de l'opposition (mais, donc, etc.), de la conséquence (voilà pourquoi, par conséquent)</li> <li>● Verbes d'appréciation (apprécier, recommander, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Brochures d'offres touristiques comparables (prix, durée, activités)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Repérer</b> la structure et l'organisation d'une formule de voyage</li> <li>● <b>Identifier</b> les informations / caractéristiques similaires et divergentes de plusieurs offres de voyages touristiques</li> <li>● <b>Sélectionner</b> les avantages et inconvénients de chaque offre de voyage</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Présenter le plan d'une visite guidée</b></p> <p><b>Interagir à l'oral</b></p> <p><b>Activité 2</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Comprendre</b> le dépliant d'un site touristique</li> <li>● <b>Animer</b> le début d'une visite guidée</li> <li>● <b>Exposer</b> point par point les étapes d'une visite guidée</li> <li>● <b>Indiquer</b> un itinéraire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Discours explicatif dans une perspective historique et/ou géographique</li> <li>● Connecteurs chronologiques (d'abord, ensuite, enfin, etc.)</li> <li>● Lexique de l'art : nature (sculpture, peinture, statue, etc.) ; matières (bronze, marbre, bois)</li> <li>● Expression de la localisation spatiale : adverbes de lieu (loin, contre, ici, là, etc.); prépositions de lieu (devant, chez, dans, entre, etc.)</li> <li>● Verbes d'appréciation (apprécier, recommander, etc.)</li> <li>● Marqueurs temporels (siècles, années, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dépliant d'un site touristique avec plan et bref descriptif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Repérer</b> la structure et l'organisation du plan de la visite</li> <li>● <b>Identifier</b> les types d'informations utiles pour présenter la visite</li> <li>● <b>Sélectionner</b> les informations pertinentes à transmettre aux touristes</li> </ul>