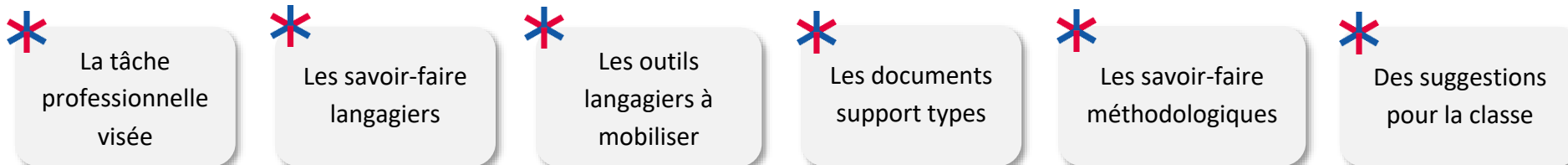


CONTENUS DE COURS – TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION A2

Ce document s'adresse aux enseignant(e)s qui souhaitent créer des contenus de cours pour préparer leurs apprenant(e)s à la passation du Diplôme de français du tourisme-hôtellerie-restauration A2. Il permet de trouver les différents contenus, activité par activité, à intégrer dans un cours/programme, d'avoir une aide pour la construction des programmes mais aussi l'élaboration d'activités.

Pour chaque activité du Diplôme, vous trouverez :



Terminologie

- **Savoir-faire langagier** : une subdivision (micro-tâche) de la tâche de communication professionnelle (macro-tâche). Il désigne ce que l'on fait langagièrement, dans le cadre de la réalisation d'une tâche professionnelle.
- **Outil langagier** : élément de langue ou structure-type dont la maîtrise permet, en l'associant à d'autres outils langagiers, de mettre en œuvre un savoir-faire langagier pour produire un discours efficace. Il peut s'agir d'un outil linguistique (lexique, grammaire, phonétique) ou discursif (organisation et articulation du discours).
- **Les documents types** regroupent :
 - les documents **à traiter** : que le/la candidat(e) devra **comprendre et analyser** pour réaliser l'activité.
 - les documents **à produire** : que le/la candidat(e) devra **compléter** ou **produire** intégralement à partir de matrices de réponse.



Nota

- **Les suggestions pour la classe** proposent, à titre indicatif, des recommandations, des **exemples** d'activités, d'exercices, de jeux pouvant être mis en place dans le cadre de la préparation aux activités du Diplôme de français de professionnel.
- **Les exemples** présentés en *italique* (dans les Outils langagiers, les Savoir-faire méthodologiques ou les Suggestions) ne constituent une liste ni exhaustive ni indispensable pour l'accomplissement de la certification.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Actualiser le registre de réservation d'un hôtel Activité 1 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les informations essentielles d'une demande de réservation par courriel : dates et durée du séjour, types de chambre, autres précisions • Renseigner le registre de réservation d'un hôtel	• Structure type d'un courriel : formules d'adresse et de prise de congé, formules de politesse (demande et réponses) • Expression du souhait : le conditionnel de politesse (<i>je souhaiterais</i>) • Lexique de l'hôtellerie (<i>les types de chambres : simple/double, classique/luxe, etc. ; les services : petit-déjeuner inclus, vue sur..., réserver/réservation, confirmer...</i>) • Expression de la date et de la durée (<i>dates : du ... au..., jours de la semaine et mois</i>)	À traiter • 5 courriels de demande ou de confirmation de réservation À compléter • Registre de réservation	• Repérer dans les courriels de demandes la durée du séjour et le type de chambre • Identifier dans le logiciel de réservation les informations correspondantes • Placer le nom des clients au bon endroit dans le registre de réservation



Suggestions pour la classe et astuces

- Pour travailler le lexique des types de chambre, faire associer des images /plan de chambre à leur type (simple, double, suite) ;
- Pour travailler les expressions de date et de durée, à partir d'une mini fiche mentionnant le nom du client et ses dates de réservation (format 17-19/08) ; faire produire des phrases telle que : *M. X souhaite réserver un chambre pour 2 nuits, du 17 au 19 août* ou *M. X arrivera le 17 août et repartira le 19 août.* ;
- Pour travailler l'identification des informations essentielles dans un courriel de demande de réservation, faire observer 3 ou 4 courriels et demander de compléter un registre de réservation : type de chambre, date d'arrivée, date de départ, prénom/nom, demandes particulières (activité de réemploi) ;
- Pour entraîner les apprenant(e)s à repérer les incohérences et à formuler des corrections dans un registre de réservation, fournir un tableau de réservation erronément rempli et faire analyser les demandes de réservation visant à la rectification des informations ;

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Identifier la nature et l'objet de commentaires clients pour les transmettre au service concerné Activité 2 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier la nature d'un commentaire (positif ou négatif) • Identifier la thématique (accueil, restauration, propreté, équipements...) d'un commentaire-client sur le site internet d'un hôtel • Transférer des messages de mécontentement aux services concernés	• Lexique de l'équipement et des services en l'hôtellerie (<i>technique, nettoyage, restauration</i>) • Expression de l'opposition (<i>mais, même si</i>) • Expression de l'insuffisance (<i>ne...pas + assez</i>) ou de l'excès (trop) • Passé composé/imparfait (<i>personne n'est venu réparer/la climatisation était en panne</i>) • Expression de l'appréciation : (« idéal », « dommage ») • Les adjectifs mélioratifs et dépréciatifs	À traiter • 5 commentaires de clients (2 positifs et 3 négatifs) À compléter • Courriel de transfert des messages de mécontentement de clients aux services concernés de l'hôtel	• Repérer les commentaires de mécontentement parmi les messages des clients sur le site internet de l'hôtel • Identifier la cause du mécontentement dans chacun des commentaires • Placer le message de mécontentement en face du service concerné



Suggestions pour la classe et astuces

- Pour faire repérer les expressions de mécontentement ou de satisfaction, faire observer des commentaires positifs et négatifs de client(e)s et faire identifier ces expressions. Il est possible de trouver ces commentaires sur la page "évaluations" d'un hôtel réel sur Google ou de se servir de l'intelligence artificielle pour créer ces messages ;
- Afin d'enrichir le vocabulaire lié aux services hôteliers, lister les problèmes les plus courants lors d'un séjour en hôtel et proposer de les classer selon le service concerné (ex. *le Wi-Fi ne marche pas : Service de maintenance technique*) ;
- Distribuer des photos illustrant différentes qualités de prestation (ex. *petit-déjeuner très simple vs buffet varié, robinet qui fuit, rideau de douche tâché, réception vide, etc.*) et demander aux apprenant(e)s d'associer le commentaire-client correspondant.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Noter l'objet de la demande d'un client pendant son séjour Activité 3 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier dans un message téléphonique la demande spécifique d'un client • Identifier le nom et le n° de chambre d'un client • Noter les demandes de clients dans le registre de l'hôtel	• Connecteurs logiques simples (<i>alors, donc, mais, etc.</i>) • Lexique des prestations et des services en hôtellerie (<i>transferts, réveils, repas ...</i>) • Lexique de l'heure et des informations chiffrées (révision A1) • Expression de la demande : conditionnel de politesse • Indicateurs de temps (<i>demain matin, demain après-midi</i>)	À traiter • 3 messages téléphoniques courts À compléter • Enregistrement des demandes de clients dans le registre de l'hôtel (numéros de chambre et demandes spécifiques)	• Identifier les informations pertinentes dans le message téléphonique : nom du client, son numéro de chambre, sa demande • Sélectionner les bonnes réponses dans le registre de l'hôtel



Suggestions pour la classe et astuces

- Afin d'habituer les apprenant(e)s à la prise de notes, créer des enregistrements audios de conversations téléphoniques fictives entre des client(e)s et la réception et demander aux apprenant(e)s de prendre note des demandes des clients ;
- Pour pratiquer la compréhension orale et la prise de notes, organiser des jeux de rôles : 1 réceptionniste prend note des demandes formulées par 3-5 client(e)s qui formulent leur demande à partir d'une carte N° (de chambre) et d'une carte Objet (couverture supplémentaire, réveil à 6 heures, etc. éventuellement sous la forme d'une image). Le/La réceptionniste doit ensuite consulter ses notes pour regrouper les cartes N° et Objet qui vont ensemble ;
- Pour faire connaître les différentes manières d'exprimer les heures (12h ou 24h), utiliser l'emploi du temps professionnel/scolaire des apprenant(e)s, ou créer différents profils de personnel d'un hôtel et leur planning. Faire produire et répondre à des questions du type « Que fait M. X le jeudi entre 14 h et 16 h 30 ? » ou « Qui est à la réception le mardi après 11 h » ;
- Pour travailler les champs lexicaux des services et prestations habituelles dans un hôtel, établir des tableaux (*ex. Catégorie : Service de transport. Types : taxi, navette. Actions : réserver une voiture, contacter le chauffeur*) à partir des connaissances des apprenant(e)s ou de recherches en ligne.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Renseigner le cahier de réservation d'un restaurant Activité 4 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier des informations essentielles dans un message téléphonique de réservation : identité et n° de téléphone du client, horaires et demandes spécifiques • Renseigner un cahier de réservation (<i>avec nom, horaire et n° de contact</i>)	• Lexique de l'heure et de la numération (numéro de téléphone) (révision A1) • Expression de la demande/préférence (le conditionnel de politesse) • Expression de l'hypothèse : conditionnel présent (devoir au conditionnel + être à l'indicatif) • Futur simple • Phonétique : la compréhension des numéros de téléphone	À traiter • 3 messages téléphoniques sur répondeur (demande de réservation) À compléter • Enregistrement des réservations de clients dans le cahier de réservation (n° de tél, nombre de couverts, heure d'arrivée)	• Analyser et trier les informations dans un message téléphonique et identifier le nom, le nombre de couverts, le numéro de téléphone et l'heure d'arrivée d'un client • Repérer les informations correspondantes dans le cahier de réservation



Suggestions pour la classe et astuces

- Pour travailler la compréhension des numéros de téléphone, faire des dictées de nombre à 2, 3 ou 4 chiffres (ex. 06, 304, 4152)
- En activité de réemploi, pour faire identifier les informations principales d'un message client, faire écouter plusieurs bandes sonores et demander aux apprenants de noter les informations essentielles (*qui parle, pour combien de personnes, à quelle heure, quel numéro de contact*) ;
- Pour exposer les apprenant(e)s à la variété des formulations possibles pour réserver un table, faire produire le message-client (à l'oral) à partir d'une fiche donnant le n° de tél., l'heure d'arrivée (*par. ex sous la forme d'une horloge*) et le nombre de clients/couverts.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Prendre une commande Activité 5 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les choix et préférences dans une demande de client (orale) en restauration • Noter une commande dans un logiciel de commande	• Lexique : les composantes du menu (entrée, plat, dessert) • Lexique des ingrédients et accompagnements (fruits, légumes, sauces, etc.) • Expression de la préférence/de l'emphase : pronoms toniques, adverbes • Futur proche (<i>je vais prendre, je vais essayer</i>) et futur simple (<i>ce sera, je prendrai</i>)	À traiter • Prise de commande d'une table de 3 clients (document audio, chaque client indique après l'autre ce qu'il prend comme entrée, plat et dessert) À compléter • Enregistrement des choix de plats des clients dans le logiciel de prise de commande	• Identifier le nom des entrées, plats et desserts dans la commande du client • Repérer, dans le nom du plat cité par le client, le mot clé retenu dans le logiciel • Reporter les choix des clients dans l'emplacement correspondant du logiciel de commande



Suggestions pour la classe et astuces

- Se servir de menus réels pour faire repérer les mots clés dans les noms de plat (ex. *Cocktail de crevettes aux agrumes* → *crevettes*);
- Pour entraîner les apprenant(e)s à identifier les plats commandés par des client(e)s, remettre un menu, faire écouter 3 commandes de clients et faire cocher les plats dans le menu ;
- Pour familiariser les apprenants avec les catégories de plats habituelles (entrée, plat, dessert) , donner une liste de plats et demander de les placer dans la catégorie qui correspond ;
- Faire s'exercer les apprenants via un jeu de rôle autour d'une interaction client-serveur ; pour se rapprocher de la situation de l'activité, prévoir un(e) serveur ou serveuse et 3 client(e)s ;
- Pour entraîner les apprenants à noter une commande, utiliser une des nombreuses vidéos disponibles sur internet (ex. *de recherche : commander au restaurant*). Créer des exemplaires d'un logiciel de commande en amont et demander aux apprenant(e)s de les remplir lors de l'écoute ;

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Orienter un voyageur, indiquer un itinéraire Activité 6 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier le lieu recherché par un voyageur • Se repérer sur un plan légendé • Indiquer le bon itinéraire	• Lexique des commerces et services d'une gare/d'un aéroport • Expression de la localisation (<i>au fond, à droite, en face de, être situé, se trouver</i>) ; • Verbes pour indiquer la direction (<i>traverser, prendre, passer devant</i>) • Conditionnel de politesse (en réception) • Expression de l'obligation/la nécessité (il faut + infinitif, impératif)	À traiter • 5 demandes de voyageurs • Le plan légendé d'un aéroport / d'une grande gare À compléter • Orientation de voyageurs dans un aéroport ou une grande gare à partir d'un plan légendé	• Reconnaître le lieu cité par le voyageur • Repérer le lieu sur le plan légendé • Visualiser l'itinéraire sur le plan • Sélectionner le bon itinéraire entre les 2 itinéraires possibles



Suggestions pour la classe et astuces

- Explorer le lexique des commerces et services dans un aéroport ou une gare à travers des vidéos ou des visites virtuelles et faire découvrir les différents commerces et services proposés dans ces lieux ;
- Comparer les plans d'équipements de tailles variées, par ex. *comparer un grand aéroport international à un petit aéroport local : quels services et commerces sont présents dans les deux endroits, ou présents dans l'un mais absents dans l'autre* ;
- Faire prendre connaissance des pictogrammes et de leur signification. Pour cela, utiliser des exercices d'association. Pour aborder le thème en contexte, trouvez des plans d'aéroport/gare disponibles sur internet ;
- Pour travailler les expressions de la localisation et les verbes pour indiquer la direction, utiliser les plans d'aéroport/gare trouvés. Il suffit d'ajouter un repère « Vous êtes ici » sur le plan. Ensuite, faire s'exercer les apprenant(e)s en jeu de rôle ou utiliser l'IA générative pour créer les enregistrements sonores des demandes des voyageurs.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation Activité 7 Interagir à l'écrit  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les informations essentielles d'une demande de réservation (hôtel) • Identifier dans les données d'un logiciel de réservation celles qui correspondent à la demande du client • Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation	• Plan type et formules types correspondantes du courriel de réponse à une demande de réservation • Lexique de l'hôtellerie : les types de chambres (simple/double, classique/luxe, vue sur jardin/rue, etc.)	À traiter • Un courriel de demande de réservation • Un logiciel de réservation indiquant les disponibilités et les prix des chambres pour la période demandée À produire • Un courriel de réponse	• Identifier la demande du client : type de chambre et prix souhaités • Repérer les éléments de réponse dans le logiciel de réservation • Rédiger le courriel de réponse



Suggestions pour la classe et astuces

- Afin de travailler le plan type et les formules type d'un courriel de réponse, faire retrouver l'ordre de courriels professionnels présentés dans le désordre ;
- Prévoir différents modèles de courriel de demande d'informations de client(e)s dans des contextes variés, ainsi que des hôtels aux types de chambre divers afin de dégager le lexique approprié (*ex. chambre triple, suite exécutive, vue sur cour, vue sur la montagne*) ;
- Afin d'impliquer les apprenant(e)s dans une situation proche de l'authentique, simuler un échange de courriels entre les apprenant(e)s jouant le rôle de client(e) et de réceptionniste. Fournir aux réceptionnistes une liste des différentes chambres disponibles et leur prix. Inverser les rôles pour la seconde interaction.

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Accueillir et informer un client sur les activités touristiques d'une ville Indiquer une localisation sur un plan Activité 1 Interagir à l'oral  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Accueillir un touriste dans un office de tourisme • Identifier les informations clés sur des fiches d'activités touristiques • Indiquer une direction / itinéraire sur un plan • Donner des informations simples et factuelles (localisation, prix de la visite, horaires de visite) sur une activité touristique	• Lexique des activités/sites touristiques types (<i>musée, parc, palais, temple, marché ; visiter, se promener, découvrir</i>) • Expression des informations chiffrées (<i>prix, horaires</i>) • Expression de la localisation : prépositions de lieu (<i>au fond, à droite, en face de</i>) ; les points cardinaux • Lexique des moyens de transport urbain	À traiter • Plan simple d'une ville + 4 points d'intérêt numérotés • 4 fiches de sites/activités touristiques sous forme de listes à puces À produire • Interaction avec un(e) touriste pour lui présenter des activités touristiques	• Repérer les informations clés dans les 4 fiches descriptives de sites/activités touristiques • Insérer/reformuler ces informations dans des phrases • Repérer la localisation des 4 sites sur le plan de la ville • Indiquer l'itinéraire à partir du point « Vous êtes ici ! »



Suggestions pour la classe et astuces

- Rappeler aux apprenant(e)s la posture professionnelle adaptée pour accueillir des touristes : ton, gestes, expressions du visage, attitudes ;
- Veiller à la qualité de l'élocution (intelligibilité et fluidité, prononciation, rythme et intonation) ;
- Sensibiliser au respect des codes culturels et professionnels ;
- Lors des simulations en classe, habituer les apprenant(e)s à respecter les temps de préparation (10 minutes) et de passation (10 minutes) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- À partir d'un programme d'activités culturelles et touristiques de la ville/région des apprenant(e)s, créer 3 à 4 fiches « activités touristiques » correspondant aux attractions touristiques « classiques » de cette ville/région (ex. *musée, parc, monument, etc.*) ;
- À partir du programme d'activités culturelles et touristiques de la ville des apprenant(e)s, créer 3 à 4 fiches « activités touristiques » contenant des recommandations sur des attractions, selon les différents intérêts et profils de touriste (ex. *Essaouira culturelle, guide Berlin pour les fêtards, Londres à travers le cinéma*) afin de mobiliser le lexique descriptif des activités touristiques ;
- Faire présenter en groupe un tour virtuel (avec des photos ou vidéos) des lieux emblématiques d'une ville en apportant des détails des lieux d'intérêt et des informations pratiques (*prix de billet, horaires, accès*), dans le but de travailler le lexique approprié ainsi que l'expression des informations chiffrées ;

- Pour faire pratiquer les expressions de localisation et de direction, utiliser un plan de ville et faire expliciter la localisation du lieu (*dans le centre, près de...*) et/ou indiquer l'itinéraire entre deux lieux (*prenez à gauche, continuez...*) ;
- Privilégier des activités de jeu de rôles afin d'entraîner les apprenant(e)s à l'interaction à l'oral (cf. nature de la tâche).

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Accueillir un client dans un restaurant Présenter la carte et la formule déjeuner Activité 2 Interagir à l'oral  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Accueillir un client selon un protocole précis (restauration) : accueil, vérification de la réservation, présentation des formules, recommandations • Présenter une formule déjeuner • Recommander une entrée, un plat et un dessert • Présenter simplement un plat	• Formules d'accueil dans un restaurant (<i>bienvenue, avez-vous une réservation ?</i>) • Formules pour décrire un menu (<i>en entrée, comme plat principal, en dessert</i>) • Expression de la recommandation (<i>aujourd'hui, je vous recommande..., je vous propose</i>) • Lexique des ingrédients (<i>poisson, viande, légumes, fruits</i>) • Lexique des régimes spécifiques (<i>végétarien, allergène</i>)	À traiter • Un menu présentant les types de formules déjeuner avec 3 entrées, 3 plats et 2 desserts au choix À produire • Discours d'accueil et présentation d'un menu (avec recommandations)	• Repérer les ingrédients, les spécificités • Sélectionner une entrée, un plat, un dessert à recommander



Suggestions pour la classe et astuces

- Rappeler aux apprenant(e)s la posture professionnelle adaptée : ton, gestes, expressions du visage, attitudes ;
- Veiller à leur élocution (intelligibilité et fluidité, prononciation, rythme et intonation) ;
- Sensibiliser au respect des codes culturels et professionnels ;
- Lors des simulations en classe, habituer les apprenant(e)s à respecter les temps de préparation (5 minutes) et de passation (5 minutes) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Stimuler l'utilisation de phrases simples et complètes pour présenter les informations (ne pas lire le texte tel qu'il est écrit dans le document support) ;
- Veiller à la construction d'un discours organisé et articulé simplement (ensuite, pour finir) ;
- Utiliser l'évaluation par les pairs afin d'entraîner les apprenant(e)s « acteurs/actrices » à la présentation et les apprenant(e)s « observateurs/observatrices » à l'analyse du discours. Une auto-évaluation est également possible à l'aide d'une grille inspirée par les critères d'évaluation de l'épreuve (posture professionnelle, organisation du discours professionnel, pertinence et exhaustivité des informations transmises, lexique et syntaxe, élocution) ;
- Accompagner les apprenant(e)s dans la création d'un menu (formule) afin d'enrichir leur vocabulaire spécifique. Ensuite, ils doivent présenter leur menu à la classe et expliquer les différents plats et options disponibles ;
- Il est également possible de créer des menus thématiques pour répondre à des régimes alimentaires spécifiques (allergies, intolérances) ;
- Veiller au respect des étapes de l'accueil et de présentation d'un menu (*accueil du/de la client(e), demander s'il y a une réservation, présenter la formule, recommander une entrée, un plat et un dessert*) ;
- Sensibiliser les apprenant(e) à faire la différence entre les bonnes et les mauvaises pratiques dans l'accueil en restauration (des vidéos sur ce thème existent sur Internet).