

CONTENUS DE COURS – TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION B1

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 B1. 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.



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
Proposer un menu adapté à une demande de prestation Activité 1 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les informations concernant les spécificités du menu demandé • Sélectionner dans un menu les plats correspondant à la demande	• Expression du souhait (<i>souhaiter que, vouloir +inf.</i>) et de la préférence (<i>préférer de, avoir envie de</i>) • Lexique des plats et des ingrédients • Lexique des catégories de plats (<i>pâtisserie, potage, spécialités de poisson</i>) • Lexique des spécificités de régime (<i>végétarien, sans viande</i>) • Expression de la composition (<i>à base de, avec, de/au</i>)	À traiter • Courriel de demande de prestation incluant des demandes spécifiques sur le menu À compléter • Proposition de menu (entrées, plats, dessert)	• Repérer les différentes composantes du menu (entrées, plats, desserts) • Identifier les demandes spécifiques pour le choix des plats • Identifier dans les noms des plats les mots-clés correspondant à la demande spécifique (cf. <i>catégories : ex demande « gâteau », menu : tarte</i>)



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*);
- Dans le but de faire identifier les catégories des plats, donner aux apprenant(e)s une liste de plats et leur demander de les classer (ex. *Spaghetti Carbonara et lasagne* = *Pâtes*. *Coq au vin et Poulet braisé* = *Volaille*) ;
- Pour mobiliser le lexique des spécificités de régime, faire créer des menus, en groupes, en tenant compte des différents régimes alimentaires (ex. *un groupe réalise un menu végétarien, un autre élabore un menu méditerranéen*). Ensuite, faire présenter les menus en expliquant leur (ingrédients) ;
- Demander aux apprenant(e)s de décrire des spécialités locales en afin de mobiliser l'expression de la composition (ex. *le couscous est un plat à base de semoule de blé dur avec du poulet et des légumes*) ;
- Pour ouvrir l'exercice à la production écrite, proposer de créer un échange de courriel entre un client et un(e) employé(e) d'un restaurant dans le but de convenir d'un menu pour une occasion spéciale (ex. *la cliente demande un menu pour un mariage en petit comité. Elle présente son souhait et des spécificités concernant les plats et l'employé(e) répond avec une suggestion*).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Répondre à des commentaires de client(e)s sur un forum Activité 2 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier l'objet principal d'un avis de clients • Identifier l'objet principal d'une réponse à un avis de clients	• Connecteurs logiques de l'opposition (<i>mais, cependant</i>), de la conséquence (<i>voilà pourquoi, par conséquent</i>) et de la concession (<i>bien que, même si</i>) • Lexique de la prestation hôtelière (<i>rapport qualité-prix, service, propreté</i>), et des caractéristiques (<i>négatives : vieillot, bruyant ; positives : agréable, calme</i>) • Verbes d'appréciation (<i>apprécier, recommander</i>) et lexique des sentiments, émotions (<i>être déçu, surpris</i>) • Expression de l'excuse (<i>permettez-nous de, veuillez</i>) ; du regret (<i>être navré</i>) et de la remédiation (<i>sachez que</i>)	À traiter • Posts sur un forum (avis positifs ou négatifs de client(e)s) À compléter • Réponses personnalisées aux avis négatifs	• Repérer les avis négatifs et les avis positifs du client(e)s • Associer la réponse appropriée à l'avis positif ou négatif



Suggestions pour la classe et astuces

- Afin de faire repérer les mots-clés (objet de l'avis positif ou négatif), utiliser des avis réels publiés sur le site web des pages spécialisées (Google, TripAdvisor, Booking, Trustpilot) ; éventuellement, pour faciliter le repérage et le lexique des prestations hôtelières, fournir une grille d'analyse citant les catégories de prestation concernées (*restauration, propreté, accueil, etc.*) ;
- Pour enrichir le lexique des prestations hôtelières et leurs caractéristiques, associez le vocabulaire utilisé dans les avis de client(e)s à la prestation à laquelle il fait référence (*ex. personnel antipathique et malveillant = service/accueil*) ;
- Ces mêmes avis peuvent être utilisés afin de travailler des réponses personnalisées à chaque commentaire (dans une perspective de production écrite).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques des client(e)s Activité 3 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier dans les noms des plats commandés le mot-clé correspondant au « code » de ce plat dans le logiciel de prise de commande • Identifier les demandes spécifiques de client(e)s sur un plat • Noter les demandes spécifiques sur un logiciel de commande	• Connecteurs logiques de l'opposition (<i>mais, par contre</i>) • Verbes de prise de commande (<i>opter pour, prendre, souhaiter</i>) • Mots-lien (chronologie) (<i>avec ceci, pour finir, pour commencer, ensuite, et puis</i>) • Lexique culinaire (<i>plats, spécialités culinaires</i>) ; de la cuisson (<i>bleu, saignant, à point</i>) • Lexique des demandes spécifiques au restaurant (<i>en supplément, sans, à la place de, au lieu de</i>)	À traiter • 3 commandes de client(e)s (doc audio) À compléter • Logiciel de prise de commande à compléter	• Repérer et rapprocher les mots clés dans les noms de plats (dans la commande et dans le logiciel) • Identifier les expressions d'une demandes spécifiques de client(e)s lors d'une prise de commande



Suggestions pour la classe et astuces

- À partir d'enregistrements de commandes de client(e)s et d'une liste de plats (menu), faire repérer les plats commandés.
- Pour faire travailler le lexique des demandes spécifiques, à partir d'enregistrements de commandes de client(e)s, faire associer des demandes spécifiques aux plats concernés ;
- Pour faire repérer les demandes spécifiques, faire identifier (texte à trou) les mots-liens ou expressions figées « annonçant » une demande spécifique (ex. *par contre, est-ce qu'il serait possible de*) ;
- Encourager des jeux de rôles afin de se rapprocher de la situation réelle. Varier les situations des clients plus ou moins exigeants avec de nombreuses demandes spécifiques ;
- Pour travailler avec une note d'humour, faire imaginer et exprimer des demandes spécifiques loufoques, inattendues ou contradictoires (ex. « *Je voudrais un moelleux au chocolat, mais sans chocolat, s'il vous plaît* ». ou « *Je prendrai le steak saignant, avec une boule de glace en supplément, s'il vous plaît* »).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Informar d'une confirmation, d'une annulation et/ou d'un report d'une activité/animation touristique Activité 4 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier dans un message oral l'activité, l'animation en objet, sa date et son statut (annulé, confirmé, reporté) • Réaliser un affichage récapitulatif à destination de la clientèle francophone de l'hôtel.	• Lexique des activités/animations touristiques (<i>visite du musée, sortie en canoé</i>) • Expression de l'annulation (<i>reporter, ne pas assurer</i>) • Expression de la confirmation (<i>rappeler que, comme prévu</i>) • Expression de la cause et de la conséquence (<i>parce que, car, du coup, donc</i>) • Expression du regret (<i>malheureusement, être navré que</i>) • Marqueurs temporels (<i>la veille, le lendemain</i>) • Indicateurs temporels (<i>cette heure-ci, prévu pour</i>) • Lexique des circonstances négatives (<i>mauvais temps, risque de</i>)	À traiter • Messages téléphoniques de guides touristiques concernant la tenue d'une activité/animation touristique À compléter • Affichage récapitulatif contextualisé (« <i>confirmé</i> », « <i>annulé</i> » ou « <i>reporté</i> »)	• Repérer l'objet (animation), la problématique du message téléphonique • Identifier les informations précises concernant la tenue de l'activité touristique



Suggestions pour la classe et astuces

- Travailler cette activité à partir d'enregistrements sonores, si disponibles. Il est possible de créer des scripts de message et se servir de l'intelligence artificielle pour faire lire les textes. Dans ce cas de figure, fabriquer des messages en respect du modèle du Diplôme (qui appelle, pour quoi, à quelle date, quel statut) ;
- Pour explorer le lexique des activités/animations touristiques, faire créer par les apprenant(e)s des programmes d'animations touristiques adaptés à des publics spécifiques (*ex. étudiant(e)s en architecture, familles avec jeunes enfants, pratiquant(e)s de sports extrêmes, etc.*) ;
- Introduire les différentes formulations pour annuler, confirmer, reporter puis faire trier ces expressions (dans un tableau, sous forme d'appariement, ou bien en faisant lever une carte verte en cas de confirmation, orange en cas de report et rouge en cas d'annulation).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Renseigner un registre de réservation d'hôtel Activité 5 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier l'information relative au statut d'une réservation hôtelière (confirmation, annulation, retard) • Identifier l'information relative à l'identité de l'appelant(e) • Identifier l'essentiel d'une demande spécifique (demande de service, d'aménagement) • Actualiser le registre de réservation en fonction des appels de clients • Rapprocher une formulation verbale orale de sa reformulation synthétique écrite (médiation)	• Expression de la confirmation (<i>j'arriverai bien, comme prévu</i>) • Utilisation du futur (simple ou proche) • Expression de l'annulation (<i>ne pas pouvoir</i>) • Expression du changement, du report, du retard (<i> finalement, au lieu de.</i>) + champ lexical (reporter) • Expression de la cause et de la conséquence (<i>parce que, donc</i>) • Champ lexical de l'imprévu (<i>avoir un contretemps, avoir un problème</i>) • Expression de la demande (<i>je voudrais + inf., pourriez-vous + inf.</i>) • Formules de politesse (<i>Veuillez m'excuser, je suis désolé, je vous prie de, malheureusement</i>) • Champ lexical de la réservation hôtelière (<i>chambre, du.. au.. pour n nuit</i>)	À traiter • Messages téléphoniques de client(e)s À compléter • Registre de réservation avec plusieurs colonnes, dont Nom, Arrivée prévue (confirmé, annulé, retardé), Commentaires	• Identifier le/la client(e) • Identifier le statut de la réservation (confirmé, annulé, retardé) • Identifier l'objet de la demande complémentaire



Suggestions pour la classe et astuces

- Pour enrichir le vocabulaire (passif) permettant de comprendre les explications données par les client(e)s, faire lister (et noter au tableau selon une formulation adéquate) toutes les raisons possible d'arrivée tardive ou d'annulation de séjour (ex. *j'ai raté mon train, mon avion a du retard, ma réunion a été annulée, etc.*) ;
- Pour familiariser les apprenant(e)s aux demandes les plus courantes, faire associer des demandes aux services hôteliers concernés (ex. *commande d'une bouteille de champagne* → *service de chambre* ; *avec vue sur la montagne* → *gestion des réservations*) ;
- À partir d'un corpus de messages oraux (ou de leurs transcriptions), faire identifier et classer les expressions selon les catégories suivantes : confirmation, changement, annulation, report, retard. (ex. « *Bonjour, en raison d'un incident sur ma ligne de train, mon arrivée à Genève se fera en soirée. Serait-il possible d'organiser une arrivée tardive ?* » = catégorie retard).

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure Activité 6 Interagir à l'écrit  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les éléments-clés d'une demande de voyage sur mesure (identité du client, identité des personnes concernées, caractéristiques des attentes concernant l'hébergement, la restauration et les activités) • Repérer dans des (extraits de) brochures touristiques les éléments clés correspondant aux attentes exprimées par le client(e) • Synthétiser en reformulant les besoins du/de la client(e) • Argumenter en faveur d'une proposition en s'appuyant sur les spécificités de la demande • Rédiger une proposition de formule répondant à la demande d'un(e) client(e)	• Format-type de la réponse à une demande de proposition de formule touristique sur mesure (incl. formules-types) • Expression des qualités, des avantages : substantifs (<i>charme, élégance</i>) ; adjectifs mélioratifs (<i>superbe, parfait, raffiné</i>), verbes (<i>offrir, plaire, séduire</i>) • Lexique des différents types d'activités touristiques (<i>spa, restauration</i>) • Indicateurs spatiaux (<i>situé sur, avec vue sur</i>) • Connecteurs logiques (<i>en effet, aussi, enfin</i>)	À traiter • Courriel de demande de prestation (hébergement + restauration + activité) • 3 (extraits de) brochures adaptées aux attentes du/de la client(e) (hébergement + restauration + activité) À produire • Courriel de réponse incluant une proposition argumentée	• Repérer les éléments clés de la demande (attentes client) • Identifier les informations correspondantes dans les brochures • Reformuler ces informations pour les inclure harmonieusement dans le texte de la réponse



Suggestions pour la classe et astuces

- Pour travailler sur l'identification des demandes client, faire correspondre des listes de termes descriptifs (ex. *insolite, patrimoine culturel, dégustation de spécialités*) à la catégorie de prestation touristique (hébergement, restauration, activité touristique) ;
- Faire analyser une offre touristique réelle sur un site spécialisé, afin de repérer les expressions de mise en valeur des prestations proposées.
- Pour travailler la mise en valeur des prestations proposées, faire reformuler/enrichir des formulations standard en formulations attractives (ex. *chambres doubles, vue sur mer* → *Les chambres pour 2 personnes s'ouvrent sur la mer*) ;
- Travailler les formulations qui mettent en évidence le lien entre la proposition et les attentes client exprimées (ex. *Voici notre proposition personnalisée. Comme vous le verrez, elle convient parfaitement à vos attentes*) ;

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Présenter deux offres touristiques et argumenter en faveur de l'une d'elles Activité 1 Interagir à l'oral  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Présenter une formule de voyage selon ses caractéristiques principales (à reformuler) • Argumenter en faveur d'une formule de voyage donnée	• Lexique de l'offre de voyage (<i>prix, services, informations pratiques</i>) • Expression des qualités, des avantages : substantifs (<i>charme, élégance</i>) ; adjectifs mélioratifs (<i>superbe, parfait</i>) • Connecteurs logiques de l'opposition (<i>mais, donc</i>), de la conséquence (<i>voilà pourquoi, par conséquent</i>) • Verbes d'appréciation (<i>apprécier, recommander</i>)	À traiter • Brochures de deux offres touristiques comparables (prix, durée, activités) À produire • Interaction permettant de mettre en avant les qualités d'une formule de voyage	• Identifier les informations / caractéristiques similaires et divergentes de plusieurs offres de voyages touristiques • Sélectionner les avantages et inconvénients de chaque offre de voyage



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 ;
- Encourager l'utilisation de techniques de médiation (écoute active, reformulation, argumentation) ;
- 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 ;
- Pour aider les apprenant(e)s à analyser les brochures proposées, faire relever les éléments qui correspondent à telle ou telle catégorie d'activité touristique (activité sportive, culturelle, patrimoine architectural, gastronomie, nature, faune/flore, etc.). Selon le cas, faire constituer/fournir la liste des catégories d'activité touristique.
- Pour une extension vers une activité de production écrite, faire produire un court article (type billet de blog/coup de cœur) à partir de l'analyse d'une offre touristique réelle, en utilisant les outils de mise en valeur des qualités de l'offre (ex. *Offre : Nouvel An à Bangkok. Description : Une ville emblématique et charmante qui plait à tous... Je la recommande surtout en saison sèche... Il fait beau et chaud tout le mois de janvier et vous pouvez apprécier... Voilà pourquoi cette offre d'excursion de Nouvel An à Bangkok est particulièrement séduisante*).

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Présenter les étapes d'une visite guidée Activité 2 Interagir à l'oral  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Animer le début d'une visite guidée • Exposer pour chaque étape les points saillants/d'intérêt • Indiquer un itinéraire et ses étapes • Repérer dans un dépliant d'un site touristique les informations essentielles (itinéraire, étapes, points saillants) et les reformuler	• Connecteurs chronologiques (<i>d'abord, ensuite, enfin</i>) • Lexique de l'art : nature (<i>sculpture, peinture, architecture, statue</i>) ; matières (<i>bronze, marbre, bois</i>) • Expression de la localisation spatiale : adverbes de lieu (<i>loin, contre, ici, là</i>) ; prépositions de lieu (<i>devant, chez, dans, entre</i>) • Verbes d'appréciation (<i>apprécier, recommander</i>) • Futur simple (<i>nous verrons, vous pourrez admirer</i>) • Marqueurs temporels (<i>siècles, années</i>)	À traiter • Dépliant d'un site touristique avec plan et bref descriptif À produire • Discours continu d'introduction à la visite (présentation des étapes)	• Sélectionner les informations pertinentes à transmettre aux touristes • Reformuler ces informations dans un discours organisé et attrayant



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 (10 minutes) et de passation (5 minutes) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Habituer les apprenant(e)s à identifier les informations-clés (les point saillants/d'intérêt) dans la masse des informations présentées dans le support et travailler la reformulations de ces informations à l'aide de phrases complètes ;
- Veiller à la construction d'un discours bien organisé et articulé à l'aide de connecteurs (chrono)logiques pour distinguer les différentes étapes de la visite ;
- Utiliser l'évaluation par les pairs afin d'entraîner les apprenant(e)s à la fois à la présentation et à l'analyse d'un 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) ;
- Le rôle d'un(e) guide touristique est surtout d'animer une visite. C'est pourquoi la présentation doit être vivante et conviviale en modulant l'intonation pour capter et conserver l'attention du public.