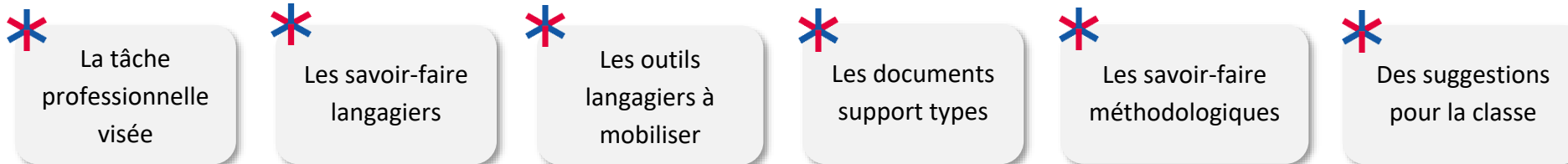


CONTENUS DE COURS – TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION B2

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 B2. 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
Préparer une visite guidée Activité 1 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Présenter le programme d'une visite guidée • Prendre en notes les informations essentielles correspondant à une rubrique donnée, à partir d'un dossier documentaire »	• Champ lexical : localisation géographique (<i>au sud de, au cœur de, au bord de</i>) • Champ lexical : architecture (<i>styles, matériaux, éléments architecturaux</i>) • Champ lexical : histoire (<i>époques, événement - guerre, famine, crise économique</i>) • Formulations mélioratives (adj./adv.) • Marqueurs de temps (<i>autrefois, déjà, jamais, au XIXe siècle, en 1854</i>) • Temps de la narration dans un récit (<i>passé simple</i>) et à l'oral (<i>passé composé, présent, futur simple</i>) • Concordance des temps • Pronoms relatifs composés (<i>dans lequel, auquel</i>) • Localisation dans l'espace : prépositions / adverbes (<i>à travers, sous, au fond</i>) • Nominalisation [pour la production] (<i>construction, ouverture, mélange, création</i>)	À traiter • 4 documents variés sur le même monument/œuvre/site... axés sur l'histoire, la géographie, la nature, l'art... À produire • Listes de points (notes) organisées en rubriques (4 à 5 rubriques)	• Repérer les thèmes/types d'informations dans chaque document • Identifier les informations pertinentes dans chaque document • Classer ces informations dans les rubriques correspondantes • Reformuler les informations sous une forme synthétique



Suggestions pour la classe et astuces

- Faire travailler la nominalisation à travers la synthèse de points importants d'un texte de présentation d'un site touristique (ex. Texte : Cette forteresse a été construite entre 1587 et 1593 à partir de pierres importées du Portugal. Présentation : Construction entre 1587 et 1593, pierres du Portugal) ;
- Pour aborder les caractéristiques de différents styles architecturaux, fournir aux apprenant(e)s une liste de vocabulaire associé à chaque style. Ensuite, leur proposer d'associer des monuments célèbres au style correspondant, en justifiant leur choix à l'aide du lexique fourni.
- Pour entraîner les apprenant(e)s à sélectionner les informations essentielles et à les formuler sous une forme synthétique, proposer un site (éventuellement connu des apprenant(e)s ou situé dans leur ville/région) et demander aux apprenant(e)s d'effectuer des recherches (éventuellement en langue maternelle) et de noter, sous forme de listes de points (en français), les informations essentielles correspondant aux 4/5 rubriques préétablies (ex. *localisation géographique, architecture, histoire, personnages...*) ;

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger un courriel de réponse à une réclamation Activité 2 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier dans un message (oral) de réclamation les causes du mécontentement client • Identifier dans le message (oral) d'un(e) responsable les informations relatives à l'explication d'un fait et à la proposition commerciale • Structurer un courriel de réponse à une réclamation • Rappeler les motifs de la réclamation • Expliquer/justifier l'erreur, l'imprévu • Proposer une compensation	• Champ lexical : les prestations touristiques • Lexique de la compensation/du geste commercial (<i>indemnisation, bon d'achat, etc.</i>) • Expression de la justification (<i>c'est indépendant de notre volonté... ; nous faisons notre possible... ; nous ne contrôlons pas...</i>) • Expression de la cause et la conséquence (<i>en conséquence, puisque, etc.</i>) • Expression de l'excuse (<i>nous tenons à vous présenter nos excuses, nous renouvelons nos excuses, etc.</i>) • Expression de la concession (<i>malgré, quoique, bien que</i>)	À traiter • Message audio d'un client présentant sa réclamation • Message audio d'un responsable donnant des explications et des directives À produire • Courriel de réponse à une réclamation	• Repérer les motifs de la réclamation (mécontentement) dans le message vocal • Identifier les directives de la/du responsable (explication, solution proposées) • Sélectionner les informations importantes à transmettre pour répondre à la réclamation d'un client



Suggestions pour la classe et astuces

- Afin de rappeler les éléments importants d'un courriel professionnel (formules-type, connecteurs, organisation par paragraphes, signature, poste/entreprise), présenter un répertoire de courriels et demander d'identifier les éléments clés ;
- Faire identifier la structuration proposée : rappel des motifs de réclamation, explications, proposition commerciale ;
- Afin d'identifier les d'informations essentielles à transmettre dans un courriel de réponse à une réclamation, faire prendre note/compléter une fiche d'appel à partir du message-client et du message responsable (nom, réf. voyage, nature du problème, demande du client, solution proposée) ;
- Afin de les rendre plus professionnels, faire reformuler des courriels perfectibles de réponse à une réclamation en substituant les bonnes expressions (ex. *Courriel : Désolé, l'hôtel nous a prévenus trop tard* → *Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour ce désagrément dû à une information trop tardive de la part de l'hôtel*).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger le texte promotionnel d'une offre touristique Activité 3 Interagir à l'écrit  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Repérer dans le descriptif (programme) d'un circuit touristique les informations à mettre en valeur • Reformuler (synthétiser) les informations • Organiser et rédiger le texte promotionnel d'un circuit touristique	• Connecteurs logiques de formulations amélioratives • Lexique des activités touristiques de loisirs (<i>maison d'hôtes, ateliers d'artisanat</i>) • Formules engageantes (ex. <i>formes impératives : n'attendez plus, venez découvrir</i>) • Expression de la mise en valeur (<i>c'est + pronom relatif, bien sûr, surtout, etc.</i>) • Marques de ponctuation exclamative (<i>enthousiasme, mise en valeur, apostrophe, etc.</i>)	À traiter • Fiche-programme d'un circuit touristique À produire • Texte promotionnel pour une page d'un site internet	• Repérer dans le document les informations correspondant aux aspects devant être mis en valeur • Reformuler les informations et les structurer en un texte promotionnel (titre attractif, introduction engageante, descriptif de l'offre, informations complémentaires)



Suggestions pour la classe et astuces

- Pour entraîner les apprenant(e)s rédiger de manière engageante, leur proposer un remue-méninges en classe où chacun(e) peut consulter des sites internet d'agences de voyage pour repérer et partager des termes, formulations ou phrases mettant en valeur les aspects d'un circuit ;
- Pour travailler les formulations amélioratives, proposer des exercices de reformulation où les apprenant(e)s ajoutent/transforment/substituent les termes d'origine en des formulations plus attractives, ex. « visite du marché aux poissons de T. → promenade dans les allées du marché aux poissons traditionnel de T... » ;
- Veuillez au respect du format type d'un texte promotionnel (titre attractif, introduction engageante, descriptif de l'offre, informations complémentaires) ;
- Dans un programme de circuit touristique, faire repérer les informations qui peuvent intéresser les client(e)s afin d'élaborer le descriptif de l'offre (*visites de lieux emblématiques, expériences authentiques, découvertes*).

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Expliquer le menu d'un restaurant gastronomique et conseiller un client Activité 1 Interagir à l'oral  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Présenter un menu, expliquer les plats d'une carte de restaurant gastronomique • Parler des plats, des accompagnements, du mode de cuisson, du mode de préparation • Présenter un vin / une boisson : millésime, note aromatique, etc. • Conseiller un vin / une boisson en fonction des choix du client	• Lexique des ingrédients culinaires (<i>poisson, viande, légumes, etc.</i>) • Lexique des modes de préparation culinaires (<i>cuisson, assaisonnement, présentation, etc.</i>) • Expression de la mise en valeur (<i>c'est + pronom relatif, bien sûr, surtout, démonstratifs, etc.</i>) • Expression polie du conseil/de la suggestion (<i>puis-je me permettre, si vous me permettez, je vous recommande, etc.</i>) • Lexique de la sommellerie (<i>appellation, couleur, degré, etc.</i>) • Champ lexical des accords mets/vin (<i>s'accorde parfaitement avec, va bien avec</i>)	À traiter • Menu dégustation d'un restaurant gastronomique (4 rubriques : formules, entrées, plats, desserts) • Notes sur les 2 plats (ingrédient principal + accompagnement, cuisson, mode de préparation) • Trois fiches techniques de vins/boissons dont 2 s'accordent avec les plats du menu (avec quelques précisions sur l'appellation, la couleur, les conseils de consommation, etc.) À produire • Interaction avec un(e) client(e), au cours de laquelle on présente une formule, des plats, en répondant aux questions des client(e)s	• Repérer les différentes parties du menu (formules, entrées, plats, desserts) • Identifier les informations importantes à communiquer au client (ingrédients principaux, modes cuisson, sauces, accompagnements) • Sélectionner les vins / boissons qui s'accordent aux choix du/de la client(e)



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 (10 minutes) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Proposer aux apprenant(e)s de créer leur propre menu dégustation (formule) afin d'enrichir leur vocabulaire. Ensuite, faire présenter leur menu à la classe et expliquer la composition des plats et leur mode de préparation ;
- Présenter une sélection de plats, puis demander aux apprenant(e)s de choisir la boisson appropriée selon sa fiche technique, afin de les entraîner à la tâche professionnelle de conseiller un(e) client(e) ;

- Proposer aux apprenant(e)s de constituer des fiches « prise de notes » (cf. support de l'activité) pour décrire un plat de leur choix et/ou des fiches techniques d'un vin ou d'une boisson de leur choix ;
- Préparer en amont des fiches profil de clients à utiliser en jeux de rôles (plus ou moins exigeant, ayant des préférences alimentaires, etc.) et des menus dégustation (avec des notes qui détaillent les plats). En binômes, faire piocher les 2 documents (profil et menu) et commencer les simulations ;
- Amener les apprenant(e)s à reformuler des phrases en utilisant des outils langagiers de la mise en valeur, afin de renforcer l'impact positif du message ;
- Afin d'introduire l'expression polie du conseil/de la suggestion, faire reformuler des phrases impératives en phrases polies (*ex. : Pour accompagner le filet mignon, optez pour le vin Soroko rouge. Transformation : Pour accompagner le filet mignon, je vous recommande le vin Soroko rouge*) ;
- Sensibiliser les apprenant(e) aux les bonnes pratiques dans l'accueil en restauration.

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Animer une visite guidée Activité 2 Interagir à l'oral *DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Présenter un site touristique • Présenter les particularités géographiques, historiques, stylistiques, culturelles d'un site ou d'un monument/bâtiment	• Lexique de l'architecture (<i>styles, matières, bâtiments, etc.</i>) • Expression de la mise en valeur (<i>c'est + pronom relatif, bien sûr, surtout, sans doute, etc.</i>) • Expression de la temporalité : conjonction + indicatif (<i>quand, lorsque, une fois que, etc.</i>) • Concordance des temps (antériorité et postérité dans un récit au passé) • Lexique de l'attraction touristique (<i>vue panoramique, en apparence, etc.</i>) • Champ lexical de la localisation géographique (<i>au bord de..., au sud de</i>)	À traiter • Prise de notes « pêle-mêle » sur un site touristique • 4-6 Photos du site touristique À produire • Un monologue suivi, structuré (plan en 3 ou 4 parties indiqué) pour présenter les informations les plus importantes sur le site qu'on va visiter.	• Repérer les informations les plus importantes pour la préparation d'une visite guidée (nom du site, localisation, dates, personnages phares, type de monument, etc.) • Sélectionner et structurer les informations pertinentes pour débiter la visite guidée (présentation générale, histoire du site, style et architecture) • Synthétiser oralement les informations pertinentes sélectionnées



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 ;
- Veiller à la construction d'un discours dynamique, bien organisé et articulé ;
- Pour aborder les caractéristiques de différents styles architecturaux, fournir aux apprenant(e)s une liste de vocabulaire associé à chaque style. Ensuite, leur proposer d'associer des monuments célèbres au style correspondant, en justifiant leur choix à l'aide du lexique fourni ;
- Sur la base d'une description d'un site touristique, choisir les informations à mettre en valeur en utilisant les expressions appropriées ;
- Distribuer aux apprenants un dossier présentant les caractéristiques d'un monument touristique (ou leur demander d'en choisir un en effectuant des recherches). Après une préparation, le groupe présente le monument en suivant le plan : présentation générale, histoire du site, style et architecture.