

أبحاث باللغة الفرنسية:

تدريب كوادر الفنادق في المؤسسات السياحية الليبية

Le français sur objectif spécifique (Fos)

La formation du personnel hôtelier d'une entreprise
touristique libyenne



Mahmoud Omar Ibrahim Hmouda M.

Département de langue française

Faculté de l'éducation, Université d'Al-Jufra Libye

ohmouda@yahoo.com

Recieved on: 1/8/2021

Approved on: 17/8/2021

تاريخ الاستلام: 2021/8/1

تاريخ القبول: 2021/8/17

الملخص:

الفرنسية على وفق أهداف تخصصية.

تدريب كوادر الفنادق في المؤسسات السياحية الليبية.

تم التطرق في هذه الدراسة الى تعليم اللغة الفرنسية على وفق أهداف تخصصية. وتهدف الدراسة الى تعليم المتدربين اللغة الفرنسية في مجال اعمالهم المهنية مثل (السياحة، الفنادق، الصحة، البنوك وغيرها) من خلال دورات تدريبية من اجل اتقان اللغة الفرنسية في مجال العمل، وقد تم تناول الجانب الفندقي والسياحي في المؤسسات الليبية كمثال وتهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- 1- كيفية استخدام اللغة الفرنسية على وفق أهداف خاصة.
 - 2- تعليم اللغة الفرنسية في السياحة والفندقة.
 - 3- تعليم وتدريب الأطقم السياحية والفندقية في مجال تخصصاتهم.
- الكلمات المفتاحية: السياحة، الفرنسية على وفق أهداف تخصصية، التدريب، الفندقية.

Résumé:

Le français sur objectif spécifique

Formation du personnel hôtelier dans les entreprises touristiques libyens .

- Dans cette étude, l'enseignement de la langue française a été étudié sur des objectifs spécialisés, qui visent à enseigner la langue française aux stagiaires dans le domaine de leur travail professionnel (comme le tourisme, l'hôtellerie, la santé, la banque, etc.) à travers des cours de formation en afin de maîtriser la langue française dans le domaine du travail, et hôtelier et le tourisme dans les entreprises libyennes par exemple, où cette étude vise à ce qui suit:–
1. Comment utiliser la langue française pour des objectifs spécifiques.
 2. Apprenez à utiliser la langue française dans le tourisme et l'hôtellerie.
 3. Apprenez à apprendre aux équipes touristiques et hôtelières à utiliser la langue française dans leur domaine de spécialisation.

les mots clés: français sur objectif spécifique – Formation – hôtelier touristique.

Introduction:

Le français sur objectif spécifique (Fos) bénéficie d'une place spécifique et d'une démarche particulière et singulière dans le domaine de l'enseignement du français langue étrangère, car la demande est spécifique, elle vient du monde professionnel¹, c'est à dire du monde de l'entreprise, et non d'un système scolaire (une école , une université etc.. .) donc le programme et la démarche pédagogique devront être spécifiques à ce genre de demande et les attentes des apprenants.

Les attentes sont à la fois linguistiques et culturelles, parmi les exigences de ce programme, la formation rapide, efficace et spécialisée des apprenants.

En fait, la demande de formation suit le besoin économique , les changements politiques en Libye de l'année dernière ont permis au pays à plus d'ouverture sur le monde cette ouverture n'est pas facile sans l'apprentissage des langues étrangères .

En raison des relations spéciales entre la France et la Libye et le nombre de visiteurs francophones dans ce pays les spécialistes du tourisme et de l'hôtellerie doivent savoir parler et écrire le minimum de français .

La diversité des sites touristiques en Libye , la méditerranée, le désert et les sites historiques romains attirent les touristes étrangers , surtout français ,et francophones

Ils viennent (du Canada ,de la suisse ,de la Belgique et des pays d' Afrique francophone) , pour toutes ces raisons, il est important de former un personnel spécialisé dans le tourisme et l' hôtellerie (des réceptionnistes, des serveurs etc...) qui parlent

⁽¹⁾ Le français sur objectifs spécifique ,Jean –Marc Mangiente.P.7

la langue française et qui pourront entretenir un contact de qualité avec les touristes francophones.

Dans ce travail on va s'intéresser à un groupe d'étudiants libyens qui travaille dans le domaine hôtelier en Libye , ils viennent en formation pendant trois mois en France , pour apprendre les bases du français touristique(spécifiquement dans l' hôtellerie) pour développer leurs compétences linguistiques(français de l' hôtellerie) et bénéficier du savoir- faire à la française dans le domaine de la réception et du service.

Dans ces cours on va préparer un programme pédagogique pour que les apprenants découvrent les différentes façons de gestion et de service d'un hôtel , pour qu' ils apprennent le français spécifique à ce domaine pour s' adapter aux exigences du marché touristique.

On va commencer d' abord par une présentation de l' entreprise libyenne spécialisée dans la gestion des hôtels et des villages touristiques en Libye ,c'est cette entreprise qui envoie un groupe de ses employés à une école de langue (Tours langues) dans la ville de Tours pour qu'ils bénéficient d'une formation de français sur objectif spécifique qui va durer trois mois.

Avant l' élaboration du programme , Il est nécessaire de présenter l' entreprise libyenne en suite il est important aussi de présenter l' école de langues qui recevra ces apprenants, on se doit à la fin de prendre contact avec les apprenants en leur donnant d' un questionnaire pour comprendre leur besoins linguistiques et culturels , selon les informations que nous aurons sur l'entreprise, l'école et les apprenants nous allons préparer

un programme de français sur objectif spécifique

Pour préparer un programme pédagogique efficace pour ces apprenants on propose :

L'évaluation des besoins
spécification de l'objectif.

L'élaboration du programme avec toutes les difficultés qu'on pourrait rencontrer à cause de la spécificité de ce programme et de ce domaine, l'enseignant⁽¹⁾devrait faire beaucoup d'efforts avec toutes les nouvelles découvertes afin de préparer son programme.

Certains livres spécialisés dans l'hôtellerie– restauration sont bénéfiques vu que les techniques de réception , d'accueil et de service nécessitent une documentation spécialisée.

Nous avons consulté des livres qui nous ont beaucoup aidé dans la préparation de notre programme .

le problème de l'étude:

sur la base de ce qui précède, le problème est déterminé dans la façon d'utiliser la langue française à des fins spécifique et le mettre dans la question principale suivante.

- 1– Comment utiliser la langue française pour des objectifs spécifique ?
- 2– Comment la langue française est-elle employée dans les établissements touristiques libyen ?
- 3– Comment utiliser la langue française dans la formation des équipages touristiques et hôteliers ?

((1)) Ibid.,.P.8.9

l'importance de l'étude:

Cette recherche est importante pour les raisons suivantes:-

- 1- il est considéré comme une étude rare dans la société libyenne.
- 2- Il traite de l'aspect le plus important, qui est l'aspect touristique.
- 3- Faire la lumière sur la façon d'utiliser la langue française pour des objectifs spécifiques.

Objectifs de l'étude:

Cette recherche vise à ce qui suit

- 1- Comment utiliser la langue française pour des objectifs spécifiques.
- 2- Apprenez à utiliser la langue française dans le tourisme et l'hôtellerie.
- 3- Apprenez à apprendre aux équipes touristiques et hôtelières à utiliser la langue française dans leur domaine de spécialisation.

limites de l'étude:

- 1- Limites temporelles La période entre 2019 et 2020
- 2- limites humaines(Travailleurs du secteur du tourisme et de l'hôtellerie)

Définition des termes d'étude:

- 1- Le français est la cinquième langue en termes de locuteurs dans le monde selon le rapport de l'Organisation Internationale de la Francophonie, et c'est une langue officielle dans 32

états et gouvernements⁽¹⁾.

- 2- Objectifs spécifiques , Selon la définition de Jean-Pierre Cook «Il est souligné que les objectifs d'apprentissage diffèrent de ceux du français général et que le but ultime est la maîtrise de la langue française dans le contexte professionnel et la nécessité d'utiliser la langue française à des fins»⁽²⁾
- 3- la Formation, selon Marsick et Watkins 1992, est ensemble d'activités généralement de courte durée, destinées à l'acquisition et l'amélioration des connaissances techniques et pratiques nécessaires à l'exercice d'un emploi⁽³⁾.
- 4- Hôtellerie et tourisme, L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et Il peut comporter un service de restauration⁽⁴⁾.

L' entreprise libyenne :

Social Security Fund Investment Company (SSFIC).

Présentation de l' entreprise.« L' entreprise d'assurance pour l' investissement dans le tourisme»⁽⁵⁾ est l' une des plus grandes entreprises dans le domaine d'investissement touristique en Libye ,cette entreprise est administrativement liée à la caisse d'as-

(1)) La langue française dans le monde 2015-2018 Gallimard | Organisation internationale de la Francophonie .P.15

(2)) jean pierre cuq dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde p. 180

(3)) Thèse présentée par Ghislaine Larouche, 2006 p. 2 Université de Montréal.

(4)) <https://www.classement.atout-france.fr/les-types-d-etablissement>.

(5)) <http://ssf.ly/?page=17> site internet de l'entreprise en langue arabe.
<http://yellowpages.ly/listing.php?id=2301> site de l'entreprise en anglais .

surance sociale .

Cette entreprise a été créée en 2007, elle gère plusieurs centres touristiques ,20 grands hôtels d'un standing international, deux grands villages touristiques et un ensemble de structures liées au tourisme .

La plupart de ces infrastructures sont situées dans les principales grandes villes Libyennes (Benghazi, Tripoli, etc...), on y trouve plusieurs grands hôtels dont le nombre d' étoiles varie de 2 jusqu' à 5 étoiles , cette entreprise est pionnière dans le secteur hôtelier en Libye ce qui lui permet de se placer au premier rang des entreprises qui investissent dans le tourisme.

Les fonctions de l' entreprise :

La gestion et l' investissement dans des hôtels.

la gestion et l' investissement dans les autres biens immobiliers.

la gestion des initiatives dans le secteur du tourisme

la gestion de l' investissement et la préservation des portefeuilles financiers.

Gestion et exécution des projets .

La gestion des nouveaux projets.

la planification stratégique.

l' utilisation des technologies modernes et la gestion des bien de la caisse d' assurances.

Programme du français sur objectif spécifique (F-O-S):

L' entreprise espère comme toutes les entreprises compétitives d' améliorer ses services surtout dans le domaine hôtelier ,parmi les efforts fournis dans ce sens est l' amélioration de la

qualité du service à la clientèle , cela passe obligatoirement par une bonne formation du personnel en langues étrangères (français, anglais, allemand etc..) pour satisfaire les exigences d'une clientèle multiculturelle et multilingue.

La plupart des touristes qui viennent visiter la Libye sont généralement français ou francophones (comme les Canadiens , les Suisses et les Belges) ou bien d' autres pays francophones de l' Afrique noire

Comme on peut dire également que la plupart des diplomates et des touristes étrangers qui se rendent en Libye utilisent la langue française , car la langue française est l' une des langues les plus parlée au monde , surtout qu' elle bénéficie encore de son statut de langue diplomatique hériter du siècle des lumières , et que l' utilisation de cette langue est de plus en plus en Libye surtout lors des dernières années à cause des rapports économiques grandissants entre la Libye et la France d'un côté , la Libye et les autres pays francophones surtout en Afrique noire d'un autre côté.

La compétition intérieure avec d'autres entreprises touristiques concurrentes ainsi que la concurrence extérieure avec la Tunisie et le Maroc deux pays leaders dans les planifications touristiques en Afrique du Nord , oblige cette entreprise à revoir ses stratégies en matière de compétences de ses employés , qui devront désormais maitriser les bases de la langue française et les notions modernes en matière d' accueil d'herbergement et de service à la clientèle.

La grande variété du potentiel touristique libyen , et le changement de politique économique d' après révolution qualifie ce

pays pour être l'une des destinations touristiques qui seront de plus en plus convoitées par les touristes ,, afin de découvrir ce que recèle ce pays comme richesse culturelle et naturelle.

D'après les données qu' on a avancé déjà ,cette entreprise projette de former des cadres techniques dans le domaine hôtelier qui s' occuperont de la réception et du service des clients en utilisant la langue française afin de pouvoir mieux communiquer avec la clientèle française ou francophone , pour cette raison le programme le plus convenable dans le domaine du FLE pour la formation de ces cadres est incontestablement le FOS.

Elaboration du programme :français sur objectif spécifique .
(FOS)

Demande de formation:

Dans quel contexte:

Plusieurs raisons nous ont influencé pour préparer un programme de (Fos) pour cette entreprise spécialisée dans le domaine de l' hôtellerie, parmi ces raisons les derniers événements de Libye qui ont changé le système politique , suite à ce changement la Libye doit s'ouvrir de plus en plus sur l' étranger et sur les relations internationales dans tous les domaines ,et surtout dans le tourisme , un secteur important d'une part pour faire marcher l' économie en dehors du pétrole , d'une autre part pour qu' ils ait du mouvement de personnes vers ce pays et que les habitants bénéficient aussi d'un échange interculturel indispensable à notre époque.

Une des raisons aussi qui influencent notre choix c'est la relation privilégié qu' entretienne la France et la Libye depuis les derniers événements , de cette relation il y' aura beaucoup d'in-

vestissements commun entre les deux pays , dans différents domaines ,sportif, culturel, scientifique et touristique.

Il faut également dire que la langue française commence à prendre une place de langue étrangère importante en Libye , en concurrence avec la langue anglaise .

Le secteur touristique ne cesse de se développer en Libye à cause du potentiel important de ce pays en matière de sites historiques et en matière de diversité (désert, mer , montagnes etc...) et la visite des touristes européens sur ce genre de sites surtout que les pays voisins investissent beaucoup plus dans le tourisme balnéaire comme la Tunisie par exemple, ce qui constitue un avantage pour l' attraction du tourisme culturel en Libye.

Les touristes qui visitent les autres pays d' Afrique du nord en général sont français ou francophone ,c'est le cas également de la Libye , donc une bonne formation de guides touristiques , de réceptionnistes, d' agent de restauration est plus qu' indispensable à cause des exigences du marché , et surtout à cause de l' impact que pourrait avoir un service de qualité sur les touristes et sur l' image de marque du pays.

Donc pour satisfaire les touristes il faut vraiment s' adapter à leur demande de service, et l' utilisation des moyens modernes de technologie dans l' hôtellerie est plus qu' indispensable , une formation de qualité sur le matériel technologique moderne (informatique,internet,différents appareils...) est plus que demandée, en plus d' une bonne maitrise des langue étrangères dont le français comme langue d' échange internationale.

Prise de contact avec les apprenants :

Avant l' élaboration du programme , il fallait bien voir le terrain

et avoir une idée sur notre publique d' apprenants , une prise de contact d'avant formation avec les apprenants est nécessaire .

c'est à la suite de cette prise de contact et des informations qu' on aura réunies(par les questionnaires) sur leur compétences linguistiques en langue française, sur leur rapport avec la langue française ,sur la durée de leur apprentissage de la langue française avant cette formation, sur leur professions et sur leur vision du secteur touristique particulièrement en Libye et aussi dans le monde... , tous ces renseignements et bien d' autres vont nous aider à préparer notre programme , qui prend en considération les particularité de chaque apprenant et de chaque groupe d' apprenants.

Proposition de questionnaire destiné aux apprenants qui vont bénéficier de la formation du (FOS) :

NOM :

Prénom :

* Age: Sexe: M F
* Situation de famille: Célibataire Marié .

Apprentissage du français:

1/Est ce que vous avez appris le français ?

OUI

NON

2/ Si oui pendant combien de temps ?

Dans quel d' établissement ?

Ecole privée

Collège

Lycée

Université

Centre culturel français

Autre, précisez

Quand est-ce que vous avez arrêté d'étudier le français ?

5/ est ce que vous avez **réussi un diplôme de langue française ?**

Si oui , quel diplôme ?

Si non pourquoi ?

6- est ce que vous parlez une autre langue étrangère ?

anglais

russe

français

espagnol

allemand

autres....

Relation avec le français

7/utilisez-vous le français dans le domaine de votre travail ?

Si oui

Avec les collègues ou avec les clients ?

8/avez-vous déjà visité la France ?

Avez-vous déjà visité un pays francophone ?

si oui , comprenez-vous facilement la langue française à l'oral ?

exprimez-vous facilement à l'oral ?

10/êtes-vous en contact avec des documents écrits en français ?

Au travail ? dans la vie de tous les jours ?

si oui lesquels ?

Comprenez-vous facilement les écrits en langue française ?

Quelles sont vos principales difficultés en français ?

Lecture de documents :

Rapport schémas plans

Notes lettres correspondances

Notices modes d'emploi fiches techniques

Autre.....

Profession

13/quelles sont les principales activités que vous effectuez dans votre travail ?

14/comment sont vos contacts avec vos collègues ?

15/Qu'attendez-vous de votre séjour en France ?

Questions sur la connaissance du domaine touristique.

16) qu'est-ce que vous préférez le tourisme à l'intérieur du pays ou à l'extérieur du pays ?

17) est ce que l'état encourage le tourisme intérieur dans votre pays ?

18) c'est quoi le niveau du tourisme dans votre pays ?

Excellent bon passable mauvais

19) quelles sont les places touristiques les plus visitées dans

votre pays ?

20) est ce que la communication dans le domaine du tourisme a dynamisé la fréquentation des hôtels dans votre pays ?

22) comment évaluez-vous le service dans les hôtels suivants en Libye :

2 **étoiles** , 3 étoiles , 4 étoiles, 5 étoiles ,villages touristiques .

Excellent bon passable mauvais

23) comment évaluez-vous la qualité des sites touristiques en Libye ?

Excellent bon passable mauvais

24) comment évaluez-vous la qualité de service des restaurants de moins de 5 étoiles.

Excellent bon passable mauvais .

25) est ce que vous avez des suggestions pour améliorer les hôtels en Libye ?

26) est ce que vous travaillez actuellement dans le domaine du tourisme hôtelier ?

Oui Non .

27) Est ce que vous avez travaillé auparavant dans le domaine de l' hôtellerie ?

Oui Non .

Si oui , pendant combien de temps ?

28) est ce que vous avez bénéficié d'une formation hôtelière pendant les vacances scolaires dans l' un des grands complexes touristiques en Libye ?

Oui Non .

29) combien de fois vous êtes allés à l' étranger ?

30) Est ce que vous souhaitez travailler dans l' avenir dans l' un de ces hôtels ?

2 **étoiles** , 3 étoiles , 4 étoiles, 5 étoiles .

31) de quelles façon on réserve le plus souvent dans les hô-tels libyens ?

Délégué touristique **Par internet** **pat téléphone**
sur place.

32) comment évaluez-vous les services pour les clients ?

Excellent bon passable faible.

33) quels sont les langues les plus utilisées pour communiquer avec les clients ?

Anglais français autres

Commentaire du questionnaire :

L' apprentissage du français :

Les apprenants concernés par notre projet (Fos) ont étudié la langue française en Libye au cours de leur scolarité au lycée pour quelques-uns ils ont étudié la langue française dans des écoles privées d' enseignement de langues , ils ont étudié le français comme langue étrangère .

Le niveau général de nos apprenants se situe entre le A2 et le B1 , à l'exception de deux d' entre eux qui ont passé avec succès le DILF (le diplôme initial de langue française)lors de leur premier séjour e France il y a deux ans .

Les apprenants sont pour la plupart célibataires et sans obligations familiales, jeune pour la plupart dont l'âge varie entre 22 et 26 ans, l'élément de la jeunesse est très important pour apprendre une nouvelle langue et être disponible pour l'assimilation de nouvelles idées et pour s'adapter à de nouvelles méthodes.

La plupart des apprenants ont poursuivi après leurs études secondaires, une formation dans le domaine de l'hôtellerie, ce qui leur a permis de garder leur niveau de français initial et leur connaissance du français depuis le lycée avec un renforcement de ces connaissances dans les écoles privées où ils ont étudié.

La plupart des apprenants ont une bonne maîtrise de la langue anglaise et de la langue arabe (la langue de leur scolarité), la langue anglaise l'ont apprise depuis le collège ce qui leur permet d'avoir un meilleur niveau que le niveau en langue française, langue qu'ils ont découverte à partir du lycée.

Donc les apprenants maîtrisent assez bien la langue anglaise à l'écrit comme à l'oral, quant à la langue française, la plupart d'entre eux maîtrisent mieux l'oral que l'écrit à cause du manque de lecture et surtout que l'apprentissage s'est fait pour la plupart d'une façon autodidacte, par les médias comme la télévision et internet.

Le rapport à la langue française.

La plupart des apprenants disent qu'ils utilisent pas la langue française en dehors de l'environnement pédagogique (lycée ou école de langues) sauf dans le cas de certains qui écoutent de la musique ou regardent le télé, mais sans pratique orale quotidienne, à l'exception de l'un d'eux qui parle français pendant

les vacances d' été avec ses cousins qui habitent la France. Ou dans le cas des apprenants qui ont visité la France pour quelques jours mais ça reste limité dans la pratique orale.

La plupart des apprenants répondent qu' ils ont eu des contacts rapides avec des touristes francophones en Libye ,certains d' entre eux ont déjà eux la chance d' aller en vacances en France ce qui leur a permet de parler français pendant 15 jours, leur pratique du français reste insuffisante très limitée.

La plupart des apprenants comprennent d'une façon générale un discours d'un natif à l' oral , il leur faut souvent un maximum de concentration pour comprendre le message.

Pour l' expression à l'oral la plupart des apprenants s'expriment plus au moins bien, avec une maitrise approximative de la grammaire et de la syntaxe, le manque de vocabulaire parfois les empêche pour tenir un discours fluide, ajouter à cela le manque de pratique.

Ces difficultés sont vérifiable au moment de la lecture des Rapport, des schémas ,des plans des notes ,des lettres ,des correspondances, des notices, des modes d'emploi, des fiches techniques etc... .

Leur difficultés en lecture vont être également prises en charge pendant ce programme du (FOS),les apprenants vont être invités d'une manière régulière à faire des lectures de leur rôles, dans la technique du jeu de rôles (réceptionniste, client etc...) pendant le cours.

Profession:

Les pluparts des apprenants que nous avons intégré dans notre programme du (Fos) ont tous occupé auparavant des fonctions dans l' hôtellerie ou le tourisme (certains dans le cadre de leur stages de formation , d'autres comme fonctionnaires temporaires

Les principales fonctions :

Accueil et réception dans un hôtel.

Guide touristique

Cuisinier

Serveur

Responsable des ressources humaines dans un grand hôtel .

Les apprenants connaissent bien le domaine touristique en Libye, leur expérience dans l' hôtellerie les aide à bien comprendre les enjeux culturels et économiques de cette activité.

Ces apprenants ont pour la plupart pris des tâches de réceptionniste ou de serveur de restaurant ce qui leur a permet d' avoir des contacts avec les touristes français ou francophone , les agents d' accueil, le guide touristique et le serveur ont tous eu des contacts directs avec les touristes français qui viennent réserver une chambre, visiter un monument ou prendre un repas, pour les autres apprenants en raison de leurs fonctions ils ont eu moins de contacts avec les touristes.

Le rapport avec les collègues au quotidien ,dans les réunions du début et de fin de travail et surtout pendant le service des clients ou la communication entre le personnel est indispensable.

La langue que les apprenants utilisaient avec les collègues est

souvent l' arabe , car 99 pour cent du personnel de l' hôtel parle la langue arabe, ça arrive de parler français ou anglais en cas de besoin , surtout lors de la venue de professionnels étrangers qui maitrisent pas l' arabe.

La plupart des apprenants pensent que pour améliorer le tourisme dans leur pays (la Libye) il faut qu' il ait des échanges d'expérience avec les pays étranger et surtout avec des pays du même espace géographique de la même culture comme la Tunisie et le Maroc .

La plupart des apprenants visitent la France pour la première fois, ils ont pour la plupart visité l' Afrique du nord ou les pays arabes du golfe. Un seul est parti au Sénégal.

Les langues qu' ils utilisent pour communiquer avec les clients sont respectivement, l' arabe, l' anglais , et le français .

Les attentes des apprenants:

Les apprenants ont des attentes nombreuses et variées , ils souhaitent qu' à la fin de cette formation ils pourront maitriser le vocabulaire de base (important) de leur métier dans l' hôtellerie :

avoir une idée plus approfondie sur l fonctionnement d'un hôtel en France.

pouvoir bien accueillir les touristes avec tout le protocole nécessaire en français (salutations, remerciements etc...)

savoir utiliser les matériel technologique (en français), réserver une chambre, faire payer un client , etc...

pouvoir tenir une discussion à l' oral et pouvoir comprendre les messages écrit et répondre , à l' oral et à l' écrit en langue française.

placer les touristes dans leur chambres ou les orienter dans l' Hôtel .(maitrise du vocabulaire de l' orientation , à gauche, à droite , et des expressions comme en dessous, au-dessus etc...)

pouvoir **répondre au téléphone en français avec le langage nécessaire , présentation de l' hôtel, présentation des prix etc...**

Les attentes linguistiques et les attentes culturelles :

Les apprenants en majorité ont eu un contact avec la langue française dans le cadre scolaire (au lycée) ou bien dans des écoles de langues , ce qui leur a permet d' avoir un niveau qui correspondrait dans le système de classement des niveaux (CECR) entre le A2 et le B1 , donc le niveau qu' on va cibler ce sera le B2 pour que nos apprenants puissent être à l' aise à l' oral au moment de leur contact avec les clients à la réception , au téléphonie, au moment du service au restaurant etc...

A l' écrit l' objectif du programme (FOS) c'est de permettre à nos apprenants de pouvoir lire correctement les commandes et pouvoir écrire des courriers électroniques etc...

Comprendre les touristes pour leur répondre est nécessaire pour la bonne communication et la satisfaction des clients, donc au cours de notre programme , on va réserver des activités spécialement pour la compréhension orale surtout (avec des documents sonores , avec des dialogues ciblés entre clients et réceptionnistes etc...

un travail aussi sera accès sur la compréhension écrite pour que le personnel puisse lire et écrire des messages aux clients, pour les diriger dans leur réservations ou leur paiement etc....

la compréhension écrite aussi permet à nos apprenants de comprendre le fonctionnement des hôtels en France etc...

Les apprenants devront aussi produire des phrases en français, c'est ce qui leur permettra bien sûr d'être en contact avec les clients , donc les jeux de rôles leur permettent de s'exprimer et surtout de parler dans un langage convenable à l'hôtellerie.

Sur le plan culturels le personnel de l'hôtel attendent de leur formation ce qui suit :

découvrir le fonctionnement d'un hôtel en France

découvrir les exigences de la réception du client , ce qu'il faut dire, ce qu'il ne faut pas dire, ce qu'il faut faire, ce qu'il ne faut pas faire en présence du client.

les formules de politesse à la française, (« merci , svp etc..)

les salutations, bonjour, bonsoir , au revoir etc ...

le vouvoiement avec les clients car on est dans un cadre d'une communication formelle.

Les mouvements des mains et les autres tics et leurs significations.

La signification des mouvements de **tête et la gestuelle en général.**

La formation sera axée plus à l'oral qu'à l'écrit

L'organisation de la classe de cours :

La salle de cours sera organisée d'une façon à permettre à l'enseignant de bouger partout dans l'espace au moment de l'animation des débats, la disposition des tables est importante , elle seront disposées de la façon qui permet aux apprenants d'

être en face de leurs camarades , pour se voir et surtout pour communiquer librement et facilement, les tables seront disposées en forme de la lettre U, sur les murs on y trouve beaucoup de photos liées au domaine de l'hôtellerie, beaucoup de photo qui permettent aux apprenants de mémoriser les noms de métiers ,par exemple, la photo d'un chef cuisinier qui porte une tenue de cuisine, une photo d'un serveur souriant en position de servir ses clients, une autre photo du réceptionniste devant son ordinateur, dans son bureau de réception etc... en bas de ces photos on peut lire les noms des métiers.

Dans la salle de classe il y a aussi, un ordinateur , un téléphone pour pratiquer les techniques du jeu de rôle (dialogues) quelques ustensiles de cuisine à montrer aux apprenants en cas de besoin ,un tableau interactif etc...

La disposition de cette classe est conçue pour permettre une meilleure communication entre les apprenants entre eux et la communication entre l'enseignant et ses apprenants.

Dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration les fonctions sont réparties selon les compétences de chaque employé, chaque service comprend un certain nombre de métiers ; du réceptionniste au directeur d'un hôtel chaque un a son rôle à jouer pour assurer un service de qualité au client .

Le fonctionnement d' un **hôtel obéit à certaines règles de gestion et à un respect des fonctions selon le métier et le rôle de chaque employé.**

Ce sont ces règles de gestion et le rôle du personnel et d'autres aspects du métier de l'hôtellerie que nous allons expliquer pendant ce cours pour expliquer d'une façon générale aux

apprenants les règles de ce fonctionnement.

Activité 1 :

« introduction aux différents métiers de l' hôtellerie. »

Le niveau des apprenants : B1.

La durée du cours : 2heures

Matériel utilisé : tableau, documents authentique, livre.

Compétences visées : expression orale, compréhension orale, expression écrite.

Objectifs général: faire découvrir aux apprenants les différents noms de métier dans un hôtel et le fonctionnement général d'un hôtel français.

Objectifs Culturel s: les objectifs culturels de ce cours sont la découverte du système d'organisation d'un hôtel français ,les différentes techniques d'accueil et de service.

Objectifs linguistiques : l' utilisation des noms de métiers de l' hôtellerie, l'utilisation du présent de l' indicatif et du futur simple (exercices de grammaire).

Au début du cours l' enseignant dessine sur le tableau le schéma ¹suivant ,distribue au même temps l' organigramme² sur des feuilles les dessins de la page 7 :

L'organigramme des différents métier:

Un organigramme avec des différentes images des différents métiers est distribué aux apprenants au même temps que la mise

(1) Hôtellerie-restauration.com, Sophie Corbeau,Chantal Dubois, Jean-Luc Penfornis,Laurant Semichon.Clerc SAS ,Avril 2007.

(2) Organigramme des différents métiers de l' hôtellerie-restauration, page7, **Hôtellerie-restauration.com**, Sophie Corbeau,Chantal Dubois, Jean-Luc Penfornis,Laurant Semichon.Clerc SAS ,Avril 2007.

en place du schéma sur le tableau .

L'enseignant commence son cours après les présentation , avec des questions générales et simples pour les apprenants en dirigeant leur intention sur les photos qu' ils ont sur l' organi-gramme pour leur demander de nommer , celui qui fait la cuisine, celui qui reçoit les clients , celui qui sert les clients dans le restaurant, la directrice, les agents d' administration etc...

Une discussion sera entamée dans ce sens pour faire découvrir les différents nom de métier de l' hôtellerie aux apprenants.

La page présentant le personnel de l' hôtel sera également distribuée aux apprenants afin qu' ils puissent se situer par rapport aux différents métiers et aux niveaux nom qu' ils ignoraient avant ce cours , sur les différents responsables se présentent en mentionnant le nom de leurs métiers et leur fonctions au sein de l' hôtel. Page8

A la fin de la discussion l' enseignant propose aux apprenants un exercice d' application , dans cet exercice il sera question de choisir entre deux réponses la réponse juste par rapport à un métier .

Exercice page13, exercice du tableau. (photocopier le tableau), page 13

A la fin de cet exercice les apprenants auront découvert des nouveaux métiers , comme le sommelier, le standardiste, la lingère etc...

Deux documents sonores seront proposés aux apprenants pour écouter en suite dire de quoi on parle dans ces enregis-trements.

Le premier enregistrement est relatif à des employés de L'hôtel qui parlent de leur métier, les apprenants écoutent tout en consultant l'organigramme page 7.

Exemple de réponse proposées :

Je dirige l'hôtel de la Paix. J'ai beaucoup de travail et de responsabilités.

La réponse juste que les apprenants devront donner est la suivante :

C'est Nicole Leduc, la directrice de l'Hôtel.

Cette activité permet à l'enseignant de vérifier non seulement la capacité des apprenants à mémoriser les noms de métiers mais ça lui permet également de vérifier leur capacité à écouter et comprendre le discours d'un natif de langue française .¹

Un autre document sonore sera remis également aux apprenants en leur demandant de compléter avec les verbes au présent de l'indicatif , tout en les conseillant de prendre en considération le tableau de conjugaison à la page 106.²

Cet exercice permet à l'enseignant de vérifier la capacité de ses apprenants dans la conjugaison du verbe être au présent de l'indicatif , un verbe qui revient souvent dans les présentations au début de la prise de fonction, l'enseignant a profité également de cette occasion pour faire conjuguer à ses apprenants le verbe être au futur simple de l'indicatif, surtout qu'ils sont encore en formation donc ils seront directeur, chef de cuisine ,réceptionniste au futur, ce qui leur permettra de se situer dans l'axe des

(1) Exercice n 3 page 9, Hôtellerie-restauration.com, Sophie Corbeau, Chantal Dubois, Jean Luc Penfornis, Laurent Semichon, cle international.

(2) Exercice n 4 page 9 Hôtellerie-restauration.com, Sophie Corbeau, Chantal Dubois, Jean Luc Penfornis, Laurent Semichon, cle international.

temps et de mieux comprendre les fonctions du présent de l'indicatif et du futur simple de l'indicatif.

Photocopier la page 9

Activité 2

Accueil et réservation d'une chambre d'hôtel.

Le niveau des apprenants : B1.

La durée du cours : 3H 30

Matériel utilisé : tableau, livre d'activités, ordinateur branché à internet

Compétences visées : expression orale, compréhension orale, expression écrite.

Objectifs général: faire découvrir aux apprenants les différentes façon de réserver une chambre et le langage à tenir avec les clients, (formules de politesse, salutations , bonjour , au revoir , comment se tenir en face du client etc. ...)

Objectifs Culturel s: les objectifs culturels de ce cours sont la découverte des différentes façon de réserver une chambre, la culture d'accueil des clients et apprendre la culture de la réservation par internet, par téléphone etc...

Objectifs linguistiques : l'utilisation des formules de politesses , l'utilisation du vocabulaire d'accueil, bonjour, merci, au revoir , l'utilisation du vocabulaire de réservation par internet etc...

La réception et l'accueil sont une culture et un art dans le domaine de l'hôtellerie, la première prise de contact entre le client et l'hôtel passe par le réceptionniste, cette relation pour-

rait commencer virtuellement c'est à dire au moment du premier échange téléphonique ou l'échange de mails de réservation, ou bien d'une façon vraie et naturelle dans une situation d'échange réel ,au moment de réserver une chambre à la réception.

On va présenter une série d' exercices à nos apprenants afin qu' ils puissent découvrir avec nous les secrets d' un accueil de qualité.

L' utilisation de la vidéo est une méthode efficace dans l' enseignement du FLE, à cause de l' intérêt particulier que portent les apprenants pour l' image , dans notre projet du (FOS) l' utilisation de la vidéo va nous permettre de montrer aux apprenants non seulement les personnages qui participent aux dialogues dans les séquences proposées et leur dialogues, mais également on va leur permettre aussi de suivre le langage gestuel, (le mouvement des mains du réceptionniste par exemple, son regard etc...).

L'enseignant demande aux apprenants de bien écouter les dialogues et de prendre note de la conversation.

A la suite de ce film l' enseignant demande aux apprenants de jouer les mêmes rôles que ceux de la vidéo, un réceptionniste et d' un client!:

1. sur la **réservation d'une chambre**, :

http://webtv.ac-versailles.fr/restauration/spip.php?page=i-frame-video&id_article=621

2. sur le départ d'un client :

<http://webtv.ac-versailles.fr/restauration/spip.php?page=i->

(1) <http://webtv.ac-versailles.fr/restauration/spip.php?page=vocabulaire>, le site des vidéos.

[frame-video&id_article=622](http://webtv.ac-versailles.fr/restauration/spip.php?page=i-frame-video&id_article=622)

3. sur la réservation d'une table dans le restaurant de l'hôtel :

http://webtv.ac-versailles.fr/restauration/spip.php?page=i-frame-video&id_article=623

Activité :

Durée :2heures .

Activité sur le restaurant :

Le niveau des apprenants : B1

Matériel utilisé :vidéo, ordinateur ,DVD.

Compétences visées :compréhension orale, expression orale.

Objectif culturel :la culture de l'accueil et du premier contact avec le client dans le restaurant.

Objectif linguistique :vocabulaire de la réservation d'une table, vocabulaire de présentation du menu.

1. Voir une vidéo sur comment prendre contact avec le client dans le restaurant de l'hôtel, comment accueillir le client, comment présenter la nouvelle carte , comment présenter les différents plats :

http://webtv.ac-versailles.fr/restauration/spip.php?page=i-frame-video&id_article=672

Activité 3 (1):

Cette activité est un dialogue entre le maître d'hôtel et le client sur la réservation d'une table.

(1) Le français de l'hôtellerie et de la restauration,H.RENNER,U.RENNER,G.TEMPESTA. p77.

Une autre activité sera proposée aussi sur comment on dresse une table et quels sont les différentes choses qu' on met sur la table⁽¹⁾.

Réserver une chambre par téléphone.

Durée :2H00

Matériel utilisé :livre ,téléphone, cd ,ordinateur .

Objectif culturel :culture de l' accueil avec les moyens de technologie moderne

Objectif linguistique :conjugaison des verbes « appeler »,formules des politesse, salutations.

Dans cet exercice on va faire apprendre aux apprenants comment ils vont remplir la fiche de réservation par téléphone et comment se comporter avec le client, l' enseignant va faire écouter aux apprenants une conversation entre une réceptionniste d'un hôtel et un client .

Le but de cet exercice est de faire apprendre à la technique de réservation par téléphone .

Après avoir écouté la conversation l' enseignant demande aux apprenants de jouer un rôle comme réceptionniste ou comme client avec l' utilisation d'un téléphone.

Cet exercice est centré plus sur l' oral ,et sur la façon comment on va accueillir un client au téléphone (poliment), le réceptionniste doit en premier lieu donner le nom de l'hôtel, son nom et son prénom à (lui à elle), et ensuite dire bonjour.

A la suite de la présentation le réceptionniste demande :

(1) Ibid., P.80.

Les dates d'arrivée et de départ du clients

le nombre de personnes.

Le réceptionniste propose un type de chambre et donne le prix.

En suite le réceptionnistes demande le nom et les adresses du client : « mail, téléphone etc...)

En suite le réceptionniste remercie et dit au revoir au client⁽¹⁾:

La forme interrogative:

Dans la réservation d'une chambre le **réceptionniste pose beaucoup de questions aux clients, donc l'enseignant doit faire découvrir aux apprenants la manière comment on pose les questions aux clients comme dans les exercices suivants⁽²⁾:**

Activité :

Durée : 2heures

Matériel utilisé : ordinateur branché à internet.

Compétences visées : compréhension écrite, expression écrite.

Objectif culturel : apprendre comment on réserve par internet (culture occidentale des pays développé)

Objectif linguistique : apprendre le vocabulaire de la réservation par internet (fichier, mail , courriel, etc...), savoir écrire un mail spécifique.

(1) Exercice 2page 14. Hôtellerie–restauration.com,Sophie Corbeau,Chantal Dubois,Jean Luc Penfornis,Laurent Semichon,cle international.

(2) Exercice 3 page14,exercices 4,5,6,7page 15. Hôtellerie–restauration.com,Sophie Corbeau,Chantal Dubois,Jean Luc Penfornis,Laurent Semichon, cle internattiional.

Réservation par internet :

Aujourd'hui , tout se fait sur internet, même la réservation de chambre d'hôtel se fait par internet c'est moins cher et c'est rapide.

Dans cette activité les apprenants vont découvrir un nouveau langage électronique,

- 1- comment lire un mail
- 2- comment **répondre à un mail**
- 3- comment confirmer la réservation
- 4- comment refuser la réservation

Des exemples dans les exercices :2,3,4⁽¹⁾ (page 14 -15)

Conclusion:

Dans ce travail, malgré les différentes difficultés rencontrées lors des différentes étapes on a élaboré un programme de français sur objectif spécifique pour des apprenants dont le niveau de français est moyen.

On a au début analysé leurs besoins linguistiques ,et culturels, ce qui nous a permet d'élaborer notre programme selon une méthode efficace .

On a suivi les différentes étapes demandées ce qui nous a permet de travailler selon un schéma bien définit.

La formation est très bénéfique pour les apprenants qui ont appris à la fois la langue française et le savoir -faire français en matière d'hôtellerie.

(1) Hôtellerie-restauration.com,Sophie Corbeau,Chantal Dubois,Jean Luc Penfornis,Laurant Semichon,cle internattiional.

La formation était bénéfique aussi pour les entreprises hôtelières qui vont recevoir des touristes français ,qui vont trouver un personnel bien formés et performants dans le travail.

Biographie et sitographie.

- 1- Jean –Marc Mangiente, Le français sur objectif spécifique, HACHETTE LIVRE,2004 Paris.
- 2- jean pierre cuq, dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde CLE international ,S.E.J.E.R. 2003 paris.
- 3- Sophie Corbeau, Chantal Dubois, Jean–Luc Penfornis,Laurent Semichon.Clerc, Hôtellerie–restauration.com SAS ,Avril 2007.
- 4- H.RENNER,U.RENNER,G.TEMPESTA Le français de l' hôtellerie et de la restauration ,vienne, Autriche , 1991.
- 5- Ghislaine Larouche ,Thèse doctorale Université de Montréal 2006.
- 6- langue française dans le monde 2015–2018 Gallimard – rapport Organisation internationale de la Francophonie
<http://ssf.ly/?page=17> site internet de l'entreprise en langue arabe.
- 7- <http://yellowpages.ly/listing.php?id=2301> site de l'entreprise en anglais .
- 8- <http://webtv.ac-versailles.fr/restauration/spip.php?page=vo-cabulaire>, le site des vidéos.