

Communiquer en langue étrangère de l'hôtellerie

Publics visés et positions	<p>Publics visés :</p> <ul style="list-style-type: none">• Professionnels du secteur hôtelier et du touristique souhaitant élargir et systématiser leurs connaissances en français de l'hôtellerie• Etudiants des niveaux supérieurs de formation en hôtellerie et tourisme• Elèves des écoles hôtelières <p>Positions :</p> <ul style="list-style-type: none">• Direction et gestion hôtelière• Accueil / réception
Niveau d'entrée et niveau de sortie	<p>Ecouter A2 - B1 Lire A2 – B1 Prendre part à une conversation A2 -B1 S'exprimer oralement en continu A1 - A2 Ecrire A1 - A2</p>

Niveau d'entrée et niveau de sortie
D'après le Cadre Européen Commun de Référence (CECR)

	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Ecouter						
Lire						
Prendre part à une conversation						
S'exprimer oralement en continu						
Ecrire						

	Niveau d'entrée
	Niveau de sortie

Description des compétences linguistiques acquises au niveau de sortie :

Niveau des compétences linguistiques	Compétences linguistiques générales	Compétences linguistiques professionnelles	Exemples
<p>Comprendre</p> <p>Ecouter B1</p>	<p>Je peux comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, l'école, les loisirs, etc. Je peux comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui m'intéressent à titre personnel ou professionnel si l'on parle d'une façon relativement lente et distincte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Je peux comprendre des questions fréquemment posées par les clients et inhérentes à l'hôtellerie. ➤ Je peux comprendre l'essentiel de courtes interventions relatives à la réalité professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur toutes sortes de données numériques (tarifs, dates, etc.) ▪ Sur les caractéristiques des chambres et de l'hôtel ▪ Sur les réservations ▪ Sur les services de l'hôtel ▪ Plaintes et réclamations ▪ Commandes et désirs ▪ Présentation de l'hôtel ▪ Messages sur répondeur téléphonique
<p>Lire B1</p>	<p>Je peux comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Je peux lire et comprendre toutes sortes de fiches d'hôtel. ➤ Je peux lire des grilles et des tableaux. ➤ Je peux lire et extraire l'information pertinente de la correspondance d'affaires la plus courante. ➤ Je peux extraire l'information pertinente de différentes sources ayant trait à l'hôtellerie. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche de voyageur et de réservation ▪ Note d'hôtel ▪ Fiche de commande ▪ Fiche descriptive de l'hôtel ▪ Tarifs ▪ Horaires ▪ Location de voitures ▪ Programmes de spectacles ▪ Demande d'information ▪ Réponse à une demande d'information ▪ Demande de réservation ▪ Cartes routières ▪ Notices d'hôtel ▪ Brochures, prospectus ▪ Publicités

<p>Parler</p> <p>Prendre part à une conversation B1</p>	<p>Je peux faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer au cours d'un voyage dans une région où la langue est parlée. Je peux prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, travail, voyage et actualité).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Je peux engager des échanges simples en vue d'établir et de maintenir le contact. ➤ Je peux prendre part à des conversations de consultation. ➤ Je peux prendre part à des conversations commerciales. ➤ Je peux prendre part à des entretiens téléphoniques. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir en face à face et au téléphone ▪ Présenter des excuses, justifier ▪ Poser des questions polies ▪ Conseiller quant au choix de la chambre ▪ Renseigner sur l'hôtel ▪ Renseigner sur des horaires ▪ Répondre à des réclamations ▪ Prendre une réservation ▪ Présenter et expliquer la note ▪ Expliquer les services et les tarifs de l'hôtel ▪ Prendre une réservation ▪ Prendre un message ▪ Répondre à des demandes
<p>S'exprimer oralement en continu A2</p>	<p>Je peux utiliser une série de phrases et d'expressions pour décrire en termes simples ma famille et d'autres gens, mes conditions de vie, ma formation et mon activité professionnelle actuelle ou récente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Je peux faire des interventions courtes et simples ➤ Je peux faire des descriptions courtes et simples ➤ Je peux laisser des messages sur un répondeur téléphonique. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Souhaiter la bienvenue ▪ Prendre congé ▪ Me présenter ▪ Présenter l'établissement
<p>Ecrire A2</p>	<p>Je peux écrire des notes et messages simples et courts. Je peux écrire une lettre personnelle très simple, par exemple de remerciements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Je peux remplir des fiches ➤ Je peux rédiger des messages ➤ Je peux rédiger de très courts fax, e-mails et lettres de forme standard (en me servant d'un modèle donné). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche d'accueil, de réservation ▪ Note d'hôtel ▪ Message d'hôtel ▪ Notice (fiche explicative) ▪ Réponse à une demande ▪ Confirmation de réservation

<p>Objectifs du Module</p>	<p>L'objectif principal est d'atteindre un niveau de compétences linguistiques correspondant aux besoins en langue dans le cadre de la profession hôtelier (réceptionniste). Chacune des unités vise à développer un faisceau de compétences particulières et à les mettre en œuvre dans les contextes de travail où doit intervenir l'apprenant.</p> <p>A l'issue du module, les apprenants seront en mesure de communiquer dans les situations de communication suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir les clients : proposer et décrire une chambre, orienter et conseiller, • Prendre des réservations • Présenter l'hôtel • Parler au téléphone : donner des renseignements, réserver, appeler un taxi, prendre une commande, • Expliquer les services de l'hôtel • Réagir aux désirs et réclamations des clients • Prendre congé du client • S'occuper de la correspondance professionnelle la plus simple et standardisée <p>Ils seront en mesure de :</p> <p>1) Comprendre à l'oral :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des informations numériques (numéros de téléphone, heure, date, prix etc.) • Des informations relatives au tourisme (caractéristiques de l'hôtel et de la chambre) • Les attitudes des clients (par ex. désirs, mécontentement, demandes etc.) <p>2) Comprendre à l'écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toutes sortes de documents touristiques • L'information pertinente de la correspondance d'affaires la plus courante <p>3) Parler :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre part à des conversations d'établissement et de maintien du contact • Prendre part à des conversations commerciales • Prendre part à des conversations de consultation • Parler au téléphone • Laisser des messages sur répondeur téléphonique
-----------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Faire des descriptions <p>4) Ecrire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter une fiche (de réservation, d'accueil...) à partir d'un échange oral • Mettre à l'écrit un message oral • Rédiger une simple lettre en suivant un modèle • Rédiger une notice
Contenus	<p>Le module est organisé en 6 unités dont les points de départ représentent des documents visant à orienter sur le thème et les idées clés, ainsi que sur le lexique et les structures grammaticales. Suivent des exercices de mise en œuvre de ces connaissances focalisant sur l'entraînement de compétences spécifiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exercices d'écoute constituant des enregistrements audio et vidéo. Des questions relatives au contenu des documents visionnés ou écoutés vérifient la compréhension orale. La prise de notes, le résumé et la mise en commun des résultats du groupe confirment la précision de la compréhension. • Exercices de compréhension écrite : établissement de fiches, grilles de compréhension, repérage des idées clés, de la structure des textes, enrichissement du lexique sur la base de documents écrits (lettres, documents publicitaires, pages Web et questionnaires disponibles sur Internet et dans les manuels et éditions spécialisés, documents authentiques d'hôtels) • Exercices d'expression orale appuyés par des exemples de conversations. Simulations et jeux de rôles à partir d'un canevas de dialogue ou d'un sujet proposé. • Exercices de production écrite : consistent surtout à suivre de très près un modèle proposé, extrait de l'écrit professionnel standard (fiches, lettres) ou à compléter des dialogues. • Aspects linguistiques : point de vue pragmatique (sommaire des actes de parole les plus fréquents : accueillir, demander des renseignements, conseiller, calmer...)
Matériel pour le Portfolio	<ul style="list-style-type: none"> • Documents sonores (interventions, dialogues) • Documents écrits (fiches, lettres etc.)
Durée	<p>Travail en groupe avec l'enseignant : 30 heures Travaux individuels : 10 heures Travail sur le Portfolio : 10 heures</p>