



Présentation des Diplômes
*** TOURISME, HÔTELLERIE,**
RESTAURATION
& suggestions de programmes

*** LE FRANÇAIS**
DES AFFAIRES



Introduction

Ce document s'adresse aux **formateurs/formatrices et responsables de formation** qui souhaitent préparer leurs publics apprenants à la passation d'un Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration. **Ce diplôme est disponible uniquement en version électronique.**

Ce document propose pour chaque Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration du niveau A2 à B2 :

- une description du **public** auquel il s'adresse,
- une description du **niveau** du Cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe (CECR) dans lequel il s'inscrit,
- les **compétences** qu'il évalue, dans les activités de communication « Comprendre et traiter l'information » et « Interagir à l'oral »,
- la description détaillée des **activités** qui le composent,
- des pistes pour l'élaboration de **programmes** de formation en français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Il appartient aux formateurs/formatrices ou responsables de formation de développer leur propre programme, en y incluant tout ou partie du programme proposé en préparation du diplôme, et en le complétant, si nécessaire, en fonction des besoins de leur public et de leur contexte d'intervention local.

L'**adéquation aux réalités professionnelles** transparaît non seulement dans le choix des documents supports, l'authenticité de leur forme et de leur contenu, mais également dans le caractère réaliste des mises en situation et des tâches de communication à réaliser. En conséquence, les activités proposées placent toujours le/la candidat(e) dans la situation d'un(e) professionnel(le) du tourisme, de l'hôtellerie ou de la restauration.

Les candidat(e)s doivent interagir avec une **clientèle francophone** dans des structures variées, et dans les métiers qui leur sont associés.

Structures et métiers représentés dans les Diplômes :

Structures :

Agences de voyages	Hôtels indépendants	Auberges de jeunesse
Tour-opérateurs	Chaînes hôtelières	Parcs de loisirs
Offices de tourisme	Restaurants	Aéroports
Clubs de vacances	Résidences de tourisme	Compagnies aériennes

Métiers (liste non exhaustive) :

Réceptionniste	Conseiller(e) voyage	Guide touristique
Agent(e) d'escale	Chef(fe) de produit	Animateur/Animatrice
Agent(e) de comptoir	Forfaitiste	Serveur/Serveuse
Agent(e) de voyage	Chargé(e) de clientèle	Chef(fe) de rang

Les activités du diplôme renvoient à des situations de communication **transversales** et récurrentes dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Dans le cadre d'une formation préparant à ce diplôme, il est souhaitable que les divers savoir-faire langagiers soient travaillés à partir de situations correspondant aux réalités du secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Introduction

Par ailleurs, *Le français des affaires* préconise une **pédagogie** qui accorde toute sa place aux activités de **réemploi des acquis** de la formation (outils et savoir-faire langagiers à mobiliser pour réaliser telle ou telle tâche de communication professionnelle) et à la mise en pratique de ces acquis à travers des jeux de rôles, des simulations, des études de cas, des projets de groupe, etc. conçus pour être les plus proches possible des situations réelles de la vie professionnelle.

L'évaluation porte sur des **compétences intégrées** : la tâche de communication réalisée par le/la candidat(e) prend la forme d'une production (écrite ou orale) conditionnée par la compréhension de documents professionnels (écrits ou oraux) et par la sélection des informations nécessaires à la réalisation de la tâche.

L'évaluation s'inscrit dans une **démarche actionnelle**, c'est-à-dire que le/la candidat(e) doit réaliser, dans chaque activité du diplôme, une tâche de communication professionnelle définie par un contexte (situation professionnelle) et un ou plusieurs objectifs de communication. Pour réaliser cette tâche, il/elle doit mobiliser, de manière stratégique, ses compétences de réception, de médiation, de production et/ou d'interaction. Il ne s'agit plus de lire/écouter pour comprendre, mais de **comprendre** (ce qu'on lit/écoute) **pour agir**. Ainsi, l'évaluation porte non seulement sur la maîtrise des moyens langagiers, mais aussi, sur le degré de réalisation de la tâche professionnelle.

Diplôme de français du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration A2

Public

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2 s'adresse aux publics étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

Niveau

Le Diplôme de français professionnel Tourisme - Hôtellerie - Restauration A2 valide une compétence en français de niveau A2 du CECR. Il correspond approximativement à 120 – 150 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence élémentaire en français : le/la titulaire de ce diplôme peut comprendre et s'exprimer pour réaliser des tâches de communication dans les situations très simples de la vie sociale et professionnelle la plus habituelle.

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat(e) peut comprendre les éléments essentiels de documents administratifs (passeport, carte d'identité) et de messages de clients.

Il/Elle peut renseigner des documents professionnels usuels et rédiger des courriels de réponse simples à des demandes d'informations, de confirmation ou d'annulation, dans des situations prévisibles.

Le/La candidat(e) peut comprendre l'essentiel de demandes simples et de messages courts et prévisibles, en face à face ou au téléphone dans les situations les plus courantes de l'accueil.

Interagir à l'oral :

Le/La candidat(e) peut, très simplement, accueillir un client/une cliente, décrire un produit touristique, échanger des informations factuelles dans un nombre limité de situations pratiques et courantes.

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
Traiter l'information écrite	1 : Actualiser le registre de réservation d'un hôtel	10'	45'
	2 : Identifier la nature de commentaires clients pour les transmettre au service concerné		
Traiter l'information orale	3 : Noter l'objet de la demande d'un client/d'une cliente pendant son séjour	25'	
	4 : Renseigner le cahier de réservation d'un restaurant		
	5 : Prendre une commande		
	6 : Orienter un voyageur/une voyageuse, indiquer un itinéraire		
Interagir à l'écrit	7 : Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation [45-60 mots env.]	10'	

Interagir à l'oral		Durée (min)	
Activité 1 :	Renseigner un(e) client(e) sur les activités touristiques d'une ville	Préparation : 15'	Passation : 10'
Activité 2 :	Accueillir un(e) client(e) et présenter un menu		Passation : 5'

Durée totale de l'examen : 1 heure 15

Diplôme de français du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration A2

Suggestion de contenus pour un programme de formation en français du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration A2

Les contenus d'un programme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration A2 recouvrent un champ de la langue commun aux différentes activités et métiers de ces trois secteurs. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers du secteur touristique.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation simples, couramment accomplies en situation professionnelle.

Un programme de formation incluant ces contenus permet de préparer les candidat(e)s au Diplôme de français professionnel A2.

Tourisme

- Accueillir un(e) client(e), prendre congé
- Orienter à l'aide d'un plan un(e) voyageur/voyageuse, indiquer un itinéraire
- Décrire, informer sur un produit touristique
- Répondre simplement à une demande d'information
- Donner des informations sur les horaires, les tarifs, la localisation

Hôtellerie

- Accueillir un(e) client(e), prendre congé
- Confirmer une demande de réservation
- Compléter un registre de réservation
- Noter la demande d'un(e) client(e)
- Identifier et traiter un mécontentement
- Transmettre un avis négatif aux services de l'hôtel pour traitement
- Identifier les différents services d'un hôtel
- Répondre à une demande d'information
- Établir une facture
- Demander un paiement, encaisser

Restauration

- Accueillir et installer un(e) client(e) à sa table
- Prendre une réservation
- Présenter la carte/le menu d'un restaurant
- Prendre une commande
- Dire le prix
- Présenter une addition
- Présenter, suggérer un plat
- Répondre à une demande d'information

Diplôme de français du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration B1

Public

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1 s'adresse aux publics étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

Niveau

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1 valide une compétence en français de niveau B1 du CECR. Il correspond approximativement à 250 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence en français de niveau indépendant, qui permet à l'utilisateur/utilisatrice de comprendre et de s'exprimer dans les situations courantes de la vie sociale et professionnelle.

Le/La titulaire de ce diplôme peut réaliser des actes de communication professionnelle courants dans un contexte courant ou imprévisible.

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat(e) peut comprendre les éléments essentiels de documents professionnels destinés à la clientèle (menus, brochures, plans, programmes d'activités, descriptifs de prestations touristiques) et de messages de client(e).

Il/Elle peut renseigner des documents professionnels usuels et rédiger des propositions sur mesure, notamment en réponse à des demandes de prestations, et apporter des réponses personnalisées à des commentaires de la clientèle.

Le/La candidat(e) peut comprendre l'essentiel de demandes et de messages de client(e)s ou de prestataires, en face à face ou au téléphone, dans des situations courantes ou imprévisibles.

Interagir à l'oral :

Le/La candidat(e) peut présenter une offre touristique de manière personnalisée et argumentée, débiter l'animation d'une visite guidée en annonçant le programme.

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
Traiter l'information écrite	1 : Proposer un menu adapté à une demande de prestation	20'	1h20
	2 : Répondre à des commentaires de client(e)s sur un forum		
Traiter l'information orale	3 : Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques des client(e)s	20'	
	4 : Réaliser un affichage pour informer de la confirmation ou de l'annulation d'une prestation		
	5 : Actualiser le registre de réservation d'un hôtel		
Interagir à l'écrit	6 : Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure [125-170 mots env.]	40'	

Interagir à l'oral		Durée (min)	
Activité 1 :	Présenter des circuits touristiques et argumenter en faveur de l'un d'entre eux	Préparation : 20'	Passation : 10'
Activité 2 :	Présenter un plan de visite guidée		Passation : 5'

Durée totale de l'examen : 1h55

Diplôme de français du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration B1

Suggestion de contenus pour un programme de formation en français du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration B1

Les contenus d'un programme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B1 recouvrent un champ de la langue commun aux différents secteurs d'activités et postes de travail de ces trois secteurs. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation dans les situations professionnelles courantes.

Un programme de formation incluant ces contenus permet de préparer les candidat(e)s au Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1.

Tourisme

- Répondre à une demande d'information
- Aider un(e) client(e) à choisir, acheter, réserver
- Confirmer, modifier, annuler une réservation, des prestations
- Rédiger un courriel adapté en réponse à une demande précise
- Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure
- Présenter et commenter un itinéraire / un programme de visite touristique

Hôtellerie

- Expliquer les conditions de réservation
- Effectuer, modifier, annuler une réservation
- Renseigner un registre de réservation
- Régler un litige mineur
- Apporter une réponse adaptée en cas de mécontentement

Restauration

- Accueillir et installer le/la client(e) à sa table
- Présenter la carte/le menu du restaurant
- Répondre à des questions des client(e)s sur le menu
- Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques du/de la client(e) (changement par rapport à la carte)
- Régler un litige mineur lié à la restauration (erreur sur le plat, qualité du service, délai du service)
- Proposer un menu spécial ou personnalisé (forfait groupe, menu enfant, régimes alimentaires)
- Proposer une prestation sur mesure

Diplôme de français du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration B2

Public

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B2 s'adresse aux publics étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

Niveau

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B2 valide une compétence en français de niveau B2 du CECR. Il correspond approximativement à 350 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence en français de niveau indépendant, qui permet à l'utilisateur/utilisatrice de communiquer efficacement dans une large gamme de situations de communication professionnelle.

Le/La titulaire de ce diplôme peut réaliser, à l'oral et à l'écrit, des tâches de communication professionnelle, dans l'ensemble des situations standard de son environnement professionnel, y compris celles qui impliquent une certaine gestion de l'imprévu.

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat(e) peut comprendre des descriptifs spécialisés relatifs au domaine du tourisme (guides, presse spécialisée, ouvrages spécialisés : histoire, géographie, architecture, etc.)

Il/Elle peut comprendre et répondre à des réclamations en apportant une solution personnalisée.

Il/Elle peut rédiger le texte de présentation d'un produit touristique pour en faire la promotion.

Interagir à l'oral :

Le/La candidat(e) est capable de présenter des informations de façon structurée, attractive et originale, pour persuader et captiver son client/sa cliente ou son auditoire.

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
Traiter l'information écrite	1 : Prendre des notes pour préparer une visite guidée à partir d'un dossier documentaire [230-310 mots env.]	40'	2h
Traiter l'information orale	2 : Rédiger un courriel de réponse à une réclamation [180-240 mots env.]	40'	
Interagir à l'écrit	3 : Rédiger le texte promotionnel d'une offre touristique [200-260 mots env.]	40'	

Interagir à l'oral		Durée (min)	
Activité 1 :	Expliquer une carte et conseiller un(e) client(e) en fonction de ses goûts	Préparation : 20'	Passation : 10'
Activité 2 :	Débuter une visite guidée : présenter les particularités géographiques, historiques, stylistiques ou culturelles d'un site ou d'une œuvre		Passation : 5'

Durée totale de l'examen : 2h35

Diplôme de français du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration B2

Suggestion de contenus pour un programme de formation en français du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration B2

Les contenus d'un programme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B2 recouvrent un champ de la langue commun aux différents secteurs d'activités et postes de travail de ces trois secteurs. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation dans une grande variété de situations professionnelles.

Un programme de formation incluant ces contenus permet de préparer les candidat(e)s au Diplôme de français professionnel B2.

Tourisme

- Accueillir un groupe
- Gérer des imprévus
- Préparer une visite guidée
- Prendre des notes à partir d'un dossier documentaire sur un site touristique
- Classer et hiérarchiser les informations
- Animer une visite guidée
- Décrire une œuvre, un site touristique
- Raconter l'histoire d'un lieu de mémoire
- Mettre en valeur une offre touristique
- Vendre une prestation à un(e) client(e)

Hôtellerie

- Accueillir un(e) client(e) et répondre à des demandes spécifiques
- Gérer une réclamation par écrit
- Rédiger un courriel de réponse à une réclamation
- Faire une proposition commerciale

Restauration

- Présenter une spécialité culinaire, un produit régional de manière attractive
- Parler des produits en établissant des ressemblances ou des différences gustatives
- Promouvoir une formule de repas, un plat spécifique



Le français des affaires

Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France
5 rue Armand Moisant
75015 PARIS
France

Courriel : français@cci-paris-idf.fr

Site internet : <http://www.lefrançaisdesaffaires.fr>



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE
EDUCATION