

MODULES LINGUISTIQUES ADAPTÉS AU SECTEUR DU TOURISME

LINGUISTIC MODULES ADAPTED TO THE TOURISM SECTOR

Mária Czeller

Institute of Business Communication and Professional Language Studies, Faculty of Economics and Business Administration, University of Debrecen, Hungary
czeller.maria@econ.unideb.hu

Abstract: *Due to the application of new technologies, computers as the new medium of our society have opened a new dimension of teaching languages. Information systems allow for leaving the classroom virtually, finding authentic and topical teaching resources in the target language. The present study shows how teachers can incorporate the internet in teaching foreign languages for specific purposes and aims to outline a new language learning project applying blended learning at the University of Debrecen, Hungary. The project is aiming at reaching language competence levels expected by the job market, and also developing a language teaching program which is adjusted to the new learning routines of the students. This article gives a detailed presentation of a training programme developed in French for students majoring in tourism and hospitality BA education at the University of Debrecen. The curriculum is designed to improve written and oral communication skills in situations arising in the context of tourism. Thus a wide range of topics most important in the world of work and vocabulary development (writing a CV, finding a job, tourism internships, the hotel and the restaurant industry, etc.) are included. The article also presents how job interviews and meetings in foreign languages and other everyday situations can be included in the curriculum. Special attention is paid to motivating students with online materials and introducing internet resources for language practice and information acquisition in order to make language learning more enjoyable. Since Hungarian undergraduate students need to pass a B2 level exam in one or two foreign languages in order to receive a degree, this paper also sets out to present the students' specific language needs. Thus, we demonstrate that our aim is to adjust the course to learners' needs and provide the most suitable materials in order to achieve set goals: to cover the exam requirements and at the same time prepare learners for their future work.*

Keywords: information technology, language learning project, tourism, exam requirements

1. Introduction

Dans le monde du travail, la maîtrise des langues étrangères est une compétence clé et constitue un prérequis pour les jeunes diplômés souhaitant s'insérer sur le marché de l'emploi. La présence d'entreprises multinationales sur le territoire national, de même que les possibilités accrues de mobilité au sein de l'espace Schengen, sont autant de facteurs qui poussent les étudiants à renforcer leur attractivité auprès des employeurs en développant leurs compétences en langues

étrangères. Dès lors, nul ne sera surpris de la nécessité pour les établissements d'enseignement supérieur de prendre acte de la situation et d'adapter leurs dispositifs de formation linguistique. (Kurtán & Silye, 2006)

En Hongrie, la politique de formation en langues étrangères est la prérogative des établissements universitaires. Il convient toutefois de constater que l'obtention du diplôme est soumise à des exigences spécifiques établies au niveau national, pour chaque programme d'études. Concrètement, cela signifie que tout étudiant a l'obligation de passer un examen de langue de niveau B2, général ou professionnel, en rapport avec sa formation.

En termes de politique linguistique, l'enseignement supérieur hongrois définit les priorités suivantes:

- Intégration de l'apprentissage des langues étrangères dans le cursus des étudiants
- Développement de la connaissance de la langue-cible
- Développement de l'enseignement des langues sur objectifs spécifiques
- Offre des cours disciplinaires en L2
- Développement de la prise de conscience de l'utilité de l'apprentissage des langues étrangères (Dörnyei, Csizsér & Németh, 2006)

Notons que l'enseignement des langues dans les établissements universitaires hongrois poursuit un double-objectif : d'une part, répondre aux besoins du marché du travail ; d'autre part, préparer les étudiants aux épreuves des examens de langue accrédités tout en mettant l'accent sur le développement de compétences linguistiques spécifiques au monde professionnel.

2. Principales méthodes et approches didactiques

De nos jours, l'omniprésence dans tous les domaines de la vie des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC), en général, et de l'Internet, en particulier, n'est pas sans influencer notre conception de l'enseignement des langues étrangères.

En effet, d'un point de vue rétrospectif, les contenus et les méthodologies de référence dans le domaine de l'enseignement de langues ont toujours été le reflet fidèle des avancées technologiques et des représentations de leur époque. Ainsi, dans une perspective à la fois humaniste et élitiste, la méthode traditionnelle (début du XVIème) – ou méthode « grammaire-traduction » – se focalise sur la lecture des textes anciens et met l'accent sur la grammaire et la mémorisation du lexique. Au tournant du XIXe siècle, en réaction, la méthode directe privilégie l'oral : l'apprenant est confronté à la langue étrangère dans les mêmes conditions que lors de l'acquisition de la langue maternelle en s'appuyant sur une pédagogie d'exploitation de la gestuelle et de l'image. L'apprentissage s'effectue par imitation selon les préceptes des théories acquisitionnistes. Au cours de la deuxième guerre mondiale, on voit apparaître la méthode audio-orale (MAO) qui continue à accorder la priorité à l'oral et fixe pour objectif de communiquer en langue étrangère. Cette méthode subit l'influence du distributionnalisme et du behaviorisme et préconise un usage exclusif de la langue cible. Dans les années 1950, la méthode audio-visuelle met l'accent sur la combinaison du son et de l'image dans une perspective communicative. (Bárdos, 1988) Puis, avec le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour la formation, l'apprentissage des

langues assisté par ordinateur (ALAO) voit le jour dans la didactique des langues. L'utilisation de plus en plus répandue des TIC induit de nouveaux usages qui modifient à la fois les postures et les rôles des acteurs dans le processus d'enseignement-apprentissage et favorisent l'émergence du e-learning et de l'apprentissage en ligne. (Hamm & Czeller, 2015) Les évolutions technologiques récentes permettent désormais à l'apprenant d'étudier de façon de plus en plus autonome, à son propre rythme et en fonction de ses propres centres d'intérêt. Lors de l'élaboration des cursus, les enseignants doivent veiller à doser efficacement le ratio médiation/médiatisation des contenus d'apprentissage. D'une part, la variété des outils doit être analysée, maîtrisée et utilisée à bon escient. D'autre part, la nature des interventions change fondamentalement de nature puisqu'il s'agit de plus en plus de guider l'apprenant dans son parcours d'apprentissage. Parmi les différents types de dispositifs existants, nous retiendrons le blended learning – ou formation mixte – qui permet d'alterner les sessions en ligne et les sessions en présentiel.

3. Le projet

L'utilisation des ordinateurs et de l'Internet caractérise et domine notre siècle et influence de plus en plus les processus pédagogiques. L'accès au savoir prend des formes de plus en plus dématérialisées. On constate que les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle très important dans l'enseignement des langues étrangères tout en influençant les habitudes et les stratégies éducatives. Les mutations en cours touchent l'ensemble des acteurs de la formation. Outre l'attrait des étudiants pour les nouvelles technologies, les enseignants eux-mêmes doivent se préparer à affronter les défis à venir et adapter leurs cursus aux nouveaux besoins et aux nouvelles exigences. On ne sera donc pas étonné de l'intérêt d'intégrer davantage les TIC et d'introduire de nouvelles approches pédagogiques pour maintenir la motivation des étudiants et renforcer l'efficacité de leurs apprentissages. (Czeller & Hajdu, 2014)

3.1. Objectifs

Dans le cadre de son projet, l'Université de Debrecen a souhaité adapter son offre d'enseignement en langues étrangères aux besoins du marché du travail mais aussi aux nouvelles modalités d'apprentissage des étudiants inscrits dans les différents cursus qu'elle propose.



Figure 1 : Le projet

Source: <http://szaknyelvtudas.unideb.hu/>

Pour ce faire, notre groupe de travail s'est inspiré de référentiels professionnels existants mais a également invité un panel d'employeurs locaux à exprimer directement leurs besoins ressentis en termes de communication professionnelle. Après analyse, ces besoins couvrent toute une gamme de documents et de procédures à l'oral et à l'écrit. Ces derniers nous ont permis de développer des modules thématiques en différentes langues (allemand, anglais, russe, français) et dans des domaines variés (entreprise, tourisme, alimentation). Pendant la phase de construction des modules linguistiques, la motivation des étudiants, le besoin impérieux d'offrir une pédagogie active et communicative et des informations actualisées ainsi que l'intention d'intégrer autant que possible les nouvelles technologies étaient au coeur de nos préoccupations.

3.2. Le module

L'étude qui suit se propose de présenter, dans les grands traits, l'une des réalisations récentes de l'Université de Debrecen. Il s'agit du cursus intitulé *Tourisme et hôtellerie Guide thématique* destiné aux étudiants inscrits en Licence Tourisme et Hôtellerie. Ces étudiants doivent impérativement atteindre le niveau B2 dans les 4 habiletés (CO, PO, CE, PE) et recourir à la langue-cible pour accomplir des tâches professionnelles, ce qui explique le choix des ressources mises à leur disposition.

Liste des objectifs fondamentaux du curriculum

- Présenter les sujets les plus importants dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie
- Améliorer la maîtrise des compétences de communication et de compréhension écrite et orale en relation avec les besoins du marché du travail
- Valider les compétences développées lors des épreuves d'examen de langue
- Introduire des ressources Internet pour la pratique des langues

Les objectifs présentés ci-dessus ont servi de base à la création des 10 unités présentées dans le tableau suivant :

Table des matières	
Unité 1.	Formation en tourisme et hôtellerie
Unité 2.	Job d'été dans le secteur du tourisme et hôtellerie
Unité 3	Stage dans le secteur du tourisme et hôtellerie
Unité 4	Chercher du travail
Unité 5	Entretien d'embauche
Unité 6	Tourisme - secteur créateur d'emplois
Unité 7	Le e-tourisme
Unité 8	Hôtellerie
Unité 9	Restauration
Unité 10	Sport- Loisirs- Voyages

Figure 2 : Table des matières

Source : Tourisme et hôtellerie Guide thématique

Dans la formation des étudiants de Licence Tourisme et hôtellerie, nous désirons atteindre le niveau B2 professionnel. Au cours de la formation, on met l'accent sur

le développement des compétences linguistiques complexes ainsi que sur l'enrichissement du vocabulaire utilisé dans le contexte du tourisme et de l'hôtellerie.

Notre objectif est également de permettre à nos étudiants d'améliorer leurs performances aux examens de langue sur objectifs spécifiques. A cet effet, nous nous référons aux activités et aux tâches caractéristiques de ce domaine.

Une grande partie de notre programme est construite à partir de ressources Internet actualisées, soit en intégrant directement le texte dans l'unité, soit en fournissant une sélection de liens pour guider les étudiants vers d'autres lectures ou pour les aider à recueillir des informations utiles et pertinentes dans leur domaine d'étude.

Naturellement, les manuels actuellement disponibles sur le marché ne sont nullement dénués d'originalité ou d'intérêt. D'une part, leur approche généralement programmatique et/ou systématique offre une réflexion préalable sur les contenus et peuvent, de la sorte, servir de ligne-guide aux enseignants lors de la construction de leurs séquences pédagogiques (Grant, 1987). D'autre part, des ouvrages tels que *Le français du tourisme* ou *Hôtellerie-restauration.com* permettent aux étudiants de découvrir le monde du tourisme et de faire fructifier leurs savoirs et savoir-faire, notamment grâce à leurs activités de vocabulaire spécifique et de grammaire en contexte .

Selon nous, il convient néanmoins d'adapter tous ces contenus aux besoins spécifiques des étudiants hongrois. Le module présenté dans cette étude pourrait ainsi tirer parti des programmes locaux de préparation aux examens de langue sur objectif spécifique.

Ainsi, chaque leçon de ce module s'efforce de développer les quatre compétences en proposant des exercices de compréhension écrite, de production écrite, de compréhension orale et de production orale. Les objectifs de chaque unité sont définis en corrélation étroite avec les contenus des modules. Outre des activités d'enrichissement lexical, les leçons proposent également une aide à la rédaction de documents professionnels et mettent l'accent sur la compréhension de textes authentiques (documents touristiques) ainsi que sur la compréhension orale (enregistrements sonores).

Unité 1. Formation en tourisme et hôtellerie

Objectifs de l'unité

- *Savoir parler de vos études*
- *Comprendre la formation en tourisme et hôtellerie en France*
- *Comprendre comment rédiger une lettre de motivation*
- *Comprendre un texte écrit issu d'un document touristique*
- *Comprendre un enregistrement sonore*

Figure 3 : Objectifs de l'unité

Source : Tourisme et hôtellerie Guide thématique

3.3. L'Oral

Le développement de la compétence de communication est une tâche prioritaire dans l'enseignement des langues vivantes. Le marché du travail cherche des

candidats qui peuvent entrer en communication facilement avec les clients et peuvent également utiliser le vocabulaire spécifique du secteur en question. Ainsi, ce module favorise l'acquisition de compétences pratiques de communication professionnelle à l'oral, entretiens d'embauche, rencontres professionnelles, situations courantes et plausibles dans le secteur du tourisme. Pour améliorer l'expression orale, les activités lexicales occupent une place prépondérante. Internet permet de trouver de nombreuses informations authentiques et actualisées: textes, dialogues, images, diagrammes. Toutes ces ressources amènent l'apprenant à enrichir son vocabulaire. Les images ainsi que les diagrammes sont des supports efficaces et motivants qui aident les enseignants à faire parler les apprenants. L'activité de description d'images avec des mots-clés spécifiques au monde du tourisme développe dans une grande mesure l'imagination et la créativité des apprenants :

Décrire les images

EXPRESSION ORALE

- Entretien de recrutement

Qu'est-ce que vous voyez sur ces images? Comment pourriez-vous décrire les scènes et les gens? Vous pouvez utiliser le vocabulaire ci-dessous ou vos propres idées.



<http://www.masculin.com/lifestyle/1536-comment-preparer-entretien-embauche/entretien-d-embauche-comme-au-theatre.html>

(intéressé, timide, passionné, dynamique, bonne humeur, capacités d'intégration, confiant, effrayé, nerveux, créatif, heureux, bien habillé, être habillé convenablement, ordonné, stressant, contester, en col blanc, responsable, bureau, convaincre, qualifié)

Figure 4 : Exercice de description d'image

Source : Tourisme et hôtellerie Guide thématique

EXPRESSION ORALE

7.4.1. Présentation de diagrammes.

Observez ces diagrammes et présentez les informations obtenues.



Figure 5 : Exercice de description de diagrammes

Source : Tourisme et hôtellerie Guide thématique

Les ressources disponibles sur Internet offrent également de nombreuses possibilités de développement en termes de compétences communicatives dans des situations professionnelles liées au tourisme: accueillir et orienter un client, réagir d'une manière appropriée, donner des renseignements pratiques, expliquer le déroulement d'un événement, etc. La communication est également évaluée lors des épreuves des examens de langue que nos étudiants doivent passer pour obtenir leur diplôme. Ainsi, ce module propose aux étudiants différents jeux de rôle ou mises en situation. De cette façon, ils s'accoutument à l'utilisation du vocabulaire en contexte et s'efforcent d'atteindre les objectifs communicatifs et actionnels établis pour chaque personnage qu'ils incarnent. Les activités les plus courantes leur permettent de produire en contexte un certain nombre d'actes de parole spécifiques au domaine touristique, comme « informer les clients », « offrir un service/proposer quelque chose », « convaincre », « expliquer », « orienter », « répondre aux demandes des clients », etc.

Les commentaires de paragraphes ou de textes choisis, de nature variée, peuvent également leur permettre d'améliorer la qualité de leur expression à l'oral, d'enrichir leur vocabulaire, d'automatiser les tournures et expressions utiles :

1.1.1. Témoignage d'une étudiante

Lisez le témoignage de Justine et résumez le texte en français.

Justine



"Après avoir obtenu un bac littéraire et suivi des cours à l'école des Beaux Arts, j'ai fait le choix de m'orienter vers un BTS Ventes et Productions Touristiques!

Le tourisme culturel me passionne, j'aime découvrir de nouvelles cultures, et je souhaite partager cette passion. C'est la raison pour laquelle j'ai choisi cette formation pour devenir pourquoi pas guide touristique ou médiatrice dans un musée!

J'ai réalisé mon premier stage à la Cité internationale de la dentelle et de la Mode, j'occupe aujourd'hui un poste stagiaire en tant qu'assistant conseiller voyages chez Nouvelles Frontières en Bretagne.

Pour réussir, il est indispensable d'être motivée et de se donner à fond tant dans les cours que dans l'asso étudiante: en effet dès le début de l'année je me suis investie dans les actions de financement pour diminuer le coût du voyage d'études qui se déroulera en septembre en Islande, grâce à cet investissement la moitié de mon voyage est financé!!!

Motivez-vous et investissez-vous car 2 ans passent à vive allure!! Il faut prendre goût à ce que vous faites!"

<https://sites.google.com/site/vptsophieberthelot/temoignages/etudiants>

Figure 6 : Exercice pour développer l'expression de l'oral

Source : Tourisme et hôtellerie Guide thématique

3.4. Compréhension orale

La nécessité de développer la compétence de compréhension de l'oral devient de plus en plus évidente et fait partie intégrante des approches communicatives. Sans

doute, c'est l'habileté la plus difficile à acquérir bien qu'il s'agisse pourtant du moyen le plus efficace d'immerger l'apprenant dans le contexte naturel de la langue. Ainsi, les documents sonores authentiques occupent une place fondamentale dès le début de l'apprentissage d'une langue étrangère. Par conséquent, ce module comprend des activités d'écoute dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie. Tout au long du cursus, il nous semble important de mettre les étudiants en contact avec des situations variées du secteur du tourisme via différents supports sonores : vidéos, extraits de reportage, etc. Avant d'attribuer des tâches précises, nous préparons l'écoute par une présentation et une discussion sur le thème en question pour découvrir et/ou délimiter un peu le sujet de ce que l'on va écouter. Au début, nous nous appuyons sur la compréhension globale du message pour en faire saisir le sens, puis, nous confrontons l'apprenant à plusieurs types d'activités de compréhension et à divers exercices d'écoute semblables à ceux que l'on retrouve dans les épreuves des examens de langue: exercices de repérage, questions ouvertes ou fermées (QROC, QCM, Vrai-Faux), textes lacunaires, exercices d'appariement, etc. Les documents sonores puisés sur Internet peuvent être écoutés plusieurs fois, mis en pause, calés sur les passages les plus pertinents. L'Internet nous offre un grand choix de documents sonores dans le domaine du tourisme. Si l'enseignant sélectionne bien ses ressources sonores, ce type d'exercice peut largement contribuer au développement de cette compétence ainsi qu'à l'enrichissement des connaissances d'ordre professionnel.

6.2. La France première destination touristique

EXERCICE D'ÉCOUTE

6.2.1. *Regardez la vidéo et dites si les affirmations suivantes sont Vraies (V) ou Fausses (F)*

<https://www.youtube.com/watch?v=3LO-pRWBJWg>



1. La France demeure le pays le plus visité au monde.
2. Le nombre des visiteurs augmente progressivement.
3. Ce sont les touristes venus d'Amérique du Nord qui sont le plus nombreux en dehors de ceux de l'Europe.
4. Les touristes asiatiques viennent moins nombreux.
5. Quant aux touristes Européens, ce sont les Italiens qui visitent le plus la France.
6. Les touristes restent plus longtemps en France qu'avant.

Figure 7: Exercice d'écoute

Source : Tourisme et hôtellerie Guide thématique

3.5. Lecture

La compréhension écrite est indispensable dans tous les domaines de la vie courante. Nous lisons pour obtenir des informations ; par conséquent, cette compétence occupe une place fondamentale. Il est impératif de développer cette habileté pendant le cours de langues étrangères. Les salariés du secteur du tourisme et de l'hôtellerie doivent faire preuve de leur capacité à lire, à comprendre et à interpréter différents types de documents : programmes touristiques, catalogues, brochures, publicités, journaux, magazines et contenus de sites d'Internet pour ne citer que ces exemples. Il n'est dès lors pas surprenant que les examens de langue mettent l'accent sur cette compétence particulière. Ainsi, notre module propose une multitude de documents authentiques dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie accompagnés d'un grand nombre d'exercices destinés à améliorer les techniques de lecture. Les supports, dans leur variété, visent à faire découvrir progressivement les informations et à en faire saisir les éléments les plus importants. Il s'agit pour l'essentiel de programmes de festival, de fiches horaires, de brochures touristiques, d'itinéraires de visites ou de tableaux d'information. A ces activités liminaires succèdent des activités de compréhension un peu plus fines qui n'induisent cependant pas de nos étudiants qu'ils comprennent le sens précis de chaque mot ainsi que la totalité du texte. Notre intention est de les amener à développer progressivement des stratégies avec lesquelles ils pourront tirer des informations ponctuelles et d'attirer leur attention sur quelques détails spécifiques. Les activités de compréhension écrite peuvent être similaires à celles que l'on utilise en compréhension orale. Exemples d'exercices :

- reformulations de texte
- questions à réponses ouvertes
- questions à choix multiples
- questions vrai/faux
- tableaux à compléter

Notons qu'une sélection de texte appropriée stimule l'intérêt de l'apprenant et contribue largement au développement de ses compétences communicatives.

COMPRÉHENSION ÉCRITE

4.1.1. *Le tourisme et ses débouchés*

Lisez le texte et complétez-le avec les mots ci-dessous:

emplois, horizons, intérêt, un secteur, une place de choix, une nécessité, un personnel, mondialisation, évolution, le monde, l'importance, activité

Avec près d'un milliard de touristes et de voyageurs de part le monde, le tourisme représente en pleine croissance qui est désormais considéré avec le plus grandtant par les pays développés que par ceux du Tiers-Monde pour lesquels il est synonyme de développement. Riche de nombreux atouts (géographiques, gastronomiques, culturels...), la France occupe en tenant le 1er rang des pays récepteurs (76.8 millions de touristes étrangers) devant l'Espagne, les Etats-Unis et la Chine. Le tourisme génère de nombreux(10 000 salariés de plus, en moyenne, chaque année) et agit, directement ou non sur d'autres secteurs : l'hôtellerie, la restauration, le trafic aérien... Il fait appel à

.....qualifié, ayant des capacités d'adaptation linguistique (adjoint de direction hôtelière, traducteur, hôtesse du tourisme...). Avec l'ouverture des frontières et la des échanges, la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères apparaît comme professionnelle. Indispensable dans le tourisme, elle l'est aussi dans d'autres secteurs professionnels car, très souvent, de carrière et apprentissage d'une langue vont de pair (installation à l'étranger, responsabilité d'une filiale internationale...). Avec 80% des traductions, l'anglais tient toujours le haut de l'affiche parmi les 3 000 langues recensées à travers..... .Conscientes de du tourisme, les collectivités territoriales françaises ont décidé, elles aussi, de promouvoir de plus en plus cette Syndicats d'initiatives, offices du tourisme, mairies recrutent sur concours ou entretien : c'est ce que l'on appelle la promotion territoriale. Si découvrir de nouveaux, accueillir, créer des liens avec différentes populations et apprendre ou renforcer votre maîtrise d'une langue vous motive, les métiers du tourisme et des langues répondront à votre attente.<http://www.educatel.fr/domaines/23-tourisme>

Figure 8 : Exercice de compréhension écrite
Source :Tourisme et hôtellerie Guide thématique

3.6. Production écrite

Dans la formation en langue de spécialité « tourisme », il nous paraît important de développer la pratique de l'écrit. Le curriculum de ce module intègre également des activités d'écriture prenant en compte les besoins langagiers spécifiques du secteur. Ces activités débouchent sur plusieurs types de productions spécifiques : lettres formelles et professionnelles, lettre de motivation ou de présentation dans le cadre d'une recherche d'emploi, rapport de stage, etc. Nos étudiants apprennent également comment rédiger à la manière d'un professionnel du tourisme des lettres de réservation, des descriptions des programmes d'excursion, des demandes d'information ou bien encore des offres commerciales. Nous traitons plus particulièrement certains aspects typologiques présents dans ces documents professionnels, portant notamment sur l'organisation du texte et la structure des phrases ainsi que sur le choix de mots convenables, d'expressions et de formules précises, appropriées et adaptées au contexte en utilisant des conjonctions et la subordination qui contribuent à la fluidité et à l'efficacité du texte.

Un grand nombre de ressources et de modèles lettres se trouvent en ligne et ces supports authentiques contribuent largement à l'amélioration de la compétence de la production écrite dans le domaine du tourisme.

EXERCICE D'ÉCRITURE

5.2.1. Restauration traditionnelle

Lisez l'annonce parue dans la presse et rédigez une lettre de motivation

RESTAURATION TRADITIONNELLE

RECHERCHE

UNE AIDE DE CUISINE

Niveau CAP ou bonne expérience

(1 à 2 ans en cuisine comme aide)

Service du midi et du soir plus un peu de plonge

Salaire 1400 euros environ

Etablissement fermé le dimanche soir et le mardi toute la journée.

Écrire à M. Duchemin Restaurant de la Licorne 26, rue des Mouettes

33240 Lugon

La réponse de Didier Malo

St André de Cubzac, le

*Didier Malo
37 Bd Suchet
33240 St André de Cubzac
Tél.: 05 05 05 05 01*

*M. Duchemin
Restaurant de la Licorne
26, rue des Mouettes
33240 Lugon*

Monsieur,

J'ai relevé avec intérêt votre offre parue dans le journal « l'Hôtellerie ».

J'ai travaillé pendant un an dans un hôtel-restaurant où j'aidais le cuisinier à la préparation des entrées, des grillades et des desserts pour les repas du midi et du soir ; nous faisons entre 30 et 50 couverts par service. Je m'occupais également de la plonge et du tri du linge de table. J'habite à proximité de Lugon et je souhaiterais vous rencontrer pour vous présenter mon CV.

Dans cette attente, je vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de mes meilleures salutations.

Signature

<http://www.pole-emploi.fr/file/mmelement/pj/b4/08/56/49/redigerunelettredeponseaannonce44712.pdf>

Figure 9 : Exercice de production écrite

Source : Tourisme et hôtellerie Guide thématique

9.1.1. Lettre modèle

Lisez les lettres de réclamation ci-dessous.

Lettre de réclamation

Vous avez été malade à la suite d'un repas dans un restaurant à cause de la nourriture (diarrhée, intoxication alimentaire...) Vous avez vu une souris, un rat, un cafard ou une blatte dans la cuisine ou en salle. L'accueil et le service étaient mauvais, déplorables voire incorrects.

Le conseil : adresser une copie du courrier à l'autorité en charge du contrôle de la sécurité alimentaire et de la répression des fraudes compétente afin de les informer que vous avez été malade. Vous n'êtes probablement pas le premier !

[NOM et PRENOM]
[VOTRE ADRESSE]

[NOM DU RESTAURANT]
[SON ADRESSE]

[VILLE], le [DATE]

OBJET : RECLAMATION REPAS DU [DATE]

Madame, Monsieur,

Le [date] à [heure], j'ai mangé dans votre restaurant avec [amis, famille, conjointe...], et je tiens à vous signaler mon mécontentement.

En effet, [expliquer le problème ; ex : "nous avons tous les 6 été malades toute la nuit. Je vous passe les détails, mais ce n'était pas du tout joli à voir et nous en avons beaucoup souffert. C'est scandaleux, la nourriture n'était pas fraîche, et je me demande si c'est en lien avec la souris qu'un de mes amis a vu passer près de vos cuisines."]

*Compte tenu du dommage que j'ai subi, je vous remercie de faire un geste commercial et de me **rembourser tout ou partie du repas, dont le montant s'est élevé à : xx,xx euros.***

A toutes fins utiles, je vous prie de recevoir ci-joint une copie de la facture réglée à votre restaurant.

Je vous remercie pour la prise en compte de ma réclamation. Dans l'attente de votre réponse que j'espère compréhensive et rapide,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

[Nom, prénom et signature]

<http://www.faireunereclamation.fr/M1.html>

Figure 10 : Lettre modèle pour la production écrite
Source : Tourisme et hôtellerie Guide thématique

4. Conclusion

A l'ère de la mondialisation, la maîtrise des langues étrangères est désormais considérée comme une compétence professionnelle à part entière ainsi que comme une source non négligeable de développement personnel. Cette maîtrise requiert par conséquent une attention légitime. Dans le cadre des formations universitaires, l'enseignant doit être en mesure de proposer un cursus ciblé, à la jonction des besoins particuliers des étudiants et des exigences du marché du travail. Pour cela, ce dernier doit guider ses étudiants à travers des activités langagières spécifiques ayant pour objectif l'acquisition des habiletés définies en amont du cursus. Grâce à des routines d'activités dédiées – s'inspirant le plus souvent des typologies d'exercices présentes dans les manuels de référence de français du tourisme et dans les examens de langue – il a pour mission de les amener à développer progressivement des savoir-faire langagiers indispensables à l'exercice de leur futur métier. Force est de constater les apports complémentaires des TIC dans le processus d'enseignement-apprentissage. Les décideurs, les concepteurs de module et les enseignants doivent apprécier le potentiel motivationnel de ces outils auprès des étudiants, analyser leurs atouts et leurs faiblesses pour pouvoir en tirer le meilleur bénéfice au sein de la formation.

Bibliographie

- Bárdos, J. (1988) *Nyelvtanítás: múlt és jelen*, Budapest : Magvető
- Calmy, A. (2004) *Le français du tourisme*, Paris : Hachette
- Council of Europe. (2001) *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment*, Cambridge : Cambridge University
- Corbeau, S., Dubois, Ch., & Penfornis, J. (2014): *Tourisme.com*, Paris: Clé International
- Czellér, M., Hajdu, Z. (2014) "Incorporating Blended Learning in Teaching English for Specific Purposes II", *Economica* : Szolnok, pp. 158-164.
- Dörnyei, Z., Csizér, K., & Németh, N. (2006) *Motivation, language attitudes and globalisation: A Hungarian perspective*. Clevedon : Multilingual Matters
- Grant, N. (1987) *Making the most of your Textbook*. London : Longman
- Hamm, D., Czellér, M. (2015) "Intégration des TICE et supports complémentaires dans les pratiques de classe : compréhension et production orales", *Entendre, chanter, voir et se mouvoir. Réflexion sur les supports utilisés dans la classe de langue*, colloque du 5 novembre organisé par l'INALCO
- Kurtán, Zs., Sillye, M. (2006) *Szaknyelvoktatás a magyar felsőoktatás rendszerében*, Oktatási Minisztérium, Budapest [online] Available: www.nefmi.gov.hu [15 Dec 2016]
- Medgyes, P., & Miklósy, K. (2000) "The language situation in Hungary". *Current Issues in Language Planning*, 1 (2), pp. 148-242.