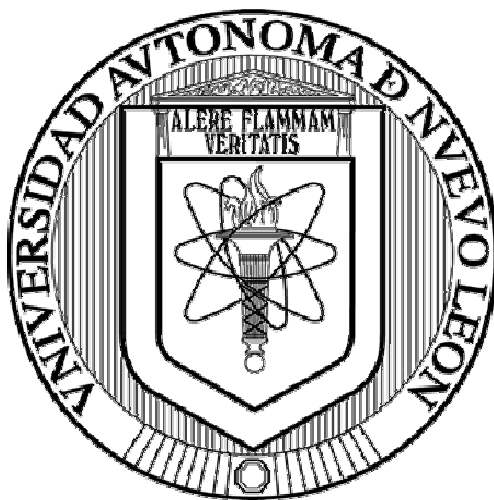


UNIVERSITÉ AUTONOME DE NUEVO LEON
FACULTÉ DE PHILOSOPHIE ET DES LETTRES



UNITÉ DIDACTIQUE DE FS POUR FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT
DE LA PRODUCTION ORALE : LE CAS D'UNE UNIVERSITÉ PRIVÉE
DU NORD-EST DU MEXIQUE

PROPOSITION DIDACTIQUE POUR OBTENIR LE MASTER EN
LINGUISTIQUE APPLIQUÉE À L'ENSEIGNEMENT DE LANGUES
ÉTRANGÈRES

PAR

MARIANA BERENICE GONZÁLEZ LÓPEZ

SOUS LA DIRECTION DE

MME AURORA GUADALUPE MARTÍNEZ CANTÚ

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, N.L.

AOÛT 2018

UNITÉ DIDACTIQUE DE FS POUR FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT
DE LA PRODUCTION ORALE : LE CAS D'UNE UNIVERSITÉ PRIVÉE
DU NORD-EST DU MEXIQUE

COMITÉ DE SINODALES

MTRA. AURORA GUADALUPE MARTÍNEZ CANTÚ
DIRECTORA DE TESIS

MTRO. ELDON WALTER LONGORIA RAMÓN
REVISOR

MTRO. JAIME ANTONIO SOLÍS HINOJOSA
REVISOR

REMERCIEMENTS

Il me sera très difficile de remercier tout le monde car c'est grâce à l'aide de nombreuses personnes que j'ai pu mener cette proposition didactique à son terme.

Je voudrais tout d'abord, remercier grandement Dieu, qui m'a donné la vie et l'opportunité de vivre cette expérience. Je remercie profondément mes parents Isabel LÓPEZ LONGORIA et Sergio GONZÁLEZ GÓMEZ, à mon frère Sergio GONZÁLEZ LÓPEZ, qui m'ont toujours encouragé dans les moments difficiles, pour tout l'appui, la patience, l'amour, la motivation qu'ils m'ont donnée tout au long du master, je vous aime. À toute ma famille, à mes amis, qui n'ont cessé de m'encourager, pour le soutien moral et financier pour réaliser le stage à Paris.

Je remercie également Mme María Eugenia FLORES TREVIÑO, Subdirectora del Departamento de Posgrado de la Universidad Autónoma de Nuevo León, pour sa précieuse aide et pour les nombreux encouragements qu'elle m'a prodigués pendant les deux années du master.

Je tiens à remercier Mme Aurora Guadalupe MARTÍNEZ CANTÚ, formatrice des formateurs à l'Universidad Autónoma de Nuevo León, la directrice de ce travail, qui m'a encadré tout au long de cette proposition didactique, et qui m'a fait partager ses brillantes intuitions, elle a été toujours là pour me soutenir, pour me donner ses conseils, son temps, son aide et son énorme patience.

J'adresse mes remerciements à Mme Christiane MARQUE-PUCHEU, Coresponsable de l'Unité de Formation et de Recherche Langue Française Appliquée et Mme Inès SFAR, Maître de Conférences de l'Université Paris-Sorbonne, mes tutrices, pour m'accueillir, pour

prendre le temps de m'écouter et discuter avec moi, pour leurs conseils par rapport à cette recherche, pour me permettre assister et participer dans les cours de français de spécialité en Master 1 et 2 pendant mon stage.

Un grand merci à M. Eldon Walter LONGORIA RAMÓN et M. Jaime Antonio SOLIS HINOJOSA, qui m'ont fait l'honneur d'accepter participer à mon jury, pour leur participation scientifique ainsi que le temps qu'ils ont consacré à ma recherche, leurs remarques m'ont permis d'envisager mon travail sous un autre angle.

J'exprime toute ma gratitude au Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), j'étais très heureuse et reconnaissante d'apprendre que j'ai été choisie comme bénéficiaire de votre bourse. En m'attribuant la Bourse Nationale, vous avez allégé mon fardeau financier ce qui me permet de mettre davantage l'accent sur l'aspect le plus important de l'université, l'apprentissage. Votre générosité m'a inspirée pour aider les autres et ainsi, redonner à la communauté. J'espère qu'un jour je serai en mesure d'aider les étudiants à atteindre leurs objectifs tout comme vous l'avez fait pour moi.

Mes derniers remerciements vont à toutes les personnes avec qui j'ai partagé mes études et notamment ces années, spécialement à ma chère amie Valeria Aimé DÁVILA GARZA, qui m'a encouragé à faire ce Master.

Résumé

Le Français de Spécialité est la langue française lorsqu'elle est enseignée à des non francophones, dans un but professionnel qui implique des situations de communication relevant un champ professionnel. Dans ce travail nous voulons faire référence au cas spécifique des apprenants qui étudient la licence dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration dans une université privée au nord-est du Mexique. C'est dans le but de favoriser les étudiants à faire usage de la langue française de manière orale que nous avons conçu une unité didactique qui les a aidés à acquérir les compétences linguistiques qui facilitent leur production orale dans le contexte spécifique : l'hôtellerie et la restauration. Nous présenterons tout le processus de la conception de cette proposition didactique ainsi que les résultats de son application.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS.....	IV
CHAPITRE 1 : INTRODUCTION.....	1
La problématique	2
L'état de la question et la recension des écrits	5
Le français dans l'Université au nord-est du Mexique	8
La justification	9
Les questions de recherche.....	10
Les objectifs	10
Les hypothèses	11
CHAPITRE 2 : CADRE THÉORIQUE	12
L'histoire des langues de spécialité	13
Le français de spécialité (FS).....	14
Les publics visés par le cours de FS.....	19
L'enseignement de FS	19
L'approche d'enseignement.	20
Le rôle de l'enseignant.....	23
La conception d'un programme de FS.....	24
Les activités pédagogiques de FS.....	27
L'évaluation.....	28
CHAPITRE 3 : DESIGN DE LA MÉTHODOLOGIE	31

La recherche-action	31
Participantsí	35
Instrument no. 1 Questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restaurationí	36
Résultats du diagnostic du Questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restauration	37
Instrument no. 2 Épreuve orale du diagnostic.....	40
Résultats du diagnostic de l'épreuve oraleí	41
CHAPITRE 4 : PROPOSITION DIDACTIQUE	44
Objectifs de la proposition didactique.....	45
Contenus de la proposition didactique	46
Description des contenus de la proposition didactique	49
Résultats de la proposition didactique	54
CHAPITRE 5 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONSí	55
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	58
Annexesí	64
Annexe no.1 Questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restaurationí	64
Annexe no. 2 Graphiques des résultats du questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restaurationí	77
Annexe no. 3. Épreuves orales.....	80
Annexe no. 4 Transcriptions des épreuves orales.....	83

Annexe no. 5 Fiches pédagogiques de l'unité didactique mise en œuvre | 99

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION

La proposition didactique que nous présentons a été conçue à partir de l'observation des besoins d'étudiants d'une université privée au nord-est du Mexique. Les étudiants dont nous parlons sont des jeunes-adultes qui apprennent le français comme langue étrangère, matière mise dans le curriculum de la Licence en Hôtellerie et Restauration.

Le travail que nous sommes en train de présenter est composé de cinq chapitres : le premier c'est l'introduction. D'une partie, ce chapitre sera consacré à aborder la problématique que nous avons repérée dans le domaine de l'enseignement de langues étrangères, notamment, chez les apprenants de la licence en hôtellerie et restauration. Après, nous montrerons des travaux de recherche qui ont été réalisés par rapport à ce sujet et qui

ont une certaine relation avec le thème central de notre proposition didactique : le français de spécialité. Ensuite, nous discuterons la situation actuelle du français dans la licence en hôtellerie et restauration lieu où nous avons fait la recherche à travers l'observation de étudiants qui prennent cours de français langue étrangère et qui étudient la même licence.

Le deuxième chapitre aborde la revue de la littérature, où nous exposerons la théorie qui a soutenu cette recherche, nous présenterons les auteurs qui recherchent sur le français de spécialité, nous expliciterons les définitions de ce concept, nous montrerons aussi les méthodologies et les outils utilisés pour l'enseigner.

Dans le troisième chapitre, nous présenterons le design de la méthodologie de cette recherche-action, terme qui définirons plus tard ; aussi, nous décrirons qui ont été nos participants, les instruments que nous avons utilisés pour analyser nos participants et répondre aux questions de recherche posés et finalement, les résultats que nous avons obtenu.

Le quatrième chapitre sera consacré à notre proposition didactique, laquelle a été conçu à partir de l'analyse des résultats que nous avons obtenu dans le chapitre précédant, nous définirons les objectifs de la proposition, les contenus, ainsi que sa description détaillée, finalement les résultats de son application.

Pour finir, nous parlerons des conclusions que nous avons retrouvé après l'application de l'unité didactique mise en œuvre, des avantages, des inconvénients trouvés, en plus, nous donnerons de recommandations afin d'améliorer cette recherche et son application.

La problématique

Tout d'abord, c'est nécessaire de préciser que dans l'Université privée où l'on a effectué cette recherche, la langue française a été enseigné dans différents licences qui exigent aux étudiants l'apprendre afin d'enrichir leurs connaissances et leur curriculum académique et professionnel : la Licence en Communication, la Licence en Affaires Internationales, la

Licence en Relations Internationales, la Licence en Affaires Gastronomiques, la Licence Internationale en Gastronomie, la Licence en Gestion d'Entreprises Touristiques, la Licence en Gestion et Innovation Hôtelière et Touristique et la Licence en Hôtellerie et Restauration.

Les niveaux de français dans cette université comprennent les niveaux A1 et A2, qui ont été établis à partir du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues, CECRL (2001).

L'Université offre cinq niveaux de français pour les apprenants qui étudient les licences, un niveau est défini par semestre ou quadrimestre (selon soit le plan d'études des apprenants). Il faut mentionner que dans le système scolaire de cette université, la durée d'un semestre comprend six mois et celle d'un quadrimestre comprend quatre mois, c'est-à-dire, les étudiants qui sont inscrits au système semestriel prennent deux niveaux de français par an et ceux qui sont dans le système quadrimestriel, trois niveaux de cette langue par an. Pour illustrer nous montrons le tableau 1.1 :

Nomenclature du cours	Niveau donné par UVM	Semestre/quadrimestre correspondant	Niveau de langue visé (CECRL)
Français	1	1	A1
Français	2	2	A1
Français	3	3	A1
Français	4	4	A2
Français	5	5	A2

Tableau 1.1 Niveaux du français par rapport aux niveaux du CECRL, (propre création).

L'Université dont on parle offre aux étudiants l'opportunité de faire un échange académique dans une Université associée qui se trouve en Suisse, ou bien, faire un stage dans différents hôtels en France à travers une agence partenaire, laquelle offre des stages sur

l'hôtellerie, la restauration et la gastronomie en France et aux États-Unis aux étudiants de licence.

Les apprenants qui étudient la Licence en Affaires Gastronomiques, la Licence Internationale en Gastronomie, la Licence en Gestion d'Entreprises Touristiques et la Licence en Gestion et Innovation Hôtelière et Touristique sont divisés en trois groupes, c'est-à-dire, les étudiants de la Licence en Affaires Gastronomiques, la Licence Internationale en Gastronomie prennent ces cours ensemble, ils composent le premier groupe à cause des matières vues par rapport à leur champ d'étude : la gastronomie ; les étudiants de la Licence en Gestion d'Entreprises Touristiques et la Licence en Gestion et Innovation Hôtelière et Touristique, composent le deuxième groupe à cause des matières vues par rapport à leur champ d'étude : l'hôtellerie et le tourisme ; le troisième groupe, celui de la Licence en Hôtellerie et Restauration. Les licences avant mentionnés ne sont que offertes de manière semestrielle.

Cette recherche repose sur ce cadre institutionnel privé dans le nord-est du Mexique, chez étudiants de 20 à 23 ans, de la Licence en Hôtellerie et Restauration. Nous nous sommes focalisés sur les étudiants de cette licence parce que la coordination de langues a décidé de nous assigner ce groupe.

Le problème principal que nous avons identifié chez eux à travers l'observation, c'est qu'ils avaient des difficultés à s'exprimer oralement dans une situation propre à leur domaine professionnel. Certes, il y a un autre problème au-delà de la performance des étudiants dans leur production orale : le manque d'un programme de français sur l'hôtellerie et la restauration.

L'état de la question et la recension des écrits

Avant de développer la justification de cette recherche, nous voudrions expliquer quelques termes que nous utiliserons tout au long de cette proposition didactique : FLE (Français Langue Étrangère), FOS (Français sur Objectifs Spécifiques), FS (Français de Spécialité) et FOU (Français sur Objectifs Universitaires).

Le Français Langue Étrangère, est défini par Cuq (2004) comme une langue qui n'est ni une langue maternelle, ni une langue dite seconde, pouvant servir de langue de scolarisation, c'est-à-dire, une langue qui peut être utilisée pour communiquer dans un contexte quotidien sans un but spécifique.

Selon Mangiante et Parpette (2004), le Français sur Objectifs Spécifiques c'est le programme de formation en français qui recouvre le cas où le besoin extérieur est précis, pour un public clairement identifié, c'est-à-dire, on parle de FOS lorsqu'on est face à une demande de formation, qui émane du terrain (institution, université, entreprise), qui est destinée à un public précis et qui a un lien direct avec un objectif de sortie.

Par contre, Mangiante et Parpette (ibidem), expliquent que le Français de Spécialité (FS), ne répond pas à une demande précise mais il l'anticipe, en d'autres mots, le cours de français de ce cas propose une formation à des publics potentiels, qui ont des besoins futurs et éventuels, et leur objectif est hypothétique.

D'après Qotb (2009), lorsqu'on parle de FOU, on fait référence à un cours de Français sur Objectifs Universitaires, un nouveau concept qui commence à gagner du terrain dans les milieux didactiques. Il s'agit d'une spécialisation au sein du FOS visant à préparer des étudiants étrangers à suivre des études dans des pays francophones. Il se distingue par certaines spécificités que tout enseignant doit connaître pour assurer ce type de cours dits

spécifiques. La prise en compte de ces spécificités constitue une condition préalable pour garantir l'efficacité de toute formation dans ce domaine.

Donc, il nous faut mettre en évidence les travaux qui sont les plus fondamentaux pour notre étude, et également les plus représentatifs de ce qui a été publié jusque-là en rapport avec notre sujet : le développement de la production orale chez les élèves hispanophones du cours du FS en Hôtellerie et Restauration.

En premier lieu, il est nécessaire mentionner qu'il existe des recherches de cours du FS sur différents champs d'étude: économie, affaires, tourisme, gastronomie, hôtellerie, restauration, médecine, etcétera.

Il est surprenant, contrairement à la foisonnante documentation qui existe pour le FOS que si peu d'articles, ou d'informations concernant le FS nous pouvons trouver.

Kermen (2013), de l'Université Stendhal à Grenoble, a présenté un travail de recherche qui a élaboré sur l'enseignement du français à des sportifs professionnels dans lequel elle s'est posé la question sur comment adapter les contenus et les méthodes pédagogiques aux contraintes des rugbymen professionnels. Bien que le sujet spécifique de la recherche avant mentionné n'a pas un lien direct avec la nôtre (le sport-l'hôtellerie et la restauration), il y a des aspects que Kermen a découvert qui ont un grand rapport : le fait de n'avoir eu aucun programme de formation à suivre, l'application de la démarche de FOS en vue de l'élaboration d'un programme de formation pour les étudiants avec leurs besoins spécifiques. Les résultats de Kermen ont été positifs, puisque ses objectifs fixés ont été atteints, d'après elle, les joueurs de rugby sont capables d'être autonomes dans leur vie professionnelle ; elle a trouvé aussi important la formation des enseignants par rapport au champ professionnelle, parce que même si les contenus de la formation sont adaptés au domaine spécifique, si les méthodes et techniques de classe ne sont pas faites en lien avec le spécifique du public, cela serait vain.

D'autre part, Adolfo Zolana (2013) a présenté sa thèse du doctorat portant sur la conception d'un programme de FOS après l'analyse de difficultés théoriques et pratiques, dans le cas de la Faculté d'Économie de l'Université Agostinho Neto en Angola. Même si dans ce travail, le besoin spécifique correspond au domaine de l'économie, il existe un rapport avec cette proposition que nous sommes en train de développer, puisque dans l'Université Agostinho Neto les professeurs de français n'avaient non plus un programme qui guidait l'enseignement et l'apprentissage de cette langue dans un contexte spécifique, en plus, les enseignants étaient dans un débat sur quel type de français enseigner, la plupart d'eux s'opposaient parce qu'ils pensaient au manque de matériels et aux supports didactiques de FOS sur le terrain à travailler.

Les résultats de cette recherche ont été favorables, selon Zolana (ibid), sept sur dix étudiants ont amélioré leur communication avec des francophones tant à l'oral qu'à l'écrit dans leur profession ; ils ont atteint la capacité d'interagir dans leurs cours avec des aptitudes qui relèvent de la compréhension et l'expression orale, par exemple, écouter aux autres, prendre la parole ; ils ont eu la capacité de comprendre des documents et des ouvrages dans le cadre de leur profession, finalement, ils ont été capables de rechercher de l'emploi.

En outre, un doctorant du Centre Universitaire de Souk-Ahras en Algérie, Amir Gahmia (2009), a rédigé un article sur la méthodologie d'élaboration d'un cours de FOS dans des établissements de la formation professionnelle : l'Institut National Spécialisé dans la Formation Professionnelle (INSFP) et le Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage (CFPA). Son premier cas, examiné en novembre 2008 au niveau de l'INSFP

demandait à l'institut professionnel de préparer des programmes de formation pour des fonctionnaires dans le domaine administratif et du tourisme (ibidem).

Notamment, ce cas a un lien étroit avec notre cas mais, ce qui marque une différence, c'est la compétence à développer parce que la demande n'avait pas été précise, c'est-à-dire, le type de compétence qu'elle voulait faire acquérir à son personnel à travers cette formation, alors, cela laissait supposer au concepteur qu'il était nécessaire de prévoir des activités didactiques diverses ciblant les quatre compétences.

Encore, Gahmia (2009), a conçu un programme pour assurer une formation en français spécialisé pour un semestre à un groupe de stagiaires de sexe féminin préparant un brevet de technicien supérieur en stylisme/modélisme. Dans ce cas, l'objectif était bien délimité puisqu'il s'agissait d'amener les stagiaires à pouvoir comprendre les textes de spécialité et de faire acquérir une compétence en compréhension écrite uniquement.

Cette conceptrice s'est rendu compte de l'importance de suivre les cinq étapes de l'élaboration d'un cours de langue de spécialité, dans la première étape, il faut analyser les besoins des étudiants ; deuxièmement, collecter les données, cette étape permet au concepteur de confirmer les informations et discours qui serviront pour la constitution du programme ; le traitement des données succède à la collecte ; finalement l'élaboration des activités pédagogiques, lesquelles favoriseront l'habileté dont les étudiants auront besoin de développer. Alors, cela nous permet de savoir que quoique notre proposition didactique ne répond pas à une formation FOS, à partir de la recherche de cet auteur, nous pouvons affirmer que nous pouvons suivre la procédure de ces cinq étapes pour arriver à la développer.

Le français dans l'Université privée au nord-est du Mexique

Les étudiants de la Licence en Hôtellerie et Restauration doivent suivre les cours de français de manière présentielle, du lundi au vendredi, une heure par jour : quatre jours de la

semaine dans la salle de classe et un jour dans le laboratoire (lequel n'a pas de logiciel spécialisé qui appuie l'apprentissage de la langue, les professeurs sont en charge de rechercher des exercices et activités sur l'internet qui correspondent aux sujets vus en classe).

Les méthodes que les étudiants et le professeur utilisent pour le niveau un, deux et trois de français c'est Écho A1, pour le niveau quatre et cinq la méthode Écho A2, des éditions CLE Internationale.

La justification

L'idée de concevoir une unité didactique de Français de Spécialité (FS) pour favoriser le développement de la production orale chez les étudiants de la Licence en Hôtellerie et Restauration de cette université, est née à partir d'un état de besoin identifié en 2016, lorsque, ces étudiants ont manifesté oralement leur intérêt à faire un stage en France (intérêt qui se voit reflété dans l'annexe no.1 Questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restauration).

Malgré l'intérêt des étudiants, dans le curriculum officiel de cette université, la langue française est introduite comme matière à enseigner en tant que langue étrangère, mais pas en tant que langue de spécialité, même si l'université offre les échanges et les stages avant mentionnés, en d'autres mots, dans un cours de FLE, les étudiants n'acquièrent pas les compétences, les savoirs et les savoir-faire nécessaires pour s'exprimer oralement en français par rapport à leur métier, alors, comment vont-ils agir dans un stage ou un échange académique ?

Pour cette raison, nous avons considéré que, proposer une unité didactique de FS est pertinente, la conception de cette proposition est remarquable parce qu'elle répond à une problématique actuelle à Monterrey, Nuevo León, nord-est du Mexique.

De plus, ce travail est si important puisque son implémentation permettra aux étudiants d'atteindre l'objectif d'être compétent en français, dans des situations réelles par rapport à leur contexte professionnel et cela permettra qu'ils aillent en échange académique ou qu'ils fassent des stages dans les hôtels avec lesquels l'Université a établi un partenariat.

Les questions de recherche

1. Quels sont les facteurs qui rendent difficile la production orale chez les étudiants hispanophones de français de spécialité : hôtellerie et restauration ?
2. Quels sont les savoir-faire en hôtellerie et la restauration dans lesquels les étudiants doivent agir par rapport à la production orale ?
3. Qu'est-ce que nous pouvons proposer pour améliorer la production orale chez les étudiants hispanophones de FS de hôtellerie et restauration ?

Les objectifs

L'objectif général : Concevoir une unité didactique de FS : hôtellerie et restauration, dans lequel on puisse trouver les activités et outils pédagogiques adéquats qui aident aux étudiants à devenir usagers capables de la langue française à l'oral.

1. Identifier les facteurs qui rendent difficile la production orale chez les étudiants hispanophones de FS: hôtellerie et restauration.
2. Classer des activités et proposer celles dans lesquelles les étudiants puissent mettre en œuvre les savoir-faire en hôtellerie et restauration par rapport à la production orale.
3. Concevoir une unité didactique de FS : hôtellerie et restauration, qui aide les étudiants à devenir usagers capables de la langue française à l'oral dans leur domaine.

Les hypothèses

1. L'identification des difficultés linguistiques des étudiants confirmera le type de formation convenable qui aidera aux étudiants à devenir usagers capables de s'exprimer oralement dans la langue française : le français de spécialité.
2. La classification des savoir-faire en l'hôtellerie et la restauration dans lesquels les étudiants doivent agir par rapport à la production orale, fournira aux étudiants les activités pertinentes qui pourront développer la production orale dans un contexte propre à leur domaine professionnel.
3. L'analyse des besoins réels des étudiants de français qui étudient l'hôtellerie et la restauration, permettra de concevoir une unité didactique avec les contenus contextualisés qui aideront à développer leur production orale.

CHAPITRE 2 : CADRE THÉORIQUE

Le présent chapitre vise à déterminer le cadre théorique de notre proposition didactique dans le cadre de FS : Hôtellerie et Restauration. Dans un premier temps, nous préciserons la définition d'un cours de français de spécialité, nous soulignerons les publics visés pour ce cours et le public des formateurs de FS, aussi leurs besoins spécifiques.

Ensuite, nous mettrons en lumière le rapport qu'il y a entre le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues avec le cours de FS, nous examinerons quels sont les habiletés et les compétences mises en pratique.

Dans la dernière section du chapitre suivant nous identifierons tout ce qui concerne à l'enseignement d'un cours de FS, dès l'origine jusqu'à la conception d'un programme.

Finally, we will analyze which approaches, pedagogical activities used in the development of oral expression, as well as their evaluation.

L'histoire des langues de spécialité

According to Mangiante and Parpette (2004) the term French of Speciality (FS) has been historically the first to designate methods intended for specific students of French in a professional or university perspective. These methods, like their name indicates, put the emphasis on a speciality (French medical, French legal, French agronomy, etc.) or on a branch of professional activity (tourism, hotel and restaurant, banking, business, etc.). This term is still used in the field of French as a Foreign Language (FLE), and it can seem convenient when the training proposed is effectively anchored in a speciality or a professional field.

Before, there was a confusion of several terms on this type of teaching, for this reason didacticists have broadened as much as possible the content of the notion FS by passing from the notion of language of speciality (associating specialized lexicon and typical grammatical structures, under the form of quasi-stylistic exercises) to the one that Mourlhon-Dallies (2008) calls: « specialized languages » (LSP).

But this appellation has finally become a victim of its own width. Mourlhon-Dallies affirms that: LSP poses in fact many problems because of the multiplicity of categories of languages grouped under this label. In fact, how to distinguish on the linguistic level the boundaries of professional domains sometimes very close: hotel and

restauration. D'autre part, elle ne précise pas ce qui, concrètement, permet de distinguer une langue dite « de spécialité » d'une langue dite « générale » ? (2008, p.27)

Enfin, l'appellation Langue de spécialité finit par être remise en cause par Bertrand et Schaffner (2008) :

« La langue de spécialité (LS) n'est pas une langue à part, elle dépend d'une langue naturelle, l'usage du français peut expliquer et transmettre les connaissances. Par conséquent, elle allie des connotations de niveaux standard, connues de tous, et des concepts ou notions plus techniques et scientifiques » (p.198). C'est-à-dire, une LS ne peut pas être séparée de la langue cible, elle doit être complétée par les termes propres du champ d'étude.

D'autre part Lerat (1995), préfère le terme « langue spécialisée » : Pour dire en français l'unicité de la langue et la particularité des univers de connaissances, « langue spécialisée » présente le même avantage : renvoyer au système linguistique pour l'expression et aux professions pour les savoirs » (p.12) . En d'autres mots, cet auteur préfère un nommer différemment la fusion entre la connaissance de la langue et tout ce qui entoure la spécificité de la langue par rapport aux métiers.

Auparavant il existait une confusion de plusieurs termes sur ce type d'enseignement, pour cette raison les didacticiens ont élargi au maximum le contenu de la notion FS en passant de la notion de langue de spécialité (associant lexique spécialisé et tournures grammaticales typiques, sous formes d'études quasi stylistiques) à celle que Mourlhon-Dallies (2008) appelle : « langues spécialisés » (LSP). Le tableau suivant fait référence aux différents termes de la langue de spécialité :

Appellation	Année d'apparition	Compétences visées	Public	Supports	Méthodologie didactique	Objectif prioritaire
Français sur Objectif (s) Spécifique(s) (FOS)	1980	Compétence de communication (souvent partielle) focalisée sur les besoins immédiats liés au métier exercé ou au poste occupé.	Professionnels	Documents authentiques ou semi-authentiques	Approche communicative basée sur l'analyse des situations de communication professionnelle et « pédagogie du projet ».	La communication : -parler avec -agir sur
Français de Spécialité (FS)	1990	Compétence de communication propre à un domaine de spécialité.	Publics en cours de spécialisation ou professionnels	Documents authentiques ou semi-authentiques	Approche communicative basée sur l'analyse du discours	La communication : -parler avec -agir sur
Français de la Communication Professionnelle/Français à visée professionnelle	2000	Compétence de communication et résolution des tâches professionnelles quelque soit le travail exercé.	Étudiants en voie de professionnalisation. Personnes de reconversion professionnelle	Documents authentiques ou semi-authentiques	Approche communicative et post-communicative	La communication et l'action: -parler avec -agir avec
Français Langue Professionnelle	2006	Compétences langagières subordonnées à la logique de la branche professionnelle et/ou le métier.	Personnes qui exercent leur travail entièrement en français	Documents authentiques	Approche post-communicative (avec les apports d'autres disciplines : sociologie, ethnographie, pragmatique, etc.)	La communication et l'action : -parler avec -agir avec

Français Langue d'Action Professionnell e	2008	Compétences permettant de travailler avec d'autres dans un milieu professionnel.	Uniquement public FLE ou FLS	Tâches (projet, scénario)	Perspective actionnelle	L'action : agir avec
---	------	---	------------------------------------	------------------------------	----------------------------	-------------------------

Tableau 1.2 L'évolution des idées didactiques relatives à l'enseignement du français à des fins professionnelles, Mourlhon-Dallies (2008).

Le français de spécialité (FS)

Le français de spécialité a vu le jour dans le cadre de la seconde guerre mondiale : le français militaire. L'objectif d'apprendre le français aux militaires c'était d'assurer une connaissance de la langue en donnant un bagage de plusieurs centaines de mots et d'expressions facilitant les rapports de la vie courante militaire.

Pour Mangiante et Parpette (2004), le Français de Spécialité (FS) propose des cours aux étudiants des différents métiers qui ne savent pas concrètement quel est leur objectif précis, alors un concepteur de FS doit faire la recherche sur les métiers dont le cours va s'agir pour anticiper les besoins des étudiants, par exemple, ceux qui étudient l'hôtellerie et la restauration peuvent travailler dans l'hôtel ou bien, dans le restaurant, alors, ils doivent savoir agir dans les deux lieux et dans différents postes, pour cela, le concepteur devra rechercher les savoir-faire des métiers issus de ce domaine.

C'est donc la finalité d'un cours FS qui anticipe une demande de cours de langue d'un domaine spécifique et dont l'objectif n'est pas précis où il faudra concevoir un programme d'enseignement de français à partir des besoins hypothétiques. Un aspect particulier de la conception de ce type de programme est l'utilisation de documents authentiques obtenus de

situations de communication spécialisées, dans le cas de cette proposition les documents seront issus de situations du domaine de l'hôtellerie, de la restauration, par rapport aux autres besoins et cas, les documents peuvent être issus du monde de l'aviation, de la santé, des affaires, etcétera.

Le terme français de spécialité (FS), lequel se distingue pour ne pas répondre à une demande sinon pour offrir un cours à un public potentiel, Carras et al. (2007) expliquent que c'est une proposition d'une formation à des publics établis, lorsqu'un centre de formation FLE propose, en plus de ces cours généraux, des cours de : français des affaires, français juridique, français du tourisme ou de français scientifique, dans le but de diversifier son offre de formation.

De manière très générale, Galisson et Coste (1976) expliquent que, le terme, les langues de spécialité, peut-être conçu comme une expression générique pour désigner les langues utilisées dans des situations de communication (orales ou écrites) qui impliquent la transmission d'une information relevant d'un champ d'expérience particulier.

Par ailleurs, Lehmann (1993), la formation linguistique spécialisée en relation avec le public qu'elle vise est définie : soit les apprenants étudient un domaine spécialisé, dans ce cas ils ont besoin de comprendre et de pouvoir s'exprimer en langue étrangère pour mener à bien leur formation. Pour affiner la description de la situation didactique, il est nécessaire de considérer le domaine d'activité des apprenants. Les objectifs de cette formation sont définis par les tâches que les apprenants doivent être en mesure d'effectuer à l'issue de, ou parallèlement à leur formation grâce à la langue apprise. Les contenus, quant à eux, ne peuvent se résumer juste à des listes de termes spécifiques.

Les langues de spécialité comportent une spécificité, cette dernière ne réside pas dans le lexique, ni dans la syntaxe, Richer (2008) affirme qu'elle est à chercher dans les genres de discours spécifiques suscités par chaque domaine professionnel et dans le lien étroit entre langage et action qu'impose le monde contemporain du travail. Les genres discursifs propres aux domaines de spécialité, les langues de spécialité possèdent une autre caractéristique importante : dans les domaines de spécialité, le langage est souvent intimement lié à l'action : paroles qui accompagnent l'activité comme dans le bâtiment et les travaux publics, parole comme activité, lorsque le travail est d'ordre langagier, c'est-à-dire lorsque les actes de langage y constituent les actes de base du travail.

Bertrand et Schaffner (2008) expliquent qu'une langue de spécialité ne doit pas être réduite à un lexique spécialisé ou terminologie, à un référentiel lexical ou grammatical abstrait, défini hors de contexte, et imposé aux enseignants concernés à des fins de certification professionnelle externe, à un dispositif d'apprentissage des langues vivantes utilisant exclusivement les technologies de l'information et la communication pour l'enseignement pour des contenus spécialisés.

Après avoir fait la lecture et la réflexion des points de vue et définitions des auteurs nous voulons mettre en lumière notre définition sur le français en tant que langue de spécialité : la langue naturelle dont on se sert pour rendre compte de connaissances particulières en utilisant des termes spécialisés, en rapport avec des concepts spécifiques, pour chaque domaine d'activité humaine, et à l'aide de ces termes, il est possible de rendre compte des connaissances des interlocuteurs dans toutes les situations de discours.

Les publics visés par le cours de FS

Le français de spécialité relèvera d'une démarche de projection de l'enseignant ou de l'institution d'enseignement, centres de langue, institut français, vers les besoins langagiers propres à la pratique d'une profession ou d'une activité spécialisée : enseigner le français commercial dans une filière économique, le français scientifique dans une université scientifique ou le français de tourisme dans une université de ce secteur relève de cette démarche tournée vers des professions liées à la pratique professionnelle des étudiants.

L'enseignement de FS

Enseigner le français en tant que langue de spécialité relève en définitive de deux aspects : si l'on s'en tient à une définition classique de la langue de spécialité, comme langue en cours dans la discipline ou dans le métier, alors la tâche est relativement aisée ; si l'on se rapproche de la notion de langue professionnelle, en envisageant l'exercice en français d'une profession donnée, alors l'entreprise est particulièrement ardue, surtout avec des étudiants qui ne sont pas encore complètement des professionnels et n'ont pas par définition une idée nette du dispositif de travail dans lequel ils vont s'insérer.

Challe (2002) a décomposé finement les paramètres intervenant dans l'enseignement d'une langue de spécialité en montrant : « l'importance du contexte social, culturel et disciplinaire ainsi que l'analyse des échanges (verbaux et non verbaux) tenus en situation de travail à l'enseignement des langues » (P.52).

Elle a été principalement utilisée pour désigner deux domaines de la linguistique appliquée : le premier se concentre sur les besoins dans l'éducation et la formation. Le deuxième est dédié à la recherche sur les variations linguistiques dans un domaine particulier.

L'approche d'enseignement

Selon Cuq et Gruca (2002), l'approche utilisée dans le cours de FS est la communicative basée sur l'analyse du discours. L'objectif principal de cette approche est apprendre à communiquer en langue étrangère, en s'appropriant d'une compétence de communication. L'approche communicative est née d'un croisement de facteurs politiques et de nouvelles théories de référence. Pour le premier point, l'élargissement de l'Europe : nouveaux besoins d'ordre linguistique, formation continue en langues, etc. Ainsi, en 1972, le Conseil de l'Europe réunit un groupe d'experts, d'une part, pour promouvoir la mobilité des populations et favoriser l'intégration européenne par l'apprentissage des langues, et d'autre part, pour inciter les adultes à apprendre les langues étrangères, mettant ainsi en valeur de nouveaux besoins sociaux et professionnels.

L'une des caractéristiques de cette approche est qu'elle dresse, pour chaque fonction langagière ou acte de parole, une série d'énoncés possibles qui couvrent l'ensemble des situations de communication dont les différents paramètres conditionnent la réalisation de tout message. L'autre caractéristique fondamentale réside dans la typologie des catégories de publics potentiels et des domaines sociaux d'activité langagière qu'il dresse et qu'il croise, faisant ainsi apparaître la notion besoin qui va conditionner tous les programmes de cette approche et offrir la possibilité d'une utilisation souhaitée des matériaux d'apprentissage (Cuq et Gruca, 2002).

Selon Moirand (1982), diverses analyses ont mis en valeur les différents éléments qui interviennent dans la compétence de communication. En règle générale, nous pouvons distinguer quatre composantes essentielles :

-Une composante linguistique, c'est-à-dire la connaissance des règles et des structures grammaticales, phonologiques, du vocabulaire, etc. Cette composante constitue une condition nécessaire, mais non suffisante pour pouvoir communiquer en langue étrangère.

-Une composante sociolinguistique qui renvoie à la connaissance des règles socioculturelles d'emploi de la langue et qui impose de savoir utiliser les formes linguistiques appropriées en fonction de la situation et de l'intention de communication.

-Une composante discursive qui assure la cohésion et la cohérence des différents types de discours en fonction des paramètres de la situation de communication dans laquelle ils s'insèrent.

-Une compétence stratégique constituée par la capacité d'utiliser des stratégies verbales et non verbales pour compenser les défaillances ou les « ratés » de la communication. Ces phénomènes de compensation peuvent s'exercer soit sur la compétence linguistique, soit sur la compétence sociolinguistique.

Savoir communiquer, donc, ne se réduit en aucun cas à la simple connaissance de la langue, mais implique d'une manière ou d'autre la connaissance des règles d'emploi de cette langue mises en valeur par les quatre composantes qui forment la compétence de communication.

Ces quatre composantes, qui mettent en valeur les conditions pragmatiques de l'usage de la langue, vont constituer le noyau dur de toutes les unités didactiques du matériel pédagogique : que ce soit pour l'oral ou pour l'écrit, on apprend à communiquer en apprenant à savoir adapter les énoncés linguistiques en fonction de la situation de communication (statut

social, âge, lieu d'échange, etc.) et en fonction de l'intention de la communication (donner des renseignements, accueillir dans la réception, conseiller au restaurant, etc.).

Un autre point fort que nous avons mentionné est la notion du besoin, Chancerel et Richerich (1977) ont trouvé que les méthodes d'enseignement de type généraliste ont mis en œuvre les besoins langagiers les plus objectifs et les plus généraux alors que le matériel complémentaire a pris plutôt en charge des besoins plus spécialisés en fonction d'un profil précédemment analysé ou ciblera davantage une des quatre habiletés qui conditionnent l'apprentissage d'une langue.

L'analyse des besoins et la flexibilité des matériaux d'apprentissage favorise le développement d'un matériel conçu pour un public précis et des matériaux complémentaires qui peuvent s'ajouter ou non à une méthode de base.

Pour toutes ces raisons, d'après Cuq et Gruca (2002), l'approche communicative va opter par les documents dits authentiques soient de compréhension orale, écrite, production orale ou écrite, aux documents fabriqués en fonction de critères linguistiques précis. S'ils ne sont pas directement pris dans la réalité culturelle, les supports d'apprentissage seront élaborés de manière qu'ils soient proches de l'authentique et des types d'échanges qui existent dans la réalité.

La centration de l'enseignement sur l'apprenant va modifier le rôle de l'enseignant qui doit plus favoriser les interactions entre les apprenants, leur fournir les divers moyens linguistiques nécessaires et leur proposer des situations de communication stimulantes.

Les activités dont nous nous servons par rapport au développement de la production orale, tels que les jeux de rôle, les canevas et les jeux de simulations, s'après Courtillon, J.

Raillard, S. (1982), mêlent des interactions qui se déroulent dans des situations authentiques qui favorisent l'usage implicite du français, c'est-à-dire, elles proposent une variation sur les diverses réalisations linguistiques possibles pour une même intention langagière et intègrent, par ses contraintes, l'acquisition des compétences socioculturelle et stratégique. L'appropriation des actes de parole doit être renforcée par un enseignant de la grammaire centrée sur la communication ou la construction du sens : la proposition d'une grammaire de l'oral qui prendra tout son sens avec la réflexion menée alors sur les simulations globales.

Le rôle de l'enseignant

L'enseignant a un rôle important dans le processus d'enseignement et d'apprentissage d'un étudiant, bien qu'un haut niveau linguistique semble donc caractériser le bon enseignant, pour Gaonac'h (2004) ce haut niveau ne suffit pas, il y a plein de caractéristiques qui définissent un bon professeur, l'une des caractéristiques, c'est la flexibilité, cela veut dire que, l'enseignant a la capacité de s'adapter aux changements par rapport à des apprenants déterminés et dans une situation donnée.

Dans les caractéristiques idéales d'un bon enseignant de français de spécialité, il existe une polémique sur des autres caractéristiques telles que : la connaissance du métier et la didactique de langues. Pour Hukin et Olsen (1984), le professeur de langue de spécialité doit devenir spécialiste de l'hôtellerie et la restauration à partir de l'analyse des discours utilisés dans le métier, ainsi que spécialiste de la langue française. Candlin (2006) appuie l'idée proposée par Hukin et Olsen, puisque cet auteur considère que tel combinaison serait alors un retour sur l'amélioration des pratiques existantes.

En cherchant du côté des solutions à cette polémique, Galian (2004), a proposé une option plus réaliste et pourtant acceptable pour les enseignants, celle d'un cours didactique et linguistique construit à base de l'enseignement de la langue spécialisée et une connaissance de base de l'hôtellerie et la restauration.

Alors, le formateur de français de spécialité doit se caractériser par une attitude positive envers le savoir professionnel respectif et une orientation minimale dans le domaine, traits qui lui permettront de poser des questions intelligentes qui constituent une partie essentielle de son activité en classe de langue spécialisée. Autrement dit, l'enseignant doit jouer le rôle d'un étudiant qui aime rechercher sur le domaine de spécialité, et tout ce qui le concerne, contrairement à devenir un spécialiste du métier (Mangiante et Richer, 2004).

Dans l'approche communicative, Pothier (2003), signale que le but ultime s'agit de permettre la communication et l'échange hors de la classe, le rôle de l'enseignant est donc de créer le besoin de communiquer chez l'apprenant. C'est à lui de lui donner envie de se raconter, l'encourager à observer, à dépasser l'explicite et à simplifier, c'est-à-dire, à donner son avis personnel sur un texte, une image, une phrase, des personnages, un événement d'actualité ; c'est le solliciter à prendre part, à faire preuve de sens critique, le pousser à des échanges, entre autres.

La conception d'un programme de FS

Tout d'abord, bien que l'objectif principal de cette recherche n'a pas été celui de concevoir un programme de FS, nous considérons important de savoir quels sont les aspects impliqués dans le processus d'élaboration. Les contenus des cours devront cibler la langue

de spécialité et les situations de communication du domaine spécialisé auquel se destinent les apprenants même si individuellement leurs besoins et leurs objectifs diffèrent.

Gaultier et Masselin (1973) notent l'importance « d'une étude attentive du public considéré et de ses besoins pour une détermination des objectifs, du contenu et des méthodes de l'enseignement qui devra être proposé » (p.83). Alors, pour un public donné, plusieurs facteurs sont à considérer, en tenant compte de leurs relations réciproques : cadre et conditions de l'apprentissage, catégories de publics, niveau de connaissances linguistiques et fondamentales, les objectifs visés doivent aussi être pondérés avec soin.

-Cadre et conditions de l'apprentissage : s'il s'agit d'enseigner la langue cible dans un pays où on l'emploie, si on l'enseigne dans le pays d'origine de l'étudiant, s'il s'agit d'un enseignement intégré dans lequel la langue étrangère doit servir à l'étude d'une ou de plusieurs autres disciplines, si l'étudiant, en dehors de classe, n'a aucun contact avec la langue qu'il apprend en vue d'échanges ultérieurs avec des locuteurs francophones, ou s'il doit simplement être capable de lire une documentation écrite en français, si les étudiants parlent la même langue maternelle, si le cours de spécialité s'intègre dans son curriculum scolaire ou universitaire, s'il s'agit d'un cours intensif du type pré-stage linguistique, par exemple.

-Catégories de publics : a-t-on affaire à des étudiants pour qui la langue cible constitue un moyen d'accès à la discipline qu'ils veulent étudier ? S'agit-il au contraire de spécialistes déjà formés pour qui cette langue représente la clef d'une documentation écrite concernant recherches en cours ou des innovations dans le domaine de leur spécialité ? de spécialistes

que des relations commerciales ou techniques avec des firmes françaises amènent à l'emploi de la langue ?

-Niveau de connaissances linguistiques et fondamentales : les étudiants auxquels on s'adresse ignorent-ils complètement la langue cible ? En ont-ils déjà une connaissance partielle et passive qu'il faut réactiver ? Ont-ils déjà une bonne connaissance de la langue fondamentale, et ne s'agit-il que de les familiariser avec la syntaxe et le lexique propres à leur spécialité ? D'autre part, à quel genre de « spécialistes » a-t-on affaire ? A-t-on en face de soi des étudiants de l'enseignement secondaire, général ou technique ? des étudiants d'université ? Ces derniers en sont-ils au stade de leur première année d'études ou affrontent-ils la rédaction d'un mémoire de fin d'études, d'une thèse ? S'adresse-t-on à des adultes déjà engagés dans l'exercice d'une activité professionnelle ? Quelle est leur qualification ? Quelle a été leur formation ?

- Les objectifs visés doivent aussi être pondérés avec soin. Ces objectifs tiennent pour une part à la spécialité concernée qui peut être assez large et n'utiliser que d'une langue d'une technicité limitée, ou qui peut au contraire être plus étroite et utiliser une langue, en particulier un lexique, beaucoup plus spécifiques.

Gaultier et Masselin (1973) pensent que « la prise en considération de ces différents facteurs aboutit en fait à la définition de modèles d'enseignement des langues de spécialité qui peuvent varier à l'extrême, et même à la limite s'opposer, par leurs objectifs, leur contenu et leur démarche » (p. 115).

Les activités pédagogiques de FS

Les contenus pédagogiques de ces cours de français de spécialité ont porté sur la maîtrise des écrits spécialisés, des discours oraux liés à la pratique professionnelle, sur la maîtrise du lexique de spécialité. Il existe de nombreux manuels (méthodes), qui sont également disponibles dans la plupart de spécialités.

L'une des caractéristiques de l'approche communicative se manifeste par un retour au sens, avec le débat bien connu autour du document authentique. Bailly (1998) définit le document authentique comme « un document brut de la culture-cible, conçu dans son cadre d'appartenance par un autochtone pour s'adresser à un / (d) autre (s) autochtones, chargé donc d'une finalité et d'une fonctionnalité pragmatiques directes ».

Le débat autour du document authentique a fait couler beaucoup d'encre. Les supports authentiques sont supposés être plus motivants, plus à même de susciter l'expression personnelle de l'apprenant. De plus, pour Quivy et Tardieu (1997), ce type de support est plus attirant et approprié à la réalité, cela permet à l'étudiant de réfléchir sur le contexte dans lequel il participera dans sa vie professionnelle. Ces documents ont en effet une dimension culturelle inhérente à leur nature, et malgré leur difficulté de compréhension accrue, ils permettent un réinvestissement expressif » en phase d'approfondissement d'une séquence pédagogique.

Cependant, Bailly (1995) nuance les mérites du document authentique qui, selon elle, a tendance à éveiller une dimension un peu « magique ». L'utilisation d'un document authentique ne signifie pas nécessairement une exploitation adaptée et pédagogiquement en phase avec les concepts didactiques actuels, Béguin et García (1995) affirment que pour

enseigner à communiquer en langue étrangère, c'est-à-dire une langue en contexte, en situation, il ne suffit pas d'avoir des documents authentiques.

D'autre part, Puren (2007) affirme que les formations doivent être en relation directe avec les besoins et les exigences du monde socio-professionnel, alors, nous pouvons conclure que d'une part les documents authentiques jouent un rôle important dans la formation d'un cours mais, au même temps, nous devons vérifier que ce type de documents soient appropriés au besoin linguistique des étudiants.

L'évaluation

Un référentiel sert à circonscrire un ensemble de compétences à développer chez l'étudiant pour la réalisation de tâches complexes inscrites à développer chez l'étudiant pour la réalisation de tâches complexes inscrites dans un parcours donné, Beacco (2016) définit le référentiel comme un instrument qui sert à élaborer, composer et ordonner les contenus à détailler dans des descriptifs de cours, il fournit des repères pour guider, mettre en place et évaluer une formation de façon ciblée et fonctionnelle » (p.12).

La Chambre de Commerce et d'Industrie de région Paris (CCIP) a conçu huit diplômes et certificats de langue française à visée professionnelle : français professionnel, des affaires (trois niveaux), juridique, du secrétariat, du tourisme, scientifique et technique. Ces examens pratiques testent la compétence de communication écrite et orale en français dans les principales situations de la vie professionnelle à des niveaux différents. Les examens comprennent deux catégories d'épreuves : les épreuves passées à l'écrit conçues et corrigées à Paris sous la responsabilité de la CCIP, les épreuves d'expression orale conçues, organisées et passées sous la responsabilité du centre d'examens local. Ils représentent un véritable atout

pour tous ceux qui se trouvent concernées par la communication professionnelle dans le monde francophone et international.

Les examens dont nous parlons sont les suivants : le certificat de français professionnel (CFP), le diplôme de français des affaires 1^{er} degré (DFA 1), le diplôme de français des affaires 2^e degré (DFA 2), le diplôme approfondi de français des affaires (DAFA), le certificat de français juridique (CFJ), le certificat de français du secrétariat (CFS), le certificat de français scientifique et technique (CFST) et le certificat de français du tourisme et de l'hôtellerie (CFTH).

Ce dernier, certifie une compétence fonctionnelle en français limitée aux situations relevant des domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Selon Noël-Jothy et Sampsonis (2006), il atteste que le candidat, placé en situation de travail, face à un interlocuteur francophone, est capable d'utiliser efficacement le français, à l'oral et à l'écrit. Il évalue les compétences linguistiques en s'appuyant sur des savoir-faire professionnels. Internationalement reconnu, cet examen permet aux candidats de valider leurs acquis linguistiques dans une perspective professionnelle et aux entreprises du secteur du tourisme et de l'hôtellerie de recruter du personnel apte à travailler en français.

Le site web de la CCIP montre les savoir-faire professionnels et langagiers à évaluer dans l'examen qu'il faut passer pour obtenir le CFTH. Selon le tableau suivant, ce sont les savoir-faire dont on parle :

Tourisme	Hôtellerie	Restauration
Demander des propositions de circuit touristique à un prestataire, organiser un circuit touristique auprès d'un prestataire, faire une réservation de voyage auprès d'un	Accueillir et installer le client dans sa chambre, expliquer les conditions de réservation ; faire, modifier ou annuler une	Accueillir et installer le client (individuel ou groupe) à la table, prendre la commande du/des client(s),

<p>prestataire, demander des propositions de séjour hôtelier auprès d'un prestataire, organiser un séjour hôtelier auprès d'un prestataire, faire une réservation hôtelière auprès d'un prestataire, répondre à une demande d'information d'un client, aider un client à choisir, acheter, réserver, modifier, annuler une réservation, des prestations, rédiger une lettre, un télex, une télécopie, en réponse à une situation donnée relevant du tourisme, concevoir et élaborer un court document d'information, de fidélisation ou de promotion de prestations touristiques, présenter et commenter un itinéraire de visite touristique, rédiger une fiche d'informations générales sur son pays, à l'usage des visiteurs étrangers.</p>	<p>réservation (individuel ou groupe), facturer, faire payer, régler (oralement) un litige mineur, rédiger une lettre, un télex, une télécopie, en réponse à une situation donnée relevant de l'hôtellerie, concevoir et élaborer un court document d'information, de fidélisation, ou de promotion de prestations hôtelières.</p>	<p>résoudre des litiges liés à la restauration, proposer des menus spéciaux ou personnalisés (groupes, forfaits, enfants, régimes alimentaires).</p>
---	--	--

Tableau 1.3 Tableau des savoir-faire professionnels et langagiers à évaluer d'après la CCIP (2016).

CHAPITRE 3 : DESIGN DE LA METHODOLOGIE

Le but de ce chapitre, c'est d'explicitier les choix méthodologiques utilisés dans cette recherche, et de présenter les étapes à suivre que nous avons préparé au cours de notre enquête, qui prétend identifier les points essentiels pour concevoir un programme de formation en français langue de spécialité en hôtellerie et restauration pour les neuf jeunes étudiants qui appartiennent à la licence par rapport au domaine avant mentionné dans l'Universidad del Valle de México.

La recherche-action

La recherche-action, qui est définie par Catroux (2002) comme un enchaînement qui a pour but de fournir à tous les participants de la scène éducative, soit des étudiants, des enseignants ou d'autres intervenants, des manières à améliorer leurs pratiques grâce à leurs expériences éclairées et nourries des savoirs théoriques en cours. Cependant, dans la deuxième étape, c'est nécessaire signaler que le plan d'action n'est pas complètement fait par nous, puisque Catroux (2002), affirme que les instruments à utiliser doivent être pris des instruments conçus et validés auparavant. Ces instruments peuvent être modifiés par rapport aux besoins de la recherche.

En raison de ce principe, nous avons exploré les études qui se sont rapportés avec notre sujet, et nous avons discerné que la recherche sur : « L'enseignement du français de l'hôtellerie et du tourisme dans les universités publiques kenyanes » d'Otieno (2015) a conçu une méthodologie utile à la nôtre.

Otieno (2015), s'est intéressée à faire un état des lieux de la situation actuelle de l'enseignement du français de l'hôtellerie et du tourisme (FHT) dans les universités kenyanes, deuxièmement, à définir le profil des apprenants de français de l'hôtellerie et du tourisme dans les universités publiques kenyanes, troisièmement, à identifier les besoins des apprenants du FHT dans les universités publiques kenyanes en matière de langue française, et finalement à proposer des modifications à l'enseignement du FHT dans les universités publiques kenyanes de sorte qu'il réponde mieux aux besoins repérés.

Cette étude a été descriptive, principalement Otieno (2015) a opté pour une méthode quantitative, celle de recueil des données par sondage, complétée par des méthodes qualitatives. Notamment, la méthode quantitative vise à mesurer de manière exacte les faits que nous sommes en train de mesurer (Muijis, 2014). En outre, la méthode qualitative, comprend les connaissances ou les expériences des participants dans la recherche à travers des instruments différents à ceux que nous utilisons dans la méthode quantitative (Marrais, 2004). Le processus particulier suivi est expliqué de manière détaillée plus loin dans ce chapitre.

La recherche-action constitue une forme de recherche participative où les rapports praticiens et chercheurs forment le cœur de la démarche. Les uns et les autres se réunissent

afin de résoudre ensemble un problème de pratique qui se pose, et de là, produire un savoir qui soit théorique, praxéologique ou expérientiel (Reason et Bradbury, 2006).

D'autre part, selon Hess (1989) propose comme définition de la recherche-action, un processus collectif entre les chercheurs et les participants avec l'objectif de produire sur les interactions des acteurs sociaux.

Par ailleurs, Portine (2002, p. 209) considère qu'il faut avoir un mélange entre une recherche qui permet d'identifier les situations pratiques, en classe, par exemple, que nous devons améliorer, au même temps, c'est nécessaire de mettre en œuvre ce qu'il faut améliorer pour faire des progrès.

Kemmis et MacTaget (1998) représentent le protocole de recherche-action comme une spirale composé de 5 cycles ou étapes : l'observation, la réflexion, le plan d'action, le plan mise en œuvre et l'analyse des effets. Étapes qui seront mieux définies expliqués plus tard (p.5)

Lewin (1946) a créé aussi cinq phases : l'identification du problème à travers l'observation, l'établissement d'un plan d'action, la mise en place du plan, la récolte de données, l'évaluation des effets de l'action.

Après avoir comparé les étapes qui proposent ces deux auteurs, nous avons décidé d'utiliser celles qui proposent Kemmis et MacTaget (1998), à cause de leur actualité, de leur organisation et efficacité. Ensuite, nous expliciterons chacune des étapes et nous mettrons en relation ce que nous ferons dans ce travail.

Étapes de la recherche-action selon Kemmis et MacTagget (1998)

1. L'observation : il s'agit de l'observation approfondie d'une pratique d'enseignement propre ou de quelqu'un d'autre.

Dans notre recherche nous avons identifié les problèmes que nous voudrions résoudre à partir d'une enquête appliquée aux étudiants d'UVM Campus Cumbres.

2. La réflexion : cette étape permet d'identifier un problème, lequel est en relation directe avec le changement désiré. Ce problème doit être quelque chose sur quoi un enseignant a la capacité d'agir.

Après avoir fait le sondage chez les étudiants avant mentionnés, nous identifierons le problème ainsi que la pertinence des changements à faire.

3. Le plan d'action : dans cette phase c'est nécessaire de se conformer à une méthode existante (quantitative) de recherche et présuppose l'utilisation d'outils rigoureux pour la collecte préalable de données. Puis, il convient d'examiner en détail les données au fur et à mesure de leur collecte.

Dès que nous obtenons les résultats de l'analyse de l'enquête, nous planifierons une méthodologie qui nous aide à relever les problèmes trouvés et aussi à proposer la solution la plus adéquate.

4. La mise en œuvre : une fois le plan établi, il faut apporter des actions correctives, qui aident à résoudre le problème identifié. Nous avons appliqué la méthodologie chez les étudiants.

5. L'analyse d'effets : à la fin de l'étape de l'action, vient le moment de l'évaluation, afin d'identifier des aspects qu'on peut améliorer dans un futur.

Finalement nous proposerons des modifications qui aident à mieux corriger les problèmes identifiés.

Participants

Notre public cible a été composé de six étudiants mexicains, qui sont nés à Monterrey, Nuevo León, Mexique, qui ont comme langue maternelle l'espagnol et sont futurs professionnels de l'hôtellerie et de la restauration, tous font partie d'un groupe de français comme langue étrangère de niveau A2, au sein de l'Universidad del Valle de México Campus Cumbres, qui se trouve au nord-est du Mexique.

Instrument no. 1 Questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restauration

D'abord, pour recueillir les données quantitatives nous avons utilisé l'instrument validé que nous avons déjà mentionné, mais, afin d'obtenir les informations nécessaires pour cette étude, nous l'avons modifié, donc, nous avons appliqué un questionnaire (Annexe 1) destiné aux étudiants qui était composé de soixante-quinze items, Il était divisé en quatre parties. La durée totale du questionnaire était d'entre cinq et dix minutes. La première partie contenait des questions fermées sur les informations générales, sur leur profil.

La deuxième partie du questionnaire posait des questions sur les connaissances précédentes de la langue française, les établissements où ils ont pris les cours de langue auparavant, afin de mettre en évidence le niveau de langue dans lequel ils devraient se situer. Aussi, nous avons voulu poser des questions sur l'ordre d'importance de leurs besoins d'apprentissage par rapport aux quatre paramètres déjà identifiés à travers de l'observation en classe : apprendre à communiquer oralement en français en situation professionnelle,

apprendre le vocabulaire relatif au domaine professionnel, apprendre à mieux prononcer le français, apprendre à communiquer oralement et par écrit en français en situation professionnelle ; nous avons posé la question sur la connaissance générale de savoir-faire dans un hôtel et un restaurant.

Dans la troisième partie, à partir du CECR (2001), nous avons voulu mesurer à partir de la perception des étudiants, leur compétence du langage dans les niveaux A1, A2 et B1 par rapport aux savoir-faire du référentiel de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la région Paris (CCIP), laquelle évalue et donne des diplômes et de certificats à ceux qui soient compétentes dans les savoir-faire demandés.

La dernière partie, était composée de questions sur leurs intérêts de faire un stage ou étudier dans un pays francophone, ainsi que leurs motivations pour développer une certaine habileté en langue française spécialisée dans leur métier. Il faut mettre en lumière que dans cette partie nous avons répété des questions afin de confirmer des réponses sollicitées dans les sections précédentes.

Les données quantitatives ont été recueillies par voie de enquêtes individuelles, faites sur le formulaire de Google Drive, par les neuf apprenants. Pour accéder à ce questionnaire, les étudiants devaient cliquer sur le lien <https://goo.gl/forms/CywQegX1ywLQvO1I2> et suivre les consignes pour le répondre. L'enquête dont nous parlons se trouve dans les annexes (Annexe 1).

Résultats du diagnostic du Questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restauration

À partir du questionnaire appliqué nous avons confirmé et découvert des informations qui nous semblent intéressantes pour bien concevoir notre proposition didactique, le questionnaire et les graphiques des résultats se trouvent dans les annexes (annexe no.1 Questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restauration ; annexe no. 2 Graphiques des résultats du questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restauration).

Tous les étudiants qui ont participé dans cette recherche proviennent de la même université (UVM Campus Cumbres), actuellement ils prennent le cours de français niveau 3 qui correspond à un niveau A2 d'accord au CECRL, tous sont originaires de Monterrey, Mexique, le 55.6% du groupe sont hommes et le 44.4% sont femmes, ce chiffre nous permet de penser aux différents postes par rapport à sa profession qui existent dans leur genre.

Par ailleurs, tous les étudiants avaient déjà pris un cours du français : le 66.7% avait pris leur cours pendant deux années, le 33.3% pendant plus de deux ans, ceux qui l'ont appris pendant deux ans l'ont fait à l'université mais ceux qui ont étudié plus de deux années, le 33.3% l'a étudié au lycée, l'autre 33.3% à l'école secondaire, et le 11.1% à l'école primaire.

Dans la troisième section de questions, dans laquelle nous tentons de savoir sur l'apprentissage du français chez les élèves, nous avons réalisé que la production orale est l'habileté la plus importante pour eux, ensuite c'est la compréhension orale, puis la production écrite et finalement la compréhension écrite. D'autre part, dans la question suivante nous avons constaté que les étudiants aimeraient améliorer leur production orale,

ensuite la compréhension orale, puis la production écrite et finalement la compréhension écrite. Cette partie nous permet de confirmer que pour les étudiants est important suivre sa préparation pour développer la production orale.

Selon leur profession, ils affirment que l'habileté linguistique qu'ils utilisent le plus est la production orale, ensuite la compréhension orale, après la compréhension écrite et finalement la production écrite. En plus, ils soutiennent que les types de documents dont ils ont besoin de rédiger sont plutôt de registres de la réservation d'un hôtel ; les documents qu'ils ont besoin de lire sont les menus et les cartes pour renseigner aux clients sur ce que le restaurant offrent ; le même pourcentage et le plus haut, cinq de neuf étudiants, pense qu'ils ont besoin d'écouter les appels téléphoniques de la part des clients et aussi aux clients qui veulent commander quelque chose au restaurant ; quant à la production orale, la majorité pense qu'ils ont besoin de parler pour accueillir les clients à l'hôtel et aussi pour conseiller aux clients sur les mariages des boissons et repas au restaurant.

Quant à la manière d'apprendre, la majorité préfère apprendre à travers le dialogue et l'écoute ; dans leur profession ils affirment qu'ils souhaitent améliorer son interaction orale et apprendre le vocabulaire qui correspond au domaine. Les étudiants peuvent travailler tout seuls, en couples, en équipes ou avec toute la classe mais ils préfèrent travailler en équipes.

Quant aux types d'activités à faire en classe, les étudiants préfèrent faire des dialogues par rapport à leur profession, puis apprendre des mots de leur domaine, ainsi qu'écouter des audios relationnés avec leur domaine.

Pour étudier le français de manière extracurriculaire, le 11.1% dispose de cinq heures ou plus par semaine, le 22.2% d'un à deux heures, tandis qu'un autre 22.2% ne dispose pas de

temps et le 44.4% dispose de deux à quatre heures, donc, les étudiants ont du temps pour réaliser des devoirs et activités qui leur aideront à suivre leur processus d'apprentissage.

Dans la dernière partie du questionnaire nous avons fait des questions qui nous aident à vérifier et confirmer des autres réponses, dans la première question de cette section on demande si pour eux c'est difficile soutenir des conversations dans leur contexte professionnel, le 100% des étudiants ont dit qu'ils sont totalement d'accord avec cela ; le 80% des étudiants n'ont pas l'intérêt d'étudier dans une université francophone ; sept de neuf étudiants sont motivés à apprendre le français en utilisant la technologie ; pour le 70% des étudiants c'est difficile comprendre des conversations propres à leur domaine, en français ; le 60% des élèves n'aime pas travailler tout seul, mais pour le 100% c'est motivant travailler en classe par équipes ; le 80% s'intéresse à apprendre le français à travers de jeux de rôles, à travers de vidéos et d'exercices de simulations dans les zones modèle d'hôtellerie et restauration.

Tous les étudiants se sont intéressés aux activités qui se passent au restaurant, mais huit de neuf étudiants s'intéressent aux activités qui se passent à l'hôtel, donc, si on considère ces activités on peut dire que les deux domaines sont importants et on ne peut pas donner plus d'importance à l'un qu'à l'autre.

En conclusion, tous les étudiants ont un niveau A1-A2 selon le CECRL, alors il faut qu'ils soient préparés pour le niveau A2, tous sont intéressés par faire un stage dans un hôtel dans un pays francophone. Pour eux l'habileté plus importante à développer et plus utilisée dans leur domaine professionnel c'est l'interaction orale, alors, nous allons délimiter notre proposition didactique à cette habileté linguistique ; ils ont besoin de produire oralement pour

accomplir des tâches professionnelles telles comme : accueillir les clients à l'hôtel et conseiller aux clients sur les mariages des boissons et repas au restaurant ; les types d'activité qui pourrait leur bénéficier, selon leur avis ce sont les jeux de rôle et les simulations ainsi que les vidéos qui ont rapport avec leur domaine, et pour cela nous profiterons la technologie.

Instrument no. 2 Épreuve orale du diagnostic

Après avoir vu les résultats de l'enquête, nous avons décidé d'utiliser comme deuxième instrument de diagnostic les deux activités de production orale, ce sont des épreuves de production orale tirés du Diplôme de Français Professionnel (DFP), Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2, de la Chambre de Commerce et Industrie de Paris Île-de-France (CCIP), trouvés dans le site web de Français des Affaires de la CCIP, afin d'assurer les besoins en termes de production orale à travers la pratique, même si nous avons déjà identifié leurs besoins à travers leur perception dans l'enquête précédente.

La première activité proposée par l'exemple d'épreuves du DFP s'agit d'une situation dans l'office de tourisme à Saint-Petersbourg, en Russie, l'étudiant joue le rôle de l'agent du tourisme qui doit accueillir à un touriste francophone qui souhaite avoir des informations sur la ville, alors, il doit le renseigner sur deux activités touristiques et indiquer leur location sur le plan de la ville, l'enseignante joue le rôle de la touriste. L'étudiant a dix minutes pour se préparer et dix minutes pour passer l'activité. L'exemple de l'épreuve fourni deux documents d'appui : le document no.1 c'est le plan de la ville et le document no. 2 ce sont des informations sur quatre lieux touristiques à proposer au touriste.

La deuxième activité proposée porte sur une situation dans le restaurant El Picaflor, l'étudiant joue le rôle du serveur et l'enseignante de la cliente. L'étudiant doit accueillir la

cliente, demander si elle a une réservation, présenter la formule déjeuner et recommander une entrée, un plat et un dessert. La formule déjeuner est fourni par l'exemple de l'épreuve. La durée de la préparation et de la passation dans cette situation est de cinq minutes chacune. L'exemple de l'épreuve et des documents fournis par les DFP est montré dans les annexes.

Résultats du diagnostic de l'épreuve orale

Nous présentons les transcriptions des deux activités qui composent l'épreuve, premièrement les six transcriptions de l'activité no. 1, finalement les transcriptions de l'activité no. 2. Les fautes trouvées nous les avons surlignées pour les identifier plus facilement. Pour distinguer les deux interlocuteurs nous avons écrit un P pour représenter la Professeur et un É pour chaque étudiant. Chacune des transcriptions des étudiants se trouve dans les annexes.

Pour mesurer les résultats des épreuves nous avons utilisé la grille d'évaluation en production orale du DELF A2, montré ci-dessous :

Lexique (étendue et maîtrise) Peut utiliser un répertoire limité mais adéquat pour gérer des situations courantes de la vie quotidienne.	0	0.5	1	1.5	2	2,5	3		
Morphosyntaxe Peut utiliser des structures et des formes grammaticales simples. Le sens général reste clair malgré la présence systématique d'erreurs élémentaires.	0	0.5	1	1.5	2	2,5	3	3,5	4
Phonétique, prosodie, fluidité Peut s'exprimer de façon suffisamment claire pour être compris dans la plupart des cas.	0	0.5	1	1,5	2	2,5	3		

Tableau 1.3 Grille d'évaluation de la production orale

Nous avons trouvé que les étudiants ont des difficultés pour agir oralement, principalement dans deux aspects : le lexique et les formes ou structures grammaticales, pour cette raison nous avons décidé de prendre seulement cette partie de la grille d'évaluation du DELF, dans laquelle nous pouvons nous focaliser sur ces aspects, et en plus, nous avons voulu profiter l'occasion pour encourager la bonne prononciation.

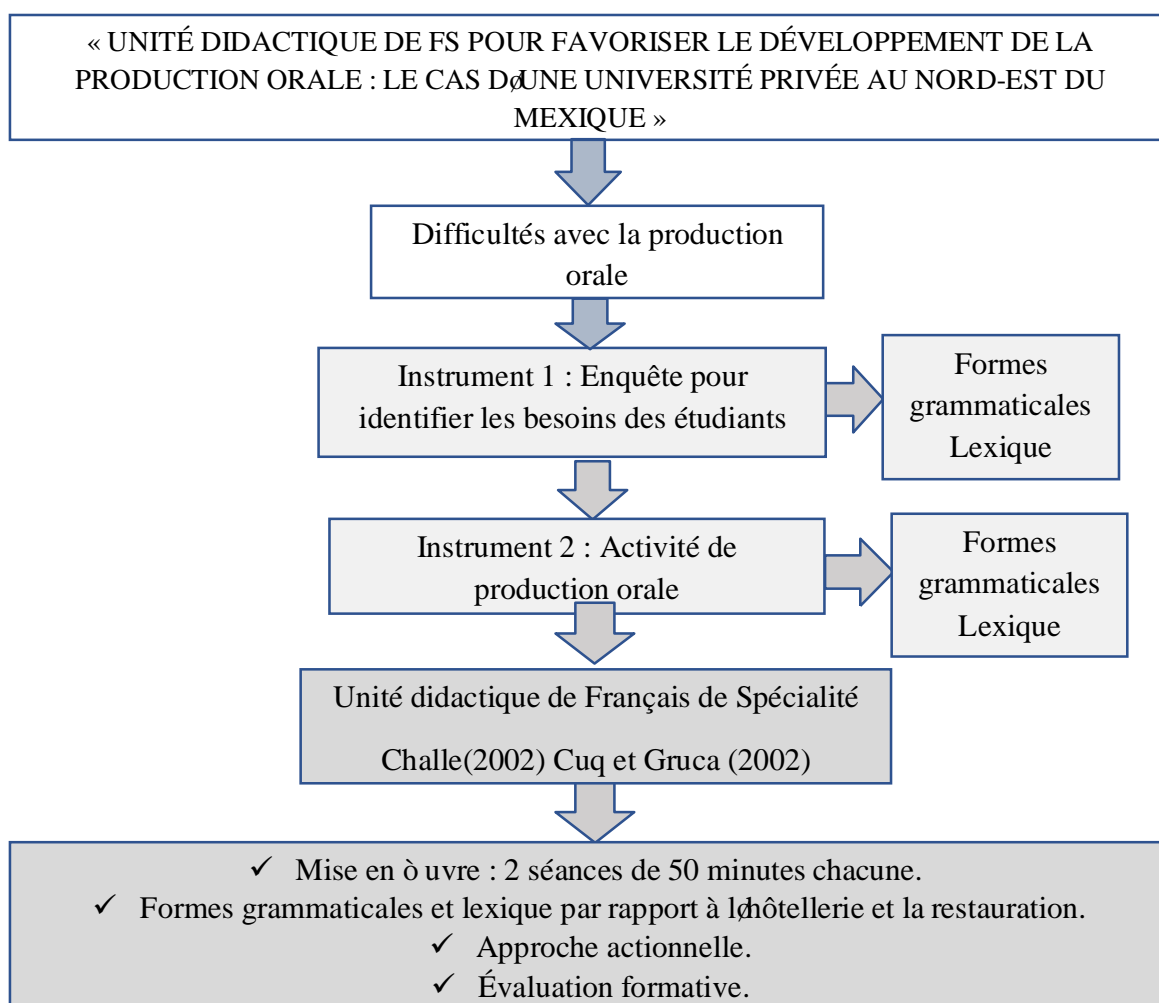
Par ailleurs, ce qui rend difficile l'interaction orale c'est le manque de lexique, ils utilisent leur langue maternelle ou l'anglais pour compléter les phrases qu'ils veulent exprimer, ou bien, ils expriment en français qu'ils ne savent pas comment dire en français ; d'autre part, ils ont des problèmes qui rendent incompréhensible ce qu'ils veulent communiquer au niveau morphosyntaxique, plus spécifiquement, pour conjuguer de manière correcte les verbes ainsi qu'utiliser les articles définis, indéfinis et contractés. Il a des autres problèmes, par rapport à la fluidité et la phonétique, lesquels ne sont pas si graves comme les autres, alors, même si on corrigera au fur et à mesure de l'application de la proposition, on ne se concentrera pas sur ce sujet.

En résumé, pour concevoir cette unité didactique, nous avons suivi le processus illustré ci-dessous. À travers l'observation, nous avons identifié que les étudiants, dont on a parlé tout au long du travail, ont des difficultés pour s'exprimer de manière orale, alors, nous avons appliqué un instrument qui évaluait plutôt la perception des étudiants quant à leurs besoins et manques. Dans les deux instruments nous avons trouvé comme résultat le manque de lexique propre à leur contexte professionnel, ainsi que des problèmes morphosyntaxiques par rapport aux formes grammaticales correctes pour construire des énoncés.

À partir de l'analyse de ces résultats, nous avons voulu proposer une unité didactique de FS en Hôtellerie et Restauration, nous avons mis en œuvre deux séances pédagogiques de cinquante minutes chacune, dans lesquelles on privilégie les formes grammaticales et le lexique par rapport à l'hôtellerie et la restauration, en utilisant l'approche actionnelle et en évaluant de manière formative. La théorie recommande d'utiliser l'approche communicative mais les besoins des étudiants répondent plutôt à ce qui caractérise l'approche actionnelle, c'est-à-dire, à devenir un acteur social, un usager actif, participatif, dynamique physiquement

et mentalement, un usager qui transforme les compétences en les faisant intérioriser, selon Saydi (2015), le fait que l'apprenant agisse corporellement, physiquement et utilise la langue pour atteindre un objectif, le rend plus apte à retenir le langage.

Le schéma suivant montre la démarche suivie qui nous a permis de conclure quel type de proposition didactique est l'apprécié :



Dans le chapitre suivant, nous expliciterons quels ont été chacune des étapes pour élaborer la proposition, quelles sont les parties dans lesquelles est composé et les fiches pédagogiques des deux séances appliquées.

CHAPITRE 4 : PROPOSITION DIDACTIQUE

Après avoir analysé les résultats de ce questionnaire nous pouvons nous centrer sur trois points clés pour concevoir cette proposition didactique : l'habileté linguistique à développer, les activités qui aideront aux étudiants à l'enrichir, les outils pédagogiques dont nous allons nous servir pour bien les appliquer. Ces trois points clés ont relation avec les questions de recherche que nous nous sommes posés.

Cependant, c'est nécessaire expliquer qu'il n'existe pas de planification didactique pour le cadre du cours de français de spécialité du niveau A2, selon les objectifs préconçus nous élaborerons un plan général pédagogique avec des activités pertinentes aux résultats analysés.

Méthodologie de correction

Selon Odile (2002), le formateur de français de spécialité doit reconnaître, si possible, le mode de cheminement rationnel du spécialiste pour pouvoir l'adopter dans sa formation.

Ensuite, il cherchera à lui faire travailler le matériau langagier en proposant une tâche pour associer le travail avec la langue, le sens de la cohérence avec le domaine. Ainsi, Odile (2002, p. 136) affirme que donner des instructions dans le cadre d'un projet, avec l'objectif de favoriser la langue, au profit du sens, permet de passer à ce que les étudiants et à ce qu'ils voudront devenir.

Partant de ce fait, nous considérons qu'il faut concevoir de séances qui comportent des activités qui favorisent l'interaction orale dans le cadre du cours de FS : hôtellerie et restauration

Objectifs de la proposition didactique

Objectif général

L'objectif général consiste à développer une unité didactique qui permet aux étudiants de l'hôtellerie et la restauration de s'exprimer oralement à travers les séances de français de spécialité propres à leur contexte professionnel.

Objectif spécifique de la proposition didactique

L'objectif spécifique de la proposition didactique est de fournir aux étudiants d'une unité didactique composé par cinq séances qui contient des activités, outils et évaluations pédagogiques pour améliorer leur production orale, spécifiquement quant à la formation de dialogues, c'est-à-dire, par rapport à l'interaction avec le client ou les employés, à l'hôtel ou bien au restaurant, et l'enrichissement du lexique propre à leur métier.

Contenus de la proposition didactique

La proposition didactique, présentée ci-dessous, en format d'une unité didactique composé par cinq séances. Cependant, à cause du manque d'un programme de FS, nous avons décidé de faire un syllabus, qui nous permettra de mieux organiser les contenus à enseigner. D'autre part, ce plan pédagogique a été conçu avec les six unités didactiques prévues pour le semestre, il faut mentionner que nous avons pris les premières deux séquences.

FRANÇAIS DE SPÉCIALITÉ EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION

SYLLABUS

Public visé : 6 étudiants d'une Université au nord-est du Mexique

Durée du cours: 1 semestre, 5 heures par semaine, une heure par jour

Niveau de langue : A2

Objectif général : Le cours de français de spécialité en hôtellerie et tourisme permettra aux apprenants de s'exprimer dans les situations propres à leur vie professionnelle.

Unités Didactiques	Séquences	Objectifs de la séquence
1 Contact	1.1 Salutations	Prendre contact/ Se présenter/Présenter son métier
	1.2 L'hôtel	Présenter un hôtel/Décrire les principales caractéristiques d'un hôtel
	1.3 Les métiers	Expliquer les savoir-faire des métiers en hôtellerie et restauration
2 Réservations	2.1 Réserver une chambre	Enregistrer une réservation par téléphone, par internet ou en personne/Remplir une fiche de

		réserveation/Répondre aux questions des clients
	2.2 Réserver une table	Prendre note de la réserveation d'une table/Informer sur les horaires du restaurant
	2.3 Confirmation d'une réserveation dans l'hôtel	Détailler les prestations offertes par l'hôtel
	2.4 Modification ou Annulation d'une réserveation	S'excuser avec le client/Justifier une annulation réserveation
3 Accueil de la clientèle	3.1 Consignes principales	Accueillir le client ou un groupe de clients/Prendre en charge le client ou le groupe de clients/Parler avec le responsable du groupe/Distribuer les chambres et les bagages/Prendre congé
	3.2 Installation	Accompagner un client dans sa chambre/Décrire l'équipement de la chambre/S'assurer que le client est satisfait des prestations offertes
	3.3 Messages d'accueil	Connaître les produits d'accueil/Comprendre et donner des messages d'accueil
	3.4 Accueil au restaurant	Prendre en charge le client : installer le client à la table/Présenter la carte
	3.5 Service au téléphone	Accueillir au téléphone : se présenter/Faire patienter/Demander le nom/Prendre note d'un message/Répondre aux questions du client/Prendre congé

4 Services de l'hôtel	4.1 Équipements de l'hôtel	Informé le client sur les services et équipements de l'hôtel/Renseigner le client sur les services et équipements hors de service
	4.2 Commande à l'étage	Accueillir au téléphone pour prendre note d'une commande
	4.3 Spectacles et loisirs	Informé sur les curiosités locales/Indiquer le chemin
	4.4 Service à l'étage	Caractériser les tâches professionnelles des métiers de gouvernante et de femme de chambre/Répondre aux demandes des clients de l'étage
	4.5 Les plats	Décrire un plat/nommer les différents caractéristiques d'aliments
	4.6 Recommandations	Aider le client à choisir un plat/S'enquérir des goûts du client/Donner des conseils/Prendre note la commande
	4.5 Prestation sur mesure	Proposer une prestation sur mesure
5 Litiges	5.1 Requêtes au restaurant	Comprendre les requêtes des clients pendant leur repas et y répondre/Savoir dresser une table
	5.2 Réclamations au restaurant	Comprendre les réclamations des clients/S'excuser/Envisager une réparation/Savoir comment le comportement à adopter face à un client mécontent

	5.3 Dysfonctionnements à l'hôtel	Faire face à des dysfonctionnements (surréservation, chambre pas prête, délogement) /S'excuser/Proposer une répartition
6 Départ	6.1 Départ du client	S'assurer d'un client/Faciliter les démarches d'un client/Rappeler le client de ses obligations
	6.2 La facture	S'assurer de la prise en compte de toutes les prestations/Présenter la note au client et répondre à ses demandes de précisions/Informé sur les moyens de paiement

Tableau 1.4 Syllabus Français de Spécialité en Hôtellerie et Restauration, Mariana González (2018)

Description des contenus de la proposition didactique

La proposition didactique a été divisée en trois parties : unités didactiques, séquences et objectifs de la séquence. Une unité didactique est définie par Robert (2008, p. 202) comme : « une période d'enseignement d'une durée variable faisant partie d'un projet d'apprentissage et au cours de laquelle est dispensé un nombre fini d'exercices et d'activités soumis à évaluation », par rapport à cette définition, notre proposition didactique a six unités didactiques à travailler à cause de la durée du semestre (six mois), mais il y a des unités qui devront être développées dans une période plus courte qu'autres.

L'unité didactique intègre une partie de ses objectifs (traduits en notions et actes de parole, en contenus grammatical, lexical, interculturel), illustre la théorie linguistique choisie, dans ce cas-là, l'approche actionnelle met en œuvre les options méthodologiques et

pédagogiques qui découlent de cette théorie : la centration sur l'apprenant, l'acquisition d'une compétence d'action et communication.

D'après Dessus (2000), la séquence didactique, appelée aussi séquence d'apprentissage, ou encore séquence pédagogique, est un ensemble de connaissances ou de savoir-faire structuré par l'enseignant, en vue de contribuer à l'atteinte d'un objectif pédagogique. La séquence est constituée de séances, au nombre variable, réparties dans le temps.

Les objectifs de la séquence sont composés par les actes de parole qu'on attend que les étudiants atteignent. Selon Robert (2008), le terme acte de parole est une traduction de l'anglais *speech act*, notion proposée dans les années 1960 par le philosophe anglais J.L. Austin, puis reprise et développée par l'américain J. R. Searle, dans laquelle ils ont démontré que, quand un sujet parle, il fabrique un énoncé traduisant une intention, et que sa parole produit une réaction, par exemple, le verbe « demander », c'est un acte de parole puisque le sujet a besoin du langage pour agir, tout comme « répondre, refuser, accepter » etcétera.

Chacune des séances qui compose la séquence, doit permettre à l'étudiant d'atteindre les objectifs intermédiaires définis, sachant que l'ensemble des objectifs intermédiaires doit permettre à l'apprenant d'atteindre l'objectif général. Verdier(2011) explique que, chaque séance doit avoir des objectifs clairs et peu nombreux. Ils sont à atteindre au travers de compétences à apprécier, de capacités à faire acquérir et d'attitudes à inciter à avoir lors du déroulé de celle-ci. Toute séance doit aussi permettre une évaluation formative (questionnement oral, QCM ...) pour vérifier si les capacités sont acquises au travers des connaissances à dérouler.

En d'autres mots, à la fin de chaque séance, une évaluation formative doit être réalisée. C'est une évaluation entièrement intégrée à l'apprentissage, centrée sur l'élève, elle mesure les résultats en fonction des objectifs intermédiaires, elle permet à l'enseignant de réguler son enseignement et à l'apprenant de gérer son apprentissage.

La séance se définit par rapport au temps, à une durée, on aura plusieurs étapes à l'intérieur de chaque séance, dans le cas de cette proposition, la séance se définit par rapport à l'horaire de l'Université : 50 minutes. Les activités dans les séances peuvent être faites de manière collective, individuelle, en binômes, par équipes.

Pour bien organiser chacune des séances et pour suivre le format demandé par l'Université nous avons utilisé le format appelé « Format du plan de leçon journalier », montré ci-dessous :

FORMAT DU PLAN DE LEÇON JOURNALIER



NOM DE L'ENSEIGNANT:		NIVEAU:		SEMAINE / LEÇON:	
OBJECTIF PRINCIPAL:				LIVRE:	
OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES:				UNITÉ:	
CONNAISSANCES PRÉALABLES:		PROBLÈMES ANTICIPÉS:		SOLUTIONS ANTICIPÉS:	
				COMPÉTENCES:	
ÉTAPE	DÉROULEMENT	MODALITÉ DE TRAVAIL	TEMPS	MATÉRIELS	RESSOURCES
1. MISE EN SITUATION					
2. OBJECTIVATION					
3. EXPÉRIMENTATION					
4. REINVESTISSEMENT					
ÉVALUATION FORMATIVE:					
ACTIVITÉS DE PROLONGEMENT POSSIBLE:					

Le format du plan de leçon journalier est composé par différentes parties :

1. Le nom du format : Format Du Plan De Leçon Journalier donné par l'Université.

2. Le logo du réseau international auquel appartient l'Université.: LAUREAT International Universities.

3. Nom de l'enseignant, qui est en charge de donner le cours.

4. Niveau de langue correspondant au semestre en cours.

5. Semaine de cours et nombre de la leçon, ou bien, de la séance.

6. Objectif principal qui fait partie de l'unité didactique et les objectifs intermédiaires, qui composent la séance à faire et qui aideront à atteindre l'objectif principal de l'unité.

7. Les connaissances préalables : les connaissances des étudiants apprises dans les cours ou les cours précédents.

8. Problèmes anticipés : la prévision des problèmes au niveau linguistique, comportementale, technologique, etcétera.

9. Solutions anticipés : les solutions aux problèmes anticipés.

10. Étapes : les étapes d'enseignement de chaque séance.

Mise en situation : cette étape, l'enseignante introduit le sujet dont elle parlera, elle utilise différentes stratégies pour attirer aux étudiants dans le contexte de la séance à travailler.

Objectivation : dans cette étape, l'enseignante explique de manière concrète l'objectif de la séance.

Expérimentation : c'est une étape qui permet aux étudiants de mettre en pratique ce qu'il a appris.

Réinvestissement : la OCDE (2008) explique que, dans cette étape rend possible la correction des fautes des étudiants et l'éclaircissement des questions sur le sujet appris.

Évaluation formative : selon la OCDE (2008), développe les compétences du savoir apprendre, elle a certaines principes fondamentaux, tels que, l'instauration d'une culture de classe qui encourage l'interaction et l'utilisation d'outils d'évaluation, l'utilisation de méthodes d'enseignement variées pour répondre aux besoins diversifiés des élèves, le recours à des méthodes diversifiées pour évaluer les acquis des élèves.

Activités de prolongement possible :

11. Déroulement : le développement de chaque étape d'enseignement.
12. Modalité de travail : la manière dont l'enseignante travaillera avec les étudiants (de manière individuelle, en binômes, collective)
13. Temps : ce sont les minutes consacrées à chacune des étapes d'enseignement.
14. Matériels : ce sont les outils pédagogiques et physiques qui aideront à développer les activités en classe, par exemple, l'ordinateur, le projecteur, etc.
15. Ressources : ce sont les lieux où l'on peut trouver des informations pratiques pour la classe, des images, des vidéos, par exemple, sur internet.

Pour cette proposition didactique, nous avons élaboré dix fiches pédagogiques, mais comme nous l'avions déjà mentionné, nous avons mis en œuvre les premières deux, à cause du manque de temps. Les fiches pédagogiques de chacune des séances ont été mises dans les annexes (annexe no. 5 Fiches pédagogiques de l'unité didactique mise en œuvre).

Résultats de la proposition didactique

Après avoir mis en œuvre les deux séances didactiques afin de développer la production orale chez les étudiants, nous avons obtenu comme résultat l'amélioration des actes de parole propres à leur contexte en utilisant le lexique pertinent. Ensuite, nous présenterons les transcriptions des étudiants de l'évaluation de la première séance, dans laquelle, ils devaient se présenter comme des travailleurs d'un hôtel, en s'exprimer

Dans la deuxième séance, pour leur évaluer, on leur a demandé de choisir un des hôtels proposés par la méthode « Hôtellerie-restauration.com » (2013) pour le présenter. Il faut mentionner que le livre « Hôtellerie-restauration.com » (2013) les a fournis des caractéristiques de l'hôtel, c'est-à-dire, le nom de l'hôtel, la catégorie, les équipements, les informations d'ouverture, la localisation, mais, ils ont formulé leur propre discours.

Au fur et à mesure de l'avance des séances, les étudiants ont amélioré chacun des aspects que nous avons voulu maîtriser chez eux, donc, pour finir, nous sommes revenus aux épreuves de la CCIP appliquées dans le diagnostic, afin de voir reflété les résultats de la mise en œuvre des dix séances pédagogiques. Nous avons donné à chaque étudiant les transcriptions de leur diagnostic afin de leur demander de s'autoévaluer et corriger leurs fautes et erreurs avec tout ce qui ont appris. Ci-après, dans les annexes, nous avons mis les transcriptions corrigées par les étudiants où l'on peut observer qu'ils ont principalement utilisé du lexique plus propre à leur contexte, ils ont corrigé les formes grammaticales en utilisant aussi des phrases pour améliorer l'aspect pragmatique : la politesse dans les actes de parole.

CHAPITRE 5 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Tout au long de cette recherche, nous avons essayé de donner une résolution à la problématique identifiée dans le contexte professionnel des jeunes universitaires de l'hôtellerie et restauration. Comme nous l'avons mentionné dans des chapitres précédents, mais progressivement nous avons découvert que la problématique allait au-delà de ce que nous avons imaginé, à cause de leurs besoins et du cadre du cours.

Au fur et à mesure de l'avance de cette recherche, nous avons eu l'opportunité de répondre aux questions qui nous nous sommes posés au début, premièrement, nous voulions identifier les aspects qui rendaient difficile la production orale chez les étudiants

hispanophones de français de spécialité : hôtellerie et restauration, grâce aux deux premières parties de l'instrument no.1, nous avons pu découvrir, à travers la perception, que ces aspects étaient le manque du lexique par rapport au domaine étudié et les formes grammaticales, ensuite nous avons appliqué un deuxième instrument pour confirmer les résultats du premier instrument, les résultats ont été pareils.

Après, nous nous sommes questionnés sur, quels sont les savoir-faire en l'hôtellerie et la restauration dans lesquels les étudiants doivent agir par rapport à la production orale, pour cela, nous avons cherché un référentiel qui nous aidait à poser les questions pertinentes aux élèves sur ce sujet, nous avons utilisé le référentiel du Diplôme de Français Professionnel (DFP), Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2, de la Chambre de Commerce et Industrie de Paris Île-de-France (CCIP), alors nous avons construit les questions sur les différentes habiletés linguistiques, et nous les avons mises dans le premier instrument. Nous avons obtenu comme résultat que l'habileté linguistique qu'ils utilisent le plus est la production orale, ensuite la compréhension orale, après la compréhension écrite et finalement la production écrite.

En plus, ils soutiennent que les types de documents qu'ils ont besoin de rédiger sont plutôt de registres de la réservation d'un hôtel ; les documents qu'ils ont besoin de lire sont les menus et les cartes pour renseigner aux clients sur ce que le restaurant offrent ; ils pensent qu'ils ont besoin d'écouter les appels téléphoniques de la part des clients et aussi aux clients qui veulent commander quelque chose au restaurant ; quant à la production orale, la majorité pense qu'ils ont besoin de parler pour accueillir les clients à l'hôtel et aussi pour conseiller aux clients au restaurant.

Grâce à l'ensemble de résultats des deux instruments nous avons pu arriver à répondre à notre dernière question de recherche : Qu'est-ce que nous pouvons proposer pour améliorer la production orale chez les étudiants hispanophones de FS de l'hôtellerie et restauration ? Particulièrement, nous avons pris en compte, la troisième partie du premier instrument, où nous demandons aux étudiants quelle est la meilleure manière d'apprendre, par exemple, en équipe, en binômes, avec quelles ressources ils apprennent mieux, etcétera. À partir de ces données, nous avons décidé de faire une unité didactique en utilisant l'approche actionnelle, afin que les étudiants puissent devenir acteurs sociaux dans les situations réelles par rapport à leurs métiers.

En guise de conclusion, nous pensons que nous avons atteint les objectifs de cette proposition : identifier les aspects qui rendent difficile la production orale chez les étudiants hispanophones de français de spécialité: hôtellerie et restauration, à travers les instrument diagnostic appliqués ; nous avons examiné et proposé des activités dans lesquelles les étudiants et le professeur puissent s'appuyer en utilisant le français dans un contexte propre à leur domaine professionnel et qui aident à développer la production orale en utilisant comme point de départ les besoins linguistiques des étudiants et la méthode hôtellerie-restauration.com conçue par Corbeau et al. (2013); et finalement nous avons élaboré une unité didactique du FS : hôtellerie et restauration, à travers le syllabus dans laquelle on peut trouver les activités et outils pédagogiques adéquats qui aident aux étudiants à devenir usagers capables de la langue française à l'oral, en les évaluant de manière formative.

Malgré l'avance que nous avons observé chez les étudiants, nous voudrions dans l'avenir mettre en œuvre toutes les unités didactiques afin de savoir les résultats de son application pendant un semestre.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Bailly, D. (1998). *Les mots de la didactique des langues, le cas de l'anglais*. Gap : Ophrys.

Beacco, Jean-Claude. (2016). *Guide de l'expertise des formations de français*. Paris :
Éditions des archives contemporaines.

Bencini V. et al., (2016), *En cuisine et en salle : français professionnel*. Paris, France :
CLE International.

Berlanga, L., (2010), "*Enseñar lengua francesa de especialidad: ¿qué pasa con la tercera lengua? Apuntes y propuestas en cuanto al francés de Turismo y de Traducción*". La Clé des Langues (Lyon: ENS LYON/DGESCO). ISSN 2107-7029. Mis à jour le 1 avril 2010. Consulté le 2 octobre 2017 Url: <http://cle.ens-lyon.fr/actes/ensenar-lengua-francesa-de-especialidad-que-pasa-con-la-tercera-lengua-apuntes-y-propuestas-en-cuanto-al-frances-de-turismo-y-de-traduccion-91786.kjsp>

Bertrand, O. et Schaffner, I. (2008). *Le français de spécialité : Enjeux culturels et linguistiques*. Palaiseau, France : Les éditions de l'École Polytechnique.

Cabré M. (1998). *Terminologie : théorie, méthodes et applications*. Ottawa, Canada :
Presse Universitaire d'Ottawa.

Carras et al. (2007). *Le Français sur objectifs spécifiques et la classe de langue*. Paris :
CLE International.

Catroux, M. (2002). *La recherche-action : un autre regard sur nos pratiques pédagogiques (2e partie)* Vol. XXI N° 3 Récupéré de : <https://apliut.revues.org/4276#tocto1n4>

Challe, O. (2002). *Enseigner le français de spécialité*. Paris : Economica.

- Chancerel, J.-L. et Richterich, R. (1977). *L'identification des besoins des adultes apprenant une langue étrangère*. Paris : Conseil de l'Europe.
- Conseil de l'Europe, Conseil de la Coopération Culturelle, Comité de l'Éducation, Division des Langues Vivantes. (2001) *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer*. Paris : Didier. Récupéré de http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_fr.pdf
- Corbeau, S., Dubois, C., Penfornis, J.-L. et Semichon, L. (2006). *Hôtellerie-restauration.com*. Paris, France : CLE Internationale.
- Cuq, J.-P. (2004). *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, Paris, France : CLE International.
- Cuq, J.-P. et Gruca, I. (2002). *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- DeMarrais, K. (2004). *Qualitative interview studies: Learning through experience*. In K. deMarrais & S. Lapan (éd.), *Foundations for research: Methods of inquiry in education and the social sciences*. London: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Dessus, P. (2000). « La planification des séquences d'enseignement, objet de description ou de prescription ? », *Revue Française de Pédagogie*, no 133, p. 101-116.
- Dubois, J. (2001). *Dictionnaire de linguistique*. Paris : Larousse.
- Gahmia, A. (2009). *Méthodologie de élaboration d'un cours de français sur objectifs spécifiques (F.O.S.) dans des établissements de la formation professionnelle*. *Synergies Algérie*, 8, 45-52. Récupéré de <http://gerflint.fr/Base/Algerie8/amir.pdf>
- Galisson R. et Coste D. (1976). *Dictionnaire de didactique des langues*. Paris : Hachette.

- Gaonac'h, D. (2004). *Théories de l'apprentissage et acquisition d'une langue étrangère*. Paris : Didier.
- Gaultier, M-T. et Masselin, J. (1973). *L'enseignement des langues de spécialité à des étudiants étrangers*. *Revue Langue Française* no.17. Récupéré de : http://www.persee.fr/doc/AsPDF/1fr_0023-8368_1973_num_17_1_5624.pdf
- Girardet, J. et Pécheur, J. (2012). *Écho A1 : méthode de français*. Paris, France : CLE Internationale.
- Girardet, J. et Pécheur, J. (2013). *Écho A2 : méthode de français*. Paris, France : CLE Internationale.
- Gladys O. (2015). *L'enseignement du français de l'hôtellerie et du tourisme dans les universités publiques kenyanes*. *Linguistique*. Université Sorbonne Paris Cité. Récupéré de : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01508558>
- Haramboure, F. et al. (2013). *Les langues de spécialité en Europe*. Les cahiers de l'Apiliut no. 32 pp. 7. Paris, France.
- Hess, R. (1989), « *Recherche-action et formation, le travail de terrain* », : *Pratiques de formation/Analyses*, n°18, en ligne : <http://www.ufr8.univparis8.fr/pfa/18presentation.html>
- Holtzer, G.(2004). *Du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques* ». *Le français dans le monde*, recherches et applications : Français sur objectifs spécifiques : de la langue aux métiers. Paris, France
- Kermen, S. (2013). *L'enseignement du français à des sportifs professionnels : comment*

- adapter les contenus et les méthodes pédagogiques aux contraintes des rugbymen professionnels ?* (mémoire de maîtresse, Université Stendhal à Grenoble, France).
Récupéré de l'archive HAL : dumas-00847013 <http://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00847013>
- Lehmann, D. (1993). *Objectifs spécifiques en langue étrangère*. Paris : Hachette.
- Lerat, P. (1995). *Les langues spécialisées*. Paris : Presses universitaires de France.
- Mangiante, J. M. et Parpette, C. (2004). *Le Français sur objectif spécifique, de l'analyse à l'élaboration d'un cours*. Paris, France : Hachette FLE.
- Mangiante, J-M et Richer, J-J. (2004). *Le FOS aujourd'hui : quel périmètre et quelle influence en didactique des langues*. Revue Points Communs : recherche en didactique des langues sur objectif (s) spécifique (s) no. 1.
- Moirand, S. (1982). *Enseigner à communiquer en langue étrangère*. Paris : Hachette.
- Mourlhon-Dallies, F. (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris : Didier.
- Muijs, D. (2004). *Doing quantitative research in education with SPSS*. London: SAGE publications.
- Noël-Jothy, F., Sampsonis, B. (2006). *Certifications et outils d'évaluation en FLE*. Paris, France: Hachette FLE.
- Otieno, G. (2015) . *L'enseignement du français de l'hôtellerie et du tourisme dans les universités publiques kenyanes*. Université Sorbonne, Paris. Récupéré de l'archive HAL Id: tel-01508558 <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01508558>

- Portine, H., (2002), *Analyse de la thèse de J. Rézeau*, ALSIC, vol. 5, n° 2, décembre 2002, pp. 259-268.
- Pothier (2003). *Multimédias, dispositifs d'apprentissage et acquisition des langues*. Gap : Ophrys. Collection « AEM ». Récupéré de : <https://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00275185/document>
- Puren, C. (1988). *Histoire des méthodologies de l'enseignement des langues*. Paris : CLE International.
- Puren, C. (1994). *La didactique des langues étrangères à la croisée des méthodes. Essai sur l'ecclétisme*. Paris : Didier.
- Qotb, H. (2009) *Vers une didactique du français sur Objectifs Spécifiques médié par Internet*, Paris, France : Publibook.
- Quivy, M. et Tardieu, C. (1997). *Glossaire de didactique de l'anglais*. Paris : Ellipses.
- Reason, P. et Bradbury, H. (2006). *Introduction : Inquiry and participation in search of a world worthy of human aspiration*. Dans P. Reason et H. Bradbury (dir.), *Handbook of action research* (p. 1-14). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Richer, Jean-Jacques. (2008). *Le français sur objectifs spécifiques (F.O.S.) : une didactique spécialisée ?* Chine : Synergies no. 3 p. 15-30.
- Robert, J-P. (2008). *Dictionnaire pratique de didactique du FLE*. 2^{ème} Éd. Ophrys : Paris.
- Savoie-Zajc, L. (2001). *La recherche-action en éducation : ses cadres épistémologiques, sa pertinence, ses limites*. Dans M. Anadon et M. L'Hostie (dir.), *Nouvelles dynamiques de recherche en éducation*, p. 15-49. Ste-Foy, QC : Presses de l'Université Laval.

Saydi, T. (2015). L'approche actionnelle et ses particularités en comparaison avec l'approche communicative. Synergies, Turquie no. 8 p. 13-28.

Verdier, Y. (2011). Construire des séances pédagogiques équilibrées au sein d'une séquence. Consulté en février 2018 : https://www.ac-paris.fr/portail/jcms/p1_291718/-construire-des-seances-pedagogiques-equilibrees-au-sein-d-une-sequence

Zolana, A. (2013). *Concevoir un programme de Français sur Objectifs Spécifiques. Difficultés théoriques et pratiques : le cas de la faculté d'économie de l'université Agostinho Neto* (thèse de doctorat, Université Agostinho Neto à Luanda, Angola).
Récupéré de : <file:///C:/Users/Admin/Downloads/FOS%20these.pdf>

Sitographie

Site de la Chambre de Commerce de l'Industrie région Paris présentant le descriptif détaillé de diplômes de français professionnel par niveau.

<http://www.centredelanguefrancaise.paris/tests-diplomes/diplomes-francais-professionnel-dfp/tourisme-hotellerie-restauration/> .Récupéré en avril 2017

Site du Français des Affaires de la Chambre de Commerce de l'Industrie région Paris présentant les examens de français professionnel. Récupéré en février 2018.

<https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/outils-preparation-dfp/>

ANNEXES

Annexe no. 1

Cuestionario destinado a los futuros profesionales de la hotelería y la restauración

El cuestionario presente sirve de soporte para nuestra investigación llevada a cabo en el marco de la enseñanza de la lengua francesa de especialidad. Este instrumento pretende catalogar las necesidades lingüísticas de los futuros profesionales de la hotelería y la restauración. La información obtenida en este cuestionario será totalmente confidencial.

Te agradecemos de antemano tu colaboración respondiendo honestamente a cada una de las preguntas.

I. Información general

1. Edad: _____

2. Sexo:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Masculino Femenino

3. Ciudad y país de origen: _____

4. Universidad de procedencia: _____

5. Nivel de francés que cursas actualmente:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Nivel 1 (A1)

_____ Nivel 2 (A1-A2)

_____ Nivel 3 (A2)

_____ Nivel 4 (B1)

_____ Nivel 5 (B1)

II. Conocimientos previos del francés

Marca con una solamente **una respuesta**.

6. Antes de tomar este curso de francés, ¿Estudiaste este idioma?

_____ Sí

_____ No

7. Si la respuesta anterior fue "Sí" ¿Cuánto tiempo estudiaste el francés?

_____ 3 meses

_____ 6 meses

_____ 1 año

_____ 2 años

_____ Más de 2 años

8. ¿En qué tipo de institución escolar estudiaste el francés? Marca con una solamente

las respuestas que convengan.

_____ La escuela primaria

_____ La escuela secundaria

_____ La preparatoria

_____ La universidad

_____ La alianza francesa

_____ Un Centro de Idiomas

Otra: _____

III. Aprendizaje del francés como lengua de especialidad

9. Clasifica la importancia de las habilidades que te gustaría desarrollar en la lengua francesa en tu profesión: el número 1 es la menos importante, el número 4 es la más importante.

Habilidad a desarrollar en la lengua francesa en tu profesión	Número (1 es la menos importante, 4 es la más importante)
Comprensión escrita	
Comprensión oral	
Producción escrita	
Producción oral	

10. ¿Por qué aprendes el francés? Marca con una solamente **una respuesta**.

_____ Para hacer un intercambio académico a una universidad francófona.

___ Para hacer las prácticas profesionales en un hotel francófono.

11-14. ¿Qué te gustaría mejorar en este idioma?

Marca con una solamente **una respuesta**.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11. La escritura				
12. La lectura				
13. La escucha				
14. El habla				

15-18. En tu profesión, utilizas las siguientes habilidades:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15. La escritura				
16. La lectura				
17. La escucha				
18. El habla				

19-22. En tu profesión, los tipos de documentos que necesitas redactar son:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19. Las comandas en la sala del restaurante				
20. Los registros de la reservación de un hotel				
21. Los promocionales para las propuestas turísticas				
22. Los correos para responder las reclamaciones de los clientes				

23-26. En tu profesión, los tipos de documentos que necesitas leer son:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23. Los comentarios de los clientes en el sitio web del hotel para transmitirlos al servicio concernido				
24. Las recetas para elaborar				

platos para los clientes				
25. Los menús y las cartas para informar a los clientes sobre los servicios que presta el restaurante				
26. Los correos sobre la confirmación o cancelación de servicios que presta el hotel				

27-30. En tu profesión, necesitas escuchar:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
27. Lo que un cliente ordena en el restaurante				
28. Las indicaciones del chef de cocina				
29. Las indicaciones del (de la) amo (a) de llaves del hotel				
30. Las llamadas telefónicas de				

parte de los clientes del hotel				
---------------------------------	--	--	--	--

31-34 En tu profesión necesitas hablar para:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
31. Dar la bienvenida a los clientes en el hotel				
32. Informar a los clientes las prestaciones que brinda el hotel				
33. Dar las indicaciones en la cocina del restaurante				
34. Aconsejar a los clientes un maridaje de una bebida con un platillo				

35-39. ¿De qué manera prefieres aprender?

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
35. A través de la lectura				

36. A través de la escritura				
37. A través del diálogo				
38. A través de la escucha				

39-45. En tu profesión, necesitas mejorar en francés:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
39. La gramática				
40. El vocabulario				
41. La pronunciación				
42. La interacción oral a través de la escucha				
43. La expresión escrita				
44. La comprensión auditiva				
45. La comprensión escrita				

46-49. En clase de francés, prefieres trabajar:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
46. Solo				
47. En parejas				
48. En equipo				
49. Con toda la clase				

50-54. En clase, prefieres:

Marca con una solamente **una respuesta**.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
50. Leer textos relacionados con tu profesión				
51. Aprender nuevas palabras relacionadas con tu profesión				
52. Hacer diálogos relacionados con tu profesión				
53. Escuchar audios relacionados				

con tu profesión				
54. Practicar la pronunciación de palabras relacionadas con tu profesión				

55. Menciona la cantidad de horas por semana que dispones para estudiar el francés de manera extracurricular. Marca con una solamente **una respuesta**.

0 horas

1-2 horas

2-4 horas

5 horas o más

IV. Intereses

Elige la casilla adecuada, de acuerdo a tu relación con la lengua francesa

Marca con una solamente **una respuesta**.

	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
56. Me resulta fácil sostener conversaciones en francés en mi profesión				
57. Me gustaría tomar clases				

sobre mi profesión en una universidad francófona				
58. Me motiva aprender francés usando la tecnología				
59. Me resulta fácil escuchar conversaciones en francés				
60. Me agrada mucho trabajar solo(a) en clase				
61. Me gustaría hacer una estancia en un país francófono para practicar mi profesión antes de graduarme				
62. Me es útil leer en mi profesión				
63. Me interesan las actividades que se llevan a cabo en la hotelería				
64. Me interesan las actividades que se llevan a cabo en los restaurantes				
65. Me gustaría aprender más				

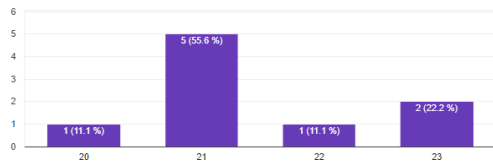
palabras acerca de mi profesión				
66. Me es útil hablar en francés en mi profesión				
67. Me resulta motivante trabajar en equipo con mis compañeros en clase				
68. Me motiva practicar la pronunciación en clase				
69. Me es útil escribir en mi profesión				
70. Me resulta útil saber escuchar el francés en mi profesión				
71. Me motiva aprender francés de mi profesión a través de presentaciones visuales (como powerpoint, prezy, etc.)				
72. Me es útil aprender francés de mi profesión a través de vídeos				
73. Me interesa aprender				

francés de mi profesión a través de õjeux de rôlesö				
74. Me resulta útil aprender francés de mi profesión a través de ejercicios en línea.				
75. Me es útil aprender francés de mi profesión haciendo ejercicios de simulación en las áreas modelo de hospitalidad.				

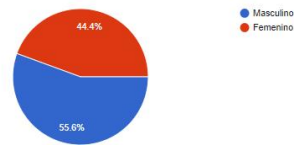
Annexe no.2

Graphiques des résultats du questionnaire destiné aux futurs professionnels de l'hôtellerie et la restauration.

1. Edad
9 respuestas



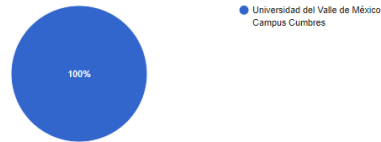
2. Sexo
9 respuestas



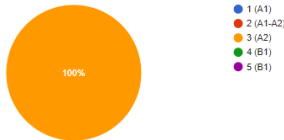
3. Ciudad y país de origen
9 respuestas



4. Universidad de procedencia
9 respuestas



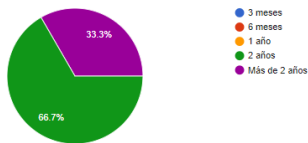
5. Nivel de francés que cursas actualmente
9 respuestas



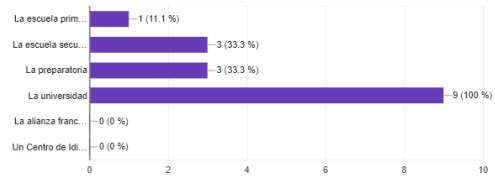
6. Antes de tomar este curso de francés, ¿Estudiaste este idioma?
9 respuestas



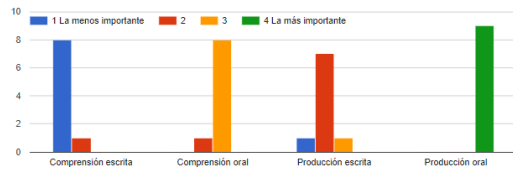
7. Si la respuesta anterior fue "Sí" ¿Cuánto tiempo estudiaste el francés?
9 respuestas



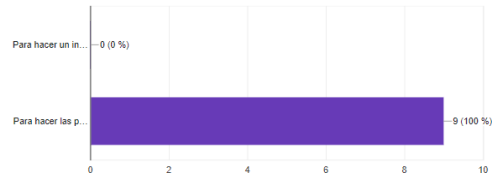
8. ¿En qué tipo de institución escolar estudiaste el francés?
9 respuestas



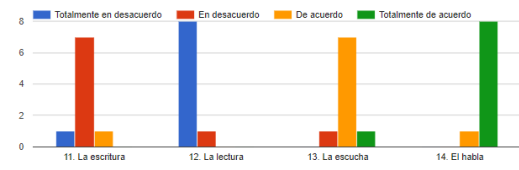
9. Clasifica la importancia de las habilidades que te gustaría desarrollar en la lengua francesa en tu profesión: el número 1 es la menos importante-el número 4 es la más importante



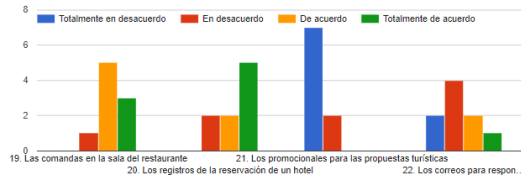
10. ¿Por qué aprendes el francés?
9 respuestas



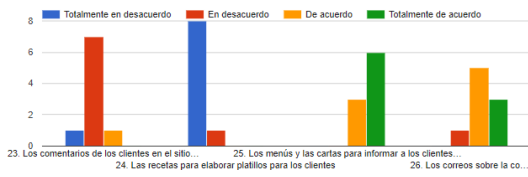
¿Qué te gustaría mejorar en este idioma?



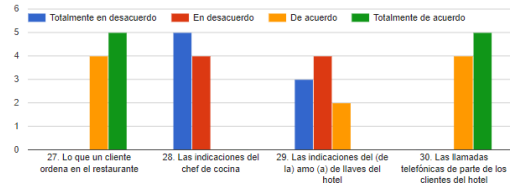
En tu profesión, los tipos de documentos que necesitas redactar son:



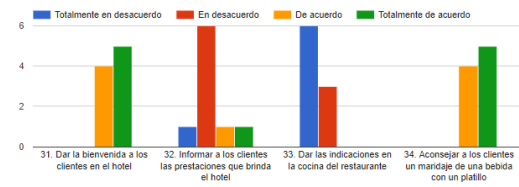
En tu profesión, los tipos de documentos que necesitas leer son:



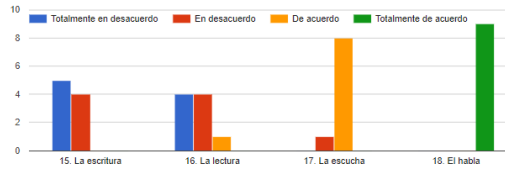
En tu profesión, necesitas escuchar:



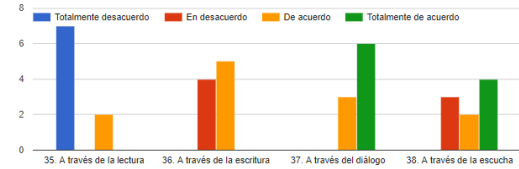
En tu profesión necesitas hablar para:



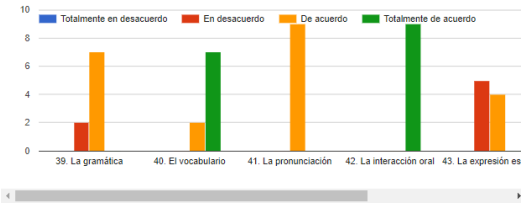
En tu profesión, utilizas las siguientes habilidades:



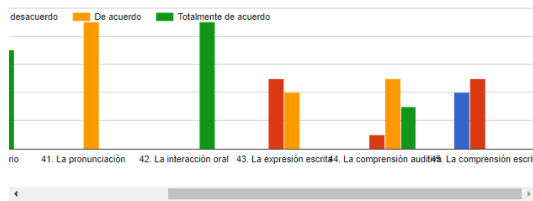
¿De qué manera prefieres aprender?



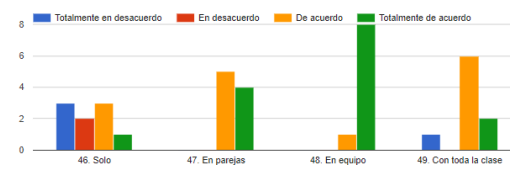
En tu profesión, necesitas mejorar en francés:



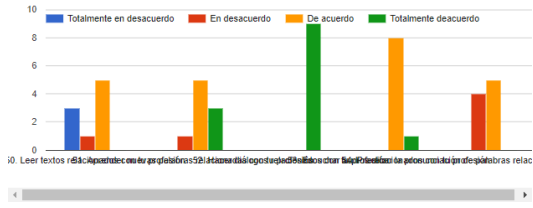
En tu profesión, necesitas mejorar en francés:



En clase de francés, prefieres trabajar:

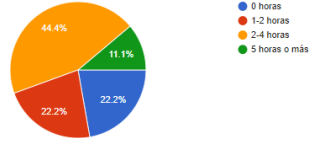


En clase, prefieres:

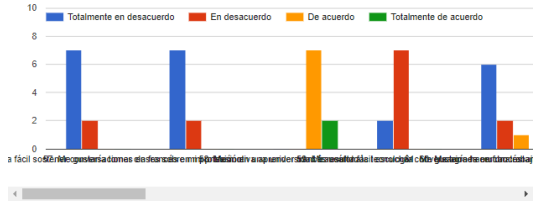


55. Menciona la cantidad de horas por semana que dispones para estudiar el francés de manera extracurricular

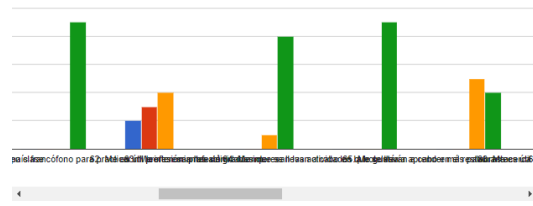
9 respuestas



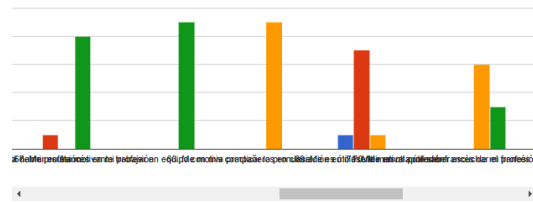
Elige la casilla adecuada, de acuerdo a tu relación con la lengua francesa



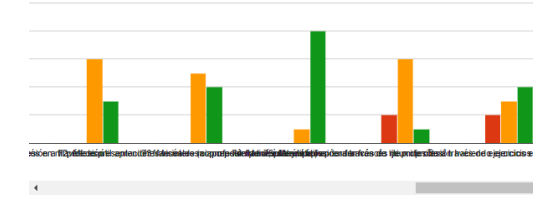
Elige la casilla adecuada, de acuerdo a tu relación con la lengua francesa



Elige la casilla adecuada, de acuerdo a tu relación con la lengua francesa



Elige la casilla adecuada, de acuerdo a tu relación con la lengua francesa



Annexe no.3 Épreuves orales

Exemple d'épreuves DFP
Tourisme-Hôtellerie-Restaurant A2
Interagir à l'oral

ACTIVITÉ 1

Préparation : 10 minutes [recommandé]
Passation : 10 minutes

Situation :

Vous travaillez dans un office de tourisme à Saint-Petersbourg, en Russie.
Un touriste francophone souhaite avoir des informations sur la ville.

Tâche :

Vous devez :

- accueillir le voyageur ;
- le renseigner sur deux activités touristiques ;
- indiquer leur localisation sur le plan de la ville.

L'examineur-trice joue le rôle du/de la touriste.

diplômes de
français
professionnel
BUSINESS FRENCH
DIPLOMAS

Exemple d'épreuves DFP
Tourisme-Hôtellerie-Restaurant A2
Interagir à l'oral

DOCUMENT 1

1 Musée de l'artillerie
2 Cathédrale Saint-Isaac
3 Cathédrale de Kazan
4 Jardin d'été
● Vous êtes ici

DOCUMENT 2

<p>MUSEE MILITAIRE DE L'ARTILLERIE 1</p> <p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • collection d'armes et d'artillerie lourde • expositions temporaires • boutique de modèles d'armes et de soldats miniatures <p>Prix : 300 roubles Horaires : 11h-18h. Mercredi+ dimanche</p> 	<p>CATHEdraLE SAINT-SAAC 2</p> <p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bâtie par l'architecte français Auguste Montferrand (19^{ème} siècle) • A été la plus grande cathédrale de la Russie pendant longtemps • Reconnaisable à ses dômes dorés <p>Horaires : 11h-19h (fermé le mercredi)</p> 
<p>CATHEdraLE DE KAZAN 3</p>  <p>Descriptif :</p> <p>Construction : Andreï Voronikhine (1801-1811) Modèle : Basilique Saint-Pierre de Rome Monument de la victoire des Russes dans la guerre de 1812 contre Napoléon</p> <p>Périodes d'ouverture : 8h30-19h Prix : entrée libre</p>	<p>JARDIN D'ETE 4</p> <p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le plus ancien de Saint-Petersbourg • résidence d'été de Pierre le Grand • créée en 1704 sur le site de l'ancien domaine suédois  <p>Prix : 10 roubles Accès : Métro Nevsky Prospekt Horaires : Mai → octobre : 10h-22h Novembre → avril : 10-18h</p>

ACTIVITÉ 2

Préparation : 5 minutes [recommandé]
Passation : 5 minutes

Situation :

Vous êtes serveur-se dans le restaurant *El Picafior*.

Tâche :

Vous devez :

- accueillir le/la client-e ;
- demander s'il y a une réservation ;
- présenter la formule déjeuner ;
- recommander une entrée, un plat et un dessert.

L'examineur-trice joue le rôle du/de la client-e.

FORMULE DÉJEUNER

EL PICAFLOR

Formule déjeuner

Entrée + plat 20€

Plat + dessert 22€

Entrée + plat + dessert 30€

Les entrées

Causa rellena

Terrine de pommes de terre farcies légèrement épicée

ou

Choritos a la chalaca

Moules garnies aux oignons, tomates et maïs, citron vert

ou

Ceviche

Poisson mariné au jus de citron vert, oignons et patates douces

Les plats

Aji de gallina

Emincés de poulet, sauce au fromage, accompagnés de riz.

ou

Lechon al horno

Cochon de lait cuit au four, pommes de terre et salade

ou

Cubierto de camarones

Beignets de crevettes, sauce au piment rouge, tomates, oignons

Les desserts

Arroz con leche

Riz au lait et compote de maïs

ou

Delicias de lucuma

Crème de quinoa et mousse de Lucuma au chocolat

Annexe no.4 Transcriptions des épreuves orales

Activité no. 1

Étudiant 1

P : Bonjour !

É1 : Bonjour Madame, bienvenue à, à l'office du tourisme de Saint-Petersbourg, comment est-ce que je peux vous aider ?

P : Euh, je voudrais savoir sur les activités touristiques.

É1 : Oui, bien sûr, on a le, le musée militaire de l'artillerie et aussi on a le jardin d'été que c'est très intéressant.

P : D'accord, euh, est-ce que vous pouvez me renseigner sur le jardin d'été.

É1 : Oui, bien sûr, c'est le plus ancien de Saint-Petersbourg et c'est un résidence d'été de Pierre le Grand et elle était créée en 1704 et sur le site de l'ancien domaine suédo, suédois.

P : D'accord, et comment est-ce que j'arrive ?

É1 : Ah, vous avez que prendre, vous avez que prendre, la rue, la quai du palais et après descendre à droite et juste en face, vous pouvez trouver le jardin d'été.

P : D'accord, merci beaucoup, euh, est-ce que je peux prendre le bus pour arriver ?

É1 : Euh, non, vous avez que prendre le métro et dans le station Nevsky Prospekt.

P : D'accord, quels sont les horaires ?

É1 : Ah, on ouvre, il s'ouvre à dix heures jusqu'à vingt-deux heures, et, mais seulement à, de mai à octobre et après les horaires ils changent, de novembre à avril de dix heures à dix-huit heures.

P : D'accord, bon, alors je vais aller au jardin d'été, et, est-ce que vous pouvez me renseigner sur, euh, vous avez dit, le musée militaire ?

É1 : Oui, de l'artillerie, ah, c'est, vous pouvez trouver une collection d'armes de l'artillerie lourde et des expositions temporaires qui changent pendant toute l'année et après, aussi des boutiques de modèles d'armes et des soldats miniatures.

P : Bon, voilà, ça c'est très intéressant, et, quels sont les horaires ?

É1 : Il s'ouvre de onze heures du matin, jusqu'à dix-huit heures et c'est ouvert seulement de mercredi jusqu'à dimanche.

P : D'accord, et l'entrée, combien ça coûte ?

É1 : 300 roubles.

P : D'accord, bon, merci beaucoup.

É1 : Je vous en prie.

Étudiant no. 2

P : Bonjour Madame.

É2 : Bonjour Madame.

P : Euh, je voudrais visiter des lieux touristiques, qu'est-ce que vous pouvez me recommander ?

É2 : Vous pouvez aller à le musée militaire de l'artillerie, est une collection d'armes et d'artillerie lourde.

P : D'accord, quel est le prix de l'entrée ?

É2 : Eh, no sé cómo se dice eso.

P: Ok, euh, trois cent roubles ?

É2 : Oh, oui, est le prix est trois cent roubles.

P : D'accord, et dans quel l'horaire je peux le visiter ?

É2 : L'horaire est, onze, et, et, le mercredi et dimanche.

P : D'accord, et à quelle heure ferme ?

É2 : Ah, à le dix-neuf.

P : D'accord, merci. Ok, est-ce qu'il y a des églises ou de cathédrales importantes ici ?

É2 : Ah, euh, vous pouvez aller à la cathédrale de Saint-Isaac et le cathédrale de Kazan.

P : Ok, vous pouvez me renseigner sur la cathédrale de Kazan ?

É2 : Ok.

P : Oui, vous pouvez me dire, qu'est-ce que je peux trouver dans la cathédrale, ou, vous pouvez me renseigner sur son histoire, dans quel siècle elle est construite ?

É2 : Miss no entiendo nada, o sea.

P : Euh, vous pouvez me parler un peu sur l'histoire de cette cathédrale ?

É2 : Oh ! Est un construction d'Andreï Voronkhine et le modèle est une basilique Saint-Pierre de Rome, est un monument de la victory des Russes dans la guerre de contre Napoléon.

P : D'accord, ok, merci beaucoup. Est-ce qu'il y a un coût ?

É2 : Ah, euh, le prix est une entrée libre.

P : D'accord, merci beaucoup Madame.

Étudiant no. 3

P : Bonjour Madame !

É3 : Bonjour Madame, est-ce que je peux vous aider ?

P : Oui, euh, vous pouvez me renseigner sur les activités touristiques ?

É3 : Alors, euh, bien sûr, euh, je vous conseille, le cathédrale de Kazan, et le cathédrale de Saint-Isaac.

P : D'accord, euh, ok, est-ce que vous pouvez me renseigner sur la cathédrale de Kazan ?

É3 : Euh, oui, bien sûr, c'est un construction de le, euh, siècle dix-huit, et aussi c'est le basilique de Saint-Pierre de Rome, c'est le monument de la victoire des Russes dans la guerre de 1812 contre Napoléon.

P : Bon, alors, ça c'est très intéressant, et quels sont les périodes d'ouverture ?

É3 : Eh, c'est toute la semaine de huit heures trente jusqu'à dix-neuf heures, et l'entrée c'est libre.

P : Bon, alors, ça c'est très très bien, alors je vais y aller. J'aimerais aussi connaître un peu sur la nature, est-ce vous pouvez me conseiller quelque lieu où je peux trouver la nature ?

É3 : oui, bien sûr, je vous recommande le jardin d'été, c'est le plus ancien de Saint-Petersbourg, c'est la résidence d'été de Pierre le Grand et c'est créé dans le quinze siècle sur le site de l'ancien domaine suédois et aussi, bon, là-bas, c'est nécessaire l'accès dans métro, bon là-bas le prix c'est de dix roubles et les horaires de mai à octobre c'est de dix heures à vingt-deux heures et de novembre à avril c'est de dix heures jusqu'à dix-huit heures.

P : D'accord, euh, vous avez dit que l'accès, euh, pour l'accès je dois prendre le métro, et dans quelle station je dois descendre ?

É3 : Ah oui, pardon, euh, c'est la station Nevsky Prospekt.

P : D'accord, merci beaucoup Madame.

É3 : Avec plaisir, bonne journée.

Étudiant 4

P : Bonjour Monsieur.

É4 : Bonjour Madame, je suis George, qu'est-ce qui se passe ?

P : Bon, je veux savoir quels sont les lieux touristiques plus intéressants à Saint-Petersbourg.

É4 : D'accord, les plus intéressants sont le musée militaire de l'artillerie et le cathédrale de Kazan.

P : Ok, vous pouvez me donner plus d'information sur les deux.

É4 : Oui, oui. Le musée militaire est de collection d'armes et d'artillerie lourde, aussi des expositions temporaires et boutique de modèles d'armes et de soldats miniatures.

P : L'entrée est gratuite ?

É4 : Non, l'entrée est trois cents roubles.

P : Ok, quels sont les horaires ?

É4 : Onze heures, dix-huit heures, mercredi, dimanche.

P : Ok.

É4 : L'autre que je vous dit, c'est le cathédrale de Kazan, que c'est la construction de Andreï Voronkhine, modèle basilique de Saint-Pierre de Rome, un monument de la victoire des Russes dans la guerre de 1812 contre Napoléon.

P : Très intéressant !

É4 : Oui Madame, c'est très intéressant et joli.

P : Dans quel horaire je peux la visiter ?

É4 : Huit heures trente, dix-neuf heures, est l'entrée libre.

P : D'accord. Bon, merci Monsieur.

É4 : De rien, au revoir.

Étudiant 5

P : Bonjour Monsieur.

É5 : Bonjour Madame, ça va ?

P : Oui, ça va bien merci, euh, est-ce que vous pouvez me conseiller des lieux touristiques à visiter ici, à Saint-Pétersbourg.

É5 : Oui, c'est conseiller des options, de musée de military d'artillerie de Russe, Russe, le cathédrale Saint-Isaac, le cathédrale de Kazan, le jardin d'été.

P : Ok, est-ce que vous pouvez me renseigner sur la cathédrale Saint-Isaac ?

É5 : Euh, la cathédrale Saint-Isaac c'est ubiqué à le Saint-Pétersbourg, la résidence de Saint-Pierre Grand, euh, si crié à mille sept ans zéro quatre le site de domaine sud, le prix c'est deux roubles et accès le métro, le horar c'est may octobre à dix, deux heures, à dix heures, novembre au avril c'est dix heures à sept, seize heures.

P : D'accord, merci, euh, est-ce que vous pouvez me renseigner sur le musée militaire de l'artillerie ?

É5 : Oui, le description c'est le collection de l'armée d'artillerie, c'est le exposition temporaire et boutique de modèles d'armes et soldats miniatures, euh, le prix c'est de trois cents roubles et le horar c'est le onze heures à seize heures, mercredi et dimanche.

P : D'accord, merci beaucoup Monsieur, et finalement est-ce que vous pouvez me dire où est-ce que je peux euh, le trouver ?

É5 : Oui, le location, l'emplacement de le musée ça le rue à côté du le palais et le cathédrale Saint-Isaac c'est à côté du rue, vous ve ici, vous ve ici.

P : D'accord, merci beaucoup.

Étudiant 6

P : Bonjour Monsieur !

É6 : Bonjour Maram, euh, bienvenue to the office du tourisim en Saint-Pétersbourg.

P : Merci beaucoup, est-ce que vous pourriez me renseigner sur des activités touristiques.

É6 : Oui, euh, nous avons, euh, différents activités en Saint-Pétersbourg, nous avons un musée militaire de l'arti arti artio, il y a collection de armée de artitio lord, il y a expositions temporaires et il y a botiques de modèles de arts de soldats minitoures.

P : D'accord, ça c'est très intéressant, quel est le prix de l'entrée ?

É6 : Le prix est trois cents roubles.

P : D'accord, dans quels horaires je peux aller ?

É6 : L'horaire est onze hours à dix huit hours, mercredi à dimanche.

P : D'accord, merci beaucoup Monsieur. Est-ce que je peux trouver des églises ou de cathédrales intéressantes à Saint-Pétersbourg ?

É6 : Nous avons a second, non, non, première, seconde, deuxième activité, il est très important à Saint-Pétersbourg et il y a la cathédre de Kazan et il y a a construction de Andre Voronike et il y a basilique Saint-Pierre de Rome et il y est monument mo et il y est monument très important de Saint-Pétersbourg.

P : D'accord, ok, quels sont les horaires d'ouverture ?

É6 : Euh, huit hours trente à dix-neuf hours.

P : D'accord, quel est le prix de l'entrée ?

É6 : Le prix de l'entrée est entrée libre.

P : D'accord, merci beaucoup Monsieur.

É6 : De rien Madame.

Activité no. 2

Étudiant no. 1

P : Bonjour

É1 : Bonjour Madame, bienvenue au restaurant El Picaflor, comment est-ce que je peux vous aider ? Vous avez une réservation ?

P : Oui Madame.

É1 : À quel nom c'est votre réservation ?

P : Euh, Madame Mariana González.

É1: Euh, oui, euh, je vous accompagne à votre table si vous voulez.

P : D'accord, merci.

É1 : Euh, Madame je vous présente la formule déjeuner, euh, le premier c'est entrée et plat pour vingt euros, le deuxième c'est plat et dessert vingt-deux euros et après on a le troisième que c'est entrée, plat, dessert, trente euros.

P : Euh, d'accord, je vais prendre entrée, plat, dessert, s'il vous plaît.

É1 : D'accord, si vous voulez je peux vous conseiller, on a le choritos a la chalaca et c'est le moule garnie aux oignons, tomate et maïset citron vert et si vous voulez pour le plat, peut-être, le cubierto de camarones, c'est baignet de crevettes, sauce aux piments rouges tomates et oignons, et pour le dessert, peut-être, euh, le arroz con leche que c'est le riz au lait et compote du maïs.

P : Délicieux ! bon, alors, je vais prendre votre recommandation.

É1 : Euh, bien sûr, pour les boissons, vous prendre, quoi ?

P : Euhí

É1 : Peut-être un jus d'orange, un coca, de vin rouge, de vin blanc, ça va bien avec le plat.

P : Du vin blanc s'il vous plaît !

É1 : D'accord, bien sûr euh, je vous emporte dans un moment.

P : D'accord, merci beaucoup.

É1 : Je vous en prie !

Étudiant no. 2

P : Bonjour Madame.

É2 : Bonjour Madame, bienvenue to le restaurant le PicaFlor, euh, vous demander s'il y a une réservation.

P : Ok, euh, oui, j'ai une réservation au nom de Mariana González.

É2 : Oh, ok, euh, je présente la formule déjeuner et le premier est l'entrée et le plat pour vingt euros, et le plat plus dessert vingt deux euros, et c'est tout.

P : D'accord, quels sont les entrées que vous me conseillez ?

É2 : J'ai conseillé, euh, ceviche que est poisson mariné au jus de citron, patates et oignon crus.

P : D'accord, et comme plat ?

É2 : Euh, le lechon à l'horno.

P : D'accord, et comme dessert ?

É2 : Euh, arroz con leche qui est riz au lait avec compote de maïs.

P : Ok, d'accord, je vais prendre ça, et, qu'est-ce que vous me conseillez comme boisson ?

É2 : J'ai recommandé un coke.

P : D'accord, merci beaucoup Madame.

É2 : Adiós.

Étudiant 3

P : Bonjour Madame.

É3 : Bonjour Madame, bienvenue au restaurant El PicaFlor, est-ce que vous avez une réservation ?

P : Oui.

É3 : À quel nom ?

P : Mariana González.

É3 : Ok, parfait, est-ce que vous souhaitez manger dans la terrasse ou dans la salle ?

P : Terrasse, s'il vous plaît.

É3 : Accompagnez-moi, s'il vous plaît.

P : Merci.

É3 : Bon Madame, pour commencer je vous propose la formule déjeuner que c'est l'entrée et le plat pour vingt euros ou si vous souhaitez en plus un dessert on avait le plat plus le dessert vingt deux euros, ou l'entrée, plat et aussi dessert pour trente euros.

P : Ok, euh, je prends entrée, plat, dessert, s'il vous plaît.

É3 : Ok, parfait. Euh, bon, pour les entrées on a le causa rellena que c'est un terrine de pomme de terre légèrement épicée ou choritos à la chalaca que sont moules garnies aux oignons, tomate, mi et avec citron vert, ou aussi on avait le poisson mariné au lieu de citron vert, oignon et des patates douces.

P : D'accord, euh, je prends le choritos à la chalaca, s'il vous plaît.

É3 : Parfait, et pour le plat, on avait l'aji de gallina qui sont des émincées de poulet, sauce au fromage, et accompagnés de riz ou le lechon à l'horno, qui c'est cochon de lait cuit au four, pomme de terre et salade, ou on a le cubierto de camarones qui sont des baignets de crevettes, sauce au piment rouge, la tomate et les oignons.

P : Je ne sais pas, c'est une décision très difficile ! Est-ce que vous pourriez me conseiller ?

É3 : Alors, oui, bien sûr, si vous avez déjà choisi les choritos à la chalaca, bon peut-être, pour le plat, euh, je vous conseille le lechon à l'horno.

P : D'accord, bon, je prends le lechon à l'horno. Et comme dessertí

É3 : On avait seulement deux options, le arroz con leche, que c'est le riz au lait et compote de maïs, ou les délicieux de lucuma, c'est la crème de quinoa et mousse de lucuma au chocolat.

P : Euh, bon, quel est le plus traditionnel ?

É3 : Euh bon, le arroz con leche.

P : D'accord, bon, je prends le arroz con leche.

É3 : D'accord, et pourquoi est-ce que vous souhaitez quelque chose ?

P : Euh, oui, un coca s'il vous plaît.

É3 : Oui, bien sûr, un moment, s'il vous plaît.

P : Merci.

Étudiant 5

P : Bonjour.

É5 : Bonjour Madame, euh, ce soir, le réservation au restaurant.

P : Oui, euh, j'ai une réservation.

É5 : Euh, ok, le réservation c'est à deux heures ?

P : Oui.

É5 : Ok, le prénom est Mariana ?

P : Oui.

É5 : Ok, euh, le menu de jour, c'est le entrée, le pomme de terre, épeci, le plat c'est le émincée du poulet, sauce au fromage accompagné de eau, le dissert c'est riz de lait et le compote de ma.

P : D'accord, merci beaucoup, alors, je prends la formule entrée, plat, dessert, euh ok, ce sont vos recommandations ?

É5 : Ma recommandation de plat c'est le sochon de la et cut de fo et pommes de terre et salade cru.

P : D'accord, bon, je vais prendre ça.

É5 : Oui.

P : Quel boisson vous me conseillez ?

É5 : Euh, me conseiller le euh le ceviche, le poisson de mar et jus de citron vert et oignon de plat de doucé.

P : D'accord, merci beaucoup Monsieur.

É5 : Merci.

Étudiant 6

P : Bonjour.

É6 : Bonjour, bienvenue a El PicaFlor, et je suis Edson et vous avez réservation ?

P : Oui.

É6 : Et quel est vous last name ?

P : Ok, euh, la réservation c'est au nom de Mariana González.

É6 : Euh, Mariana González, bienvenue Mariana González. Euh, je veux commencer con euh je veux commencer avec la présentation de formulaire de journée, euh, nous avons différents formules, et le, le premier est les entrées nous avons la causa rellena, ternés de pommes en ternes farcés, larme épis est très delicious et le second, le deuxième est le potes nous avons l'ajji de gallina emicés de poulet sauce au fromage accompagné de riz et el est très très delicious, délicieux, délicieux, et le troisième, le disserts, nous avons deux différents disserts, arroz con leche il y est très mexicain et il est très délisu, le deuxième est délisu de lacuma est crème de quinoa et mousse de lacuma au chocolat, euh, euh, il dissert est tra important et il y est de el más delicioso, no sé !

P : Ok, d'accord Monsieur, qu'est-ce que vous me conseillez ? euh, d'accord, je vais prendre la formule entrée, plat, dessert, vous me conseillez alors, vous avez dit causa rellena ?

É6 : Oui, causa rellena.

P : D'accord, bon je prendrai causa rellena, et comme plat l'ajji de gallina.

É6 : De gallina

P : Et comme dessert, vous avez dit que le plus traditionnel, le plus mexicain c'est ?

É6 : Traditionnel, arroz con leche.

P : Bon, voilà, je prends arroz con leche.

É6 : Ok, je veux répéter, causa rellena, aji de gallina, arroz con leche.

P : D'accord, oui, c'est ca.

É6 : Ok, euh, d'accord.

P : Euh, Monsieur, qu'est-ce que vous me conseillez pour boire ?

É6 : Pour boire il y a eau, ah, soda ? refresco ? je ne sais pas comme se dit refresco ? euh, o, wine.

P : Ok, d'accord je vais prendre un coca, s'il vous plaît.

É6 : Euh, ok, coca, euh, d'accord, so, non, you, non, vous orden, non, ah, no sé, su, vous, vous formule, est, est noté et vous formule ah, no sé.

P : Voilà, merci Monsieur.

É6 : De rien, Madame.

Annexe no. 5 Fiches pédagogiques de l'unité didactique mise en œuvre

FORMAT PLANNING



NOM DE L'ENSEIGNANT : MARIANA BERENICE GONZÁLEZ LÓPEZ		NIVEAU : A2		UNITÉ : 1 SEQUENCE PÉDAGOGIQUE : 1		
OBJECTIF PRINCIPAL : ÉTABLIR CONTACT ENTRE LE PERSONNEL DE L'HÔTEL ET LES CLIENTS.				LIVRE : Hôtellerie-restauration.com		
OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES : Prendre contact, se présenter, présenter son métier, présenter quelqu'un.				LEÇON : 1		
CONNAISSANCES PREALABLES :	Les chiffres (0 à million) Les symboles d'une adresse électronique et un site web	PROBLÈMES ANTICIPÉS :	-Ne pas se souvenir des chiffres et des symboles, ni de leur prononciation. -Mauvais fonctionnement du CD.	SOLUTIONS ANTICIPÉS :	-Rappeler aux étudiants les chiffres et les symboles. -Demander aux étudiants de lire les dialogues proposés.	
				COMPÉTENCES :	Compréhension orale et écrite, production écrite et orale.	
ÉTAPE	PROCÉDURE	MODALITÉ DE TRAVAIL *Collective *Équipes *Individuelle		TEMPS : 50 minutes	MATÉRIELS	RESSOURCES
1. MISE EN SITUATION	Projeter des images et poser aux étudiants des questions globales : Qu'est-ce que c'est ? Où se trouve ? Ensuite, poser des questions spécifiques : Vous connaissez ce lieu ? Vous l'avez visité ? Vous avez visité ce type de lieu dans une autre partie du monde ? Où ? Quand ? Pourquoi ?	Groupale		5	Ordinateur Projecteur	Images (Annexe 1)
2. OBJECTIVATION	-Présenter aux étudiants l'Hôtel de la Paix. Demander aux élèves d'ouvrir leur livre à la page huit et de lire en silence l'information présentée sur la page huit et neuf. Demander à quatre étudiants de lire à voix haute le document (chaque étudiant lira une partie du document). -Demander aux étudiants d'écouter un document. Puis, poser des questions :	Groupale		10	Méthode « hôtellerie-restauration.com » CD de la méthode	Pages 8 à 10.

	qui a parlé ? où est-ce qu'ils travaillent ? Ensuite, demander de tourner la page, et compléter l'exercice no. 1, à la page 10. -Poser des questions aux étudiants sur les manières de saluer et se présenter écoutées. Présenter le sujet grammatical : comment saluer, se présenter, présenter son métier, présenter quelqu'un. -Renseigner aux étudiants sur les tâches correspondantes de chaque métier.					
3. EXPÉRIMENTATION	-Demander aux étudiants de répondre à l'écrit et à l'oral en équipes de trois personnes les exercices no. 2, 3, 4 et 5 à la page 11.	Équipes de 3 personnes		10	Méthode « hôtellerie-restauration.com » CD de la méthode	Pages 10 et 11
4. REINVESTISSEMENT	-Donner aux étudiants des papiers contenant un métier. -Demander aux étudiants de se présenter oralement avec leur équipe, ils devront parler sur leur profession, leur lieu de travail et leur tâches professionnelles. -Les étudiants présenteront devant toute la classe leurs professions, ils se présenteront sans mentionner leur métier, les autres équipes devront deviner le métier à partir de la présentation donnée.	Équipes de 3 personnes/Groupale		20	Papiers des métiers (Annexe 2)	
ÉVALUATION FORMATIVE :	Immédiatement après l'exposition de chaque étudiant, l'enseignant corrige les troubles de prononciation et / ou morphosyntaxe de la production orale. L'enseignant motive l'étudiant à répéter pour corriger.			10		
PROLONGEMENT POSSIBLE :	De manière individuelle, les étudiants devront créer leur propre hôtel, faire leur organigramme et présenter leur équipe de travail.					

	-Expliquer aux étudiants la manière de dire les métiers au féminin et au masculin.				ch?v=sJhijeUzIal https://www.youtube.com/watch?v=0maYobJZbVU Présentation Power Point
3. EXPERIMENTATION	-Diviser aux étudiants par équipe, demander de choisir une ou deux catégories : « Le personnel de la salle de restaurant » et « Le personnel de la réception de l'hôtel » / « Le personnel des étages de l'hôtel » et « Le personnel du hall de l'hôtel » / « Le personnel de la cuisine ». -Les étudiants devront utiliser un dictionnaire virtuel en français pour trouver les tâches de chaque métier. -Chaque étudiant devra expliquer à l'oral comme minimum 2 tâches de 3 métiers.	Des équipes de 3 personnes	10 min	Ordinateur/ iPad	https://www.ihotellerie-restauration.fr/emploi/fiches-metiers-hotellerie-restauration.htm
4. REINVESTISSEMENT	-L'équipe devra aller aux salles modèle de son métier et enregistrer une vidéo de chacun de son équipe en se présentant et en expliquant les tâches qu'il/elle doit faire. Les équipes retournent à la salle de classe et exposent leurs vidéos.	Des équipes de 3 personnes	10 min	Salles de classe modèle	https://www.ihotellerie-restauration.fr/emploi/fiches-metiers-hotellerie-restauration.htm
ÉVALUATION FORMATIVE	Donner une feuille aux étudiants avec une grille qui doivent compléter avec les informations exposées par leurs camarades de classe, afin de savoir s'ils ont compris ce qu'ils ont dit. (Annexe 5) Donner aux étudiants de manière individuelle des notes sur les fautes à corriger.	Individuelle	10 min		
PROLONGEMENT POSSIBLE :	Mélanger tous les membres des équipes afin de former une nouvelle équipe. L'équipe devra faire un jeu de rôles. Demander un leader qui soit le/la directeur/directrice de l'hôtel, il/elle devra demander à l'un de deux d'avoir un poste supérieur, l'autre personne devra demander quels sont les tâches à accomplir. Cette personne aussi devra demander au troisième de l'équipe de travailler avec lui/elle, alors il/elle devra lui demander quels sont les tâches à accomplir. Par hasard, une équipe devra passer devant la classe.				

FORMAT PLANNING



NOM DE L'ENSEIGNANT : MARIANA BERENICE GONZÁLEZ LÓPEZ		NIVEAU : A2		UNITÉ : 1 SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE : 2			
OBJECTIF PRINCIPAL : L'ÉTUDIANT SERA CAPABLE DE PRÉSENTER UN HÔTEL. OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES : Expliquer la localisation d'un hôtel, décrire les principales caractéristiques d'un hôtel et de ses chambres.				LIVRE : Hôtellerie-restauration.com LEÇON : 2			
CONNAISSANCES PRÉALABLES :	Les chiffres (0 à million), les symboles d'une adresse électronique et un site web, les mois de l'année, les articles définis et indéfinis.	PROBLÈMES ANTICIPÉS :	Problèmes pour distinguer l'utilisation des articles définis et indéfinis.	SOLUTIONS ANTICIPÉS :	Rappeler aux étudiants l'utilisation des articles définis et indéfinis.	COMPÉTENCES :	Compréhension orale et écrite, production écrite et orale.
ÉTAPE	PROCÉDURE	INTERACTION			TEMPS	MATÉRIELS	RESSOURCES
1. MISE EN SITUATION	-Montrer aux étudiants une vidéo de la présentation d'un hôtel. -Après avoir montré la vidéo, donner une feuille sur la vidéo avec des phrases qui devront répondre par Vrai ou Faux, puis, ils devront justifier la réponse à l'orale à voix haute.	En binômes et une équipe de 3 personnes			5 min	Ordinateur Projecteur Hautparleurs	https://www.youtube.com/watch?v=B-I_M42FDy8 Feuille de l'étudiant (Annexe 3)
2. OBJECTIVATION	-Demander aux étudiants de faire des hypothèses du sujet dont on ira parler. -Corriger ou confirmer le sujet dont on ira parler. -Montrer et demander d'ouvrir le livre à la page 12, demander à un étudiant de lire à voix haute la consigne et les questions de l'exercice no. 1 et 2. -Ecouter le document deux fois et demander aux étudiants de répondre à l'oral.	Groupale			10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com » CD de la méthode	Page no. 12 Présentation Power Point
	-Présenter les expressions orales pour présenter un hôtel, à l'écrit sur une présentation power point.						
3. EXPÉRIMENTATION	-Faire l'exercice no. 4 -Faire l'exercice no. 5	Groupale En binômes et une équipe de 3 personnes			10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com » CD de la méthode	Page no. 13
4. REINVESTISSEMENT	-Faire un jeu de rôles afin d'expliquer la localisation d'un hôtel, décrire les principales caractéristiques d'un hôtel et de ses chambres, avec les informations de l'exercice no.7. -Exposer le jeu de rôles devant la classe. Renforcer les structures utilisées pour présenter l'hôtel.	En binômes et une équipe de 3 personnes			20 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page no. 13
ÉVALUATION FORMATIVE :	Corriger les troubles de prononciation et / ou morphosyntaxe de la production orale. L'enseignant motive l'étudiant à répéter pour corriger.	Individuelle			10 min		
PROLONGEMENT POSSIBLE :	Présenter un hôtel du choix de l'étudiant, demander des informations sur la localisation, l'équipement et les chambres.						

FORMAT PLANNING

NOM DE L'ENSEIGNANT : MARIANA BERENICE GONZÁLEZ LOPEZ		NIVEAU : A2		UNITÉ : 1 « CONTACT » SEQUENCE PÉDAGOGIQUE : 3			
OBJECTIF PRINCIPAL : L'ÉTUDIANT SERA CAPABLE DE PARLER SUR LES TÂCHES CORRESPONDANTES À CHAQUE MÉTIER DANS L'HÔTEL ET LE RESTAURANT.				LIVRE : Hôtellerie-restauration.com LEÇON : 3			
OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES : Expliquer les savoir-faire des métiers en hôtellerie et restauration.							
CONNAISSANCES PRÉALABLES :	Les articles définis et indéfinis.	PROBLÈMES ANTICIPÉS :	Salles de classe modèle occupés ou en réparation.	SOLUTIONS ANTICIPÉS :	Demander aux étudiants de faire la vidéo à l'extérieur de la salle de classe modèle.	COMPÉTENCES :	Compréhension orale et écrite, production écrite et orale
ÉTAPE	PROCÉDURE	INTERACTION	TEMPS	MATÉRIELS	RESSOURCES		
1. MISE EN SITUATION	<ul style="list-style-type: none"> -Coller sur le tableau 6 papiers de différents couleurs avec différents titres : « Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration » (qui sera au centre du tableau), « Le personnel de la salle de restaurant », « Le personnel de la cuisine », « Le personnel des étages de l'hôtel », « Le personnel du hall de l'hôtel » et « Le personnel de la réception de l'hôtel ». -Coller sur le mur (en face du tableau) tous les métiers. -Demander aux élèves d'identifier les métiers correspondants à chaque titre collé au tableau, et les coller à côté du titre qui convient. -Encourager aux étudiants à poser des questions sur la signification des mots qui ne comprennent pas. 	Groupale	10 min	Papiers (Annexe 4) Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 15		
2. OBJECTIVATION	<ul style="list-style-type: none"> -Présenter aux étudiants trois vidéos qui présentent différents métiers. -Demander aux étudiants d'expliquer oralement les tâches que chaque personne doit accomplir. 	Groupale	10 min	Ordinateur Projecteur Hautparleurs	https://www.youtube.com/watch?v=353_u5tHCHY&t=21s		
	<ul style="list-style-type: none"> -Expliquer aux étudiants la manière de dire les métiers au féminin et au masculin. 				ch?v=sJhjieUzIal https://www.youtube.com/watch?v=0maYobJZbVU Présentation Power Point		
3. EXPÉRIMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> -Diviser aux étudiants par équipe, demander de choisir une ou deux catégories : « Le personnel de la salle de restaurant » et « Le personnel de la réception de l'hôtel » / « Le personnel des étages de l'hôtel » et « Le personnel du hall de l'hôtel » / « Le personnel de la cuisine ». -Les étudiants devront utiliser un dictionnaire virtuel en français pour trouver les tâches de chaque métier. -Chaque étudiant devra expliquer à l'oral comme minimum 2 tâches de 3 métiers. 	Des équipes de 3 personnes	10 min	Ordinateur/ IPad	https://www.lhotellerie-restauration.fr/emploi/fiches-metiers-hotellerie-restauration.htm		
4. REINVESTISSEMENT	<ul style="list-style-type: none"> -L'équipe devra aller aux salles modèle de son métier et enregistrer une vidéo de chacun de son équipe en se présentant et en expliquant les tâches qu'il/elle doit faire. Les équipes retourneront à la salle de classe et exposent leurs vidéos. 	Des équipes de 3 personnes	10 min	Salles de classe modèle	https://www.lhotellerie-restauration.fr/emploi/fiches-metiers-hotellerie-restauration.htm		
EVALUATION FORMATIVE	<ul style="list-style-type: none"> Donner une feuille aux étudiants avec une grille qui doivent compléter avec les informations exposées par leurs camarades de classe, afin de savoir s'ils ont compris ce qu'ils ont dit. (Annexe 5) Donner aux étudiants de manière individuelle des notes sur les fautes à corriger. 	Individuelle	10 min				
PROLONGEMENT POSSIBLE :	<ul style="list-style-type: none"> Mélanger tous les membres des équipes afin de former une nouvelle équipe. L'équipe devra faire un jeu de rôles. Demander un leader qui soit le/la directeur/directrice de l'hôtel, il/elle devra demander à l'un de deux d'avoir un poste supérieur, l'autre personne devra demander quels sont les tâches à accomplir. Cette personne aussi devra demander au troisième de l'équipe de travailler avec lui/elle, alors il/elle devra lui demander quels sont les tâches à accomplir. Par hasard, une équipe devra passer devant la classe. 						

FORMAT PLANNING

NOM DE L'ENSEIGNANT : MARIANA BERENICE GONZÁLEZ LÓPEZ		NIVEAU : A2		UNITÉ : 2 « RÉSERVATIONS » SEQUENCE PÉDAGOGIQUE : 4			
OBJECTIF PRINCIPAL : L'ÉTUDIANT SERA CAPABLE D'ENREGISTRER UNE RÉSERVATION. OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES : Enregistrer une réservation par téléphone ou en personne, remplir une fiche de réservation, répondra aux questions des clients.				LIVRE : Hôtellerie-restauration.com LEÇON : 1			
CONNAISSANCES PRÉALABLES :	L'alphabet, les accents et symboles par rapport aux lettres, les chiffres, les mois de l'année, les salutations, le présent du conditionnel	PROBLÈMES ANTICIPÉS :	Mauvaise prononciation des lettres de l'alphabet	SOLUTIONS ANTICIPÉS :	Prononcer l'alphabet avec les étudiants	COMPÉTENCES :	Compréhension orale et écrite, production écrite et orale
ÉTAPE	PROCÉDURE	INTERACTION		TEMPS	MATÉRIELS	RESSOURCES	
1. MISE EN SITUATION	Poser des questions à l'oral aux étudiants sur leurs voyages : Est-ce que vous aimez voyager ? Vous avez voyagé ? Quels villes ou pays vous avez visité ? Quand vous êtes allés ? Où vous avez séjourné ? Comment est-ce que vous avez réservé ? Vous avez eu l'expérience de travailler dans la réception au Mexique ? Comment a été votre expérience ?	Groupale		5 min	-	(Annexe 6)	
2. OBJECTIVATION	-Mentionner aux étudiants que le sujet dont on parlera sera sur la réservation d'une chambre par téléphone. -Faire écouter un document et remplir une fiche de réservation (exercice no.1), puis, l'exercice no. 2 de manière individuelle. -Présenter les différents types de questions qui existent pour agir comme réceptionniste et les réponses possibles du client. Enseigner les registres de langue de la forme interrogative.	Groupale		10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 16 et 17	
3. EXPÉRIMENTATION	Exercice no. 3 et 5	En binômes et une équipe de 3 personnes		10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 16 et 17	
4. REINVESTISSEMENT	Exercice no. 7 Demander aux étudiants de faire deux cercles, un à l'intérieur de l'autre. Celui qui se trouve à l'intérieur sera le/la réceptionniste, celui qui est à l'extérieur sera le/la client (e). Ils devront faire une réservation en utilisant le registre de langue qui convient et ils devront remplir des fiches de réservations.	En binômes (un binôme composé par un étudiant et l'enseignant)		10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 16 et 17	
ÉVALUATION FORMATIVE :	Les étudiants choisiront l'une des fiches de réservation et vérifieront avec leur camarade de classe si les informations notées sont correctes.	Individuelle		10 min			
PROLONGEMENT POSSIBLE :	Inverser les rôles du cercle.						

FORMAT PLANNING

NOM DE L'ENSEIGNANT : MARIANA BERENICE GONZÁLEZ LOPEZ		NIVEAU : A2		UNITÉ : 2 « RÉSERVATIONS »		SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE : 5	
OBJECTIF PRINCIPAL : L'ÉTUDIANT SERA CAPABLE DE PRENDRE EN CHARGE UNE RÉSERVATION AU RESTAURANT.						LIVRE : Hôtellerie-restauration.com	
OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES : Prendre note de la réservation d'une table, informer sur les horaires du restaurant, informer sur les services offerts par le restaurant.						LEÇON : 2	
CONNAISSANCES PREALABLES :	Le vocabulaire basique de fruits et légumes. Les chiffres. Les mois de l'année. Les jours de la semaine.	PROBLEMES ANTICIPÉS :	Problèmes avec kahoot	SOLUTIONS ANTICIPÉS :	Remplacer kahoot par l'exposition simple de photos	COMPÉTENCES :	Compréhension orale et écrite, production écrite et orale
ÉTAPE	PROCÉDURE	INTERACTION		TEMPS	MATÉRIELS	RESSOURCES	
1. MISE EN SITUATION	Projeter un « kahoot » sur les repas trouvés dans des restaurants français.	Groupale/Individuelle		10 min	Ordinateur Projecteur IPad / Téléphones Portables	https://kahoot.com/	
2. OBJECTIVATION	-Mentionner que tout ce qu'ils ont vu, ils peuvent le trouver dans un restaurant, poser des questions sur les différents types de restaurant. -Présenter Bruno Cozzi et son renseignement sur les horaires d'ouverture du restaurant. -Faire l'exercice no.1 -Expliquer l'expression du temps et comment enregistrer une réservation.	Individuelle		10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 18	
3. EXPÉRIMENTATION	-Faire l'exercice no. 3 (compréhension orale) -Faire l'exercice no. 2 (production orale) -Faire l'exercice 4 - 7	Individuelle		10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 19	
4. REINVESTISSEMENT	Réexpliquer la structure ou la prononciation de certains phrases ou mots selon le besoin.	En binômes et une équipe de 3 personnes		10 min	-	-	
ÉVALUATION FORMATIVE :	Poser des questions aux étudiants sur les réservations faites	Individuelle		10 min.			
PROLONGEMENT POSSIBLE :	Faire l'exercice no. 8 à l'oral.						

FORMAT PLANNING

NOM DE L'ENSEIGNANT : MARIANA BERENICE GONZALEZ LOPEZ		NIVEAU : A2		UNITÉ : 2 « RÉSERVATIONS » SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE : 6			
OBJECTIF PRINCIPAL : L'ÉTUDIANT SERA CAPABLE DE CONFIRMER UNE RÉSERVATION AU SEIN D'UNE AGENCE DE VOYAGES				LIVRE : Hôtellerie-restauration.com LEÇON : 3			
OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES : Détailler les prestations offertes par un hôtel, préciser les dates, le nombre de personnes, les tarifs, les conditions du séjour.							
CONNAISSANCES PREALABLES :	Les chiffres, les jours de la semaine, les mois de l'année.	PROBLÈMES ANTICIPÉS :	Manque d'intérêt	SOLUTIONS ANTICIPÉS :	Encourager aux étudiants à participer	COMPÉTENCES :	Compréhension orale et écrite, production écrite et orale
ÉTAPE	PROCÉDURE	INTERACTION	TEMPS	MATÉRIELS	RESSOURCES		
1. PRÉSENTATION DU SUJET	-Demander aux étudiants d'ouvrir leur livre à la page no. 22 et de dire quel type de document ils regardent. -Demander à un des étudiants de le lire à voix haute.	Groupale	5 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 22		
2. OBJECTIVATION	Demander aux élèves quel est l'objet principal du courriel Présenter aux étudiants des formules pour détailler les prestations offertes par l'hôtel, préciser les dates, le nombre de personnes, les tarifs, les conditions du séjour.	Groupale	10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 22		
3. EXPÉRIMENTATION	-Faire l'exercice no. 2 a et b	Individuelle	5 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 23		
4. REINVESTISSEMENT	-Faire une simulation : l'étudiant devra utiliser les formules apprises pour confirmer la réservation faite dans l'exercice no. 2 À partir d'un tableau projeté, l'enseignant demandera aux	Individuelle	15 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 23		
	étudiants de classer les expressions utilisées.						
ÉVALUATION FORMATIVE	Des étudiants passeront par hasard à faire la simulation. L'enseignant donnera à tous les étudiants une grille d'autoévaluation pour savoir s'ils ont été capables à agir dans cette situation.	Individuelle	10 min				
PROLONGEMENT POSSIBLE :	Les étudiants feront une autre simulation à partir d'une autre situation.						


FORMAT PLANNING

NOM DE L'ENSEIGNANT : MARIANA BERENICE GONZÁLEZ LÓPEZ		NIVEAU : A2		UNITÉ : 2 « RÉSERVATIONS » SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE : 7			
OBJECTIF PRINCIPAL : L'ÉTUDIANT SERA CAPABLE DE REFUSER UNE RÉSERVATION.				LIVRE : Hôtellerie-restauration.com LEÇON : 4			
CONNAISSANCES PRÉALABLES : Les expressions pour faire une réservation. Poser des questions sur une réservation.		PROBLÈMES ANTICIPÉS : Ne pas distinguer les différents types d'intonation.		SOLUTIONS ANTICIPÉS : Renseigner aux élèves sur les différents types d'intonation.		COMPÉTENCES : Compréhension orale et écrite, production écrite et orale	
ÉTAPE	PROCÉDURE	INTERACTION	TEMPS	MATÉRIELS	RESSOURCES		
1. MISE EN SITUATION	-Demander aux étudiants d'écouter un document. -Poser des questions sur l'intonation utilisé des personnes qui parlent : ils sont contents ? fâchés ? tristes ? pourquoi ? où se trouvent ces personnes ?	Groupale	5 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com » CD de la méthode.	Page 24		
2. OBJECTIVATION	-Montrer aux étudiants les photos des situations écoutés. -Répondre à l'exercice no. 1a et b. -Apprendre aux étudiants les formules à utiliser pour refuser une réservation.	Individuelle	10 min	PPT	Page 24		
3. EXPERIMENTATION	-Faire l'exercice no. 3 et 4a	Individuelle	10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 25		
4. REINVESTISSEMENT	-Faire l'exercice no. 2 -Faire l'exercice no. 4b	En binômes et une équipe de 3 personnes	10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 25		
EVALUATION FORMATIVE	Donner aux étudiants une grille pour évaluer leurs camarades de classe.	Individuelle	10 min				

FORMAT PLANNING

NOM DE L'ENSEIGNANT : MARIANA BERENICE GONZÁLEZ LÓPEZ		NIVEAU : A2		UNITÉ : 2 « RÉSERVATIONS » SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE : 8		
OBJECTIF PRINCIPAL : L'ÉTUDIANT SERA CAPABLE DE MODIFIER OU ANNULER UNE RÉSERVATION.				LIVRE : Hôtellerie-restauration.com LEÇON : 5		
OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES : Identifier un client, rappeler le contenu de la réservation, noter les modifications et vérifier les disponibilités, donner une réponse au client.						
CONNAISSANCES PREALABLES :	Passé composé	PROBLEMES ANTICIPES :	Ne pas se rappeler du passé composé. Ne pas avoir vécu des expériences par rapport au sujet.	SOLUTIONS ANTICIPES :	Rappeler aux étudiants du passé composé. Raconter une expérience sur le sujet	COMPETENCES : Compréhension orale et écrite, production écrite et orale
ÉTAPE	PROCÉDURE	INTERACTION		TEMPS	MATÉRIELS	RESSOURCES
1. MISE EN SITUATION	Demander à un étudiant de faire la simulation de la Page 30 devant la classe.	Groupale		10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com » PPT Projecteur Ordinateur	Page 30
2. OBJECTIVATION	Poser des questions sur les situations possibles que les étudiants ont vécu par rapport aux modifications ou annulations des réservations Page 26	Individuelle		10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com » PPT Projecteur Ordinateur	Page 26
3. EXPÉRIMENTATION	Faire l'exercice 2b page 26	Individuelle		10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 26
4. REINVESTISSEMENT	Faire l'exercice 4 page 27 Faire l'exercice 5 page 27	En binômes		10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 27
EVALUATION FORMATIVE :	Faire l'exercice no. 6 page 27. Corriger à l'instant de manière orale	Individuelle		10 min		
PROLONGEMENT POSSIBLE :	Demander aux étudiants de jouer la même situation avec un autre étudiant.					

FORMAT PLANNING

NOM DE L'ENSEIGNANT : MARIANA BERENICE GONZÁLEZ LÓPEZ		NIVEAU : A2		UNITÉ : 3 « ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE » SEQUENCE PEDAGOGIQUE : 3			
OBJECTIF PRINCIPAL : L'ÉTUDIANT SERA CAPABLE D'ACCUEILLIR UN CLIENT OU UN GROUPE DE CLIENTS				LIVRE : Hôtellerie-restauration.com LEÇON : 1 et 2			
OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES : Prendre en charge le client ou le groupe de clients, parler avec le responsable du groupe, distribuer les chambres et les bagages, prendre congé.							
CONNAISSANCES PRÉALABLES :	Les salutations. Les questions pour faire une réservation. Le présent de l'indicatif. Le futur proche et futur simple.	PROBLÈMES ANTICIPÉS :	Étudiants pas motivés	SOLUTIONS ANTICIPÉS :	Motiver aux étudiants en les accueillant de la meilleure façon possible.	COMPÉTENCES :	Compréhension orale et écrite, production écrite et orale
ÉTAPE	PROCÉDURE	INTERACTION	TEMPS	MATÉRIELS	RESSOURCES		
1. MISE EN SITUATION	Transformer la salle de classe dans « un hôtel ». Recevoir les étudiants comme s'ils étaient les clients, l'enseignante joue le rôle de la réceptionniste, elle les salue et les souhaite la bienvenue à l'hôtel.	Étudiant-Enseignante	5 min	Affiches : de l'hôtel de la Paix et des parties du hall de l'hôtel.	Logo de l'hôtel de la Paix		
2. OBJECTIVATION	-Demander aux étudiants de deviner le rôle qui a joué l'enseignante. -Montrer l'image de la page no. 33 et demander aux étudiants d'expliquer ce que cela veut dire. -Apprendre aux étudiants les formules pour accueillir dans un hôtel.	Individuelle	10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com » PPT Projecteur Ordinateur	Page 33		
3. EXPÉRIMENTATION	Exercice 1, 2 et 3 des pages 32 et 33	En binômes et une équipe de 3 personnes	15 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 32 et 33		
4. REINVESTISSEMENT	Diviser le groupe en 2 pour jouer le rôle dans des situations différentes. -Accueillir un client : L'étudiant doit jouer le rôle de réceptionniste à l'Hôtel Métropole, à Genève, en Suisse. Il/elle doit remettre à différents clients la clé électronique pour ouvrir la porte de leur chambre. Il/elle doit interagir avec le client. -Accueillir à un groupe : exercice no. 5 page 35 Revoir les phrases employées pour accueillir le client afin d'améliorer la production orale.	Équipes	10 min	Méthode « hôtellerie-restauration.com »	Page 33 et 35		
EVALUATION FORMATIVE	L'enseignante évalue à travers une grille qui sera donnée à l'étudiant à la fin de la classe, il devra corriger ses fautes à l'oral.		10 min				
PROLONGEMENT POSSIBLE :	Exercice no. 7 de production orale page 35						