

ANALYSE DE MANUEL DE FRANÇAIS DU TOURISME.COM

Par Iis Sopiawati

1. Nom de manuel : **Tourisme.com**

(Méthode de français professionnel du tourisme)

2. Auteurs : Sophie Corbeau

Chantal Dubois

Jean-Luc Penfornis

3. Editeur : CLE International-Paris

(Année de publication: 2004)

4. Objectif général :

Les apprenants doivent être capables de communiquer en français dans des situations courantes des professions du tourisme et plus loin, de se préparer aux examens pour obtenir *du Certificat de français du tourisme et de l'hôtellerie* de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris.

5. Objectifs opérationnels:

Après avoir fini le processus d'apprentissage-enseignement, il est souhaitable que les apprenants soient capables:

- 1) de se présenter en situation professionnelle;
- 2) de prendre contact par le téléphone;

- 3) de présenter un curriculum vitae;
- 4) d'accueillir des clients en tant qu'un agent d'accueil d'un office du tourisme;
- 5) d'informer sur la direction et les horaires en tant qu'un agent d'information;
- 6) de vendre un titre de transport en tant qu'un agent commercial;
- 7) de devenir personnel navigant commercial (P.N.C) : l'hôtesse de l'air, le steward, le chef de cabine;
- 8) de concevoir et de présenter un programme d'animations (animateur/animateur, moniteur sportif/monitrice sportive, guide);
- 9) d'informer sur le programme des manifestations (responsable de la promotion);
- 10) de rédiger une lettre commerciale et une lettre publipostage;
- 11) d'identifier les caractéristiques techniques des produits touristiques (forfaitiste, chef de produit);
- 12) de rédiger un circuit ;
- 13) d'annuler une réservation et de proposer des solutions de remplacement (agent de réservation);
- 14) de préparer une visite guidé comme guide interprète;
- 15) d'utiliser des guides touristiques et des cartes;
- 16) de décrire un monument (historique, architecture, anecdotes) comme guide accompagnateur.

6. Durée/horaire : 120 heures

7. Public visé :

Les faux-débutants qui ont appris le français général à partir de 60 heures.

8. Organisation :

Cette méthode ayant 128 pages est divisée principalement par six unités thématiques, telles que:

- a. Premiers contacts
- b. Accueil
- c. Animation
- d. Promotion d'une destination
- e. Vente d'un produit touristique, et
- f. Guide

Ensuite, les deux premières unités développent des compétences linguistiques et professionnelles communes à tous les métiers du tourisme comme : se présenter et présenter son entreprise, accueillir des clients francophones. Et les quatre unités suivantes explorent quatre secteurs spécifiques du tourisme, tels que l'animation d'un site touristique, la promotion d'une destination, la conception et la vente d'un produit touristique, et l'accompagnement (guide).

En outre, pour chaque unité et pour chaque secteur professionnel, les besoins langagiers propres aux différentes situations ont été répertoriés, analysés en termes de lexique, de structure grammaticale, d'actes de parole et de types de textes.

9. Contenu :

- a. Chaque unité contient quatre leçons : au début de chaque leçon, les apprenants sont invités à observer et repérer des éléments linguistiques à partir de documents professionnels sonores ou écrits. Ils sont amenés ensuite à réaliser des activités orales et écrites, toujours en contexte professionnel.

- b. Les encadrés *Repère grammaticale* et *Comment dire* donnent l'essentiel du contenu grammatical et langagier de chaque leçon.
- c. *Faire le point* contient les tests de contrôle à la fin de chaque unité.
- d. La rubrique *Pour aller plus loin* est considérée comme le complément des informations.
- e. A la fin de l'ouvrage, il y a:
 - *Un précis grammatical* et des exercices d'application complémentaire.
 - *Les tableaux des conjugaisons*
 - *Un lexique* définit les termes spécifiques au monde de tourisme.
 - *La transcription des enregistrements* s'agit des dialogues présentés dans le CD audio.
 - *La carte de France* .

10. Activités pédagogiques:

- a. Des activités d'écoute.

Pour chacune des activités d'écoute, cette méthode commence par décrire en termes simples le cadre communicatif qui précise, guide, et motive le comportement des apprenants. Et elle met l'accent sur une compétence spécifique, globale ou sélective, de la compréhension orale.

Elles proposent des exercices d'écoute variés: les questions à choix multiples, les appariements, les formulaires à remplir, les itinéraires à tracer, les messages à notes etc.

b. Des activités de production orale.

Dans ce cas, les apprenants pourraient pratiquer les différentes aptitudes de production orale (savoir répondre à des questions, savoir formuler des questions, exposer un programme, présenter un site touristique, etc) dans des situations professionnelles de communication différentes (en face-à-face, au téléphone, devant un groupe, dans un micro, etc).

c. Des activités de lecture.

Elles portent sur des documents professionnels, essentiellement sur une compréhension globale des textes et ne font pas appel à des connaissances linguistiques ou lexicales pointues.

En outre, dans cette méthode, ses activités de compréhension écrite sont souvent prolongées par des activités de la production orale et écrite. Dans ce cas, les apprenants lisent un document dans un objectif fonctionnel, comme par exemple: pour renseigner, conseiller, décrire, justifier. Ils doivent souvent aussi lire et analyser un document de façon à pouvoir s'en inspirer et le reproduire, tel que: un CV, une lettre commerciale, une lettre publipostage, un programme d'un circuit, etc.

d. Des activités d'écriture.

Elles se rapportent le plus souvent à l'environnement professionnel local. Dans ce cas, on demande aux apprenants de rédiger des écrits professionnels de différents types: un calendrier des manifestations, un programme d'animation, une affiche, une lettre commerciale, un courrier électronique, une télécopie, une lettre publipostage, une présentation d'un site touristique, etc.

11. Matériels pédagogiques:

Ce manuel est équipé par:

- a. Un livre de l'élève;
- b. Une cassette audio ou un CD audio comprenant des dialogues;
- c. Un guide pédagogique;

12. Evaluation:

A la fin de chaque unité, il existe *Faire le point* comme des tests de contrôle, présentés sous forme des questionnaires à choix multiples qui évaluent les connaissances grammaticales et les compétences professionnelles développées des apprenants dans l'unité.

13. Résumé

Après avoir analysé, nous pouvons connaître les avantages et les convénients du manuel intitulé *tourisme.com* comme suit:

a. Avantages

- Cette méthode est intéressante parce que nous pouvons trouver les documents authentiques et les dessins colorés dans chaque unité.
- Le registre de langue utilisé est claire.
- Les encadrés *Repère grammaticale* et *Comment dire* aident les apprenants à communiquer.
- *Faire le point* permet aux apprenants de s'évaluer leurs connaissances grammaticales et leurs compétences professionnelles développées.

- La partie de la rubrique *Pour aller plus loin* qui clotûre chaque unité peut enrichir les connaissances des apprenants dans le domaine de spécialité abordé.
- *Le précis grammatical* et des exercices d'application rendent facile aux apprenants de comprendre les points essentiels grammaticaux plus détaillés.
- *Les tableaux des conjugaisons* aident les apprenants en cas de la conjugaison des verbes français présentés dans chaque unité.
- *Le lexique* aide les apprenants à trouver les explications sur les termes spécifiques au monde de tourisme.
- *La carte de France* permet aux étudiants de connaître mieux la France et ses régions.
- Les unités et les leçons sont présentées selon la progression fonctionnelle, grammaticale et lexicale.
- Toutes les unités permettent de développer simultanément compétences linguistiques et professionnelles.
- Les éléments culturels trouvant à travers des documents authentiques dans l'unité permettent d'enrichir les connaissances des apprenants.

b. Des inconvénients

- Il manque de références bibliographiques.

14. Références bibliographiques:

Inaperçues

15. Glossaire:

Aperçu

Bibliographie

Goel, B.S & Sharma, J.D. (1987). *A Study of the Evaluation on the Texte Book*.
India: National Council of Education Research en Training.

Tarigan, Henri Guntur. (1986). *Telaah Buku Teks Bahasa Indonesia*. Bandung:
Angkasa.