



Republic of Rwanda
Ministry of Education



RTB | RWANDA
TVET BOARD

FBOFP302

FRANÇAIS PROFESSIONNEL ELEMENTAIRE POUR HOTELLERIE

**Communiquer en Français professionnel élémentaire lié à
l'Hôtellerie**

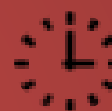
Compétence

Niveau d'étude: 3

Heures d'apprentissage

Crédits : 5

50



Secteur : Hôtellerie et Tourisme

Option : Hôtellerie

Type de module : General

Curriculum : TVET Certificat de niveau 3

Copyright: © Rwanda TVET Board, 2024

Date de publication: Janvier 2024

But visé	Ce module vise à doter les apprenants des connaissances, des compétences et d'attitudes nécessaires pour appliquer le français professionnel dans des activités relatives à l'hôtellerie. Tout au long de ce module, les apprenants seront capables de se présenter, accueillir un client dans un établissement touristique, renseigner un client /donner des informations pratiques et interagir en cuisine, au bar et au restaurant.					
Modalité de livraison	Mode de diffusion		100%	Evaluation		Total 100%
	Contenus théorique		30%	Evaluation formative	30%	50%
	Contenus pratiques :		70%		70%	
	• Présentation en groupe	20%				
	• Projet/travail individuel	50%				
			Evaluation sommative		N/A	

Eléments de compétence et Critères de performance

Les éléments de compétence	Les critères de performance
1. Se présenter	1.1. Les expressions de salutation sont effectivement employées en utilisant le lexique de salutation et les titres de civilité.
	1.2. Le nom, le prénom, l'âge, l'état civil, la nationalité, le lieu d'habitation, la profession et les langues parlées sont convenablement dits ou demandés suivant les verbes et les expressions pour se présenter.
	1.3 Les mots sont correctement épelés en utilisant les lettres de l'alphabet français.
2. Accueillir un client dans un établissement touristique	2.1 Le souhait de bienvenu et de bon séjour sont convenablement exprimés selon les expressions y relatives.
	2.2. Les besoins du client sont clairement identifiés en posant des questions aux clients et en y répondant en utilisant les formules de politesse appropriées.
	2.3 Les équipements de l'établissement sont correctement présentés suivant le vocabulaire approprié.
	2.4 La réservation du client est proprement effectuée en remplissant le formulaire/ la fiche de réservation.

	2.5 La prise de congé du client est correctement exprimée en employant les expressions y relatives.
3. Renseigner un client (e) /donner des informations pratiques	3.1 Les horaires et l'heure sont proprement indiqués selon le lexique et les prépositions de temps appropriés.
	3.2 Les règlements de l'établissement sont clairement expliqués en se basant sur les expressions d'obligation et d'interdiction.
	3.3. Le temps qu'il fait est précisément exprimé en utilisant la description de la météo, les adverbes de temps ainsi que les adjectifs démonstratifs.
	3.4 Le lieu est précisément situé en indiquant la distance et la durée selon le lexique approprié et l'emploi des prépositions de lieu.
	3.5 L'itinéraire est clairement indiqué suivant les différents modes de transport, le lexique et les verbes de direction.
4. Interagir en cuisine, au bar et au restaurant	4.1. Les lieux de cuisine, de bar et de restaurant sont correctement présentés aux visiteurs/clients selon le lexique des parties y relatives et l'emploi des adverbes de lieu.
	4.2 L'équipé est convenablement présentée au client en utilisant les termes de métier et le lexique des tâches.
	4.3 Les matériels de cuisine, de bar et de restaurant sont correctement identifiés selon le vocabulaire approprié.
	4.4 Le planning de travail est correctement élaboré suivant le lexique des activités des employés.
	4.5 Les menus du bar et du restaurant sont convenablement décrits au client suivant le lexique des aliments, des plats, des boissons, des types d'ingrédients et des condiments ainsi que les expressions appropriées.
	4.6 Les habitudes culinaires sont simplement décrites en utilisant les verbes appropriés et des adverbes de quantité.
	4.7 La commande est correctement prise et interprétée en utilisant les expressions et les formules de politesse

Résultat d'apprentissage	A la fin de ce module, l'apprenant sera capable de : 1. Se présenter 2. Accueillir un client dans un établissement touristique 3. Renseigner un client (e) /donner des informations pratiques 4. Interagir en cuisine, au bar et au restaurant
---------------------------------	---

Résultat d'apprentissage 1 : Se présenter	Heures d'apprentissage :
Contenu indicatif	
● L'emploi de lexique de la salutation ✓ Exploitation du texte/dialogue sur les salutations et presentations ✓ Salutations formelles + Bonjour + Bonne après-midi + Bonsoir ✓ Salutations informelles + Salut + Coucou + Ça va ✓ Les titres de civilité + Monsieur + Messieurs + Madame + Mesdames + Mademoiselle ● Les expressions pour se présenter ✓ Dire et demander le nom + Dire le nom ○ Je m'appelle +prénom ○ Mon nom est + prénom ○ Je suis +prénom + Demander le nom ○ Comment vous vous appelez ? ○ Comment tu t'appelles ? ○ Quelle est votre nom ? + Le pronom personnel sujet	

- ✚ Le verbe « s'appeler et être » au présent de l'indicatif
- ✚ Le son [K]

- ✓ Dire et demander l'âge
 - ✚ J'ai+ nombre + ans
 - ✚ Tu as/vous avez quel âge ?
 - ✚ Le verbe « avoir » au présent de l'indicatif
 - ✚ Le nombre cardinal de 1 à 100

- ✓ Dire et demander l'état civil
 - ✚ Je suis marié (e) /célibataire/divorcé (e) / religieux (se) / veuf (ve)
 - ✚ Vous êtes marié (e) / célibataire/divorcé (e) / religieux (se) / veuf (ve) ?
 - ✚ Quel est votre état civil ?

- ✓ Dire et demander la nationalité
 - ✚ Je suis + l'adjectif de nationalité
 - ✚ Quelle est ta/votre nationalité ?
 - ✚ Tu es/Vous êtes de quelle nationalité ?
 - ✚ Les adjectifs de nationalité et leurs accords

- ✓ Dire et demander le lieu d'habitation
 - ✚ Je vis à/en/au + le nom de lieu
 - ✚ J'habite à /en/au + le nom de lieu
 - ✚ Tu habites/vous habitez où ?
 - ✚ Le lexique des noms de pays/villes
 - ✚ Le genre des noms de pays
 - ✚ Le hiatus
 - H muet
 - H aspiré
 - ✚ Le verbe « habiter » au présent de l'indicatif

- ✓ Dire et demander la profession
 - ✚ Je suis (nom de métier)
 - ✚ Je travaille comme (nom de métier)
 - ✚ Quelle est ta/votre profession ?
 - ✚ Le lexique des métiers de l'hôtellerie et du tourisme
 - ✚ L'accord des noms de profession
 - ✚ Le verbe « travailler » au présent de l'indicatif
 - ✚ Le pronom tonique
 - ✚ Le son [j] (ail, aille)

- ✓ Dire et demander les langues parlées

- ✚ Je parle + (le nom de langue)
- ✚ Tu parles/vous parlez quelle langue ?
- ✚ Tu parles/vous parlez + (le nom de langue) ?
- ✚ La négation « ne pas »
- ✚ Je suis monolingue, bilingue, trilingue, polyglotte
- ✚ La conjonction « et & mais »

- **La prononciation des lettres de l'alphabet français**

- ✓ 26 lettres de l'alphabet français

- ✓ Les sons nasals

- ✚ [ɔ̃] = on

- ✚ [ɑ̃] = an

- ✚ [ɛ̃] = in

- ✚ [œ̃] = un

Ressources requises pour le résultat d'apprentissage

Les équipements	Projecteurs, clé USB, Ordinateur et Haut-parleur et radio
Les matériels	Les craies, les marqueurs, les papiers bostols et l' internet
Les outils /supports pédagogiques	Livres, textes, illustrations, dialogues. badges cartes de visite, fiche de l'état civil, passeport, carte d'identité, carte de visite carte de service
Les modes d'enseignement	L'enseignement interactif, l'approche actionnelle/communicative/par compétence, jeux de rôle et simulation
Les méthodes d'évaluation formative	Evaluation écrite et Evaluation orale

Résultat d'apprentissage 2 : Accueillir un client dans un établissement touristique	Heures d'apprentissage :
Contenu indicatif	
• Les expressions de souhait de bienvenue et de bon séjour ✓ Dialogue/conversation sur le souhait de bienvenue ✓ Les expressions pour souhaiter la bienvenue ✚ Bonjour/Bonsoir/Salut bienvenue à..... ✚ Bienvenue à ✓ Les expressions pour souhaiter le bon séjour ✚ Bon séjour chez nous! ✚ Nous vous souhaitons un agréable séjour dans notre hôtel ✓ Les prépositions avant le nom des lieux	

- ✚ Aux, dans
 - ✓ Le son [y]
- **Poser et répondre aux questions poliment**
 - ✓ Les formules de politesse pour poser et répondre aux questions
 - ✚ J'aimerais vous demander...
 - ✚ Je voudrais savoir si...
 - ✚ S'il vous plaît + titre de civilité
 - ✚ Vouvoiment
 - ✓ Les adjectifs interrogatifs
 - ✚ Genre
 - ✚ **Nombre**
 - ✓ Les adjectifs possessifs
 - ✚ Genre
 - ✚ Nombre
 - ✓ La liaison entre consonne finale d'un adjectif et voyelle du mot suivant
- **La présentation des équipements de l'établissement**
 - ✓ Le lexique des équipements de l'établissement
 - ✚ L'hôtel
 - ✚ Agence de tourisme
 - ✓ L'emploi de « Il y a + nom »
 - ✓ Les articles définis/indéfinis
 - ✚ Genre
 - ✚ Nombre
 - ✓ Les signes de ponctuation dans l'énumération
- **Le remplissage du formulaire/de la fiche de réservation du client**
 - ✓ Les éléments de la fiche de réservation
 - ✓ L'emploi d'intonation pour poser la question
 - ✓ L'emploi de « Est-ce que? »
 - ✓ Les expressions de confirmation
 - ✚ Oui
 - ✚ D'accord
 - ✓ Les expressions d'annulation
 - ✚ Je m'excuse
 - ✚ Je suis désolée
 - ✚ Non, je suis désolé
 - ✚ Non, je m'excuse
- **L'emploi des expressions pour la prise de congé du client**
 - ✓ Le lexique de la prise de congé
 - ✚ A la prochaine!
 - ✚ Au revoir!
 - ✚ A bientôt!

Ressources requises pour le résultat d'apprentissage	
Les équipements	Projecteurs, clé USB, Ordinateur et Haut-parleur et radio
Les matériels	Les craies, les marqueurs, les papiers bostols et l' internet
Les outils /supports pédagogiques	Dialogue au téléphone entre un réceptionniste et un client, Brochures d'hôtel Inventaire des équipements de l'hôtel Fiche de réservation, illustrations, vidéo, livres, textes
Les modes d'enseignement	L'enseignement interactif, l'apprentissage expérimental, l'enseignement indirect (Jeux de rôle, simulation, discussion en groupe, travail individuel)
Les méthodes d'évaluation formative	Evaluation écrite et Evaluation orale

Résultat d'apprentissage 3 : Renseigner un client	Heures d'apprentissage :
Contenu indicatif	
• L'indication de l'heure/ des horaires ✓ Dire et demander l'heure ✚ Il est +nombre+ heure ✚ Il est quelle heure? ✓ Le lexique de temps ✚ Minuit ✚ Midi ✚ Quart ✚ Demi ✓ Le lexique de la nourriture par horaire ✚ Le petit déjeuner est servi ... ✚ Le déjeuner est servi ... ✚ Le dîner est servi ... ✓ La prononciation de son [oe] ✓ Les prépositions de temps ✚ Jusqu'à ✚ De ...à ✚ Entre ... et ... • L'explication des règlements de l'établissement ✓ Les expressions d'obligation	

- ✚ Il faut/il ne faut + verbe à l'infinitif
- ✚ Vous devez + verbe à l'infinitif
- ✓ Les expressions d'interdiction
 - ✚ Il ne faut pas + verbe à l'infinitif
 - ✚ Il est interdit de + verbe à l'infinitif
- **L'explication de temps qu'il fait**
 - ✓ La description de la météo
 - ✚ Il pleut
 - ✚ Il neige
 - ✚ Il fait chaud/froid
 - ✓ Les adverbes de temps
 - ✚ Aujourd'hui
 - ✚ Hier
 - ✚ Demain
 - ✓ Les adjectifs démonstratifs
 - ✚ Genre
 - ✚ Nombre
- **La situation de lieu**
 - ✓ Le lexique des sites touristiques
 - ✓ Les adverbes des lieux
 - ✚ Proche
 - ✚ Loin
 - ✓ Les expressions utilisées pour dire la distance et la durée
 - ✚ Il fait + durée
 - ✚ Ça fait + durée
 - ✚ Il y a nombre de kilomètres/mètres
 - ✓ Le vocabulaire des moyens de transport
 - ✚ Le véhicule
 - ✚ Le bateau
 - ✚ L'avion
 - ✚ Le train
 - ✚ Le tramway
 - ✓ L'emploi des verbes « pouvoir et devoir » au présent de l'indicatif
- **L'indication de l'itinéraire**
 - ✓ Le lexique des directions
 - ✚ Tout droit
 - ✚ À gauche/ à droite
 - ✚ En face
 - ✚ À travers
 - ✚ Vers

- ✓ Les verbes de direction
 - ✚ Tourner
 - ✚ Passer
 - ✚ Monter /descendre
 - ✚ Aller
 - ✚ Prendre
- ✓ Le vocabulaire des modes de transport
 - ✚ Routier/terrestre
 - ✚ Maritime
 - ✚ Aérien
 - ✚ Ferroviaire
- ✓ L'emploi de l'impératif pour donner des directions
 - ✚ L'impératif présent des verbes des directions
 - ✚ Les règles de l'impératif
 - ✚ La prononciation du son Le son [ø]

Ressources requises pour le résultat d'apprentissage

Les équipements	Projecteurs, clé USB, Ordinateur et Haut-parleur et radio
Les matériels	Les craies, les marqueurs, les papiers bostols et l' internet
Les outils /supports pédagogiques	Livres, textes, illustrations, dialogues, dépliant de l'hôtel avec les horaires, le règlement de l'établissement panneaux des interdictions /obligations, bulletin météo, plan de ville
Les modes d'enseignement	L'enseignement interactif, l'apprentissage expérimental, l'enseignement indirect (Jeux de rôle, simulation, discussion en groupe, travail individuel
Les méthodes d'évaluation formative	Evaluation écrite et Evaluation orale

Résultat d'apprentissage 4: Interagir en cuisine, au bar et au restaurant	Heures d'apprentissage :
Contenu indicatif	
• Présentation des lieux de cuisine, de bar et de restaurant ✓ Le lexique des parties de l'hôtel ✚ Lieux de cuisine ✚ Lieux de bar	

- ✚ Lieux de restaurant
 - ✓ Le lexique des préparations des aliments
 - ✓ Les adverbes de lieux
 - ✚ Ici
 - ✚ Là-bas
 - ✓ Le pronom indéfini « On »
- **Présentation de l'équipe suivant leurs tâches**
 - ✓ Le lexique des tâches
 - ✚ Personnel de la salle de restaurant
 - ✚ Personnel de la cuisine/la brigade de cuisine
 - ✚ Personnel du bar
 - ✓ Les expressions de présentation de tâches
 - ✚ Il/elle fait
 - ✚ Il/elle accueille
 - ✚ Il/elle prépare
 - ✚ Il/elle sert
 - ✚ Il/elle reçoit
- **Identification des matériels de cuisine, de bar et de restaurant**
 - ✓ Le lexique du matériel de cuisine
 - ✓ Le lexique du matériel de bar
 - ✓ Le lexique du matériel de restaurant
 - ✓ *C'est/ce sont + nom*
- **L'élaboration du planning de travail**
 - ✓ *Le lexique des activités des employés*
 - ✓ *La nominalisation(simple)*
- **Description des menus du bar et du restaurant**
 - ✓ Le lexique du menu
 - ✚ Entrée
 - ✚ Plats
 - ✚ Desserts
 - ✚ Boissons
 - ✓ *Le lexique de quelques plats*
 - ✓ Le lexique des aliments
 - ✓ Les expressions
 - ✚ Est composé de.....
 - ✚ Etre à base de...

- ✓ *Les articles partitifs*
 - + Genre
 - + Nombre
- ✓ *La prononciation des consonnes finales*
 - + Prononcées
 - + Muettes
- **Description des habitudes culinaires**
 - ✓ *Le lexique des condiments*
 - ✓ *Les verbes pour exprimer des habitudes culinaires*
 - + Aimer
 - + Détester
 - + Adorer
 - ✓ *Les adverbes de quantité*
 - ✓ *La conjugaison des verbes du premier groupe à l'indicatif présent*
 - ✓ *Le son [w]*
- **L'expression des formules de politesse pour prendre la commande**
 - ✓ *Les formules de politesse pour prendre la commande*
 - + Vous voulez comme
 - + Vous avez besoin de.....
 - + Vous avez commandé.....
 - + Qu'est-ce que vous voulez comme.....
- **La demande et la réponse sur des appréciations du client**
 - ✓ *Les expressions pour demander l'appréciation*
 - + Vous êtes satisfait
 - + Ça vous plaît?
 - + Comment vous avez trouvé notre service?
 - ✓ *Le lexique des appréciations du client*
 - + Les appréciations négatives du client
 - + Les appréciations positives du client
 - ✓ *L'intonation pour exprimer une satisfaction/insatisfaction*

Ressources requises pour le résultat d'apprentissage

Les équipements	Projecteurs, clé USB, Ordinateur et Haut-parleur et radio
Les matériels	Les craies, les marqueurs, les papiers bostols et l' internet

Les outils /supports pédagogiques	Dialogue, photos des aliments graphiques, menu, Recette, fiche de post/contrat, plan de la cuisine, photos de lieux, planning de travail, inventaire de matériel, fiche technique d'une recette
Les modes d'enseignement	L'enseignement interactif, l'apprentissage expérimental, l'enseignement indirect (Jeux de rôle, simulation, discussion en groupe, travail individuel, ...)
Les méthodes d'évaluation formative	Evaluation écrite et Evaluation orale

Références:

1. Beacco J.C. (2007). L'approche par compétences dans l'enseignement des langues. Paris : Didier
2. Bertocchini, P et Costanzo, E. (2017). Manuel de formation pratique pour le professeur de FLE, clé international, 2ème édition.
3. Cadre européen commun de référence pour les langues (2001). Apprendre, enseigner, évaluer. Division des langues vivantes, Strasbourg : conseil de l'Europe. Division des politiques éducatives. Service de l'éducation. <https://rm.coe.int/16802fc3a8>
4. Courtillon, J. (2015). Élaborer un cours de FLE, Hachette, 2003. Eurocentres, CIEP, Eaquals, inventaire linguistique du CECR.
5. Goullier, F. (2005). Les outils du conseil de l'Europe en classe de langue. Paris : Didier.
6. De Ferrari, M. (2006) le traitement des documents authentiques. Franc-parler
7. Mourlhon-Dallies f. (2008). Enseigner le français à des fins professionnelles. Langue et didactique, Paris : Didier.
8. Lehmann, D. (1993). Objectifs spécifiques en langues étrangères. Paris : hachette FLE

