



RQF NIVEAU 4



GENFC401

RECEPTION ET HEBERGEMENT

Français Professionnel
pour la Réception et
l'Hébergement

MANUEL DE L'APPRENANT

Août, 2024



FRANÇAIS PROFESSIONNEL POUR LA RÉCEPTION ET L'HÉBERGEMENT



PAGE DE NOTES DE L'AUTEUR (COPYRIGHT)

L'organisme compétent pour l'élaboration de ce manuel est Rwanda TVET Board ©, reproduit avec autorisation.

Tous les droits sont réservés.

- Ce travail a été produit initialement avec le Rwanda TVET Board, avec le soutien de l'Union européenne à travers UBUKERARUGENDO IMBERE.
- Ce travail est protégé par le droit d'auteur, mais l'autorisation est donnée à tout le personnel administratif et académique des écoles RTB et TVET de faire des copies par photocopie ou autres procédés de duplication pour une utilisation sur leur propre lieu de travail.
- Cette autorisation ne s'étend pas à la réalisation de copies destinées à être utilisées en dehors de l'environnement immédiat pour lequel elles sont réalisées, ni à la réalisation de copies destinées à la location ou à la revente à des tiers.
- Les points de vue exprimés dans cette version du travail représentent les points de vue de la haute direction de RTB.
- RTB détient les droits d'auteur sur les manuels de l'apprenant et de l'enseignant. Les prestataires de formation peuvent reproduire ces directives en partie ou en totalité à des fins d'étude de bonne foi ou de formation en entreprise/sur le lieu de travail uniquement. La reconnaissance du droit d'auteur RTB doit être incluse sur toutes les reproductions. Toute autre utilisation des manuels doit être signalée au RTB.

© **Rwanda TVET Board**

Copies disponibles à:

- *HQs : Rwanda TVET Board-RTB*
- *Web: www.rtb.gov.rw*

KIGALI-RWANDA

Version originale publiée : Août, 2024.

REMERCIEMENTS

Le Rwanda TVET Board (RTB) tient à remercier toutes les parties qui ont contribué activement à la préparation des manuels de l'enseignant et de l'apprenant ce programme d'EFTP de niveau 4 sur les opérations de réception et hébergement.

Nous tenons à remercier diverses organisations telles que l'Union européenne à travers le UBUKERARUGENDO IMBERE PROJECT pour le précieux soutien financier et technique tout au long du projet. Nous voudrions également remercier les experts de Front Office and Housekeeping Operation pour leur énorme contribution à ce projet, ainsi que MCT Global Ltd et toute son équipe de production qui ont techniquement mené à bien l'ensemble de la mission.

Ce manuel a été élaboré :



Dans le cadre des politiques et directives directrices de Rwanda TVET Board (RTB)



Sous financement de l'Union Européenne



Sous assistance technique et conseils d'UBUKERARUGENDO IMBERE PROJECT

EQUIPE DE COORDINATION

Aimable Rwamasirabo

Felix Ntahontuye

Equipe de production

Rédaction et révision

Jean Damascène Rikunze

Judith Mukabadege

Marie Jeanne Musabyimana

Conception, adaptation, révision et édition

Jean Marie Vianney Muhire

Vincent Havugimana

Kanyike John Paul

Mise en forme, graphisme et infographie

Asoka Niyonsaba Jean Claude

Bernard Hakizimana

Bizimana Seif

Soutien technique et coordination

Ubukerarugendo Imbere Project et RTB

Réalisation technique

MCT Global

TABLE DES MATIERES

PAGE DE NOTES DE L'AUTEUR (COPYRIGHT).....	i
REMERCIEMENTS.....	ii
LISTE DES ABREVIATIONS ET ACRONYMES	vi
INTRODUCTION	7
UNITE 1: QUESTIONNER UN CLIENT POUR CONNAITRE SES ATTENTES.....	9
Thème 1.1: Formulation des questions sur l'identité du client.....	12
Thème 1.2: Emploi des mots interrogatifs	19
Thème 1.3 : Utilisation de l'interrogation indirecte	26
UNITE 2 : REPONDRE AUX DEMANDES DU CLIENT DURANT LE SEJOUR.....	35
Thème 2.1: Utilisation des expressions pour accepter et pour refuser	39
Thème 2.2.: Réponses aux mots interrogatifs	47
Thème 2.3.: Emploi du vocabulaire de la chambre	74
UNITE 3 : RENSEIGNER UN CLIENT	83
Thème 3.1 : Emploi des prépositions de lieu et de temps.....	87
Thème 3.2 : Usage du lexique de l'itinéraire	94
Thème 3.3. Utilisation du vocabulaire de mode de paiement	100
REFERENCES	111

LISTE DES ABREVIATIONS ET ACRONYMES

CBET: Competence Based Education and Training

EFTP: Enseignement et la formation techniques et professionnels

PPE: Personal Protective Equipment

RQF: Rwanda Qualification Framework

RS: Rwandan Standard

RSB: Rwanda Standards Board

RTB: Rwanda TVET Board

TVET: Technical and Vocational Education and Training

INTRODUCTION

Ce manuel de l'apprenant englobe toutes les compétences, connaissances et attitudes nécessaires requises pour employer le langage professionnel dans des activités relatives à la réception et hébergement. Les apprenants qui entreprennent ce module seront exposés à des activités pratiques qui développeront et entretiendront leurs compétences. Le processus de rédaction de ce manuel de formation a adopté la philosophie de l'éducation et de la formation basées sur les compétences (CBET) en offrant des opportunités pratiques reflétant des situations réelles.

Le manuel de l'apprenant est subdivisé en unités, chaque unité comporte différents thèmes. Vous commencerez par un exercice d'auto-évaluation pour vous aider à vous évaluer sur le niveau de compétences, de connaissances et d'attitudes à l'égard de l'unité.

Une activité de découverte est suivie pour vous faire découvrir ce que vous savez déjà sur l'unité.

Après ces activités, vous en apprendrez davantage sur les thèmes en réalisant différentes activités en lisant les connaissances, techniques, étapes, procédures et autres exigences requises dans la section « faits marquants ». Vous pourrez également obtenir l'aide du formateur. Les activités de ce manuel de formation sont préparées de manière à donner aux apprenants la possibilité de travailler individuellement et en groupe.

Après avoir parcouru toutes les activités, vous entreprendrez des évaluations progressives dites formatives et conclurez enfin par votre autoréflexion pour identifier vos forces, vos faiblesses et vos axes d'amélioration.

N'oubliez pas de lire la section sur les points à retenir qui fournit les points clés généraux et les points à retenir de l'unité.

Unités de module:

Unité 1: Questionner un client pour connaître ses attentes

Unité 2: Répondre aux demandes du client durant le séjour

Unité 3: Renseigner un client

UNITE 1: QUESTIONNER UN CLIENT POUR CONNAITRE SES ATTENTES



Résumé de l'unité 1 :

Cette unité d'apprentissage vous fournit les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour questionner un client pour connaître ses attentes. Elle couvre la formulation des questions sur l'identité du client, l'emploi des mots interrogatifs et l'utilisation de l'interrogation indirecte.

Auto-évaluation : Unité 1

1. Observez l'illustration ci-dessus. Qu'est-ce qui se passe ? Selon vous, sur quoi portera cette unité d'apprentissage ?

2. Remplissez l'auto-évaluation ci-dessous :

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon de répondre à cette auto-évaluation. Il est pour votre propre usage pendant ce cours. Pensez à vous : pensez-vous que vous pouvez faire cela ? Lisez les déclarations en bas. Cochez la colonne qui représente le mieux votre situation. À la fin de cette unité d'apprentissage, nous reprendrons cette auto-évaluation.

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Formuler les questions sur l'identité du client					
Poser des questions sur l'identité du client					
Rester patient et poli envers les clients					
Décrire les mots interrogatifs					
Employer les mots interrogatifs					
Utiliser l'interrogation indirecte					



Compétences-clés :

Les savoirs	Les savoir-faire	Les savoir-être
1. Identifier les mots interrogatifs	1. Poser des questions au client	1. Montrer le respect au client
2. Décrire les mots interrogatifs	2. Employer les mots interrogatifs	2. Rester confiant envers le client
3. Expliquer l'interrogation indirecte	3. Utiliser l'interrogation indirecte	3. Rester communicatif envers le client



L'activité de découverte :



Tâche 1:

Vous êtes réceptionniste dans un hôtel, un client qui veut faire une réservation arrive à votre hôtel ou vous parle au téléphone, qu'est-ce que vous allez faire pour connaître ses attentes ?

Thème 1.1: Formulation des questions sur l'identité du client



Activité 1: Résolution de Problème



Tâche 2:

1. Lisez attentivement le dialogue suivant :

Dialogue : L'identité du client

Client : Bonjour, je voudrais réserver une chambre pour une nuit, s'il vous plaît.

Réceptionniste : Bonjour, avec plaisir. Pourriez-vous me donner votre nom, s'il vous plaît?

Client : Je m'appelle Mugisha.

Réceptionniste : Bonjour Monsieur Mugisha. D'où venez-vous ?

Client : Je viens de Bujumbura.

Réceptionniste : Avez-vous quel âge ?

Client : J'ai 25 ans.

Réceptionniste : Quelles langues parlez-vous ?

Client : Je parle français, anglais, swahili et kirundi.

Réceptionniste : Avez-vous une adresse e-mail ?

Client: Oui, c'est mugisha1@yahoo.fr

Réceptionniste : Et un numéro de téléphone ?

Client : Mon numéro de téléphone est +2570799998488.

Réceptionniste: De quelle nationalité êtes-vous ?

Client: Je suis de nationalité burundaise.

Réceptionniste: Et quelle est votre profession ?

Client: Je suis mécanicien.

Réceptionniste: Merci pour ces informations. Avez-vous une date précise en tête pour votre séjour ?

Client: Oui, j'aimerais séjourner du 6 au 8 mai.

Réceptionniste: Quel type de chambre recherchez-vous ?

Client: Je recherche une chambre simple.

Réceptionniste: Avez-vous des préférences particulières ?

Client: Non, pas de préférence particulière.

Réceptionniste: Un instant, je vérifie la disponibilité. ... Parfait, j'ai une chambre simple disponible pour ces dates. Le prix est de vingt mille franc rwandais par nuit.

Client: C'est parfait, je confirme ma réservation.

Réceptionniste: Votre réservation est confirmée. Vous recevrez un e-mail de confirmation avec tous les détails. Votre chambre sera prête à partir de 10 heures.

Client: Merci beaucoup.

Réceptionniste: N'hésitez pas à me contacter si vous avez besoin de quoi que ce soit avant votre arrivée.

Client: Je le ferai. Merci encore.

2. Répondez à ces questions portant sur le dialogue que vous venez de lire.

Questions :

- a. Comment s'appelle le client ?
- b. Quel âge a-t-il ?
- c. Combien de langues parle-t-il ?
- d. Quelle est sa nationalité ?

3. Y a-t-il des mots ou expressions qui vous semblent nouveaux ? S'il y en a, montrez-les à votre enseignant et il vous donnera des explications.
 4. Discutez sur les éléments qui montrent l'identité du client qui sont dans le dialogue et les questions posées pour obtenir ces éléments.
- Pour plus d'explication, veuillez lire les faits marquants ci-dessous. Si vous avez des questions, posez-les à votre enseignant.

Les faits marquants 1.1. Formulation des questions sur l'identité du client

- **Formulation des questions sur l'identité du client**

Un client qui arrive à un hôtel doit fournir des informations sur son identité. Le réceptionniste peut lui demander de dire son nom, sa résidence, sa nationalité, son numéro de téléphone, son adresse électronique (email), son âge, sa profession et les langues qu'il parle. Il ya plusieurs façons de demander ces informations à un client.

- ✓ **Demander le nom**

✚ Les questions les plus fréquentes pour demander le nom et le prénom sont :

- a. Quel est ton nom ?
- b. Quel est votre nom ?
- c. Comment t'appelles-tu ?
- d. Comment vous appelez-vous ?
- e. Tu t'appelles comment ? (Informel)
- f. Votre nom ? Votre prénom ? (Administratif)

✚ Les réponses pour dire son nom :

- a. Je m'appelle...
- b. Mon nom est...

Exemple : Je m'appelle Jean Yves Kagabo.

- ✓ **Demander la résidence**

✚ On peut poser les questions suivantes afin de connaître la résidence d'une personne :

- a. Où habites-tu ?
- b. Où habitez-vous ?

✚ On répond à ces questions par :

J'habite à +ville/région/ pays, ...

Exemples :

- a. J'habite à Paris.
- b. J'habite au Rwanda.

✓ **Demander le numéro de téléphone**

✚ Pour demander le numéro de téléphone on dit :

- a. Quel est ton numéro de téléphone ?
- b. Peux-tu me donner ton numéro de téléphone ?
- c. Quel est votre numéro de téléphone ?
- d. Pouvez-vous me donner votre numéro de téléphone ?

✚ Pour donner le numéro de téléphone on dit :

- a. Mon numéro de téléphone (mobile/ fixe) est ...
- b. La plupart des numéros de téléphone se lisent chiffre par chiffre, ce qui est plus court et plus clair. Il arrive cependant qu'on énonce des dizaines et des centaines, ce qui est aussi correct.

Exemples :

911 se lit : neuf un un

270-1113 se lit : deux sept zéro un un un trois (ou deux sept zéro onze treize)

✓ **Demander l'adresse électronique/ courriel**

✚ Pour demander l'adresse électronique on dit :

- a. Quel ton adresse électronique/ courriel ?
- b. Quel est votre adresse électronique/ courriel ?

✚ Pour donner son adresse électronique on dit :

Mon adresse électronique est + adresse électronique

Exemple : Mon adresse électronique est jeanm3@yahoo.com

@ se prononce ***arobase***

✓ **Demander la nationalité**

✚ On peut poser ces questions pour demander la nationalité d'une personne :

- a. Quelle est ta nationalité ?
- b. Tu es de quelle nationalité ?
- c. Quelle votre nationalité ?
- d. Vous êtes de quelle nationalité ?

✚ La réponse pour dire sa nationalité :
Je suis+ *nationalité*

Exemples :

- a. Je suis malien.
- b. Je m'appelle Mukamana, je suis rwandaise.

✓ **Demander l'âge**

✚ Les questions qu'on pose pour demander l'âge sont :

- a. Quel âge as-tu ?
- b. Quel âge avez-vous ?

✚ La formule pour dire son âge en français est :

- a. J'ai + chiffre + ans. Tu diras par exemple :
J'ai 30 ans.
J'ai 42 ans.

✓ **Demander la profession**

✚ Pour demander la profession d'une personne, on peut poser ces questions :

Que fais-tu dans la vie ? / Quelle est ta profession ?

Que faites-vous dans la vie ? / Quelle est votre profession ?

✚ On parle de sa profession en répondant à ces questions comme suit :

- a. Je suis + *profession*
- b. Je travaille dans + *domaine*
- c. Je travaille chez+ *nom de la société*

Exemples : Je suis comptable, je travaille dans la finance. Je travaille chez Microsoft.

✓ **Demander les langues parlées**

✚ Pour demander les langues parlées on peut poser ces questions :

- a. Tu parles quelles langues ?
- b. Quelles langues parlez-vous ?

✚ La réponse à ces questions est :

Je parle+ *langue(s)*

Exemple : Je parle français et anglais.

✓ **Comportements d'un(e) réceptionniste qui questionne un client sur son identité**

Lors d'une interaction avec le client, voici quelques comportements à adopter :

- ✚ **Commencez par une salutation chaleureuse et une présentation** : Identifiez-vous clairement et expliquez brièvement le but de votre interrogation.
- ✚ **Posez des questions claires, concises et ouvertes** : Évitez les questions fermées qui ne donnent qu'un "oui" ou "non" pour réponse. Encouragez le client à développer ses réponses et à fournir des détails.
- ✚ **Écoutez attentivement et activement** : Accordez toute votre attention au client et montrez que vous êtes intéressé par ce qu'il a à dire. Maintenez un contact visuel et utilisez un langage corporel positif.
- ✚ **Reformulez et paraphrasez pour vous assurer de bien comprendre** : Répétez ce que le client a dit pour vous assurer que vous avez bien compris son message et pour lui donner l'occasion de clarifier ou de compléter ses informations.
- ✚ **Posez des questions de suivi pour approfondir les points importants** : N'hésitez pas à poser des questions supplémentaires pour obtenir des détails plus précis ou pour mieux comprendre la perspective du client.
- ✚ **Soyez empathique et compréhensif** : Mettez-vous à la place du client et essayez de voir les choses de son point de vue. Reconnaissez ses sentiments et ses préoccupations.
- ✚ **Remerciez le client pour son temps et sa collaboration** : Exprimez votre gratitude pour son aide et son implication dans l'interrogation.



Activité 2: Pratique guidée



Tâche 3:

1. Lisez le scénario ci-dessous et répondez aux questions y relatives.

Une touriste est arrivée à un hôtel dans la ville de Kigali où elle devait passer le weekend.

Elle a donné ces informations à la réception :

« Je m'appelle Claudine. J'ai 40 ans. Je suis américaine. J'habite à Kampala. Je suis journaliste. »

Quelles sont les questions qui auraient été posées à la touriste par le réceptionniste ?

Ecris-les.



Activité 3: Application



Tâche 4:

1. Deux à deux, composez votre propre dialogue où l'un(e) va être réceptionniste et l'autre client(e) en utilisant vos propres informations. Vous allez jouer le dialogue que vous avez écrit en classe. Le dialogue doit porter sur les thèmes proposés. Après, vous pourriez changer les rôles.

Thème 1.2: Emploi des mots interrogatifs



Activité 1 : Résolution de problème



Tâche 5:

1. Lisez silencieusement le dialogue suivant et relevez les mots et expressions nouveaux.

Dialogue : Réservation d'une chambre

Réceptionniste : Bonjour, Hôtel Deux Etoiles, Nyiraneza Jeannette à votre service. En quoi puis-je vous aider ?

Client : Bonjour, je souhaiterais réserver une chambre pour un séjour à votre hôtel.

Réceptionniste : Bien sûr, avec plaisir ! Quand commencera votre séjour ?

Client : Oui, je voudrais séjourner du 20 au 22 mai.

Réceptionniste : Combien de personnes seront à votre charge ?

Client : Ce sera pour deux personnes.

Réceptionniste : Avez-vous une préférence pour le type de chambre ?

Client : Je serais intéressé par une chambre double avec vue sur lac, si possible.

Réceptionniste : D'accord, je vais vérifier la disponibilité pour ces dates et ce type de chambre. Un instant, s'il vous plaît...

(Quelques instants plus tard)

Réceptionniste : Bonne nouvelle, j'ai une chambre double avec vue sur lac disponible pour les dates que vous avez choisies.

Client : Parfait ! Je confirme ma réservation.

Réceptionniste : Super ! Pour finaliser la réservation, j'aurai besoin de quelques informations personnelles. Quel est votre nom s'il vous plaît ?

Client : Mon nom est Pierre.

Réceptionniste : Parfait. Comment préférez-vous régler le paiement ?

Client : Je préfère régler par carte bancaire dès maintenant.

Réceptionniste : Je vais vous communiquer le montant total de votre séjour et vous pourrez ensuite procéder au paiement par carte bancaire.

(Le réceptionniste communique le montant du séjour et le client effectue le paiement)

Réceptionniste : Merci pour votre paiement. Votre réservation est maintenant confirmée. Vous recevrez un e-mail de confirmation dans les minutes qui suivent.

Client : Merci beaucoup !

Réceptionniste : De rien. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions. Nous vous souhaitons un excellent séjour à l'hôtel Deux Etoiles !

Client : Au revoir !

2. Ecoutez attentivement votre enseignant qui lit le dialogue à haute voix.
3. Répondez aux questions posées par votre enseignant.
 - a. Comment s'appelle la réceptionniste ?
 - b. Quand commencera le séjour du client ?
 - c. Quel est le nom du client ?
 - d. Quelle est la chambre préférée du client ?
4. Montrez à votre enseignant les mots nouveaux que vous avez relevés dans le texte. Il va vous donner des explications.
5. Utiliser chaque mot nouveau dans une phrase.
6. Deux à deux, lisez le dialogue à haute voix. L'un(e) va jouer le rôle de client et l'autre va jouer le rôle de réceptionniste.
7. Relevez toutes les questions posées dans le dialogue en les écrivant dans vos cahiers d'exercices.
8. Observez les mots utilisés pour introduire les questions et discutez-les en classe à l'aide de votre enseignant.

Pour plus d'explication, veuillez lire les faits marquants ci-dessous. Si vous avez des questions, posez-les à votre enseignant.

Les faits marquants 1.2 Emploi des mots interrogatifs

Les mots interrogatifs sont classés en trois groupes : les adjectifs interrogatifs, les pronoms interrogatifs et les adverbes interrogatifs.

✓ Les adjectifs interrogatifs

On utilise l'adjectif interrogatif **quel(s)** ou **quelle(s)** pour s'informer sur l'identité ou la qualité. Il s'accorde en genre et en nombre avec le nom auquel il se rapporte.

Voici les adjectifs interrogatifs :

	Masculin	Féminin
Singulier	Quel	Quelle
Pluriel	Quels	Quelles
Prononciation	[kɛl]	

Exemples :

1. Quel est ton téléphone ?
2. Quel est votre nom ?
3. Quelle est ta pâtisserie préférée ?
4. Quelle est ta nationalité ?
5. Quels sont les meilleurs restaurants de Kigali ?
6. Quels sont tes loisirs ?
7. Quelles langues parles-tu ?
8. Quelles robes vous préférez ?

✓ Les pronoms interrogatifs

Les pronoms interrogatifs **qui**, **que** et **quoi** remplacent la personne ou la chose sur laquelle on pose une question dans la phrase interrogative. Ces pronoms interrogatifs sont invariables en genre et en nombre.

On emploie l'un ou l'autre pronom interrogatif selon la *fonction* du pronom dans la phrase et la nature de l'*antécédent* (animé ou inanimé).

Fonction	Antécédent animé	Antécédent inanimé
Sujet	Qui	
COD	Qui	Que, quoi
Attribut	Qui, que	Que
Complément prépositionnel	Préposition+ qui	Préposition + quoi

Qui

Qui représente un nom animé, quelle que soit sa fonction dans la phrase.

Exemples :

1. **Qui** t'a offert cette montre ? (Sujet)
2. Je me demande **qui** tu as invité. (COD)
3. **Qui** êtes-vous ? (Attribut)
4. Pour **qui** sont ces fleurs ? (COI)

Que

Que représente un nom inanimé en fonction COD ou attribut.

Exemples :

- a. **Que** voulez-vous ? (COD)
- b. **Qu'**est-ce ? (Attribut)

Dans certaines tournures de phrases, il peut représenter un être animé en fonction attribut à la place de qui :

- c. **Que** devient-il ? (Attribut)

Quoi

Quoi représente un inanimé derrière une préposition.

Exemples :

- a. **À quoi** penses-tu ?
- b. J'ignore **de quoi** ils ont parlé.

✓ **Les adverbess interrogatifs**

Les adverbess interrogatifs servent à approfondir les conversations et à obtenir plus d'informations. En français, les adverbess interrogatifs très utilisés sont : comment, où, pourquoi, quand et combien. Chaque adverbe sert à poser une question sur un point précis :

 Comment

« **Comment** » est utilisé pour demander la manière de faire quelque chose.

Exemples :

- a. Comment es-tu arrivé ici ?
- b. Comment allez-vous ?

 Où

Où est utilisé pour questionner sur le lieu. Par exemple :

- a. Où est la piscine ?
- b. Où habitez-vous ?

 Pourquoi

Pourquoi interroge sur la raison/ la cause d'une action.

Exemples :

- a. Pourquoi partez-vous ?
- b. Pourquoi a-t-il peur ?

 Quand

- a. **Quand** interroge sur le temps. Par exemple :
- b. Quand commence la fête ?
- c. Quand est-ce que vous partez en vacances ?

 Combien

- a. **Combien** s'emploie pour interroger sur la quantité. Par exemple :
- b. Combien coûte cette voiture ?

c. Combien de temps resterez-vous ?



Activité 2 : Pratique guidée



Tâche 6:

Choisissez le mot interrogatif convenable pour compléter la phrase.

1. habite ta grand-mère ? (qui, quand, où)
2. est ton professeur de français ? (que, qui, quoi)
3. est ton pays préféré ? (quel, quelle, quels)
4. heure est ton rendez-vous ? (quoi, quel, quelle)
5. vas-tu ? (quoi, comment, combien)



Activité 3: Application



Tâche 7 :

Trouvez les mots interrogatifs qui manquent et complétez les questions dans le tableau ci-dessous :

Questions	Réponses
..... est le nom de ton père ?	Thomas.
..... se trouve Londres ?	En Angleterre.
Avec vas-tu au restaurant ce soir ?	Mon mari.
..... t'appelles-tu ?	Mukahirwa.
..... de frères as-tu ?	Deux.

..... heure est-il s'il vous plaît ?	Il est 10h30.
..... as-tu mis ton pantalon noir ?	Parce qu'il me va bien.
.....a mangé le dernier morceau de gâteau ?	Pas moi.
..... âge as-tu ?	J'ai 16 ans.
..... reviendras-tu me rendre visite ?	Le mois prochain, si tout va bien.

Thème 1.3 : Utilisation de l'interrogation indirecte



Activité 1 : Résolution de problème



Tâche 8 :

1. Lisez cette conversation téléphonique entre le client et la réceptionniste et relevez les questions posées par la réceptionniste.

Dialogue : Réservation d'une table

Réceptionniste : Bonjour, Hôtel IKAZE à votre écoute. En quoi puis-je vous aider ?

Client : Bonjour, je voudrais réserver une table pour ce soir dans votre restaurant.

Réceptionniste : Avec plaisir ! Avez-vous déjà une réservation en cours à l'hôtel ?

Client : Non.

Réceptionniste : A qui je parle, monsieur ?

Client : Mon nom c'est Célestin.

Réceptionniste : Parfait, pour combien de personnes souhaitez-vous réserver une table ?

Client : Nous serons deux.

Réceptionniste : À quelle heure souhaiteriez-vous dîner ?

Client : Vers 20h00.

Réceptionniste : Souhaitez-vous une table en terrasse ou à l'intérieur ?

Client : A l'intérieur s'il vous plaît !

Réceptionniste : D'accord ! Malheureusement, il n'y a plus de place disponible à 20h00 ce soir. En revanche, je peux vous proposer une table pour 19h30 ou 20h30.

Client : 20h30 nous irait très bien.

Réceptionniste : Parfait, je vais noter votre réservation. Pourriez-vous me donner votre nom et prénom ?

Client : C'est Kagabo Célestin.

Réceptionniste : Merci Monsieur Kagabo. Votre table est réservée pour deux personnes à 20h30 ce soir au nom de Kagabo.

Client : Merci beaucoup. Au revoir.

Réceptionniste : Au revoir et bon appétit !

2. Pour plus d'explication, veuillez lire les faits marquants ci-dessous. Si vous avez des questions, posez-les à votre enseignant.

Les faits marquants 1.3: Utilisation de l'interrogation indirecte

- **Utilisation de l'interrogation indirecte**

L'interrogation indirecte est une interrogation qui n'est pas construite sous forme de question, d'interrogation directe, et qui en particulier n'est pas marquée par l'emploi du point d'interrogation. Elle prend en effet la forme d'une proposition subordonnée complétive. Cela signifie que l'interrogation est formulée sous la forme d'un complément de verbe.

Les propositions interrogatives indirectes sont en général introduites par un verbe qui autorise un sens interrogatif : *ignorer, chercher, se demander, examiner, apprendre, découvrir, oublier, dire, confirmer*, etc.

- ✓ **Interrogation indirecte introduite par « si »**

Lorsque l'interrogation indirecte est **totale** (la réponse attendue est « oui » ou « non »), le mot subordonnant est la conjonction « **si** ».

Exemples :

Dis-moi si tu as les moyens de payer cette facture.

Elle ignore s'il a transmis le message.

Dis-moi si je me trompe.

✓ **Interrogation indirecte introduite par les pronoms « qui », « que », « quoi »**

Lorsque l'interrogation indirecte est **partielle** (on ne peut pas y répondre par « oui » ni par « non »), le mot subordonnant est un mot interrogatif (qui, que, quoi, etc.).

Quand on change l'interrogation directe à l'interrogation indirecte, ces pronoms interrogatifs reviennent à l'interrogation indirecte, mais « que » devient « ce que ».

Exemples :

J'ignore **qui** il a rencontré.

Je me demande **qui** l'a prévenu.

On lui a demandé **ce qu'**elle comptait faire après ses études.

Marie m'a demandé à **quoi** je pensais.



Activité 2 : Pratique guidée



Tâche 9 :

Choisissez le mot convenable pour compléter la phrase.

1. « Est-ce que tu as mangé ? » Je lui demandais il avait mangé. (quoi, ce que, si)
2. « Que dites-vous ? » Je veux savoir il dit. (quoi, ce que, si)
3. « Est-ce que Paul est arrivé ? » Je demandais à Marie Paul était arrivé. (quoi, ce que, si)
4. « Qui t'a donné ce livre ? » Je demandais à Jean lui avait donné le livre. ((qui, ce que, si)
5. « Qu'allez-vous faire ? » Je leur demande ils vont faire. (quoi, ce que, si)



Activité 3 : Application



Tâche 10 :

Complétez les phrases suivantes avec : **quoi, ce que, si** ou **qui**.

1. « As-tu assez d'argent ? » Maman me demande j'ai assez d'argent.
2. « A qui écris-tu ? » Son amie demande à Marie à elle écrit.
3. « Que pensez-vous du confort de cet hôtel ? » Dites-nous vous pensez du confort de cet hôtel-là.
4. « Avez-vous été contente de votre voyage ? » Le réceptionniste m'a demandé j'avais été contente du voyage.
5. « A quoi penses-tu ? » Mon père m'a demandé à je pensais.



Evaluation formative

1. **Lisez le texte suivant et répondez aux questions de compréhension et de vocabulaire.**

Texte : Les comportements d'un réceptionniste d'hôtel

L'accueil d'un client est un moment crucial dans son expérience au sein d'un hôtel. C'est la première impression que le client aura de l'établissement et du personnel, et elle peut avoir un impact important sur son séjour. C'est pourquoi il est essentiel que les réceptionnistes d'hôtel adoptent les bons comportements pour offrir un accueil chaleureux et professionnel.

Le réceptionniste doit être souriant et accueillant. Un sourire est la meilleure façon de créer une première impression positive. Le réceptionniste doit également être accueillant et chaleureux, et mettre le client à l'aise.

Le réceptionniste doit être attentif aux besoins du client et l'écouter attentivement. Il doit également être capable de répondre à ses questions de manière claire et concise.

Le réceptionniste doit être efficace dans son travail et traiter les demandes du client rapidement et professionnellement. Il doit également être capable de gérer les situations stressantes avec calme et diplomatie.

Le réceptionniste doit être courtois et respectueux envers le client, quel que soit son statut ou son comportement. Il doit également éviter de faire des jugements de valeur sur le client.

Si possible, le réceptionniste devrait être polyglotte afin de pouvoir communiquer avec les clients dans leur langue maternelle. Cela permettra de créer une relation de confiance avec le client et de lui offrir une meilleure expérience.

Le réceptionniste doit avoir une bonne connaissance de l'hôtel et de ses environs afin de pouvoir répondre aux questions du client sur les services et les attractions de la région.

Le réceptionniste doit être proactif et anticiper les besoins du client. Il doit également être capable de proposer des solutions aux problèmes du client.

Le réceptionniste doit être discret et respecter la vie privée du client. Il ne doit pas divulguer d'informations confidentielles sur le client à d'autres personnes.

2. Répondez à ces questions sur le texte que vous venez de lire :

- a. Quel est le moment crucial dans l'expérience d'un client au sein d'un hôtel ?
- b. Quelles sont les qualités essentielles d'un réceptionniste d'hôtel ?
- c. Comment un réceptionniste d'hôtel peut-il créer une première impression positive sur un client ?
- d. De quelle manière un réceptionniste d'hôtel doit-il répondre aux questions d'un client ?
- e. Comment un réceptionniste d'hôtel peut-il gérer une situation stressante avec un client ?

3. Choisissez la bonne réponse :

- a. Synonyme du mot « **accueillant** » est :
 - i. Froid
 - ii. Chaleureux

- iii. Indifférent
- b. Antonyme du mot « **courtois** » est :
 - i. Impoli
 - ii. Bienveillant
 - iii. Gentil
- c. Le mot « **discret** » signifie que le réceptionniste :
 - i. Doit parler fort pour être entendu.
 - ii. Doit respecter la vie privée des clients.
 - iii. Doit divulguer toutes les informations aux clients.
- d. Un réceptionniste « **efficace** » est quelqu'un qui :
 - i. Prend son temps pour traiter les demandes des clients.
 - ii. Traite les demandes des clients rapidement et correctement.
 - iii. Ne se soucie pas des besoins des clients.
- e. Un réceptionniste « **proactif** » est quelqu'un qui :
 - i. Attend que les clients lui posent des questions avant de les aider.
 - ii. Anticipe les besoins des clients et leur propose des solutions.
 - iii. Ne s'intéresse pas aux problèmes des clients.
- f. Suggérez les questions auxquelles ces réponses sont données:
 - i. Je m'appelle Alphonsine.
 - ii. Je suis congolaise.
 - iii. J'habite à Kigali.
 - iv. J'ai 19 ans.
 - v. Je suis enseignante.
- g. Complétez les phrases suivantes avec : *Quel, comment, quelle, quels, combien*
 - i. t'appelles-tu ?
 - ii. est votre nom ?
 - iii. sont tes loisirs ?
 - iv. de bonbons as-tu achetés ?
 - v. heure est-il ?
- h. Complétez les phrases suivantes avec : *quoi, ce que, si ou qui*.
 - i. « A qui parles-tu ? » Il me demande je parle.
 - ii. « Est-ce que vous êtes mariée ? » Je lui demande elle est mariée.

- iii. « De quoi s'agit-il ? » Elle me demande de il s'agit.
- iv. « Que faites-vous ? » Il nous demande nous faisons.
- v. « As-tu enregistré le client ? » Il me demande..... j'ai enregistré le client.



Points à retenir :

- Quand on questionne un client sur son identité, il faut lui demander le nom, la résidence, le numéro de téléphone, l'email (courriel), la nationalité, l'âge, la profession et les langues parlées.
- Les mots interrogatifs sont classés en trois catégories : les adjectifs interrogatifs, les pronoms interrogatifs et les adverbes interrogatifs. On utilise l'adjectif interrogatif **quel(s)** ou **quelle(s)** pour s'informer sur l'identité ou la qualité. Les pronoms interrogatifs **qui**, **que** et **quoi** remplacent la personne ou la chose sur laquelle on pose une question dans la phrase interrogative. Les adverbes interrogatifs servent à approfondir les conversations et à obtenir plus d'informations. En français, les adverbes interrogatifs très utilisés sont : comment, où, pourquoi, quand et combien.
- L'**interrogation indirecte** est une interrogation qui n'est pas construite sous forme de question, d'interrogation directe, et qui en particulier n'est pas marquée par l'emploi du point d'interrogation. Lorsque l'interrogation indirecte est **totale** (la réponse attendue est « oui » ou « non »), le mot subordonnant est la conjonction « **si** ». Lorsque l'interrogation indirecte est **partielle** (on ne peut pas y répondre par « oui » ni par « non »), le mot subordonnant est un mot interrogatif (qui, que, quoi, etc.).



Réflexion sur soi

1. Reprenez l'auto-évaluation que vous avez faite au début de l'unité.

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Formuler les questions sur l'identité du client					
Poser des questions sur l'identité du client					
Rester patient et poli envers les clients					
Décrire les mots interrogatifs					
Employer les mots interrogatifs					
Utiliser l'interrogation indirecte					

2. Remplissez le tableau ci-dessous et partagez les résultats avec l'enseignant pour plus de conseils.

Les points forts	Les points à améliorer	Actions à mener pour améliorer
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.

UNITE 2 : REpondre AUX DEMANDES DU CLIENT DURANT LE SEJOUR



Résumé de l'unité 2 :

Cette unité d'apprentissage vous fournit les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour répondre aux demandes du client durant le séjour. Elle couvre l'utilisation des expressions pour accepter et pour refuser, les réponses aux mots interrogatifs et l'emploi du vocabulaire de la chambre.

Auto-évaluation : Unité 2

1. Observez l'illustration ci-dessus. Qu'est-ce qui se passe ? Selon vous, sur quoi portera cette unité d'apprentissage ?
2. Remplissez l'auto-évaluation ci-dessous :

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon de répondre à cette auto-évaluation. Il est pour votre propre usage pendant ce cours. Pensez à vous : pensez-vous que vous pouvez faire cela? Lisez les déclarations en bas. Cochez la colonne qui représente le mieux votre situation. À la fin de cette unité d'apprentissage, nous reprendrons cette auto-évaluation.

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Ecouter activement le client					
Identifier les expressions pour accepter					
Utiliser les expressions pour accepter					
Identifier les expressions pour refuser					
Utiliser les expressions pour refuser					

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Répondre aux mots interrogatifs					
Employer le vocabulaire de la chambre					



Compétences-clés :

Les savoirs	Les savoir-faire	Les savoir-être
1. Identifier les expressions pour accepter	1. Utiliser les expressions pour accepter	1. Montrer le respect au client
2. Décrire les expressions pour refuser	2. Employer les expressions pour refuser	2. Rester confiant envers le client
3. Décrire les mots interrogatifs	3. Répondre aux mots interrogatifs	3. Rester communicatif envers le client
4. Identifier le vocabulaire de la chambre	4. Employer le vocabulaire de la chambre	



Activité de découverte :



Tâche 11 :

1. Lisez et répondez aux questions suivantes :
 - a. Quelles sont les différentes demandes qu'un client peut avoir durant son séjour à l'hôtel ?
 - b. Quelles sont les différentes façons de répondre aux demandes du client durant son séjour ?
2. Écrivez-les réponses sur un papier ou dans un cahier d'exercices.
3. Partagez ce que vous avez écrit avec toute la classe.

Thème 2.1: Utilisation des expressions pour accepter et pour refuser



Activité 1: Résolution de problème



Tâche 12:

1. Lisez silencieusement le dialogue suivant et répondez aux questions y relatives.

Dialogue : Demande de changer une chambre

Client: Bonjour, je souhaiterais changer de chambre s'il vous plaît.

Réceptionniste: Bien sûr, Monsieur. Quel est le problème avec votre chambre actuelle ?

Client: La vue n'est pas terrible, et la chambre est un peu petite.

Réceptionniste: Je comprends. Avez-vous une préférence en particulier ? Une vue sur la mer, un balcon, plus d'espace ?

Client: Oui, une vue sur la mer si possible, et un balcon serait un plus.

Réceptionniste: Malheureusement, nous n'avons plus de chambres avec vue sur la mer et balcon disponibles dans votre catégorie de prix. Je peux cependant vous proposer une chambre avec une vue latérale sur la mer et un balcon, ou une chambre plus spacieuse sans balcon.

Client: Je suis d'accord pour une chambre avec vue latérale sur la mer et balcon.

Réceptionniste: Parfait. Laissez-moi juste vérifier la disponibilité. (Le réceptionniste vérifie son ordinateur)

Réceptionniste: Bonne nouvelle, j'ai une chambre disponible pour vous dès maintenant.

Client: Merci beaucoup !

Réceptionniste: De rien. Voici votre nouvelle clé. Votre nouvelle chambre est la 304.

Client: Merci encore.

Réceptionniste: N'hésitez pas à me contacter si vous avez besoin de quoi que ce soit d'autre.

Client: Je le ferai.

[Quelques minutes plus tard, le client revient à la réception]

Client: Bonjour, j'ai un problème avec la nouvelle chambre. La climatisation ne fonctionne pas.

Réceptionniste: Oh, je suis désolé ! Je vais envoyer un technicien tout de suite.

Client: Merci.

Réceptionniste: Souhaitez-vous retourner dans votre ancienne chambre en attendant ?

Client: Non merci, je vais attendre ici.

Réceptionniste: Je vous prie de nous excuser pour ce désagrément. Je vous offrirai un verre pour vous dédommager.

Client: C'est très gentil de votre part.

[Le technicien arrive quelques minutes plus tard et répare la climatisation]

Client: Merci beaucoup, tout fonctionne maintenant.

Technicien: De rien, Monsieur.

Client: Je vais pouvoir profiter de mon balcon maintenant !

Réceptionniste: J'en suis ravie. N'hésitez pas à me faire savoir si vous avez d'autres questions ou requêtes.

Client: Je le ferai. Merci encore pour votre aide.

2. Questions sur le dialogue

- a. Quels sont les personnages dans ce dialogue ?
- b. Quel était le problème avec la chambre du client ?
- c. Qu'est-ce que le réceptionniste a promis au client pour le dédommager ?

3. Si vous trouvez des mots nouveaux dans le dialogue, montrez-les à votre enseignant et il vous donnera des explications.
4. Utilisez ces mots nouveaux dans des phrases.
5. Lisez le dialogue à haute voix avec ton camarade. L'un jouera le rôle du client et l'autre le rôle du réceptionniste.
6. Répondez à ces questions :
 - a. Quelle était la demande du client ?
 - b. Est-ce que la demande du client a été acceptée par la réceptionniste ? La réceptionniste a utilisé quelle expression en répondant à la demande du client ?
 - c. La réceptionniste a proposé une nouvelle chambre au client. Quelle expression est utilisée par le client pour montrer qu'il accepte la proposition de la réceptionniste ?
 - d. La réceptionniste a proposé au client de retourner dans son ancienne chambre en attendant que le technicien répare sa nouvelle chambre. Est-ce qu'il a accepté cette proposition ? Il a utilisé quelle expression ?
 - e. A part les expressions utilisées dans le dialogue, quelles sont les autres expressions qu'on utilise pour accepter ou pour refuser ?
7. Pour plus d'expressions utilisées pour accepter ou refuser, veuillez lire les faits marquants suivants. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à votre enseignant.

Les faits marquants 2.1. : Utilisation des expressions pour accepter et pour refuser

- **Les expressions pour accepter**

Les expressions pour accepter les demandes des clients peuvent être formelles ou informelles.

- ✓ **Acceptation formelle**

L'acceptation formelle des demandes des clients, dans le contexte hôtelier, fait référence à la **confirmation officielle** de la part de l'établissement qu'il accorde la

demande du client et qu'il s'engage à la **satisfaire**. Il y a plusieurs formules que l'on peut utiliser pour exprimer une acceptation formelle. Voici quelques exemples :

-  Avec plaisir, nous confirmons votre demande.
-  Nous sommes ravis de vous informer que votre demande a été acceptée.
-  Soyez assuré que votre demande sera prise en charge.
-  Nous avons bien pris en compte votre demande et vous confirmons sa validation.
-  C'est avec grand plaisir que nous accédons à votre requête.
-  Comptez sur moi, je m'en occupe.
-  Je peux certainement vous aider.

Notez que les expressions pour acceptation formelle peuvent être personnalisées en incluant le nom du client.

Exemples :

1. Monsieur Kamana, nous vous confirmons avec plaisir que votre demande de réservation de table a été acceptée.
2. Madame Claudette, nous vous informons que votre navette pour l'aéroport est prévue demain matin à 8h00. Le chauffeur vous attendra à la réception de l'hôtel.

✓ **Acceptation informelle**

L'acceptation informelle des demandes des clients consiste à exprimer son accord à une requête de manière conviviale et non formelle. Dans le contexte hôtelier, cela se traduit par l'utilisation d'un langage simple, direct et amical pour signifier au client que sa demande sera prise en charge. Notez que l'acceptation informelle des demandes des clients ne signifie pas qu'il faut négliger les procédures ou les règles de l'hôtel.

Voici quelques expressions pour l'acceptation informelle :

-  Pas de problème !
-  Avec plaisir !
-  Bien sûr !

-  Absolument !
-  Aucun souci !
-  Compris !
-  D'accord !
-  Je m'en occupe !
-  C'est pour vous !
-  Aucun problème, on va s'arranger !

Voici quelques exemples de phrases complètes que vous pouvez utiliser :

1. Pas de problème, je peux vous enregistrer tout de suite.
2. Avec plaisir, je peux vous apporter un lit bébé dans votre chambre.
3. Bien sûr, je peux vous changer votre chambre pour une vue sur la mer.
4. Absolument, je peux vous réserver une table au restaurant pour ce soir.
5. Aucun souci, je peux vous appeler un taxi pour vous rendre à l'aéroport.

- **Les expressions polies pour refuser**

- ✓ Il peut arriver que les demandes des clients soient refusées pour plusieurs raisons. Voici quelques expressions polies que vous pouvez utiliser pour refuser une demande :

-  Je suis désolé ...
-  Malheureusement...
-  Je regrette
-  Je ne suis pas en mesure de
-  Ce n'est pas possible pour moi

- ✓ Conseils pour refuser les demandes des clients d'une manière professionnelle et respectueuse :

-  Commencez toujours par une formule d'excuse polie.
-  Expliquez brièvement la cause de votre refus, si possible.
-  Proposez une alternative, si possible.
-  Restez courtois et professionnel, même si la personne insiste.
-  Ne vous justifiez pas trop et ne vous excusez pas à plusieurs reprises.

Voici quelques exemples de phrases complètes que vous pouvez utiliser :

1. Je suis désolé, je ne peux pas vous aider avec votre bagage aujourd'hui, car je suis en train d'assister un autre client. Puis-je vous appeler un chariot?
2. Malheureusement, je ne suis pas en mesure de vous accorder un surclassement de chambre, car l'hôtel est complet ce soir. Cependant, je peux vous proposer une chambre plus spacieuse dans la même catégorie.
3. Je regrette, mais je ne peux pas accepter votre animal de compagnie dans notre restaurant. Cependant, nous avons une liste de restaurants acceptant les animaux de compagnie dans les environs.
4. Je ne suis pas en mesure de vous donner un rabais sur le prix de la chambre, mais je peux vous offrir un petit-déjeuner gratuit.



Activité 2: Pratique guidée



Tâche13 :

Le tableau suivant montre les réponses qu'un réceptionniste a données à une cliente pour répondre à ses demandes. Devant chaque réponse, cochez dans les colonnes « accepter » ou « refuser » pour montrer si les réponses du réceptionniste expriment l'acceptation ou le refus des demandes de la cliente.

Réponses	ACCEPTER	REFUSER
Avec plaisir		
Je suis d'accord		
Malheureusement, je ne peux pas		
Pourquoi pas		
Bien sûr		
Je suis désolé		
Je ne suis pas capable de le faire		
J'en suis très ravi		
Je regrette, mais ça m'est impossible		
Cela me paraît difficile		



Activité 3: Application



Tâche14:

1. Reliez-vous avec votre compagnon de classe et en groupes de deux, composez un petit dialogue entre le client et le serveur dans un restaurant. Le client doit commander le plat et la boisson et le serveur doit accepter ou refuser la commande en utilisant les expressions appropriées.
2. Vous allez jouer ce dialogue devant la classe où l'un prendra le rôle du client et l'autre le rôle du serveur.
3. Après, vous allez changer les rôles.

Thème 2.2.: Réponses aux mots interrogatifs



Activité 1: Résolution de problème



Tâche 15:

1. Lisez silencieusement le texte suivant

Texte : Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Dans le monde dynamique de l'hôtellerie et de la restauration, chaque métier joue un rôle crucial dans l'art de créer des expériences exceptionnelles et mémorables pour les clients. Que ça soit derrière le comptoir, dans les cuisines, dans les salles à manger, chaque professionnel contribue à créer des moments mémorables et à offrir un service impeccable.

Le réceptionniste est bien plus qu'un simple visage accueillant à l'entrée de l'hôtel. Il est l'architecte invisible derrière un séjour parfait, jonglant avec les réservations et anticipant les besoins des clients avant même qu'ils ne les expriment. Il est la pierre angulaire de l'expérience client.

Le cuisinier incarne l'âme palpitante des cuisines. À travers des gestes précis et une connaissance profonde des ingrédients, il transforme les simples produits en véritables œuvres culinaires qui captivent et ravissent le plaisir gustatif.

Le pâtissier, maître dans l'art sucré, apporte une touche finale exquise à chaque repas. Des desserts élaborés aux douceurs légères, son talent se traduit par des créations visuellement impressionnantes et délicieusement savoureuses, ajoutant une note sucrée à l'expérience gastronomique.

Le chef de cuisine, véritable chef d'orchestre de la brigade, dirige avec autorité et créativité. Sa vision culinaire et son savoir-faire technique sont essentiels pour maintenir la qualité et l'innovation, assurant que chaque plat servi atteint des sommets de perfection.

La femme de chambre incarne la discrétion et le souci du détail. De la propreté impeccable des chambres à la présentation soignée des espaces de vie, son travail silencieux mais indispensable garantit le confort et le bien-être des résidents.

Le serveur est l'ambassadeur du service à table. Avec une grâce naturelle et une connaissance approfondie du menu, il guide les convives à travers un voyage culinaire, offrant des recommandations expertes et un service impeccable qui élève chaque repas à une expérience de luxe.

Le barman est le mixologue artistique derrière le comptoir. Avec un flair et une précision technique, il crée des cocktails sur mesure et adapte ses créations aux goûts de chaque client.

Ces quelques métiers, parmi tant d'autres, illustrent la richesse et la diversité du secteur de l'hôtellerie et restauration. Que vous soyez passionné par l'accueil, la gastronomie ou l'art de la mixologie, il y a forcément un métier fait pour vous dans cet univers en constante évolution, où chaque individu peut s'épanouir et exprimer ses talents.

2. Répondez à ces questions :
 - a. Quel est le rôle du réceptionniste selon le texte ?
 - b. Qui crée des cocktails ?
 - c. Comment appelle-t-on la personne qui s'occupe de la propreté des chambres ?
3. Relevez les mots nouveaux dans le texte et montrez-les à votre enseignant. Il vous en donnera des explications.
4. Utilisez chaque mot nouveau relevé dans une phrase.
5. Lisez et répondez à ces questions :
 - a. Quels sont les métiers de l'hôtellerie et de la restauration cités dans le texte ?
 - b. À part les métiers cités dans le texte, citez les autres métiers de l'hôtellerie et la restauration.
 - c. Donnez le féminin des noms des métiers cités.
 - d. Donnez le pluriel des noms de métiers que vous avez cités.
6. Pour plus d'information sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, leur genre et leur nombre, veuillez lire les faits marquants suivants et n'hésitez pas à poser des questions à votre enseignant.

Les faits marquants 2.2.a. : Les réponses au mot interrogatif "Qui"

- **Les réponses au mot interrogatif "Qui"**

En général, les mots interrogatifs sont utilisés pour poser des questions. Il y a plusieurs mots interrogatifs qu'on utilise, mais dans cette unité, nous verrons comment répondre aux mots interrogatifs : qui, quand, où et combien.

✓ **Qui**

Le mot interrogatif « qui » est utilisé pour interroger sur les personnes. Dans notre contexte, nous allons utiliser le mot interrogatif **qui** pour interroger sur les métiers de l'hôtellerie et de restauration, le genre des métiers de l'hôtellerie et de la restauration, et le nombre des métiers de l'hôtellerie et de la restauration.



Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Le mot interrogatif **qui** peut être utilisé pour interroger sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

Exemples :

- a. **Qui** fait le ménage de la chambre ?
- b. Réponse : **Valet de chambre**
- c. **Qui** accueille les clients à la réception ?
- d. Réponse : **Réceptionniste**

Il y a plusieurs métiers dans l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration et chacun a ses propres responsabilités. Voici quelques exemples de métiers et leurs principales responsabilités dans l'hôtellerie et la restauration :

Métiers	Responsabilités
Réceptionniste	Accueille les clients, enregistre leur arrivée et leur départ, répond à leurs questions et leur fournit des informations sur l'hôtel et ses services.

Concierge	Offre une gamme de services aux clients, tels que l'organisation des réservations, la commande de taxi et la fourniture de recommandations touristiques.
Valet de chambre	Nettoie les chambres d'hôtel, y compris le changement du linge de lit, le nettoyage des salles de bain, et l'aspiration des sols.
Gouvernant Général	Supervise le personnel d'entretien ménager et s'assure que les chambres et les espaces communs sont propres et bien rangés.
Directeur d'hôtel	Veille à ce que toutes les activités de l'établissement (hôtel) se déroulent de manière efficace, rentable et conforme aux normes de qualité les plus élevées.
Chef de cuisine	Dirige la cuisine et est responsable de la création et de la préparation des menus.
Chef de partie	Supervise un service spécifique de la cuisine, comme la station de cuisson des grillades ou la station de préparation des salades.
Cuisinier	Prépare les plats selon les instructions du chef de cuisine
Maitre d'hôtel	Supervise le service en salle et s'assure que les clients reçoivent un excellent service
Serveur	Prend les commandes des clients, sert les plats et les boissons et répond à leurs demandes.
Barman	Prépare et sert des cocktails, des boissons alcoolisées et des boissons non-alcoolisées.



Le genre des métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Le genre des noms des métiers de l'hôtellerie et de la restauration suit la règle générale de la langue française.

Les noms masculins se terminent généralement par un **–e** muet, **-er**, **-ier**, **-eur**.

Exemples : serveur, cuisinier, ...

Les noms féminins se terminent généralement par un **–e**, **-esse**, **-trice**, ...

Exemples : cuisinière, directrice, maîtresse, ...

D'autres noms ont un genre variable, c'est-à-dire qu'ils peuvent être masculins ou féminins selon le sexe de la personne qui exerce le métier.

Exemples : réceptionniste

Voici quelques exemples des noms de métiers de l'hôtellerie et de la restauration avec leur genre :

Masculin	Féminin
Réceptionniste	Réceptionniste
Concierge	Concierge
Valet de chambre	Femme de chambre
Gouvernant	Gouvernante
Directeur	Directrice
Chef	Chef /cheffe
Cuisinier	Cuisinière
Maître	Maîtresse
Serveur	Serveuse

Barman	Barmaid
Pâtissier	Pâtissière



Le nombre des métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Les noms des métiers de l'hôtellerie et de la restauration peuvent être au singulier ou au pluriel. La formation du pluriel des noms de métiers de l'hôtellerie et de la restauration suit la règle générale de la langue française.

Généralement, pour mettre un nom au pluriel, on ajoute un **-s** à la forme du singulier.

Exemples :

Un cuisinier → des cuisiniers

Une serveuse → des serveuses

Voici quelques exemples des noms de métiers de l'hôtellerie et de la restauration au singulier et au pluriel :

Singulier	Pluriel
Réceptionniste	Réceptionnistes
Chef	Chefs
Cuisinier	Cuisiniers
Pâtissière	Pâtissières
Gouvernant	Gouvernants
Maîtresse	Maîtresses
Serveuse	Serveuses



Tâche 16 :

1. Lisez silencieusement le texte suivant

Texte : Une journée au cœur de l'hôtel

Le soleil de juillet darde ses rayons sur la façade de l'hôtel "Le Bon Repos". Il est sept heures du matin, et déjà l'effervescence règne en cuisine. Lundi matin, c'est le jour du grand rush : il faut préparer le petit-déjeuner pour les nombreux clients attendus.

Dans la salle de restaurant, Marie, la femme de chambre, s'affaire à ranger les chambres. Elle aspire méticuleusement la moquette, dépoussière les meubles et vérifie que les salles de bain sont impeccables. Il est huit heures, et les premiers clients arrivent pour le petit-déjeuner.

Pierre, le réceptionniste, accueille les clients avec un sourire chaleureux. Il enregistre leurs arrivées, leur remet leurs clés et leur donne des informations sur l'hôtel et ses environs. Mardi est un jour de forte affluence, et Pierre doit jongler entre plusieurs clients à la fois.

En cuisine, Jean, le chef cuisinier, orchestre son équipe avec précision. Il donne des instructions, goûte les plats et veille à ce que tout soit parfait. Mercredi est le jour du menu spécial poisson, et Jean a concocté une recette originale à base de saumon frais du marché.

Dans la salle de restaurant, Lucas, le serveur, prend les commandes des clients avec attention. Il propose des plats et des vins, et s'assure que tout le monde est satisfait. Jeudi est une soirée animée à l'hôtel, et Lucas doit faire preuve de patience et de diplomatie pour gérer les clients parfois impatients.

Derrière le bar, Maxime, le barman, prépare des cocktails savoureux. Il jongle avec les bouteilles et les verres, et crée des boissons originales qui ravissent les papilles des clients. Vendredi soir, c'est l'heure de l'apéro, et le bar est plein à craquer. Maxime doit travailler vite et efficacement pour servir tout le monde.

Tard dans la soirée, lorsque les derniers clients ont quitté l'hôtel, l'équipe se réunit pour faire le point sur la journée. Chacun raconte ses anecdotes et partage ses impressions.

Samedi est un jour de repos pour la plupart des employés, mais certains d'entre eux doivent rester pour assurer la permanence de l'hôtel.

Dimanche, c'est le jour du départ pour de nombreux clients. L'équipe de l'hôtel est à pied d'œuvre dès les aurores pour que tout soit prêt pour leur départ. Ils nettoient les chambres, préparent le petit-déjeuner et disent au revoir aux clients avec le sourire.

2. Répondez à ces questions portant sur le texte
 - a. Quel est le jour du menu spécial poisson ?
 - b. A quelle heure arrivent les premiers clients pour le petit déjeuner ?
 - c. Quel est le mois cité dans le texte ?
 - d. Ecrivez les noms des jours cités dans le texte
3. Relevez les mots qui vous semblent nouveaux et demander à votre enseignant de vous en donner des explications.
4. Utilisez chaque mot nouveau dans une phrase.
6. Lisez le texte à haute voix en respectant les signes de ponctuation ainsi que l'intonation
7. Veuillez relire le texte et écrivez :
 - a. Les autres noms de mois de l'année
 - b. Les différentes façons de dire l'heure
8. Pour plus d'information sur le lexique de l'heure, les jours de la semaine et les mois de l'année, veuillez lire les faits marquants suivants et n'hésitez pas à poser des questions à votre enseignant.

Les faits marquants 2.2.b. : Les réponses au mot interrogatif « Quand »

- **Les réponses au mot interrogatif « Quand »**

- ✓ **Quand**

Le mot interrogatif « **quand** » est généralement utilisé pour poser des questions sur le temps ou le moment où quelque chose se produit ou doit se produire.

Exemples :

Quand commencera votre séjour à notre hôtel ?

Quand doit-on libérer la chambre ?

On peut poser une question avec « quand » pour savoir l'heure, le jour ou le mois.



Le lexique de l'heure

Pour demander l'heure, on utilise les expressions suivantes :

1. Quelle heure est-il ?
2. Il est quelle heure ?
3. Pour dire l'heure sans les minutes, nous disons :
4. Il estheures.

Exemple :

1. Il est 3 heures.
2. Il est 5 heures.
3. Il est 12 heures (il est midi).
4. Il est 24 heures (il est minuit).
5. Pour dire l'heure avec les minutes, nous disons :
6. ***Il est heures ...***

Exemples :

15h20 : il est quinze heures vingt.

1. 3h10 : il est trois heures dix.
2. Dans le format de 12 heures, pour dire les minutes après l'heure, on utilise « et quart » au lieu de quinze, « et demie » au lieu de trente. De 31 à 59 minutes après l'heure, vous pouvez parler de la prochaine heure « ***moins*** » le nombre de minutes.

Par exemples :

1. 1h15 : il est une heure et quart.
2. 4h30 : il est quatre heures et demie.
3. 6h50 : il est sept heures moins dix.
4. 2h40 : il est trois heures moins vingt.

Mais avec 15 minutes avant l'heure, vous pouvez dire « moins le quart ».

Par exemples :

1. 2h45 : il est trois heures moins le quart.
2. 6h45 : il est sept heures moins le quart.
3. Il faut noter que « **et quart / le quart** », « **et demie** » et « **moins** » ne fonctionnent qu'avec les heures du matin. Par exemples :

On ne peut pas dire :

1. 13h15 : il est treize heures et quart
2. 15h45 : il est seize heures moins le quart
3. 14h30 : il est quatorze heures et demie
4. 14h50 : il est quinze heures moins dix

On doit dire :

1. 13h15 : il est treize heures quinze
2. 15h45 : il est seize heures quarante-cinq
3. 14h30 : il est quatorze heures trente
4. 14h50 : il est quinze heures cinquante



Les jours de la semaine

La semaine est composée de sept jours. Les sept jours de la semaine sont : *lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi et dimanche.*

Les jours de la semaine s'écrivent avec une minuscule sauf s'ils commencent une phrase.

Exemple :

- a. *Lundi* je vais voir Mugisha.
- b. On se revoit *vendredi*.

Pour indiquer qu'une action se répète le même jour, « **le** » ou « **les** » précède le jour de la semaine.

Exemples :

- a. Le samedi, nous mangeons à ce restaurant. (= tous les samedis)
- b. Les lundis, nous allons à la piscine. (=tous les lundis)

Quand il n'y a pas d'article défini devant le jour de la semaine, cela signifie que l'événement dont on parle a lieu uniquement ce jour-là.

Exemples :

- a. Nous partons à Kigali *mercredi*.
- b. On commence la réhabilitation de cet hôtel jeudi.



Les mois de l'année

L'année est divisée en 12 mois. Les douze mois de l'année sont :

- 1. Le premier mois : janvier
- 2. Le deuxième mois : février
- 3. Le troisième mois : mars
- 4. Le quatrième mois : avril
- 5. Le cinquième mois : mai
- 6. Le sixième mois : juin
- 7. Le septième mois : juillet
- 8. Le huitième mois : août
- 9. Le neuvième mois : septembre
- 10. Le dixième mois : octobre
- 11. Le onzième mois : novembre
- 12. Le douzième mois : décembre

Comme pour les jours de la semaine, on ne doit pas mettre la première lettre du mois en majuscule.

Exemples :

- a. Nous partons en vacances en *juillet*.
- b. Les touristes arrivent le 20 *septembre*.

Si on veut parler d'un mois sans indiquer une date spéciale, il faut placer la préposition « en » devant le mois. Cependant, quand on insiste en précisant le mot « mois », on emploie l'article contracté « au ».

Exemples :

- a. Mon anniversaire est en février.
- b. La fête de Noël est au mois de décembre.

Si on évoque un moment assez imprécis dans le mois, on utilisera début/mi-/fin+ le mois. Attention, il n'y a pas de préposition ou d'article avant ou après ces indications.

Exemples :

- a. Les élèves partent en vacances **début** juillet.
- b. Il quittera son travail **mi**-janvier.
- c. Ils se marieront **fin** décembre.



Tâche 17 :

1. Lisez silencieusement le dialogue suivant

Dialogue : Conversation entre Chantal et Pierre, couple de touristes français en vacances au Rwanda

Chantal : Wow, quel accueil chaleureux à l'hôtel ! Le hall est vraiment magnifique avec ses œuvres d'art et son mobilier élégant.

Pierre: Oui, c'est vraiment impressionnant. Regardez cette réception bien organisée, ils ont rendu le check-in si rapide et efficace.

Chantal: Absolument. J'ai entendu dire que cet hôtel propose des suites exécutives avec des vues spectaculaires sur Kigali. Ça vaudrait vraiment la peine de séjourner ici pour découvrir la capitale.

Pierre: Oh, je suis d'accord ! Imaginez-vous regarder le coucher de soleil depuis l'une de ces suites. Ce serait un moment inoubliable.

Chantal : Et avez-vous entendu parler du Parc national des Volcans ? C'est l'un des sites touristiques les plus emblématiques du Rwanda, célèbre pour ses gorilles de montagne fascinants.

Pierre: Oui, c'est un endroit incroyable pour les amoureux de la nature. Le trekking pour voir les gorilles est une expérience à ne pas manquer. Et puis, il y a aussi le Parc national de la forêt de Nyungwe pour ceux qui préfèrent explorer la biodiversité de la forêt tropicale.

Chantal: C'est vrai, le Rwanda a tant à offrir. Et ne parlons pas de la culture ! J'ai lu que la ville royale de Nyanza est un trésor culturel avec ses palais traditionnels et ses danses rituelles. Ça semble être une immersion captivante dans l'histoire rwandaise.

Pierre: Absolument. Et pour une touche de détente, le lac Kivu semble être l'endroit parfait. Des plages sereines et des eaux cristallines, idéales pour se ressourcer après une journée d'aventures.

Chantal : En parlant d'aventures, je pense que notre prochaine étape devrait être le mémorial du génocide à Kigali. C'est un lieu de mémoire important qui rappelle les événements tragiques mais aussi la résilience extraordinaire du peuple rwandais.

Pierre : Oui, c'est essentiel de comprendre l'histoire du pays aussi. Le Rwanda est vraiment un pays avec une richesse culturelle et naturelle incroyable. Je suis tellement content que nous soyons ici pour en explorer toutes les facettes.

Chantal : Moi aussi ! Entre la beauté naturelle des parcs nationaux et la richesse culturelle de Kigali et ses environs, je sens que ce voyage va être une expérience véritablement enrichissante.

Pierre : Absolument. Préparons-nous à profiter au maximum de notre séjour ici, entre l'hôtel luxueux et toutes ces merveilles que le Rwanda a à offrir.

2. Répondez à ces questions sur le dialogue :
 - a. Quelles sont les parties d'hôtel citées dans le dialogue ?
 - b. Quels sont les sites touristiques du Rwanda cités dans dialogue ?
3. Relevez les mots qui vous semblent nouveaux et demandez à votre enseignant de vous en donner des explications.
4. Utilisez chaque mot nouveau dans une phrase
5. Avec to camarade de classe, lisez le dialogue à haute voix. L'un va jouer le rôle de Chantal et l'autre le rôle de Pierre.
6. Répondez à ces questions
 - a. Quelles sont les autres parties d'hôtel qui sont cités dans le dialogue ?
 - b. Quels sont les autres sites touristiques du Rwanda que vous connaissez ?
7. Pour plus d'information sur les parties de l'hôtel et les sites touristiques, veuillez lire les faits marquants suivants et n'hésitez pas à poser des questions à votre enseignant.

Les faits marquants 2.2.c : Les réponses au mot interrogatif "Où"

- **Les réponses au mot interrogatif "Où"**

- ✓ **Où**

Le mot interrogatif « Où » est utilisé pour poser des questions sur le lieu. Dans notre contexte, nous allons utiliser « Où » pour demander sur les parties de l'hôtel et les sites touristiques.

Par exemples :

- a. Où se trouve la piscine de votre hôtel ?
- b. Où est le parc national ?

 Les parties de l'hôtel

Les principales parties d'un hôtel peuvent être classées en deux catégories principales : les espaces publics et les chambres.

 Espaces publics

Les espaces publics d'un hôtel sont les zones accessibles à tous les clients et visiteurs. Ils comprennent généralement :

 Le hall d'accueil :

C'est l'espace principal de l'hôtel, où les clients s'enregistrent et se détendent. Il dispose généralement d'une réception, d'un coin salon et parfois d'un bar ou d'un restaurant.

 **Les couloirs :** Les couloirs donnent accès aux chambres et aux autres espaces publics de l'hôtel. Ils peuvent être décorés d'œuvres d'art, de moquettes et d'un éclairage tamisé.

 **Les restaurants :** Les hôtels peuvent avoir un ou plusieurs restaurants proposant une variété de cuisines et d'expériences culinaires. Cela peut inclure des restaurants gastronomiques, des cafés décontractés ou des buffets.

 **Bars et salons :** Les hôtels peuvent avoir un bar ou un salon où les clients peuvent se détendre, socialiser et prendre un verre et des collations légères.

 **Salles de réunion** : Les hôtels peuvent avoir des salles de réunion ou des installations de conférence qui peuvent être louées pour des réunions d'affaires, des conférences ou des événements sociaux.

 **Centres d'affaires** : Certains hôtels proposent des centres d'affaires avec des ordinateurs, des imprimantes, des télécopieurs et d'autres équipements de bureau à l'usage des clients.

 **Centres de fitness** : De nombreux hôtels disposent de centres de fitness avec des appareils d'exercice et des poids à la disposition des clients.

 **Spas** : Certains hôtels peuvent avoir un spa proposant des massages, des soins du visage et d'autres soins corporels.

 **Boutiques de souvenirs** : Certains hôtels disposent de boutiques de souvenirs où les clients peuvent acheter des souvenirs, des collations et d'autres articles.

 **Piscines** : De nombreux hôtels disposent de piscines extérieures ou intérieures où les clients peuvent se détendre et faire quelques longueurs.

 **Arcades** : Certains hôtels familiaux peuvent avoir des arcades avec des jeux vidéo et d'autres options de divertissement pour les enfants.

Chambres

Les chambres sont l'endroit où les clients dorment et passent la plupart de leur temps à l'intérieur de l'hôtel. Elles se déclinent en une variété de tailles et de configurations, des chambres simples aux suites. Ils disposent généralement d'un lit, d'une salle de bain, d'une commode et d'une télévision.

 **Suites** : Les suites sont des chambres plus grandes qui disposent généralement d'un salon et d'une chambre séparés. Ils peuvent également avoir des équipements supplémentaires tels qu'un jacuzzi, une kitchenette ou un balcon.

Zones des coulisses

Les zones des coulisses d'un hôtel sont des zones restreintes au personnel de l'hôtel. Ils comprennent généralement :

 **Zones réservées au personnel** : Ces zones sont restreintes au personnel de l'hôtel et comprennent les placards de ménage, les buanderies, les zones de maintenance et les salles de pause des employés.

 **Arrière-bureaux** : Ces zones abritent les fonctions administratives de l'hôtel, telles que la comptabilité, les ressources humaines et le marketing.

 **Entrepôts** : Les hôtels disposent d'entrepôts pour stocker les fournitures, l'équipement et autres articles nécessaires au fonctionnement quotidien de l'hôtel.

Les parties spécifiques d'un hôtel varieront en fonction de la taille, du type et de l'emplacement de l'hôtel.

✓ **Les sites touristiques**

Un « **site touristique** » est un endroit ou une destination qui attire les visiteurs pour des raisons culturelles, historiques, naturelles ou de loisirs.

Au Rwanda il y a beaucoup de sites touristiques, mais les sites touristiques les plus populaires au Rwanda sont les suivants :

Parc national des volcans :

Le parc national des volcans est situé dans la Province du Nord, près de la ville de Musanze. Ce parc abrite une population de gorilles des montagnes en voie de disparition, ainsi que d'autres animaux sauvages tels que des chimpanzés, des colobes et des buffles. Les visiteurs peuvent faire des randonnées dans le parc pour voir les gorilles dans leur habitat naturel.

Le parc national de l'Akagera

Il est situé au nord-est du Rwanda, près de la frontière avec la Tanzanie. Ce parc est le plus grand parc national du Rwanda et abrite une grande variété d'animaux sauvages, notamment des éléphants, des lions, des léopards et des girafes. Les visiteurs peuvent faire des safaris dans le parc pour observer les animaux dans leur habitat naturel.

Le lac Kivu

Le lac Kivu est situé à la frontière entre la République Démocratique du Congo et le Rwanda. Il est l'un des plus grands lacs d'Afrique. C'est un endroit populaire pour la baignade, la navigation de plaisance et la pêche. Les visiteurs

peuvent également se détendre sur les plages du lac ou faire une excursion en bateau vers l'une des nombreuses îles.

Le parc national de la forêt de Nyungwe

Il est situé au sud-ouest du Rwanda. Ce parc national abrite l'une des dernières forêts de montagne d'Afrique centrale et est renommé pour sa biodiversité. Les visiteurs peuvent y faire des randonnées à travers la jungle, observer des primates tels que les chimpanzés, et découvrir une variété d'oiseaux et de plantes.

Le musée national du Rwanda

Il est situé dans la province du sud, le district de Huye. Ce musée offre un aperçu fascinant de l'histoire et de la culture du Rwanda à travers des expositions d'artefacts, d'objets traditionnels, et de documents historiques.



Tâche 18 :

1. Lisez silencieusement le dialogue suivant

Dialogue : Réservation d'une chambre d'hôtel

Conversation téléphonique entre le client et le réceptionniste d'hôtel

Réceptionniste : Bonjour Monsieur, comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

Client : Bonjour ! J'aimerais réserver une chambre pour trois nuits, s'il vous plaît.

Réceptionniste : Bien sûr ! Nous avons plusieurs options disponibles. Nous avons une suite junior avec vue sur la ville, ainsi que deux chambres doubles standard.

Client : La suite junior sonne bien. Est-ce qu'elle offre un accès gratuit à Internet ?

Réceptionniste : Oui, toutes nos chambres incluent l'accès Wi-Fi gratuit. De plus, la suite dispose d'un salon spacieux et d'une salle de bain luxueuse avec une baignoire profonde.

Client: Parfait ! Et pour les services de chambre, y a-t-il un menu avec une variété de plats disponibles ?

Réceptionniste : Absolument. Notre service d'étage propose une sélection diversifiée de plats, des snacks légers aux plats principaux élaborés par notre chef étoilé.

Client : C'est exactement ce que je recherche. En parlant de nourriture, est-ce que le petit-déjeuner est inclus dans le tarif de la chambre ?

Réceptionniste : Oui, le petit-déjeuner continental est inclus. Nous offrons également un petit-déjeuner buffet complet pour ceux qui préfèrent commencer la journée avec une variété de choix.

Client: Parfait. Enfin, pour le stationnement, est-ce qu'il y a un parking sécurisé disponible ?

Réceptionniste: Oui, nous avons un parking souterrain sécurisé avec un accès 24 heures sur 24. Le coût est de 20 000 francs rwandais par nuit pour les clients de l'hôtel.

Client: Très bien, je vais réserver la suite junior pour trois nuits, avec le petit-déjeuner inclus. Merci pour toutes ces informations détaillées !

Réceptionniste : C'est un plaisir ! Je vais procéder à la réservation pour vous. Vous allez recevoir un e-mail de confirmation dans quelques instants.

2. Répondez à ces questions :
 - a. Le client veut réserver une chambre pour combien de nuits ?
 - b. Combien coûte le stationnement souterrain par nuit pour les clients de l'hôtel ?
 - c. Quelles sont les différentes façons qui ont été utilisées dans le dialogue pour exprimer la quantité ?
3. Relevez les mots nouveaux et demandez à votre enseignant de vous en donner des explications.
4. Utilisez chaque mot nouveau dans une phrase.
5. Avec to camarade de classe, lisez le dialogue à haute voix. L'un va jouer le rôle du client et l'autre le rôle du réceptionniste.
6. Relevez les expressions utilisées pour exprimer la quantité.

7. À part les expressions utilisées dans le dialogue, quelles sont les autres expressions que l'on utilise pour exprimer la quantité ?
8. Pour plus d'information sur les adjectifs numéraux et les autres expressions de quantité, veuillez lire les faits marquants suivants et n'hésitez pas à poser des questions à votre enseignant.

Les faits marquants 2.2. d : Les réponses au mot interrogatif « Combien »

- **Les réponses au mot interrogatif « Combien »**

- ✓ Le mot interrogatif « **combien** » est utilisé pour poser des questions concernant des quantités ou des nombres. Par exemples :

Combien de personnes seront présentes à la réunion ?

Combien d'argent dois-je payer ?

Pour répondre aux interrogations introduites par « **combien** », on utilise les adjectifs numéraux ou les autres expressions de quantité.



Les adjectifs numéraux

Un adjectif numéral est un mot généralement employé devant un nom pour en indiquer le nombre (un, deux, trois, etc.) ou l'ordre (premier, deuxième, troisième, etc.). Celui qui indique le nombre est appelé **adjectif numéral cardinal**. Celui qui indique l'ordre est appelé **adjectif numéral ordinal**.

- **Les adjectifs numéraux cardinaux**

Les adjectifs numéraux cardinaux servent à écrire en toutes lettres les chiffres (1, 2, 3, 100, etc.). Les adjectifs numéraux cardinaux sont invariables.

Exemple :

Les **quatre** chambres sont occupées.

Exceptions :

Vingt et **cent** prennent un **-s** dans les cas suivants :

Vingt

Dans le chiffre « quatre-vingts », il prend un **-s** s'il n'est suivi par aucun autre chiffre, sinon il n'en prend pas.

Exemples :

Il reste quatre-vingts kilomètres à parcourir.

Il reste quatre-vingt-un kilomètres à parcourir.

Cent

Il prend un **-s** lorsqu'il est multiplié et qu'il n'est suivi par aucun autre chiffre.

Exemples :

Deux cents personnes sont venues au concert.

Deux cent cinquante personnes sont venues au concert.

Attention !

Dans les dates, **vingt** et **cent** ne s'accordent jamais.

Exemple :

L'année mille huit cent.

Comme tous les adjectifs numéraux cardinaux, « **mille** » est invariable. Cependant, il est bon de rappeler que **millier**, **million** et **milliard** sont des noms communs et, qu'à ce titre, ils s'accordent.

Exemple :

Des milliers de manifestants.

Pour les nombres composés **inférieurs à 100**, il faut mettre un **trait d'union** entre les unités et les dizaines **sauf** quand ils sont séparés par « **et** ».

Exemples :

Mille deux cents

Trois mille six cent cinquante-deux

Quatre-vingt-dix-sept

Trente et un

Quarante et un...

○ **Les adjectifs numéraux ordinaux**

Un adjectif numéral s'obtient en ajoutant le suffixe **-ième** au cardinal correspondant. Les adjectifs numéraux ordinaux s'accordent en genre et en nombre avec le nom qu'ils qualifient.

Exemples :

Il veut monter au **troisième** étage.

Paul est le **deuxième** client d'aujourd'hui.

La **première** chambre n'est propre.

Voici la liste des adjectifs numéraux :

Chiffres	Adjectifs numéraux cardinaux	Adjectifs numéraux ordinaux
1	Un(e)	Premier (ière)
2	Deux	Deuxième
3	Trois	Troisième
4	Quatre	Quatrième
5	Cinq	Cinquième
6	Six	Sixième
7	Sept	Septième
8	Huit	Huitième
9	Neuf	Neuvième
10	Dix	Dixième
11	Onze	Onzième
12	Douze	Douzième
13	Treize	Treizième
14	Quatorze	Quatorzième
15	Quinze	Quinzième
16	Seize	Seizième
17	dix-sept	dix-septième
18	dix-huit	dix-huitième
19	dix-neuf	dix-neuvième
20	Vingt	Vingtième
21	Vingt et un(e)	Vingt et unième
22	Vingt-deux	Vingt-deuxième

30	Trente	Trentième
31	Trente et un(e)	Trente et unième
32	Trente-deux	Trente-deuxième
40	Quarante	Quarantième
41	Quarante et un(e)	Quarante et unième
42	Quarante-deux	Quarante-deuxième
50	Cinquante	Cinquantième
51	Cinquante et un(e)	Cinquante et unième
52	Cinquante-deux	Cinquante-deuxième
60	Soixante	Soixantième
61	Soixante et un(e)	Soixante et unième
70	Soixante-dix	Soixante-dixième
71	Soixante et onze	Soixante et onzième
72	Soixante-douze	Soixante-douzième
80	Quatre-vingts	Quatre-vingtième
81	Quatre-vingt-un(e)	Quatre-vingt et unième
90	Quatre-vingt-dix	Quatre-vingt-dixième
91	Quatre-vingt-onze	Quatre-vingt-onzième
97	Quatre-vingt-dix-sept	Quatre-vingt-dix-septième
100	Cent	Centième
101	Cent un(e)	Cent unième
1000	Mille	Millième
1001	Mille un(e)	Mille unième
1800	Mille huit cents	Mille huit centième
10 000	Dix mille	Dix millième
100 000	Cent mille	Cent millième
1 000 000	Un million	Millionième

Les expressions de quantité

En français il existe plusieurs façons d'exprimer la quantité. La quantité peut être précise (déterminée) ou indéterminée.

Pour indiquer une quantité précise, on utilise **l'article indéfini** ou un nombre.

Masculin	Un
Féminin	Une
Pluriel	Des

Exemples :

Je voudrais **une** salade et **deux** soupes de légumes s'il vous plaît.

Je mets **des** olives dans mon plat.

Pour indiquer une quantité indéterminée, on utilise **l'article partitif**.

Masculin	Du/de l'
Féminin	De la/de l'
Pluriel	Des

Exemples :

Au petit déjeuner, je mange **des** tartines et je bois **du** café.

Il veut boire **de** l'eau.

Attention !

Avec les verbes **aimer/ préférer/ détester/ adorer**, on doit utiliser uniquement les articles définis.

Masculin	Le / l'
Féminin	La/ l'
Pluriel	Les

Par exemple :

J'aime **les** haricots verts mais je déteste **les** artichauts.

Quand on fait une phrase négative, les articles indéfinis et partitifs deviennent « **de/d'** ».

Exemples :

J'ai des tomates et de la sauce mayonnaise mais je n'ai pas **de** pain ni **d'** eau.

Je ne mange pas **de** riz.

La quantité peut aussi être exprimée en utilisant les adverbes de quantité suivis de « **de** » :

Adverbes	Signification
(un) peu de	En petite quantité
Assez de	En quantité suffisante
Beaucoup de	En grande quantité
Trop de	En quantité excessive

Exemples :

Elle mange **peu de** macarons.

Il y a **trop de** beurre dans ce plat.

Il n'y a pas **assez de** sel dans ce plat.

Vous mangez **trop de** chocolat !

Vous avez eu **beaucoup de** cadeaux ?



Activité 2 : Pratique guidée



Tâche 19:

Choisissez la bonne réponse :

1. Celui qui dirige et est responsable de la création et de la préparation des menus est...
 - a. Le cuisinier
 - b. Le serveur
 - c. Le chef de cuisine
 - d. Le chef de partie
2. Quelle heure est-il ? **11h45**
 - a. Il est douze heures et quart
 - b. Il est douze heures moins le quart
 - c. Il est onze heures et quart
 - d. Il est onze heures moins le quart
3. Le sixième mois de l'année est...
 - a. Janvier
 - b. Juin
 - c. Juillet
 - d. Septembre
4. Le parc qui abrite les gorilles de montagnes au Rwanda est :
 - a. Le parc national des volcans
 - b. Le parc national de la forêt de Nyungwe
 - c. Le parc national de l'Akagera
5. Lequel des adjectifs numéraux est écrit incorrectement
 - a. Deux Mille
 - b. Trois Millions
 - c. Cinq Cents Deux
 - d. Quatre Cents



Activité 3: Application



Tâche 20:

1. Ecrivez les nombres suivants en lettres :
 - a. 31
 - b. 70
 - c. 1200
 - d. 300 000
 - e. 225
2. Réécrivez les phrases suivantes en remplaçant les mots soulignés par leur féminin.
 - a. Le chef de cuisine a organisé une réunion avec les cuisiniers.
 - b. Cette chambre a été fermée par le valet de chambre.
3. Montrez la phrase dans laquelle le mot **mercredi** n'est pas écrit correctement.
 - a. Mercredi prochain, nous irons au marché.
 - b. Nous mangeons dans ce restaurant chaque Mercredi.
 - c. Notre client arrivera ici mercredi prochain.
 - d. Chaque mercredi nous allons à la piscine.
4. Si vous avez besoin de travailler pendant votre séjour dans un hôtel, vous pouvez aller au
 - a. Centre de fitness
 - b. Centre d'affaires
 - c. Restaurant
 - d. Couloir
5. Le dernier mois de l'année est...
 - a. Janvier
 - b. Avril
 - c. Octobre
 - d. Décembre

Thème 2.3.: Emploi du vocabulaire de la chambre



Activité 1: Résolution de problème



Tâche 21 :

1. Lisez attentivement le dialogue suivant :

Dialogue : Dans une chambre d'hôtel

Réceptionniste : Bonjour monsieur, comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

Client : Bonjour ! Je viens de m'enregistrer dans ma chambre, mais il semble que certains produits de toilette soient manquants.

Réceptionniste : Je m'excuse pour ce désagrément. Je vais immédiatement faire livrer du savon, du shampoing, du dentifrice et des serviettes supplémentaires à votre chambre.

Client : Merci beaucoup. Pourriez-vous également vérifier si je pourrais avoir des draps supplémentaires et un oreiller plus ferme ?

Réceptionniste : Certainement, je vais également organiser l'envoi de draps et d'un oreiller supplémentaire selon vos préférences.

Client : Parfait, je vous en suis reconnaissant. Pourriez-vous aussi m'apporter un gant de toilette et un rasoir jetable ?

Réceptionniste : Bien sûr, je vais inclure un gant de toilette et un rasoir jetable dans la livraison.

Client : Merci beaucoup pour votre aide. Je dois dire que je suis impressionné par votre réactivité et votre service attentionné.

Réceptionniste : C'est un plaisir de vous assister, monsieur. Nous visons à rendre votre séjour aussi confortable que possible. Si vous avez d'autres besoins ou des questions, n'hésitez pas à me le faire savoir.

Client : Merci encore. Je suis sûr que tout sera parfait maintenant.

2. Répondez à ces questions :
 - a. Pourquoi le client réclame-t-il ?
 - b. Le client veut quelle sorte d'oreiller ?
 - c. Est-ce la demande du client a été acceptée ou refusée ?
3. Relevez les mots nouveaux et demander votre enseignant de vous en donner des explications.
4. Utilisez chaque mot nouveau dans une phrase.
5. Avec ton camarade de classe, lisez le dialogue à haute voix. L'un va jouer le rôle du client et l'autre le rôle du réceptionniste.
6. Ecrivez les produits que le réceptionniste va faire délivrer dans la chambre du client.
7. A part les produits cités dans le dialogue, quels autres produits sanitaires sont couramment dans la chambre d'hôtel ?
8. Pour plus d'information sur le vocabulaire de la chambre, veuillez lire les faits marquants suivants et n'hésitez pas à poser des questions à votre enseignant.

Les faits marquants 2.3. : Emploi du vocabulaire de la chambre

- **Emploi du vocabulaire de la chambre**

- ✓ **Le vocabulaire des produits sanitaires**

Les produits sanitaires de chambre d'hôtel sont des articles fournis aux clients par les hôtels pour améliorer leur confort et leur hygiène pendant leur séjour. Les produits sanitaires de chambre les plus courants sont les suivants :

Produits	Leur utilité
Savon	Nettoyer les mains et le corps
Champoing et après-shampoing	Nettoyer et hydrater les cheveux
Lotion pour le corps	Hydrater la peau
Cotons-tiges	Nettoyer les oreilles et se maquiller
Dentifrice	Se brosser les dents

Brosse à dents	Se brosser les dents
Bonnet de douche	Protéger les cheveux pendant la douche
Rasoir	Se raser
Crème à raser	Faciliter le rasage
Déodorant	Lutter contre les mauvaises odeurs

✓ **Le vocabulaire des linges**

Le linge d'une chambre se compose de plusieurs éléments, chacun ayant son propre nom spécifique. Voici quelques termes courant pour le linge de chambre :

Linge	Utilité/ signification
Drap	Le drap recouvre le matelas et sert de base pour le lit
Drap housse	Le drap housse enveloppe le matelas et se fixe sous celui-ci.
Oreiller	Coussin moelleux que l'on place sous la tête pour dormir
Taie d'oreiller	La taie d'oreiller recouvre l'oreiller et protège son rembourrage
Couverture	La couverture sert à se réchauffer pendant la nuit
Serviette de bain	La serviette de bain est utilisée pour se sécher après le bain ou la douche.
Gant de toilette	Le gant de toilette est utilisé pour se laver le corps sous la douche.
Tapis de bain	Le tapis de bain est placé sur le sol devant la baignoire ou la douche pour absorber de l'eau.



Activité 2 : Pratique guidée



Tâche 22 :

1. Associez chaque terme à son utilité

Termes	Utilité
1. Savon	a. Se sécher après le bain ou la douche
2. Serviette	b. Couvrir l'oreiller
3. Dentifrice	c. Se laver les cheveux
4. Taie d'oreiller	d. Se brosser les dents
5. Shampoing	e. Nettoyer les mains et le corps



Activité 3: Application



Tâche 23 :

1. Utilisez chacun des mots suivant dans une phrase complète.
 - a. Drap
 - b. Déodorant
 - c. Rasoir
 - d. Oreiller
 - e. Gant de toilette



Evaluation formative

Lisez le texte suivant et répondez aux questions de compréhension

Texte :

Dans un hôtel élégant de Kigali, la capitale animée du Rwanda, la journée commence tôt pour le personnel dédié. Du lundi au dimanche, les employés s'activent dans chaque département pour assurer un service irréprochable. Les chefs talentueux préparent un petit-déjeuner succulent dès l'aube, tandis que les serveurs attentifs dressent les tables avec soin.

Les mois passent, marqués par des événements saisonniers et des festivals culturels qui attirent des visiteurs du monde entier. Le mois d'août brille particulièrement, avec son festival annuel de la culture rwandaise, attirant les gastronomes et les curieux des quatre coins du globe.

Les métiers de l'hôtellerie se déploient dans chaque partie de l'établissement : de la réception accueillant chaleureusement les arrivants au personnel d'étage veillant au confort des chambres luxueuses. Chaque chambre est approvisionnée avec des produits sanitaires de haute qualité, des savons parfumés aux lotions hydratantes, assurant une expérience de séjour exceptionnelle.

Les sites touristiques captivent les visiteurs : le mémorial du génocide à Gisozi offre un témoignage poignant de l'histoire rwandaise, tandis que les montagnes verdoyantes du parc national des Volcans abritent les célèbres gorilles de montagne, une rencontre inoubliable pour les amateurs de nature.

Dans cet environnement attentif aux détails, la gestion du linge est cruciale. Chaque jour, les femmes de chambre s'assurent que les draps sont fraîchement changés, les serviettes douces et moelleuses, répondant aux normes de propreté les plus strictes.

Ainsi, l'hôtel devient non seulement un lieu de séjour mais aussi une porte d'entrée vers les trésors culturels et naturels du Rwanda, où chaque instant est une occasion de découvrir la beauté et l'histoire fascinante de ce pays dynamique.

I. Questions de compréhension

- a. Où se déroule l'action principale du texte ?
- b. Quels métiers de l'hôtellerie sont mentionnés dans le texte ?
- c. Quels sont deux sites touristiques importants mentionnés dans le texte ?
- d. Comment l'auteur décrit-il l'environnement culturel et naturel du Rwanda à travers le texte ?
- e. Quelle est la différence entre les tâches des chefs et des serveurs dans cet hôtel ?

II. Choisissez les bonnes expressions pour accepter ou refuser pour compléter les dialogues :

1. Paul : Est-ce que tu veux venir jouer au tennis demain matin ?

Marie : _____, je dois aller voir le médecin à ce moment-là.

- a. Bien sûr
- b. Oui
- c. Je suis désolée
- d. Avec plaisir

2. Pierre : On se retrouve au café pour discuter ce projet ce soir ?

Lucie : _____ ! Je suis disponible toute la soirée.

- a. Oui, avec plaisir
- b. Je suis désolée
- c. Non

3. Sophie : Viens avec nous à la plage ce week-end !

Marc : _____, mais je dois finir ce rapport pour lundi.

- a. Merci pour l'invitation
- b. Avec plaisir
- c. Je suis d'accord

4. Mugisha : Est-ce que tu aimerais essayer ce nouveau restaurant avec moi demain ?

Claire : _____ ! Ça semble être une excellente idée.

- a. Non
- b. Je suis désolée

- c. Je ne suis pas d'accord
- d. Oui, avec plaisir
5. Jeannette : On part en randonnée ce samedi, tu veux te joindre à nous ?

Muhire: _____, mais je dois rendre visite à ma famille ce week-end.

- a. D'accord
- b. Je suis désolé
- c. Bien sûr
- d. Avec plaisir

III. Remplissez le tableau suivant avec les nombres en chiffres ou en lettres

Nombres en chiffres	Nombres en lettres
350	
	Mille huit cent cinquante-neuf
1200	
	Deux millions
451	



Points à retenir :

- Les demandes du client durant le séjour peuvent être acceptées ou refusées. Si ses demandes sont acceptées, on peut le faire en utilisant des expressions formelles ou informelles d'acceptation. Pour refuser les demandes du client, il faut utiliser les expressions polies.
- Les mots interrogatifs **qui**, **quand**, **où** et **combien** sont généralement utilisés pour poser des questions. On peut donner des informations demandées en répondant à ces mots interrogatifs. Dans notre contexte, nous avons répondu à « **qui** » pour donner des informations sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, leur genre et

leur nombre. Nous avons répondu à « **quand** » pour parler du lexique de l'heure, des jours de la semaine et des mois de l'année. Nous avons répondu à « **où** » pour parler des parties de l'hôtel et des sites touristiques. Finalement, nous avons répondu à « **combien** » pour parler des adjectifs numéraux et des expressions de quantité.

- Dans cette unité nous avons aussi parlé du vocabulaire de la chambre, notamment le vocabulaire des produits sanitaires et le vocabulaire de linge.



Réflexion sur soi

1. Reprenez l'auto-évaluation que vous avez faite au début de l'unité.

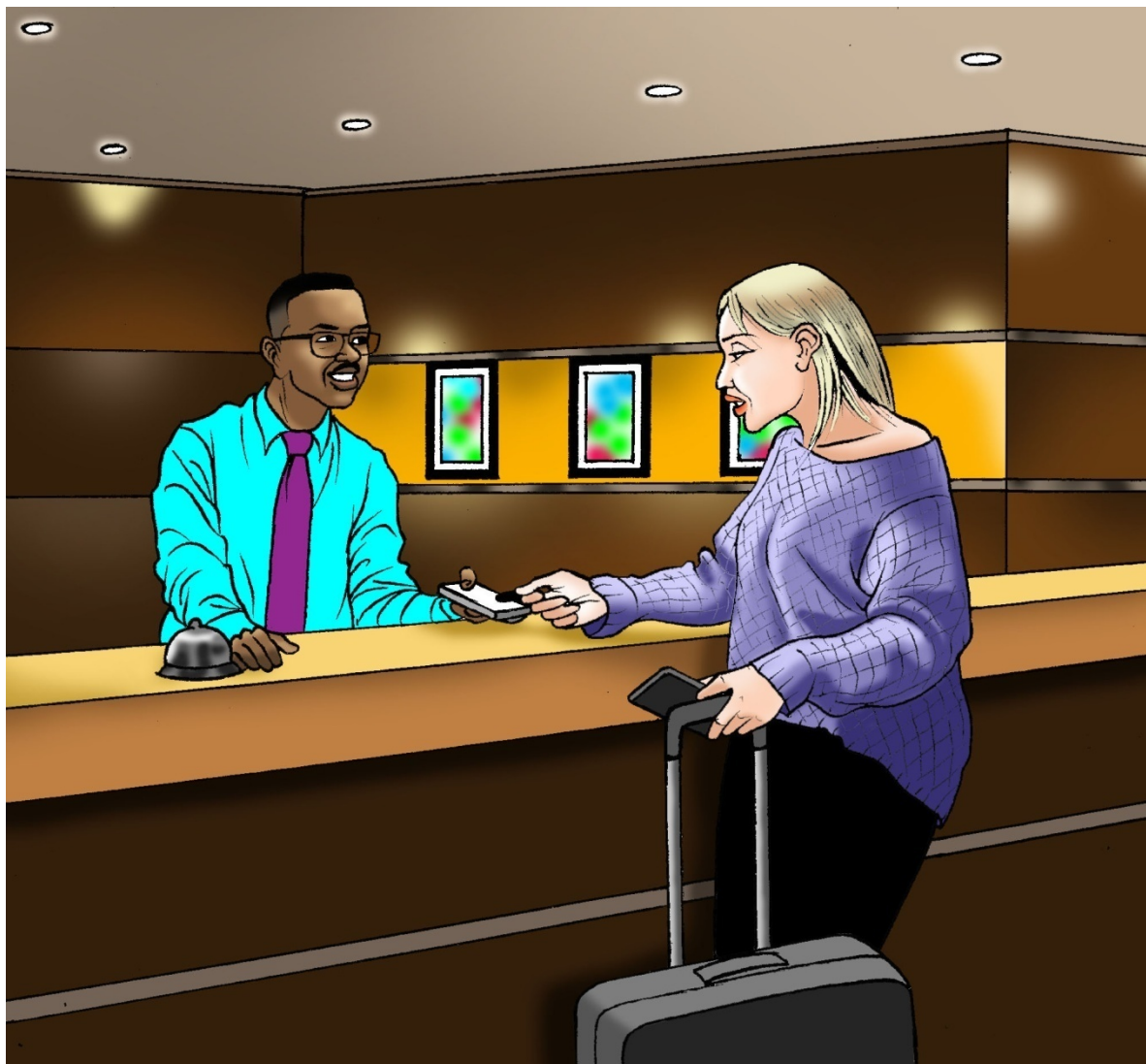
Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Ecouter activement le client					
Identifier les expressions pour accepter					
Utiliser les expressions pour accepter					
Identifier les expressions pour refuser					

Mon experience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Utiliser les expressions pour refuser					
Répondre aux mots interrogatifs					
Employer le vocabulaire de la chambre					

2. Remplissez le tableau ci-dessous et partagez les résultats avec votre enseignant pour plus de conseils.

Les points forts	Les points à améliorer	Les actions à mener pour améliorer
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.

UNITE 3 : RENSEIGNER UN CLIENT



Résumé de l'unité 3 :

Cette unité d'apprentissage vous fournit les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour renseigner un client. Elle couvre l'emploi des prépositions de lieu et de temps, l'usage du lexique de l'itinéraire et l'utilisation du vocabulaire de mode de paiement.

Auto-évaluation : Unité 3

1. Observez l'illustration ci-dessus. Qu'est-ce qui se passe ? Selon vous, sur quoi portera cette unité d'apprentissage ?
2. Remplissez l'auto-évaluation ci-dessous :

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon de répondre à cette auto-évaluation. Il est pour votre propre usage pendant ce cours. Pensez-vous que vous pouvez faire cela ? Lisez les déclarations en bas. Cochez la colonne qui représente le mieux votre situation. À la fin de cette unité d'apprentissage, nous reprendrons cette auto-évaluation.

Mon experience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Identifier les prépositions de temps et de lieu					
Employer les prépositions de temps et de lieu					
Utiliser le lexique de l'itinéraire					
Orienter le client					
Expliquer le vocabulaire de mode de paiement					

Mon experience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Utiliser le vocabulaire de mode de paiement					
Etre communicatif envers le client					
Rester confiant envers le client					



Compétences-clés :

Les savoirs	Les savoir-faire	Les savoir-être
1. Identifier les prépositions de temps et de lieu	1. Utiliser les prépositions de temps et de lieu	1. Montrer le respect au client
2. Identifier le vocabulaire de l'itinéraire	2. Employer le lexique de direction	2. Rester confiant envers le client
3. Identifier le vocabulaire de mode de paiement	3. Utiliser le vocabulaire de mode de paiement	3. Rester communicatif envers le client



Activité de découverte :



Tâche 24 :

1. Lisez le scénario suivant et répondez à la question :

Scénario : Vous êtes réceptionniste dans un hôtel. Vous recevez un appel téléphonique du client qui a entendu parler de votre hôtel et veut faire une réservation d'une chambre pour deux jours. Donc, il veut que vous le renseigniez sur les services de votre hôtel.

Question :

1. Quelles informations seraient demandées par le client ?
2. Ecrivez-les réponses sur un papier ou dans un cahier d'exercices.
3. Partagez ce que vous avez écrit avec toute la classe.

Thème 3.1 : Emploi des prépositions de lieu et de temps



Activité 1 : Résolution de problème



Tâche 25:

1. Lisez silencieusement le texte suivant et répondez aux questions y relatives.

Texte : L'hôtel IKAZE

À l'hôtel IKAZE, situé au cœur de la ville, les clients sont accueillis avec chaleur et professionnalisme. Dès l'arrivée, à la réception, ils sont invités à remplir les formalités d'enregistrement. Dans le hall spacieux, orné de décorations modernes, les visiteurs peuvent se détendre avant de monter à leur chambre. Les chambres, équipées de tout le confort moderne, offrent une vue magnifique sur le centre historique de la ville. Pendant leur séjour, les clients peuvent profiter de divers services, tels que le spa relaxant, ou dîner dans le restaurant raffiné de l'hôtel. Pour ceux qui souhaitent explorer la région, l'équipe de l'hôtel se fera un plaisir de fournir des informations sur les attractions locales et les activités à ne pas manquer. En partant, les clients peuvent laisser leurs bagages à la consigne et utiliser les installations de l'hôtel jusqu'au départ. À l'Hôtel IKAZE, chaque séjour est une expérience mémorable, mêlant confort, service de qualité et hospitalité exceptionnelle.

2. Répondez à ces questions
 - a. Où est situé l'hôtel IKAZE ?
 - b. Quelles sont les premières étapes pour les clients dès leur arrivée à l'hôtel ?
 - c. Comment est décrit le hall de l'hôtel ?
 - d. Quel type de vue offrent les chambres de l'hôtel KAZE ?
 - e. Que propose l'équipe de l'hôtel pour les clients intéressés à explorer la région ?
3. Relevez les mots qui vous semblent nouveaux et montrez-les à votre enseignant pour des explications.
4. Utilisez chacun de ces mots nouveaux dans une phrase.
5. Lisez le texte à haute voix en respectant les signes de ponctuations ainsi que l'intonation.

6. Répondez à ces questions :
 - a. Que peuvent faire les clients avant de partir de l'hôtel ?
 - b. Quelles sont les principales caractéristiques de l'hospitalité à l'hôtel IKAZE ?
 - c. Pourquoi l'hôtel IKAZE est-il recommandé pour les voyageurs ?
7. Relevez les prépositions qui ont été utilisés dans le texte pour montrer le lieu et ceux pour montre le temps.
8. A part ces prépositions utilisées dans le texte, quels sont les autres prépositions de lieu et de temps ?
9. Pour plus d'informations sur les prépositions de lieu et de temps, veuillez lire les faits marquants suivants. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à votre enseignant.

Les faits marquants 3.1. Emploi des prépositions de lieu et de temps

✓ Les prépositions de lieu

Les prépositions de lieu sont des mots utilisés pour indiquer la position ou le mouvement par rapport à un lieu. Voici quelques-unes des prépositions de lieu les plus courantes en français :



A

La préposition « à » est utilisée pour indiquer un lieu précis où quelque chose se passe.

Exemples :

Je suis à la maison.

Il habite à Kigali.

Elle va à la boulangerie.

NB : Il faut contracter la préposition « à » devant « le » ou « les ». Par exemples :

Nous mangeons au restaurant.

Je fais mes courses **au** supermarché.

Ils vivent **aux** Etats-Unis.

Dans

La préposition « **dans** » indique que quelque chose est situé à l'intérieur d'un espace délimité.

Exemples :

Elle **dans** la chambre.

Les biscuits sont **dans** la boîte.

Sur

Cette préposition est utilisée pour marquer la position au-dessus de quelque chose.

Exemples :

Mon téléphone est **sur** la table.

Elle a oublié la clef **sur** la chaise.

Sous

Cette proposition indique la position en dessous de quelque chose.

Exemples :

Le stylo est **sous** le livre.

Le chat est **sous** la table.

Entre

Cette préposition marque la position entre deux objets ou deux endroits. Elle peut aussi signifier « au milieu de ».

Exemples :

Il est assis **entre** Marie et Pierre.

Je suis **entre** les arbres.

En

On utilise la préposition de lieu « **en** » devant un nom de pays féminin et devant un nom de pays masculin commençant par une voyelle.

Exemples :

Elle travaille **en** Chine.

Ils vivent **en** Inde.

Devant

Cette préposition indique la position située en face de quelque chose.

Exemples :

La voiture est garée **devant** la maison.

Derrière

Elle marque la position située l'arrière de quelque chose.

Exemples :

Il y a un jardin **derrière** la maison.

✓ **Les prépositions de temps**

Les prépositions de temps sont utilisées pour indiquer quand quelque chose se produit, se passe ou se situe dans le temps. Voici quelques prépositions de temps les plus courantes :

A

Cette préposition de temps est utilisée pour indiquer un moment précis dans le temps.

Exemples :

Je vais au cinéma **à** 20 heures.

Depuis

Cette préposition indique le début d'une action prolongée qui dure encore au moment où on parle.

Exemples :

Elle attend son amie **depuis** une heure.

Il habite à Paris **depuis** 2010.

En

Cette préposition est utilisée pour exprimer la durée d'une action.

Exemples :

Nous avons fini le projet **en** deux semaines.

Ce travail est facile, il se fait **en** trois heures.

Pendant

Cette préposition de temps indique la durée complète d'une action terminée au moment où on parle.

Exemples :

Elle a étudié **pendant** trois heures.

Nous avons voyagé sans arrêt pendant deux ans et maintenant nous préférons rester tranquilles.

Pour

Cette préposition indique la durée d'une action incomplète au moment où on parle.

Exemple :

Nous sommes à Montréal **pour** trois semaines et après nous rentrerons chez nous.

Avant

Cette préposition est utilisée pour marquer un point antérieur dans le temps.

Exemples :

Il est arrivé **avant** midi.

Je me lève toujours **avant** huit heures.

Après

Cette préposition est utilisée pour marquer un point postérieur dans le temps.

Exemple :

Nous irons au restaurant **après** le film.

Il ne boit pas de café **après** le déjeuner.



Activité 2 : Pratique guidée



Tâche 26 :

Faites des exercices suivants :

1. Choisissez la bonne préposition de lieu : à, en, au, aux.
 - a. Je vaisla bibliothèque cet après-midi.
 - b. Nous sommes allés France l'été dernier.
 - c. Ils sont alléscinéma hier soir.
 - d. Elle est partie États-Unis pour ses vacances.
2. Complétez les phrases avec la préposition de temps appropriée : à, dans, depuis, pendant.
 - a. Il partira une heure.
 - b. Nous avons voyagédeux semaines.
 - c. Elle travaille ici cinq ans.
 - d. Le cours commenceneuf heures.



Activité 3: Application



Tâche 27 :

Répondez à ces questions :

1. **Utilisez chacune de ces prépositions de lieu dans une phrase :**
 - a. dans
 - b. en
 - c. à
 - d. sur
 - e. sous
2. **Utilisez chacune de ces prépositions de temps dans une phrase :**
 - a. pendant
 - b. à
 - c. depuis
 - d. avant
 - e. après

Thème 3.2 : Usage du lexique de l'itinéraire



Activité 1: Résolution de problème



Tâche 28 :

1. Lisez silencieusement le dialogue suivant et répondez aux questions y relatives :

Dialogue : A la découverte de la bibliothèque

Le dialogue suivant se fait entre Marie et Sibomana. Marie veut aller à la bibliothèque mais elle ne sait pas où la bibliothèque est située. Alors, elle demande à Sibomana de lui montrer le chemin à la bibliothèque.

Marie : Bonjour, monsieur !

Sibomana : Bonjour, madame !

Marie : Pourriez-vous me montrer où se trouve la bibliothèque, s'il vous plaît ?

Sibomana : Bien sûr ! Vous allez tout droit sur cette rue principale.

Marie : Puis ?

Sibomana : Vous tournez à gauche au prochain carrefour.

Marie : D'accord. Ensuite ?

Sibomana : Vous passez devant le parc, puis vous prenez la deuxième rue à droite.

Marie : Compris. Et après ?

Sibomana : Continuez tout droit, et la bibliothèque sera en face de vous.

Marie : Parfait, merci beaucoup !

Sibomana : De rien ! Bonne lecture !

2. Répondez à ces questions :
 - a. Où veut aller Marie ?
 - b. Quelle est la première direction donnée par Sibomana ?

- c. Qu'est-ce que Marie doit faire après être passée devant le parc ?
 - d. Où se trouve finalement la bibliothèque par rapport à la dernière instruction donnée par Sibomana ?
3. Relevez les mots qui vous semblent nouveaux et montrez-les à votre enseignant pour des explications.
 4. Utilisez chacun de ces mots nouveaux dans une phrase.
 5. Lisez le dialogue à haute voix. Avec ton compagnon de classe, l'un va jouer le rôle de Marie et l'autre le rôle de Sibomana.
 6. Relevez les expressions utilisées pour montrer la direction.
 7. À part ces expressions dans le dialogue, quelles autres expressions peuvent être utilisées pour montrer la direction ?
 8. Réécrivez les verbes utilisés pour montrer la direction. Ils sont conjugués à quel temps ? Donnez leurs infinitifs.
 9. À part les verbes utilisés dans le dialogue, quels sont les autres verbes qui peuvent être utilisés pour montrer la direction ?
 10. Pour plus d'informations sur l'usage du lexique de l'itinéraire, veuillez lire les faits marquants suivants. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à votre enseignant.

Les faits marquants 3.2 Usage du lexique de l'itinéraire

✓ Le lexique de direction

Le lexique de direction comprend les termes et les expressions utilisés pour décrire les directions et les orientations spatiales. Voici quelques mots et expressions couramment utilisés dans ce contexte :

Mots/ expressions	Significations
Tout droit	Dans la direction actuelle sans dévier
A gauche	Du côté gauche par rapport à quelque chose
A droite	Du côté droit par rapport à quelque chose
En face (de)	Devant
A travers	D'un bout à l'autre
Vers	En direction de

Exemples :

Je suis allé **tout droit** pendant deux pâtés de maisons avant de tourner **à gauche**.

L'hôtel est juste **en face de** la gare principale, vous ne pouvez pas le manquer.

Le musée que vous cherchez est **à droite** du grand bâtiment en verre.

Nous avons marché **à travers** le parc pour raccourcir notre chemin.

Tournez **vers** la droite à la prochaine intersection pour rejoindre l'autoroute.

✓ Les verbes de direction

Pour montrer la direction, on utilise des verbes comme **tourner, passer, monter, descendre, aller, prendre**. Ces verbes sont souvent utilisés à l'impératif.

Exemples :

Tourne à droite après le feu, **monte** les escaliers jusqu'au troisième étage, **descends** au sous-sol pour prendre le dossier, **passe** devant la réception et **va** directement dans la salle de réunion.

✓ **L'impératif pour donner des directions**

L'impératif est un mode utilisé pour donner un ordre ou un conseil à une ou plusieurs personnes(s). L'impératif ne se conjugue qu'aux personnes suivantes : les 2^{es} personnes du singulier et du pluriel (*tu, vous*) et la 1^{re} personne du pluriel (*nous*).

Comment conjuguer les verbes français à l'impératif ?



La 2^e personne du singulier (tu)

Pour former la 2^e personne du singulier à l'impératif on utilise la 1^{re} personne du singulier à l'indicatif présent et on supprime le pronom personnel sujet.

La terminaison des verbes en **-er** est donc **e**, les autres verbes se terminent en **-s**.

Exemples :

Tourne à droite.

Descends les escaliers.



1^{re} personne du pluriel (nous)

Cette forme est la même que celle de l'indicatif présent, seul le pronom personnel sujet disparaît. Les verbes en **-er** et en **-re** ainsi que les verbes irréguliers se terminent donc par **-ons**

Exemples :

Allons tout droit.

Descendons les escaliers.

La 2e personne du pluriel (vous)

Cette forme est la même que celle de l'indicatif présent, seul le pronom personnel sujet disparaît. Les verbes en -er et en -re ainsi que les verbes irréguliers se terminent donc par **–ez**. **Exemples :**

Tournez à gauche.

Prenez l'autoroute à droite.

Voici un tableau récapitulatif de l'impératifs de certains verbes de direction :

Infinitif	Impératif		
	2eme personne du singulier	1 ^{re} personne du pluriel	3eme personne du pluriel
Aller	Va	Allons	Allez
Descendre	Descends	Descendons	Descendez
Monter	Monte	Montons	Montez
Passer	Passe	Passons	Passez
Prendre	Prends	Prenons	Prenez
Tourner	Tourne	Tournons	Tournons



Activité 2 : Pratique guidée



Tâche 29 :

1. Complétez les phrases avec l'impératif présent des verbes entre parenthèses :

Pour arriver à notre hôtel, d'abord, (tourner) à droite en sortant de la gare.(marcher) tout droit pendant environ 50 mètres jusqu'au premier feu de circulation. Là, (traverser) la rue et (continuer) tout droit. Vous allez passer devant un grand parc sur votre gauche.(continuer) tout droit jusqu'à l'intersection

suivante, puis, (tourner) à gauche. L'hôtel se trouve juste en face de vous à quelques pas de là.



Activité 3 : Application



Tâche 30 :

1. Composez un petit paragraphe qui montre une direction à un amie qui veut vous rendre visite à votre école. Utilisez l'impératif de ces verbes : prendre, aller, continuer, passer, tourner.

Thème 3.3. Utilisation du vocabulaire de mode de paiement



Activité 1 : Résolution de problème



Tâche 31 :

1. Lisez attentivement le texte et répondez aux questions qui le suivent.

Texte : Flexibilité des paiements dans l'hôtellerie et la restauration

Dans l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration, les clients ont la possibilité de payer leurs dépenses de diverses manières. Les établissements acceptent généralement plusieurs formes de monnaie, incluant les principales devises internationales telles que l'euro, le dollar américain et la livre sterling, en plus de la monnaie locale du pays où se trouve l'établissement. Cette variété permet aux voyageurs de pouvoir régler facilement leurs frais d'hébergement et de repas, quel que soit leur lieu d'origine.

En ce qui concerne les modes de paiement, les options sont multiples. Les clients peuvent régler leur note en espèces, par carte de crédit ou de débit, ou encore via des applications de paiement mobile comme Apple Pay ou Google Pay. Certains établissements offrent également la possibilité de payer par virement bancaire pour des séjours prolongés ou des réservations de groupe.

Pour une expérience client optimale, de nombreux hôtels et restaurants sont équipés de terminaux de paiement modernes qui acceptent toutes ces méthodes de paiement. Cela garantit que les clients n'ont pas à s'inquiéter de la disponibilité de la monnaie locale ou des limitations de paiement.

En conclusion, grâce à la diversité des monnaies acceptées et des modes de paiement disponibles, les clients bénéficient d'une grande flexibilité lorsqu'ils séjournent dans des hôtels ou mangent dans des restaurants à travers le monde. Cette souplesse contribue à rendre leur expérience plus agréable et sans souci financier.

2. Répondez à ces questions :

- a. Quelles sont les principales devises internationales souvent acceptées dans les établissements hôteliers et de restauration ?
 - b. Quelles sont les différentes méthodes de paiement mentionnées dans le texte ?
 - c. Pourquoi est-il important que les établissements hôteliers et de restauration acceptent une variété de monnaies et de modes de paiement ?
3. Relevez les mots qui vous semblent nouveaux et montrez-les à votre enseignant pour des explications.
4. Utilisez chacun de ces mots nouveaux dans une phrase.
5. Lisez le texte à haute voix respectant les signes de ponctuation ainsi que l'intonation.
6. Répondez à ces questions :
- a. Quel équipement moderne est souvent utilisé dans les hôtels et restaurants pour faciliter les paiements ?
 - b. En quoi la flexibilité des méthodes de paiement contribue-t-elle à améliorer l'expérience client dans l'hôtellerie et la restauration ?
7. Quelles sont les autres différentes formes de monnaie à part celles citées dans le texte ?
8. Quelles sont les autres méthodes de paiement à part celles citées dans le texte ?
9. Relevez les formes des verbes « pouvoir » et « avoir » dans le texte. Ils sont à quel temps ?
10. Conjuguez les verbes « pouvoir » et « avoir » à l'indicatif présent avec les autres personnes (sujets).
11. Pour plus d'informations sur le vocabulaire des modes de paiement et sur l'indicatif présent des verbes « pouvoir » et « avoir », veuillez lire les faits marquants suivants. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à votre enseignant

Les faits marquants 3. 3. : Utilisation du vocabulaire de mode de paiement

- Utilisation du vocabulaire de mode de paiement

- ✓ Vocabulaire des modes de paiement lié à l'accueil et hébergement



Types de monnaie

Les types de monnaie peuvent être classés selon plusieurs critères, notamment leur forme physique, leur statut légal, leur utilisation traditionnelle ou moderne. Voici les principaux types de monnaie :

Monnaie fiduciaire : Il s'agit de la monnaie physique émise par un gouvernement central et acceptée comme moyen de paiement légal. Cela inclut les pièces de monnaie métalliques et les billets de banque en papier.

Monnaie scripturale : Aussi appelée monnaie électronique, elle désigne l'argent dématérialisé qui existe sous forme électronique dans les systèmes bancaires et financiers. Cela inclut les soldes de comptes bancaires, les virements électroniques et les transactions par carte de débit ou de crédit.

Monnaie métallique : Ce type de monnaie comprend les pièces de monnaie fabriquées à partir de métaux précieux ou non précieux, comme l'or, l'argent, le cuivre et le nickel. Elles sont généralement utilisées pour les transactions de faible valeur.

Monnaie virtuelle : Monnaie numérique (cryptomonnaie) utilisée principalement dans des environnements en ligne ou virtuels, tels que les jeux vidéo, les réseaux sociaux ou les plateformes de commerce électronique. Exemples connus : Bitcoin, Ethereum, etc.



Le vocabulaire des modes de paiement

Il existe de nombreux modes de paiement, chacun avec ses propres avantages et inconvénients. Voici les plus courants :

Carte bancaire

Ce mode de paiement suppose que le commerçant possède un terminal de paiement mobile pour carte bancaire. Le client doit alors insérer sa carte dans le terminal et composer son code secret. Toutefois, le paiement sans contact est également possible si le terminal est compatible avec cette technologie. Le paiement par carte bancaire peut également s'effectuer en ligne (sur internet).

Espèces

C'est le paiement en argent liquide. Avec ce mode, on règle les achats en utilisant des pièces ou des billets.

Virement bancaire

Il s'agit du transfert d'argent d'un compte bancaire à un autre. L'opération est effectuée par la banque du compte à débiter, et suppose une autorisation par le titulaire du compte débiteur.

Chèque

En payant par chèque, vous donnez ordre à votre institution financière de tirer des fonds sur votre compte au profit de la personne (ou l'organisation) qui dépose le chèque. Ces dernières années, l'usage des chèques a reculé au profit des modes paiements digitaux.

Paiement mobile

Il s'agit de l'utilisation d'une application mobile pour effectuer le paiement. Les paiements mobiles peuvent être débités sur le compte bancaire de l'acheteur, sur la facture opérateur, ou encore sur un portefeuille électronique (Apple Pay, Google Pay), etc..

✓ **Verbe « pouvoir » au présent**

Le verbe « **pouvoir** » est l'un des verbes du troisième groupe. Il se conjugue à toutes les personnes. Voici le verbe « pouvoir » conjugué au présent :

Je peux.

Tu peux

Il/elle/on peut.

Nous pouvons.

Vous pouvez.

Ils/elles peuvent.

Voici le verbe « pouvoir » au présent dans des phrases :

Je **peux** t'aider avec ce problème si tu veux.

Il **peut** arriver à l'heure s'il prend le train express.

Nous **pouvons** aller faire les courses cet après-midi.

Ils **peuvent** choisir entre deux options de paiement.

Vous **pouvez** appeler le service client pour plus d'information.

Les résidents **peuvent** accéder à la salle de sports atout moment.

✓ **Verbe « avoir » au présent**

Le verbe « avoir » se conjugue à toutes les personnes. Voici des exemples d'utilisation du verbe « avoir » au présent dans des phrases :

J'**ai** un rendez-vous cet après-midi.

Tu **as** une belle voix pour chanter.

Il **a** une nouvelle voiture.

Elle **a** un chat noir et blanc.

Nous **avons** deux restaurants dans la ville.

Vous **avez** une réunion importante demain.

Ils **ont** un nouvel appartement dans notre quartier.

Elles **ont** une belle amitié depuis l'enfance.



Activité 2 : Pratique guidée



Tâche 32 :

Mettez les verbes entre parenthèses à l'indicatifs présent :

- a. Vous (pouvoir) payer en espèces ou par chèque dans notre hôtel.
- b. Est-ce que vous (avoir) une carte bancaire ? Ici nous n'acceptons pas les chèques.
- c. Est-ce que tu (pouvoir) m'aider à trouver le restaurant que je cherche ?
- d. Il (pouvoir) venir nous voir demain matin ?
- e. Ils (avoir) une grande famille.



Activité 3 : Application



Tâche 33 :

Utilisez chaque mot ou expression dans une phrase complète.

- a. Virement bancaire
- b. Chèque
- c. Monnaie fiduciaire
- d. Paiement mobile
- e. En espèces



Evaluation formative

Lisez le dialogue suivant et répondez aux questions de compréhension

Dialogue : Renseignement du client

Réceptionniste : Bonjour ! Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

Client : Bonjour ! J'ai réservé une chambre pour trois nuits. Est-ce que je pourrais régler par carte de crédit ?

Réceptionniste : Oui, bien sûr. Pourriez-vous remplir ce formulaire, s'il vous plaît ? Nous aurons besoin de quelques renseignements.

Client : D'accord. Voilà. Je m'appelle Pierre Dubois. Je viens de Paris.

Réceptionniste : Parfait, Monsieur Dubois. Vous avez choisi une chambre avec vue sur la mer. Les clés sont disponibles à partir de 15 heures. Voici un plan de l'hôtel pour vous orienter.

Client : Merci beaucoup. Où se trouve le restaurant ?

Réceptionniste : Le restaurant se trouve au rez-de-chaussée, à gauche en sortant de l'ascenseur. Il est ouvert de 7 heures à 22 heures.

Client : Parfait. Et y a-t-il un parking disponible ?

Réceptionniste : Oui, il y a un parking souterrain. Vous pouvez y accéder en suivant les panneaux à partir de l'entrée principale.

Client : Super. Une dernière question : y a-t-il une piscine ?

Réceptionniste : Oui, la piscine se trouve derrière le bâtiment principal. Vous pouvez y accéder par le jardin en suivant le chemin à droite.

Client : Merci beaucoup pour toutes ces informations !

Réceptionniste : De rien, Monsieur Dubois. Je vous souhaite un agréable séjour parmi nous

I. Questions de compréhension

- a. Comment le client prévoit-il de régler sa chambre ?

- b. Quel est le prénom du client ?
- c. Quelle est la durée de séjour prévue du client à l'hôtel ?
- d. Où se trouve le restaurant par rapport à l'ascenseur ?
- e. Comment le client peut-il accéder au parking ?

II. Répondez par Vrai ou Faux

- a. Le Bitcoin est un mode de paiement électronique couramment accepté dans les magasins physiques.
- b. Le virement bancaire est un transfert d'argent d'un compte bancaire à un autre.
- c. Les chèques sont principalement utilisés pour les paiements en ligne.
- d. Le paiement par virement bancaire est instantané dans tous les pays.
- e. Les espèces sont souvent préférées pour les petites transactions quotidiennes.

III. Complétez les phrases avec l'impératif des verbes entre parenthèses.

..... (Tourner) à droite au prochain carrefour.(aller) tout droit jusqu'à la fin de la rue. (Passer) devant le parc et (tourner) à gauche. (Traverser) la place et vous verrez l'église sur votre droite.

IV. Complétez les phrases en choisissant entre « pouvoir » ou « avoir » à l'indicatif présent

- a. Est-ce que vous terminer ce rapport aujourd'hui ?
- b. Nous une belle maison au bord de la mer.
- c. Tu m'aider avec ces devoirs ce soir ?
- d. Ils beaucoup de courage pour affronter cette situation.
- e. Elle une voiture neuve depuis l'année dernière.



Points à retenir :

- Les prépositions de lieu sont des mots utilisés pour indiquer la position ou le mouvement par rapport à un lieu. Les prépositions de lieu couramment utilisés sont : à, dans, en, entre, sur, sous, devant, derrière.
- Les prépositions de temps sont utilisées pour indiquer quand quelque chose se produit, se passe ou se situe dans le temps. Les prépositions de temps qui sont souvent utilisées sont : à, depuis, en, pendant, pour, avant, après.
- Le lexique de l'itinéraire comprend les termes et expressions qui montrent la direction (ex. à droite, à gauche, tout droit, etc.) et les verbes de direction (ex. tourner, passer, aller, etc.). Pour montrer la direction, ces verbes sont souvent conjugués à l'impératif.
- Dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration, différents types de monnaie et différents modes de paiement sont utilisés.



Réflexion sur soi

1. Reprenez l'auto-évaluation que vous avez faite au début de l'unité.

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Identifier les prépositions de temps et de lieu					

Mon experience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine	J'en sais un peu	J'ai une certaine expérience dans ce domaine	J'ai beaucoup d'expérience avec ça	J'ai confiance en ma capacité à le faire
Connaissances, compétences et attitudes					
Employer les prépositions de temps et de lieu					
Utiliser le lexique de l'itinéraire					
Orienter le client					
Expliquer le vocabulaire de mode de paiement					
Utiliser le vocabulaire de mode de paiement					
Etre communicatif envers le client					
Rester confiant envers le client					

2. Remplissez le tableau ci-dessous et partagez les résultats avec votre enseignant pour plus de conseils.

Les points forts	Les points à améliorer	Les actions à mener pour améliorer
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.

REFERENCES

1. DELATOUR, Y., JENNEPIN, D., LEON-DUFOUR, M., MATTLE-YEGANEH, A., & TEYSSIER, B. (1991). Grammaire du Francais, COURS DE CIVILISATION FRANCAISE DE LA SORBONNE. Paris: Hachette.
2. DUTHION, B., & DIMANCHE, F. (2012). Les enjeux humains de h'hospitalite. Paris: Institut Francais du Tourisme .
3. Gregoire, M., & Thievenaz, O. (2013). Grammaire Progressive du Francais. Paris: CLE International.
4. Kalinowska, I.-M. (2018). La preposition: Regles, exercices et corriges. Paris: De Boeck Superieur.
5. Miquel, C. (2005). Grammaire en Dialogue. Paris: CLE International.
6. Poree, M.-D. (2011). La Grammaire francaise pour les NULS.Paris: Editions First Grund.
7. <https://www.francepodcasts.com/2020/06/30/adjectifs-interrogatifs-quels-queles/>
8. <https://apprendre.tv5monde.com/fr/aides/grammaire-ladjectif-interrogatif-quelsquelles>
9. <https://www.la-vie-en-francais.com/les-adjectifs-quel-et-les-pronoms-interrogatifs-lequel-en-francais/>
10. <https://francais.lingolia.com/fr/grammaire/les-pronoms/determinants-et-pronoms-interrogatifs#:~:text=Les%20pronoms%20interrogatifs%20sont%20qui,question%20dans%20la%20phrase%20interrogative>



Août, 2024