



RQF LEVEL 3



BDCPC301
TOURISME

Appliquer
Français Elementaire
Professionnel Pour
Le Tourisme



MANUEL DE L'APPRENANT



APPLIQUER FRANÇAIS ELEMENTAIRE PROFESSIONNEL POUR LE TOURISME



2023

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**

Exemplaires disponibles auprès de :

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

KIGALI-RWANDA

Version originale publiée : Février 2023.

AVANT-PROPOS

Bienvenue dans le monde de l'Enseignement et de la Formation Techniques et Professionnels (TVET en Anglais) dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme. À une époque d'évolution constante et de demande croissante de professionnels qualifiés, l'importance de la formation spécialisée ne peut être surestimée. Alors que l'industrie mondiale de l'hôtellerie et du tourisme continue de prospérer, le besoin de personnes compétentes dotées de connaissances pertinentes et de compétences pratiques est devenu crucial. Cette collection de manuels de formation à la TVET constitue une ressource complète pour ceux qui cherchent à se lancer dans une carrière épanouissante ou à approfondir leur expertise dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme. Développés avec une attention méticuleuse aux détails et en collaboration avec des experts de l'industrie, ces manuels offrent une richesse de connaissances, des informations pratiques et des exercices de formation pratiques.

Les manuels couvrent un large éventail de sujets, allant des concepts fondamentaux essentiels aux domaines spécialisés de l'industrie. Que vous soyez intéressé par la gestion hôtelière, les arts culinaires, l'organisation d'événements, les voyages et le tourisme, ou toute autre facette de ce secteur dynamique, vous trouverez de précieux conseils dans ces pages. Au cœur de l'approche de TVET se trouve la conviction que l'apprentissage doit être à la fois pratique et pertinent. Ces manuels ont été soigneusement élaborés pour s'assurer qu'ils reflètent les défis et les exigences du monde réel de l'industrie de l'hôtellerie et du tourisme. Ils sont conçus pour donner aux apprenants les aptitudes, les compétences et la confiance nécessaires pour exceller dans le domaine de leur choix.

De plus, les manuels adoptent une approche centrée sur l'apprenant, encourageant la participation active, la pensée critique et la résolution de problèmes. Tout au long de chaque module, les apprenants sont encouragés à participer à des exercices pratiques, des études de cas et des activités interactives qui simulent des scénarios du monde réel. Cette approche pratique permet aux apprenants d'appliquer des concepts théoriques et de développer les compétences nécessaires qui sont très recherchées dans l'industrie. Nous comprenons que l'éducation est un voyage qui dure toute la vie, et ces manuels ont été conçus pour répondre aux besoins des apprenants à différentes étapes de leur développement professionnel. Que vous soyez un étudiant faisant ses premiers pas dans l'industrie, un professionnel en activité

cherchant à améliorer ses compétences ou un instructeur guidant des personnes en herbe, vous trouverez que les manuels sont un atout précieux.

Je tiens à exprimer ma sincère gratitude aux auteurs, aux experts de l'industrie et aux éducateurs qui ont contribué à la création de ces manuels de formation à la TVET. Leur dévouement et leur expertise ont assuré que les manuels sont de la plus haute qualité et de la plus haute pertinence.

Je vous encourage à saisir les opportunités présentées dans ces pages, à explorer le monde dynamique de l'hôtellerie et du tourisme et à libérer votre potentiel dans cette industrie passionnante. En investissant dans votre éducation et en acquérant les compétences proposées dans ces manuels, vous franchissez une étape importante vers une carrière enrichissante et réussie.

Meilleurs vœux pour votre voyage de découverte et de croissance dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme.

Dipl.-Ing. Paul UMUKUNZI

Director General/ RTB

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 pour ce programme d'EFTP de niveau 3 sur des opérations touristiques.

Nous tenons à remercier diverses organisations telles que l'Union Européenne à travers le projet UBUKERARUGENDO IMBERE pour le précieux soutien financier et technique tout au long du projet. Nous voudrions également remercier les experts d'opération touristique pour leur énorme contribution à ce projet, ainsi que French Press Ltd et toute son équipe de production qui ont techniquement mené à bien l'ensemble de la mission.



Sous financement de l'Union Européenne Sous la supervision et l'implication
d'UBUKERARUGENDO IMBERE



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

Équipe de coordination

Rwamasirabo Aimable

Ntahontuye Félix

Équipe de production

Rédaction, révision et animation

Bienvenue MBUGUJE

Flavia AGIRUMUBYARA

KARASENGA Jean de Dieu

Tumaini Manimbi

Conception, adaptation, révision et édition

Gihoza Ngoga Pacifique

Sebagabo Jean de Dieu

Rukazamihigo Samson

Nyisingize Enock

Mise en forme, graphisme et infographie

Albert Ngarambe

Asoka Niyonsaba Jean Claude

Soutien technique

French Press Ltd.

TABLE DES MATIÈRES

Page de notes de l'auteur (Copyright).....	i
AVANT-PROPOS	ii
Remerciements	iv
Table des matières.....	vi
ACRONYMES.....	vii
INTRODUCTION	1
UNITE D'APPRENTISSAGE 1: SE PRESENTER DANS UNE SITUATION PROFESSIONNELLE	3
Thème 1.1 Identification des expressions de salutations	7
Thème 1.2 Trouver les vocabulaires pour se présenter.....	13
Thème 1.3 Description des métiers du tourisme	20
UNITE D'APPRENTISSAGE 2 : ACCUEILLIR UN CLIENT EN TANT UN AGENT D'ACCUEIL DANS L'OFFICE DU TOURISME	31
Thème 2.1 Identification des expressions des souhaits de bienvenue	34
Thème 2.2 Poser une question	38
Thème 2.3. Expressions des formules de remerciement	43
UNITE D'APPRENTISSAGE 3 : CONSEILLER UN HEBERGEMENT, UN RESTAURANT ET UN TRANSPORT	48
Thème 3.1 Description des hébergements touristiques.....	52
Thème 3.2 : Identification des différents moyens de transport.....	60
Thème 3.3: Utilisation des adjectifs qualificatifs pour décrire les hébergements touristiques, les restaurants et les moyens de transport.	64
REFERENCES	70

ACRONYMES

HQs: Head Quarters

RTB: Rwanda TVET Board

RQF: Rwanda Qualification Framework

TVET: Technical and Vocational Education and Training

INTRODUCTION

Ce manuel de formation fournit les compétences nécessaires en français professionnel élémentaire pour le tourisme. Les apprenants seront capables de se présenter dans une situation professionnelle, accueillir un client en tant qu'un employé d'office du tourisme et conseiller un hébergement, un restaurant ou un transport. Ces compétences seront appliquées dans le respect des règles grammaticales fondamentales et d'une prononciation efficace.

Avant de commencer une unité d'apprentissage, un apprenant doit faire une activité d'auto-évaluation, qui doit être reprise à la fin de l'unité d'apprentissage. De plus, ce manuel comprend diverses activités et tâches telles que la découverte, la résolution de problèmes, la pratique guidée et l'application concernant les sujets ciblés qui peuvent être réalisées sous la direction d'un formateur ou autodirigées dans une séquence logique.

Le manuel indique le temps nécessaire pour couvrir chaque sujet, la méthodologie d'apprentissage et le matériel à utiliser, ainsi que les questions transversales à traiter. Enfin, les apprenants doivent passer une évaluation formative à la fin de l'unité d'apprentissage afin de suivre leur apprentissage et de fournir une rétroaction continue aux formateurs et aux apprenants.

Unités:

Unité 1 : Se présenter dans une situation professionnelle

Unité 2 : Accueillir des clients en tant qu'un employé d'office du tourisme

Unité 3 : Conseiller un hébergement, un restaurant et un transport

UNITE D'APPRENTISSAGE 1: SE PRESENTER DANS UNE SITUATION PROFESSIONNELLE



Figure 1 : Un nouvel employé se présente devant ses nouveaux collègues

Résumé de l'unité :

Cette première unité d'apprentissage vise à doter les apprenants des connaissances, compétences et d'attitudes nécessaires pour identifier les types de salutations, trouver les vocabulaires pour se présenter et décrire les métiers du tourisme.

Auto-évaluation : Unité 1

1. Regardez l'illustration. Qu'est-ce qui se passe ? Selon vous, sur quoi portera ce résultat d'apprentissage ?

2. Remplissez l'auto-évaluation ci-dessous

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

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine.	je m'y connais un peu.	J'ai une certaine expérience dans ce domaine.	J'ai beaucoup d'expérience avec cela.	Je suis confiant dans ma capacité à le faire.
Connaissances, compétences et attitudes					
Identifier les types de salutations					
Différencier les salutations utilisées au début et à la fin d'une conversation					
Répondre aux questions relatives à se présenter					

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine.	je m'y connais un peu.	J'ai une certaine expérience dans ce domaine.	J'ai beaucoup d'expérience avec cela.	Je suis confiant dans ma capacité à le faire.
Connaissances, compétences et attitudes					
Décrire les métiers touristiques					



Compétences-clés:

Les savoirs	Les savoir-faire	Les savoirs-être
1. Identifier les différents types de salutations	1. Appliquer les différents types de salutations	1. Etre poli
2. Expliquer le vocabulaire pour se présenter	2. Utiliser le vocabulaire de se présenter	2. Etre communicatif
3. Décrire les métiers du tourisme	3. Utiliser le vocabulaire des métiers du tourisme	3. Etre polyvalent



L'activité de découverte :



Tâche 1 :

SE PRÉSENTER

Je suis français.

Bonjour, je m'appelle Pierre.

J'habite à Paris.

J'ai 35 ans.

en français

Source : <https://bit.ly/42zXBjB>

1. Comment s'appelle-t-il ?
2. Quelle est sa nationalité ?
3. Où habite-t-il ?
4. Quel âge a-t-il ?
5. Que fait-il ?

Thème 1.1 Identification des expressions de salutations



La résolution de problème



Tâche 2 :

- A. En groupe de deux personnes, lisez le dialogue et soulignez les expressions de salutations.

La vendeuse de boissons

Alors, passion, gingembre, fraise.

Présentateur :

Bonjour à tous ! Je suis très heureux de vous retrouver en Guadeloupe au milieu de cet archipel aux noms évocateurs : Marie Galante, la Désirade, les Saintes et la plage de Sainte Anne, sous le soleil et les cocotiers. Alors bien sûr, la Guadeloupe c'est une géographie exceptionnelle, mais c'est surtout une culture singulière, métissée, portée par une jeunesse toujours prête à se réinventer. Alors je vous emmène avec moi découvrir toutes les beautés et toutes les richesses de cette nouvelle Guadeloupe fière de son passé, mais résolument tournée vers l'avenir. C'est parti !

Fabricante de glaces artisanales : Bonjour !

Présentateur : Je prendrais bien une petite glace. Vous avez quoi ?

Fabricante de glaces artisanales :

Ça tombe bien. Alors là, on a des saveurs, mais vraiment authentiques de chez nous.

Présentateur : Kilibibi, c'est quoi ?

Fabricante de glaces artisanales :

C'est maïs pilé, cacahuètes. Ça a un petit goût de noisette torréfiée.

Présentateur : Et platine ?

Fabricante de glaces artisanales

C'est la farine de manioc.

Présentateur : D'accord !

Fabricante de glaces artisanales : On fait sur une platine, donc j'ai appelé « platine ».

Présentateur : Comment ça t'est venu l'idée de faire des saveurs comme le manioc, la patate et le dlo' doubout ?

Fabricante de glaces

artisanales : Le dlo' doubout c'est la canne à sucre. C'est des idées qui ont disparu et que je fais revivre. C'est des produits d'antan.

Présentateur : Je vais prendre une boule de chaque.

Fabricante de glaces artisanales : Une boule de chaque.

Présentateur : Oui. À bientôt !

Fabricante de glaces artisanales : À bientôt ! Merci de votre visite.

Présentateur : Au revoir !

B. Répondez aux questions à choix multiple

1. La Guadeloupe est entre...

- a. l'Océan Pacifique et la Mer des Caraïbes.
- b. la Mer des Caraïbes et l'Océan Atlantique.
- c. l'Océan Pacifique et l'Océan Atlantique.

2. Le thème du dialogue, c'est...

- a. la famille.
- b. le tourisme.
- c. l'histoire.

3. La Guadeloupe, c'est...

Les monuments, les musées.

La mer, la nature.

Les zoos, les animaux.

4. Au début d'une conversation, quelle est la première expression que le présentateur a utilisée ?

Les faits marquants (le contenu indicatif)

- **Les types de salutations**

Les salutations sont des expressions utilisées lors d'une rencontre, formulant sa bonne volonté. Elle peut être les mots comme bonjour, bonsoir ou les gestes amicaux par exemple bise ou soulever le chapeau.

Il y a tant de façons de commencer et de finir une conversation, chacune avec leur particularité. Mais on ne peut pas utiliser n'importe quelle salutation n'importe quand ! Parfois, il y a des contextes spécifiques ou même un sens de formalité qui signalent leur utilisation.

- ✓ **Les salutations formelles**

Elles sont utilisées le plus souvent pour des gens qu'on ne connaît pas, à tes supérieurs et qu'on ne va probablement jamais connaître ou lorsqu'il y a un élément d'autorité.

-  **Au début d'une conversation**

-Pendant la journée (de l'aube jusqu'à vers 18 h en général), on dit **bonjour**.

Au Québec il est possible d'entendre **Bon matin** dans l'avant-midi.

L'après-midi on dit '**bonne après –midi.**'

-Le soir on dit '**bonsoir**'

Bonjour, bonne après-midi, bonsoir on répond toujours de même façon.

Exemple : Marie : Bonjour Paul

Paul : Bonjour Marie

On peut encore dire comment allez-vous ? après ces trois expressions, pour juste demander si la personne va bien ou mal.

A la fin d'une conversation

Pendant la journée surtout le matin on peut souhaiter ou dire : « bonne journée ou au revoir » et l'après-midi « bonne après-midi » À bientôt ; à très bientôt ; au plaisir de se revoir ; à plus tard ; à une prochaine fois.

Pendant la nuit on souhaite la bonne nuit mais le soir on dit bonne soirée.

✓ **Les salutations informelles**

Dans ces salutations, il n'y a pas condition de temps. Les salutations informelles sont, par contre, utilisées entre des amis, des connaissances, dans des situations détendues, etc.

Au début d'une conversation

On dit ça va ? salut ! et coucou pour les filles.

A la fin d'une conversation

On dit à la prochaine ; salut, à très vite ; à plus tard ; à la revoyure ; à plus ; tchao ; à un de ces quatre (sous-entendu, à un de ces quatre matins, c'est-à-dire : très bientôt).

NB : Adieu : À utiliser dans des situations assez spéciales... ou même dramatiques. Si vous êtes sûr de ne jamais revoir une bonne connaissance, adieu peut être dit. Cependant, il faut être prudent parce que cela pourrait donner l'impression d'une situation assez grave, comme si la personne allait mourir. Adieu peut aussi être utilisé si vous ne voulez pas revoir la personne, après une séparation de couple par exemple.



Pratique guidée



Tâche 3 :

A. Lisez le dialogue et entourez les expressions de salutations

Gakire : Bonjour, vous avez trouvé un travail ?

Jérôme : Bonjour, Non, toujours pas.

Gakire : C'est vrai que ce n'est pas facile en ce moment avec la crise.

Jérôme : Oui, mais bon. Il ne faut pas trop se plaindre, c'est encore pire ailleurs.

Gakire : Oui, mais quand même dans mon temps tout le monde travaillait. Et vous cherchez dans quoi ?

Jérôme : Dans les organisations qui luttent pour la protection de l'environnement. J'ai été dans le club qui lutte pour la protection de l'environnement depuis 2020. Alors, si vous connaissez quelqu'un qui cherche un bon formateur dans ce domaine, vous me faites signe...

Gakire : Bien noté.

Jérôme : Merci.

B. Classez les mots entourés dans le tableau ci-dessous

Les salutations au début d'une conversation	Les salutations à la fin d'une conversation



Une activité d'application



Tâche 4 :

1. Lisez attentivement des questions et y répondez

Suppose que tu reçois un touriste dans l'agence de tourisme et après quelques minutes ton collègue arriver. Tu veux les saluer.

1. Comment tu vas saluer ton collègue ?
2. Comment tu vas saluer le touriste ?
3. Quelle est le type de salutation as-tu utilisé lors que tu salues le touriste ?

2. Jouez le jeu de salutation en binôme

Thème 1.2 Trouver les vocabulaires pour se présenter



La résolution de problème



Tâche 1 :

En binôme, recopiez les vocabulaires de se présenter utilisés dans un paragraphe ci-dessous

Bonjour, je m'appelle Murava, j'ai 21 ans, j'habite à Kacyiru et je viens du Ministère de Jeunesse. Je suis rwandais, je suis ici pour vous parler de lutte contre l'idéologie génocidaire. Je vais aussi vous mobiliser de commencer à faire l'épargne.

Les faits marquants (contenu indicatif)

- **Les vocabulaires pour se présenter**

Savoir se présenter est une étape qui suit les salutations.

- ✓ **Dire son nom et son prénom**

-  **Le nom**

Qu'est-ce que c'est le nom d'abord ?

Le nom ou Le nom de famille est le nom de naissance sauf en cas de changement de nom. Par exemple Kagame, Nkaka, Ishema, Icyeza, etc.

On peut par exemple dire

Je m'appelle.....

Je suis

Mon nom de famille est.....

Moi, c'est.....

A : Comment t'appelles-tu ?

B : Je m'appelle Kagame.

-  **Le prénom**

Qu'est-ce que c'est le prénom ?

Nom précédant le patronyme, ou nom de famille, et qui sert à distinguer les différentes personnes d'un même groupe familial. Par exemple Paul, Ernestine, Olivier. Etc.

Je m'appelle.....

Je suis

Mon prénom est.....

Moi, c'est.....

B : Quel est votre prénom ?

C : Mon prénom est Paul.

✓ **Dire sa nationalité, son âge et sa profession**

 **Dire sa nationalité**

La nationalité est une appartenance légale d'une personne à un état.

Il y a différentes façons de la dire. Exemple :

- Je suis **français**.
- Je suis **de nationalité rwandaise**.
- Je suis **d'origine algérienne**.

D : Quelle est votre nationalité ?

E : Je suis rwandais.

 **Dire son âge**

En disant l'âge, on peut utiliser avoir ou être.

- J'ai 30 ans.
- Je suis âgé de 24 ans.
- Je suis né en 2005.
- Je suis né le 18 janvier 1989.
- Ma date de naissance, c'est le 20 mai 1994

 **Dire sa profession**

La profession est une activité rémunérée et régulière exercée pour sa vie. Pour demander votre profession on dit : « **Quelle est votre profession ?** »

- Je suis employé.

- Je suis chargée d'assistance.
- Je suis responsable de vente.
- Je travaille dans l'agence de tourisme.
- Je suis au chômage.

F : quelle est votre profession ?

G : Je suis directeur de parc zoologique.

✓ Les verbes pour se présenter

Quand quelqu'un se présente, il y a de verbes essentiels qu'il aura besoin pour se présenter.

Etre

Je suis Abbas.

Tu es rwandais.

Il/elle est mécanicien/ mécanicienne.

Nous sommes enseignants de français.

Vous êtes tanzaniens.

Ils/elles sont ougandais/ ougandaise.

Avoir

J'ai 40 ans.

Tu as la nationalité rwandaise.

Il/elle a 10 ans.

Nous avons la nationalité tanzanienne.

Vous avez la nationalité congolaise.

Ils/elles ont 55 ans.

S'appeler

Je m'appelle Bienvenu.

Tu t'appelles Flavia.

Il/elle s'appelle Faradja.

Nous nous appelons les Mbuguje.

Vous vous appelez les Nkaka.

Ils/elles s'appellent les lions indomptables.

Habiter

J'habite à Kimironko.

Tu habites à Karongi.

Il/elle habite à Nyamirambo.

Nous habitons à Musanze.

Vous habitez à Ngoma.

Ils/Elles habite à Tumba

✓ **Se présenter professionnellement en français**

Chaque langue a ses codes dans le domaine professionnel. Il y a une partie technique qui est connectée directement au niveau de langue et une partie psychologique qui ne l'est pas. Ce qui est important si vous devez parler le français professionnel au travail.

La partie technique

Pour se présenter professionnellement en français, on utilise le vouvoiement «vous» et ses dérivés «votre/vos...» pour tous les interlocuteurs présents lors de la présentation. (Attention à bien utiliser la conjugaison des verbes avec la terminaison adéquate.)

Pour se présenter professionnellement en français, on utilise souvent le « nous » pour parler d'un projet commun et non «je » pour montrer que le travail en équipe nous importe.

On adapte aussi notre langage à la situation en modifiant l'esthétique et le vocabulaire. Les français vont utiliser par exemple : « que l'on » et non « qu'on », « en effet » et non « c'est clair », « pratiquer » et non « faire », « précédemment » et non « avant » ou encore « collaborateur » et non « collègue », « être titulaire de » et non « avoir » (pour un diplôme), « résider » et non « habiter » ...bref, la liste est longue.

Lors de la présentation, on va aussi faire attention à placer le mot « moi » derrière les autres sujets comme par exemple :

« Mes collaborateurs et moi... » et non « Moi et mes collaborateurs... ».

Si on veut poser des questions, on n'utilisera jamais la question « intonative » mais la question « Est-ce que... ? » et même la question inversée comme par exemple : Puis-je commencer ? Ou « Est-ce que je peux commencer ? » et non « Je peux commencer ? » considérée comme trop informelle.

Voici un exemple de quelqu'un en train de se présenter professionnellement en français

Exemple d'une présentation professionnelle :

Bonjour,

Puis-je commencer ? (Cela montre que vous maîtrisez la question inversée) ...attendre l'accord puis :

Je m'appelle Franck, j'ai 35ans et je suis animateur de club dans les centres des vacances et mon parcours professionnel/universitaire est le suivant : ...

Côté personnel, je suis en couple et je réside à Musanze depuis 2ans et j'ai choisi d'habiter ici/là-bas

Parce que... la première fois que j'ai entendu parler de votre entreprise, c'était lors de...

La partie psychologique

Se présenter professionnellement en français va dépendre du poste auquel vous postulez, au nombre d'interlocuteurs, au niveau de français requis, en somme, à énormément de paramètres mais les recruteurs cherchent souvent la personne qualifiée, certes, mais aussi, celle qui peut apporter un plus à l'entreprise et donc va chercher à en savoir plus sur votre honnêteté, réactivité, adaptabilité ou encore sur votre degré d'assurance.

- Il faut être le plus honnête possible sur vos compétences et vis à vis de vos propos. Il ne faut pas avoir peur de dire « Je ne sais pas. » ou « Je ne sais plus désolé » au lieu d'inventer.

- Il faut être réactif et ne pas totalement subir l'entretien. Montrer que l'on est énergique en utilisant l'environnement ou une situation imprévue (porte qui s'ouvre, observation d'objets qui vous entourent, etc...). Ne pas non plus, monopoliser la parole trop longtemps en détaillant des choses que l'on ne vous a pas demandé de détailler.
- Il faut être adaptable. Ne soyez pas décontenancé ! Si une nouvelle personne entre ou si vous changez de bureau en cours de présentation ou si vous avez froid ou chaud, prenez le temps de vous vêtir ou dévêtir ou n'ayez pas peur de demander un verre d'eau.
- Il faut montrer de l'assurance. Ce jour-là, la personne en face de vous a un ascendant psychologique sur vous mais réfléchissez à vos connaissances et pensez que cette même personne pourrait être à votre place dans une autre situation et donc qu'il ne faut pas considérer la situation comme insurmontable. Gardez confiance et vous mettez aussi en confiance votre interlocuteur sur vos compétences et qualités !



Pratique guidée



Tâche 2 : En groupe de trois personnes, répondez aux questions ci-dessous.

1. Complète avec les mots suivants : sommes, habitez, a, m'appelle, es

Je Nkerabigwi.

Marie 45 ans.

Tu..... charpentier.

Nousrwandais.

Vous à Mbyo.



Une activité d'application



Tâche 3 :

Lisez la situation et répondez aux questions

Le chef de projet en tourisme d'affaire t'invite à son office, il veut t'engager mais il ne te connaît pas, tu dois répondre à toutes questions que le chef te demande.

Le chef de projet en tourisme d'affaire : Bonjour monsieur/madame ou mademoiselle. Comment vous appelez-vous ?

Toi :

Le chef de projet en tourisme d'affaire : Où habitez-vous ?

Toi :

Le chef de projet en tourisme d'affaire : Très bien, vous êtes notre voisin. Quel âge as-tu ?

Toi :

Le chef de projet en tourisme d'affaire : Vous êtes encore jeune. Quelle est votre profession ?

Toi :

Le chef de projet en tourisme d'affaire : Moi je suis français, vous ?

Toi :

Thème 1.3 Description des métiers du tourisme



La résolution de problème



Tâche 1 : Travaillez en groupe de deux, et répondez aux questions ci-dessous

Paul gère les activités de la structure de loisirs mais sa jumelle Pauline est chargée de promouvoir et de commercialiser les produits touristiques. Autant de questions auxquelles Ernestine, la fille de Nkaka est habilitée à vous répondre lors de la visite d'un lieu et son père Nkaka est en charge du rendement économique et de la sécurité de la zone qui lui est attribuée par le directeur de la structure.

1. Reliez les noms propres avec les métiers du tourisme

Paul	le responsable d'un secteur d'attraction
Pauline	la guide-conférencier
Ernestine	le directeur d'exploitation
Nkaka	l'animatrice de tourisme local

2. Dites les missions de ces métiers touristiques suivants :

- a. Le responsable d'un secteur d'attraction
- b. Le guide-conférencier
- c. Le directeur d'exploitation

Les faits marquants (contenu indicatif)

- **Les métiers du tourisme**
 - ✓ **Animateur de tourisme local**

L'animateur de tourisme local est chargé de promouvoir et de commercialiser les produits touristiques (existants ou innovants) d'un territoire dont il a la charge en vue d'accroître le nombre de visiteurs.

Pour booster l'attractivité de son territoire, l'ATL organise des manifestations évènementielles telles que des salons, des foires, des festivals, des expositions, des

spectacles... ou participe à la valorisation du patrimoine local. Pour cela, il communique avec les acteurs du tourisme, les institutionnels mais aussi les journalistes, avec lesquels il entretient des relations fortes et durables. Très mobile, il se rend également sur des salons professionnels pour assurer la promotion touristique du territoire. Mais il ne fait rien sans l'accord de sa hiérarchie qu'il représente, une fois sur le terrain.

✓ **Guide-accompagnateur**

Le guide-accompagnateur est l'ambassadeur du tour opérateur qui l'a engagé. Il doit savoir défendre les intérêts de son employeur ainsi que ceux des voyageurs qui lui sont confiés. Bras levé en signe de ralliement, il vérifie en permanence que les voyageurs le suivent docilement. Le métier est plus ou moins exotique, selon la destination. Plus la contrée est sauvage et plus le guide devient indispensable et doit être pro. Le guide s'occupe de toutes les questions matérielles liées au voyage. Le guide-accompagnateur peut prendre le groupe en charge à son départ, ou l'accueillir sur place, si c'est un correspondant local. Dans le détail, ses attributions sont variées. Lorsque le guide-accompagnateur « chaperonne » un groupe de touristes, il s'assure que chacun a bien rempli les formalités nécessaires (visas, vaccins...) et participe aux procédures d'embarquement aérien.

✓ **Guide conférencier**

A quoi servaient les gargouilles ? Que signifient ces peintures sur le plafond ? Autant de questions auxquelles le guide-conférencier est habilité à vous répondre lors de la visite d'un lieu. Ce féru d'histoire a pour objectif de transmettre son savoir et de mettre en valeur l'endroit que vous visitez. Il peut être spécialisé dans une époque ou un domaine artistique en particulier ou bien polyvalent. Dans tous les cas, il est capable de traiter des sujets extrêmement variés. Avec l'évolution de l'industrie culturelle et le développement des visites interactives, il doit également s'adapter aux technologies numériques.



La préparation des visites

Animer une visite ne s'improvise pas ! En amont, le guide-conférencier effectue un gros travail de préparation : documentation et mémorisation d'un maximum d'informations sans oublier l'actualisation de ses connaissances font partie du job. L'objectif est d'être quasi incollable le jour J et de répondre aux questions les plus précises.



Rendre l'histoire vivante

L'essentiel de son travail passe par la communication orale et l'interaction avec les visiteurs. Le guide-conférencier doit donc savoir attirer l'attention de son public et la garder. Mission souvent difficile ! Pour relever le challenge, il doit avant tout adapter son langage au profil des visiteurs. Il ne tiendra en effet pas le même discours face à des enfants de 8 ans qu'à un groupe de touristes retraités. Autre aspect : rendre l'histoire et les lieux vivants en expliquant par exemple la finalité des ornements ou bien en racontant des anecdotes. La visite en devient plus didactique !

✓ Employé de parc de loisirs

Les missions de l'employé de parc de loisirs, Il peut être amené à piloter une attraction, (éventuellement en hauteur !), à aider au maquillage et au déguisement de personnages... Son rôle ne s'arrête pas là. Il lui arrive de régler le son et de gérer les jeux de lumière... L'employé de parc de loisirs donne un coup de main à tous les autres salariés du parc. Sa mission est souvent également commerciale. Il peut vendre des produits dérivés, des gadgets, des objets souvenirs ou encore de la restauration légère. A terme, l'employé de parc de loisirs peut coordonner l'activité de toute une équipe.



Rigueur et sang froid

Au quotidien, l'employé de parc de loisirs veille au fonctionnement des équipements et aux dispositifs de sécurité. L'employé de parc de loisirs en signale les dysfonctionnements aux responsables du parc, si nécessaire. Il range et nettoie les espaces d'intervention et les équipements d'attraction. Il doit non seulement connaître les règles de sécurité des biens

et des personnes, mais il doit aussi savoir effectuer les gestes d'urgence et de secours. L'employé de parc de loisirs maîtrise, en outre, les techniques de prévention et de gestion des conflits. Techniquement, il veille aux conditions d'installation et de sécurité tel le harnachement des personnes et procéder au verrouillage des systèmes de sécurité comme les barres et les portes. Cet emploi s'exerce au sein de parcs d'attraction et de loisirs, mais aussi dans les fêtes foraines, les salles de jeux, les parcs animaliers ou même dans une salle de spectacle. Ses missions seront sensiblement différentes selon les structures dans lesquelles il travaille.

✓ **Directeur d'exploitation**

Comme son nom l'indique, le directeur d'exploitation gère les activités de la structure de loisirs. Sa mission est de garantir la rentabilité économique de l'exploitation tout en veillant au respect des règles de sécurité des biens et des personnes. Manager avant tout, le directeur d'exploitation définit et met en place la politique de ressources humaines et encadre de près son équipe. Il assure également le suivi administratif, budgétaire et logistique de la structure.



Un commercial expérimenté

Ce professionnel est également un commercial qui participe activement à la politique de marketing du site. Le développement de nouvelles offres, de nouveaux produits sont l'un des aspects les plus importants de son travail. Afin de garantir la dynamique commerciale de l'exploitation, le directeur d'exploitation développe et favorise des partenariats avec les acteurs du privé mais aussi du public et effectue de nombreuses études de marché. Afin d'assurer la bonne marche du projet, il définit également la stratégie de communication du site.

✓ **Responsable d'un secteur d'attraction**

Le responsable d'un secteur d'attraction est en charge du rendement économique et de la sécurité de la zone qui lui est attribuée par le directeur de la structure. Pour cela, le responsable d'un secteur d'attraction coordonne les activités de son équipe et veille étroitement au respect des règles de sécurité et de la réglementation en vigueur. Le responsable d'un secteur d'attraction est également responsable du fonctionnement des

équipements et établit lui-même le calendrier d'entretien. De même, il vérifie la bonne marche des dispositifs de sécurité.



Un professionnel aux atouts multiples

Le contact avec la clientèle étant primordial dans ce milieu, ce professionnel s'assure de la bonne qualité de l'accueil et de l'information du public. Doté d'un sens du contact très important, il n'hésite pas à les renseigner lui-même si besoin. Par ailleurs, en vue d'accroître la productivité de son secteur, le responsable d'un secteur d'attraction participe à la conception et à la mise en place de la politique commerciale et propose des axes d'amélioration.

✓ L'animateur de club de vacances

L'animateur/l'animatrice de club de vacances accueille les vacanciers dans des clubs ou des centres de vacances, et les prend en charge durant leur séjour. Il/elle est là pour mettre de l'ambiance, détendre les clients, les encadrer dans leurs activités, les accompagner lors de sorties en groupe, animer un dîner, ou même s'agiter sur le dancefloor... En fait, sourire aux lèvres et bonne humeur affichée, l'animateur travaille jusque tard dans la nuit. Que ce soit dans un village de vacances, un hôtel club, une station verte, un parc de loisir, à la plage, à la neige, en France ou à l'étranger, sa disponibilité est totale.

Il commence sa journée tôt le matin, pour préparer les activités prévues la veille en réunion d'équipe : ateliers de peinture, aquagym, tournois de volley, découverte de la ville, excursions diverses, concours de danse, spectacle d'impro... Les idées ne manquent pas pour divertir les vacanciers ! Les animateurs généralistes s'investissent dans tous les domaines, avec dynamisme, créativité, endurance et rigueur. Multipostes, ils passent d'une activité à l'autre mais font aussi le lien avec le personnel administratif et jouent les interprètes quand ils ont affaire à une clientèle étrangère, ce qui est souvent le cas.



Un travail d'équipe

Les animateurs ont un atout supplémentaire s'ils détiennent un talent particulier, qu'il soit artistique, technique ou sportif. Les animateurs sportifs, quant à eux, sont recrutés pour leurs compétences dans une discipline donnée : tennis, kite-surf, voile, judo... Les animateurs de club de vacances travaillent en équipe. Ils conçoivent ensemble leurs animations et font le point également ensemble pour reconduire les activités les plus appréciées et remplacer celles qui rencontrent moins de succès.

✓ **Le responsable d'animation**

Le responsable d'animation est en charge de toutes les activités de loisirs proposées par la structure qui l'emploie. Garant du climat de détente et de convivialité de celle-ci, le responsable d'animation conçoit le programme des activités en fonction des besoins touristiques, veille à leur cohérence pédagogique et s'assure de la bonne qualité du matériel. De plus, le responsable d'animation est à la tête de toute l'équipe d'animateurs qu'il a lui-même recrutée et coordonne leurs activités.

Un responsable polyvalent

En tant que responsable, de nombreuses tâches administratives lui incombent. Ce professionnel réalise la gestion budgétaire et administrative de l'équipe animation, s'occupe de toute la logistique des équipements et est en contact direct avec les différents prestataires. Par ailleurs, le responsable d'animation veille au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public.

✓ **L'exploitant d'équipement de sports et de loisirs**

L'exploitant d'équipement de sports et de loisirs peut être itinérant et proposer des activités susceptibles de convenir aux jeunes et moins jeunes, en fonction de leurs goûts, de la situation géographique (montagne, bord de mer, rivière...), de la saison (ski ou marche à pied...) et de la mode (kite-surf, marche nordique...). Il peut être à la tête d'un golf, exploiter un plan d'eau, gérer un centre d'équitation, un club sportif, mais aussi une piscine, un casino, un cinéma, une patinoire, des pistes de karting, des chambres d'hôte, un gîte

rural... Si la structure est importante, la gestion administrative dans un bureau occupe une grande partie de son temps.

Un respect strict de la législation

L'exploitant est responsable du fonctionnement des équipements qui doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur. Un de ses rôles principaux consiste à veiller à la bonne application de ces normes par les clients. L'exploitant d'équipement de loisirs et de sport doit donc connaître, sur le bout des doigts, la législation spécifique liée à ses activités (sports nautiques, équitation, bicyclette, golf...). Dans les grandes structures, l'exploitant supervise l'équipe chargée de l'entretien (tonte des terrains de golf, pansage des chevaux, réparation des pédalos, nettoyage des sanitaires...) et encadre les animateurs qui travaillent avec lui (maître-nageur, moniteur de voile, maître de manège...).

Un vrai chef d'entreprise

L'exploitant n'a pas forcément de contact direct avec la clientèle, sauf dans les lieux où une fonction de représentation existe, comme dans les dancings et cabarets de plein air. Comme tout chef d'entreprise, il a d'abord des fonctions de management, de comptabilité, et de communication commerciale pour faire connaître son exploitation et ses activités.

✓ **Le spa manager**

Le spa manager gère un spa comme un véritable centre de profit. Gestion des plannings, évaluation des stocks et des commandes, analyse des résultats, gestion du personnel... ce professionnel agit sur tous les fronts. Il gère une équipe de spa praticiens et parfois de professeurs de remise en forme. Sa bonne gestion des ressources humaines est primordiale dans ce secteur apportant du bien-être aux personnes. Véritable homme de terrain, le spa manager part à la rencontre des clients pour évaluer leurs besoins et leurs réactions, tout en vérifiant la bonne qualité des soins prodigués. Il peut aussi être amené à pratiquer les soins lui-même (modelages, hydrothérapie, soins corps et visage...) dans de plus petites structures. Le spa manager se porte garant de la qualité d'accueil, de la satisfaction des clients et de son suivi. Il gère également les relations avec les fournisseurs (achats de matériels...) et les opérateurs touristiques (définition de l'offre commerciale).



Le sens du commerce et des ressources humaines

Le spa manager est responsable du bon fonctionnement du spa, de sa rentabilité, de la satisfaction des clients, et des compétences de son équipe de spa praticiens, réceptionnistes... Il veille ainsi à remplir les objectifs de rentabilité définis par sa direction. Il est responsable de la commercialisation du spa, et assure notamment le suivi des caisses, le suivi financier et les statistiques de fréquentation. En plus de compétences managériales, des connaissances certaines dans le domaine de la gestion, du marketing, de la communication et des ressources humaines sont nécessaires pour développer efficacement l'activité. Le spa manager peut être amené à former ses équipes.

✓ **Le directeur de parc zoologique**

À la tête du zoo, le directeur supervise tous les aspects de la structure. En premier lieu, il est chargé de définir et de mettre en place la politique de management de ressources humaines. Il encadre toute son équipe et suit de près son travail. De même, il est responsable de la gestion et de l'administration du site, veille au respect du budget alloué, à la bonne gestion de la comptabilité et s'assure que l'approvisionnement des stocks et la logistique sont correctement effectués.



Veiller au confort des animaux

Pour ce professionnel, la direction du zoo implique des responsabilités supplémentaires. Le directeur doit s'assurer que les animaux soient installés le plus confortablement possible et que leurs enclos soient bien adaptés. Il veille également à la diversité des espèces au sein du site et est entièrement responsable des bonnes conditions de vie des animaux. Pour cela, il travaille étroitement avec les soigneurs et le conservateur. De plus, il conçoit et définit la thématique et le programme pédagogique du parc.

✓ **Le directeur de parc d'attraction**

Le directeur de parc d'attraction améliore la performance économique, dynamise et accroît l'attractivité de son parc. Au quotidien, ce véritable homme d'affaires fait évoluer les stratégies commerciales du parc, investit pour rénover des espaces et améliorer l'expérience du visiteur. Tout en tenant les budgets définis chaque année et en respectant

les engagements pris, les conditions de travail ainsi que les règles sociales et juridiques. Le directeur de parc d'attraction organise l'exploitation de son parc d'attraction en tenant compte de la sécurité des attractions et de la réglementation en vigueur mais aussi des normes d'hygiène. Le directeur veille, par ailleurs, à la qualité de l'offre de restauration (et d'hébergement pour les parcs de grande envergure).



Anticiper les goûts des publics

Pour attirer toujours plus de visiteurs, le directeur de parc d'attraction est à l'affût de nouveauté. Il se rend sur les salons professionnels pour acheter de nouvelles attractions (montagnes russes, toboggans aquatiques...) mais aussi de nouvelles machines améliorant la qualité de service ou l'offre de restauration. Le directeur de parc d'attraction peut également être amené à participer à la conception des attractions, à la formation des nouveaux collaborateurs.



Pratique guidée



Tâche 2 :

1. Recopiez seulement les métiers du tourisme

Le guide-conférencier

Le cuisinier

Le plombier

Le touriste

L'animateur de tourisme

2. Complétez avec les métiers du tourisme suivants : Le directeur de parc zoologique,

Le directeur de parc d'attraction, Le responsable d'animation

a. améliore la performance économique, dynamise et accroît l'attractivité de son parc et la protection de l'environnement.

b. À la tête du zoo, supervise tous les aspects de la structure. En premier lieu, il est chargé de définir et de mettre en place la politique de management de ressources humaines.

- c.est en charge de toutes les activités de loisirs proposées par la structure qui l'emploie



Une activité d'application



Tâche 3 : Lisez attentivement la situation et répondez à questions

Vous êtes le chef en projet de tourisme d'affaire. Vous avez recruté un guide-accompagnateur et deux guide-accompagnatrices. Explique-lui ses missions et ses compétences qu'il/elle doit avoir avant de commencer son travail.



Points à retenir

- Lorsqu'une salutation est formelle, ça veut dire qu'elle est utilisée le plus souvent pour des gens qu'on ne connaît pas et qu'on ne va probablement jamais connaître ou lorsqu'il y a un élément d'autorité. 'Bonjour ! Au revoir, etc.
- Salutation informelle est utilisée entre des amis.
- Cinq vocabulaires à savoir quand on se présente, le nom et le prénom, le lieu de résidence, l'âge, la nationalité et la profession.
- La conjugaison des verbes comme s'appeler, être, avoir, habiter à l'indicatif présent
- Il y a plusieurs métiers du tourisme comme Le responsable d'un secteur d'attraction, le guide-conférencier, le directeur d'exploitation, etc.



L'évaluation formative

1. Répondez par vrai ou faux

- a. Bonjour n'est pas une salutation informelle.
- b. Salut est une salutation formelle.
- c. Bonne après-midi est utilisée après le petit déjeuner.
- d. Au revoir est utilisé à la fin d'une conversation formelle.
- e. Bonne nuit n'est pas utilisée à la fin d'une conversation formelle.

2. Quand je me présente, je dois dire :

- a. Mon nom, prénom, ma nationalité, mon âge et ma profession
- b. Mon nom, pronom, ma nationalité, mon âge et ma profession
- c. Mon nom, prénom, ma notion, mon âge et ma profession
- d. Mon nom, prénom, ta nationalité, ton âge et ma profession

3. Complète avec tes informations personnelles

- a. Comment t'appelles-tu ?
- b. Quelle est votre nationalité ?
- c. Quel âge as-tu ?
- d. Quelle est votre profession ?
- e. Où habites-tu ?

4. Décris les missions d'un guide-accompagnateur.

5. Explique qui est le guide-conférencier ?



Réflexion sur soi

À la fin de chaque unité, les apprenants doivent :

1) Reprenez l'auto-évaluation qu'ils ont faite au début de l'unité.

2) Remplissez le tableau ci-dessus 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

UNITE D'APPRENTISSAGE 2 : ACCUEILLIR UN CLIENT EN TANT UN AGENT D'ACCUEIL DANS L'OFFICE DU TOURISME



Figure 2 : Un agent d'office du tourisme accueille une famille

Résumé de l'unité :

Cette deuxième unité d'apprentissage vise à doter les apprenants des connaissances, compétences et d'attitudes nécessaires pour exprimer les souhaits de bienvenue, poser une question et exprimer les formules de remerciement.

Auto-évaluation : Unité 2

1. Regardez l'illustration. Qu'est-ce qui se passe ? Selon vous, sur quoi portera ce résultat d'apprentissage ?
2. Remplissez l'auto-évaluation ci-dessous

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

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine.	je m'y connais un peu.	J'ai une certaine expérience dans ce domaine.	J'ai beaucoup d'expérience avec cela.	Je suis confiant dans ma capacité à le faire.
Connaissances, compétences et attitudes					
Identifier les expressions pour souhaiter la bienvenue					
Utiliser le vouvoiement					
Employer le conditionnel de politesse					
Formuler une phrase interrogative					
Catégoriser les formules de remerciements dans des différentes registres					



Compétences-clés:

Les savoirs	Les savoir-faire	Les savoirs-être
1. Citer les expressions de souhaiter la bienvenue	1. Utiliser les expressions de souhaiter la bienvenue	1. Etre bienveillant
2. Distinguer le mot interrogatif	2. Classifier les questions dans les registre de langue	2. Etre attentif
3. Répéter les expressions de remerciements	3. Employer les expressions de remerciements	3. 3.Etre poli



L'activité de découverte :



Tâche 1 :

1. Effacez tous les tirets qui sont entre les lettres et lisez ce mot. B-I-E-N-V-E-N-U-E
2. Qu'est-ce que le mot « accueil » vous évoque ?

Thème 2.1 Identification des expressions des souhaits de bienvenue



La résolution de problème



Tâche 2 :

En groupe de deux personnes (une fille et un garçon), lisez les textes ci-dessous et répondez aux questions

1. Mesdames et Messieurs.

Je voudrais particulièrement exprimer mes chaleureux mots de bienvenue à nos honorables invités, Merci d'avoir sacrifié de votre précieux temps pour être ici et de se déplacer pour être au rendez-vous, Par la même occasion ; je vous souhaite un très bon séjour au sein de notre ville.

2. Pour souhaiter la bienvenue aux nouveaux étudiants intégrant la session du mois d'avril de l'école Hôtelière du Nyandungu, une journée d'activité a été organisée le vendredi 22 Mars 2019 sous les directives de Madame Umwiza, directrice de l'Ecole Secondaire Umuco.

a. Deux textes portent sur quel thème ?

b. Quel mot qui revient dans les deux textes particulièrement à la première ligne ?

Les faits marquants (le contenu indicatif)

- **Les expressions des souhaits de bienvenue**

Pour souhaiter la bienvenue, il faut trouver des expressions chaleureuses et agréables, parce qu'on est toujours les besoins des phrases pour souhaiter la bienvenue et l'exprimer sincèrement à nos invités. Il y a différentes manières de souhaiter la bienvenue.

✓ Les phrases pour souhaiter la bienvenue

- ✚ Heureusement que la météo est de notre côté aujourd'hui ! Le soleil et moi sommes heureux de vous souhaiter la bienvenue chaleureusement.
- ✚ C'est avec plaisir que je vous souhaite la bienvenue à tous ! Votre présence nous rend très heureux.
- ✚ Chers membres, veuillez-vous joindre à moi pour offrir à notre invité le plus cordial des accueils.
- ✚ C'est avec un grand plaisir de vous souhaiter à tous une cordiale bienvenue.
- ✚ En regardant autour de moi, je peux voir de nombreux visages familiers - pairs, collègues passés et présents. Quel accueil chaleureux ! C'est formidable de vous voir tous ici...

✓ Les Vouvoiements

Le vouvoiement (« vous, votre, le vôtre, la vôtre », etc.) s'adressera plutôt aux personnes auxquelles on doit un certain respect ou avec lesquelles on désire maintenir une certaine distance sociale, ce qui peut comprendre les inconnus, les supérieurs, la plupart des collègues d'un grade différent (bien que certains supérieurs tutoient leurs subalternes), les personnes âgées et dans les contextes où un certain formalisme est de rigueur (réunions officielles, cérémonies, émissions télévisées, sport pour les relations entre joueurs et arbitres).

- ✚ Je voudrais donc **vous** souhaiter la bienvenue dans notre agence de voyage.
- ✚ Je voudrais également **vous** souhaiter la bienvenue à Kigali.
- ✚ Je veux être le premier à **vous** souhaiter la bienvenue.
- ✚ Je suis heureux de **vous** souhaiter la bienvenue.
- ✚ Je peux peut-être me permettre de **vous** souhaiter la bienvenue au parc national.
- ✚ Monsieur le chef, permettez-moi de **vous** souhaiter la bienvenue parmi nous.
- ✚ Nous sommes heureux de **vous** souhaiter la bienvenue au Sénat du Canada.

✓ Usage du conditionnel de politesse

Le « conditionnel de politesse » s'emploie fréquemment avec les verbes :avoir, désirer, être, pouvoir, préférer, souhaiter, vouloir.

Il permet d'atténuer la force d'une demande de service ou l'expression d'une volonté.

Exemple :

Maman, **je voudrais** vous souhaiter la bienvenue.

Je **désirerais** connaître le numéro de téléphone de Mme Dupont.

Je **serais** intéressée de vous souhaiter une chaleureuse bienvenue.

Vous **pourriez** me donner la permission de vous souhaiter la bienvenue.

Je **souhaiterais** vous transmettre ce rapport sur les énergies.



Pratique guidée



Tâche 3 :

En groupe de deux personnes, répondez aux questions suivantes.

1. Lisez les phrases et recopiez seulement les phrases qui souhaitent la bienvenue

- Je voudrais donc vous souhaiter la bienvenue dans notre pays de mille collines.
- Je voudrais également vous souhaiter la bienvenue à Kigali.
- Je voudrais également vous souhaiter la bonne journée i à Kigali.
- Je veux être le premier à vous souhaiter la bienvenue.
- Je suis heureux de vous souhaiter joyeux anniversaire.

2. Soulignez le vouvoiement dans les phrases

- Je voudrais vous souhaiter la bienvenue s'il vous plait !
- Je vous montre la gare ?
- Votre place est ici s'il vous plait !

3. Mettez les verbes soulignés au conditionnel

- a. Je veux savoir si vous avez reçu mon courrier.
- b. Je suis intéressée par votre offre d'emploi de traductrice.
- c. Vous pouvez me donner l'heure s'il vous plaît ?



Une activité d'application



Tâche 4 :

Lisez attentivement des questions et y répondez

Visit Rwanda est le partenaire officiel d'Arsenal F.C. et son premier partenaire sur la manche du maillot. Le logo Visit Rwanda figure sur la manche gauche de toutes les équipes Arsenal F.C. pendant toute la durée de ce partenariat de trois ans. Les joueurs et l'administration viennent visiter le Rwanda. Souhaitez-les la bienvenue en utilisant le vouvoiement et le conditionnel de politesse.

Thème 2.2 Poser une question

La résolution de problème



Tâche 1 :

A partir de ces réponses soulignées, vous devez poser une question.

- Elle habite en France. (Registre formel)
- Nous avons choisi la maison aux volets bleus. (Registre formel)
- Non, je n'ai pas faim. (Registre courant)
- Je vous prie de m'excuser pour ce retard, j'ai eu un accident. (Registre formel)
- C'est Olive, ta voisine. (Registre formel)
- Je n'aime pas le foot. (Registre familier)

Les faits marquants (contenu indicatif)

- Poser une question

- ✓ Les questions fermées

Ce sont des questions auxquelles votre interlocuteur ne peut répondre que par OUI ou NON.

-  Les questions fermées au registre courant

Cette question commence par “est-ce que” et se construit ainsi est-ce que + sujet + verbe + complément.

ATTENTION

Cette forme d'interrogation ne peut pas être employée avec de la négation.

Est-ce que tu parles français ?

Est-ce que vous aimez faire du sport ?

Est-ce que vous allez bien ?

-  Les questions fermées au registre formel

Pour poser une question formelle, vous devez inverser le verbe et le sujet. La question formelle se construit donc ainsi : Verbe + sujet + complément. Attention, n'oubliez pas le trait d'union qui est obligatoire quand vous faites une inversion verbe / sujet.

Cette forme d'interrogation peut être employée à la forme affirmative et négative.

Parlez-vous français ?

Ne partez-vous pas en Italie ?

Vont-ils bien ?

ATTENTION

Si le verbe termine par une voyelle et que le sujet commence par une voyelle, vous devez ajouter un t entre ces deux éléments.

Parle-t-il français ?

Jean joue-t-il aux échecs ?

Mange-t-elle des œufs ?

Les questions fermées au registre familier

La question se construit comme la phrase affirmative : sujet + verbe + complément mais l'intonation est différente. Au lieu de descendre, elle monte en fin de phrase. Cette forme d'interrogation peut être employée à la forme négative.

Vous parlez français ?

Ils ne vont pas au cinéma ?

Tu n'aimes pas ce fauteuil ?

Les questions ouvertes

La question ouverte est une question à laquelle votre interlocuteur ne peut pas répondre par "oui" ou "non". Elle porte sur une partie de la phrase et sert à obtenir une information nouvelle, une information spécifique. Elle demande donc une réponse plus détaillée que la question fermée. Pour poser une question ouverte, vous devez utiliser un mot interrogatif comme qui, que, où, comment, pourquoi, combien...

Les questions ouvertes au registre courant

La question se construit ainsi : mot interrogatif + est-ce que + sujet + verbe + complément.

Où est-ce que vous partez à Noël ?

Pourquoi est-ce que tu parles si fort ?

Comment est-ce que je peux faire ?

ATTENTION

Lorsque l'interrogation porte sur le sujet du verbe (avec qui ou que), il faut employer est-ce qui.

Qui est-ce qui va avec toi ?

Qu'est-ce qui t'a plu chez Marie ?

Les questions ouvertes au registre formel

La question se construit ainsi : mot interrogatif + verbe + sujet + complément. On garde l'inversion du sujet et du verbe, qui est la marque de la langue formelle.

Où partez-vous à Noël ?

Comment t'appelles-tu ?

Combien d'enfants ont-ils ?

Quand vous serez chez nous ?

Qui est à l'office ?

Tu portes **quoi** aujourd'hui ?

Les questions ouvertes au registre familier

La question se construit ainsi : sujet + verbe + mot interrogatif ou si vous avez un complément la question. L'intonation change, elle monte en fin de phrase.

Vous faites quoi ?

Vous partez où à Noël ?

Tu as combien d'enfants ?

ATTENTION

Si vous posez une question ouverte, vous devez faire attention à trois mots interrogatifs :

Pourquoi Ce mot interrogatif garde la même place dans les trois registres de langue.

Pourquoi est-ce que tu es là ? (Registre courant)

Pourquoi es-tu là ? (Registre formel)

Pourquoi tu es là ? (Registre familier)

Combien Quand vous utilisez le mot interrogatif “combien”, vous devez respecter la structure combien de + nom.

Combien d’enfants est-ce que tu as ? (Registre courant)

Combien d’enfants as-tu ? (Registre formel)

Tu as combien d’enfants ? (Registre familier)

Quoi Le mot interrogatif “quoi” change de forme à chaque registre de langue.

Qu’est-ce que vous faites ? (Registre courant)

Que faites-vous ? (Registre formel)

Vous faites quoi ? (Registre familier)

✓ Les questions partielles

Ce type de question s’utilise pour obtenir une information nouvelle sur un nom.

Pour poser une question partielle, vous devez utiliser l’adjectif interrogatif quel et l’accorder avec le nom qu’il accompagne.

Les questions partielles au registre courant

Quel vélo est-ce que tu as eu ?

Quelles chaussures est-ce que tu portes ?

Quels vêtements est-ce que tu veux vendre ?

Les questions partielles au registre formel

Quelle heure est-il ?

Quel logement Pierre a-t-il choisi ?

Quels horaires ont-ils ?

 **Les questions partielles au registre familier**

Tu as choisi quel prénom ?

Vous parlez quelles langues ?

Elle préfère quelle robe ?

Françaisfacile.com



Pratique guidée



Tâche 2 :

En groupe de trois personnes, classez ces phrases dans le tableau de registre

- a. Où habite-t-elle ?
- b. Quelle maison avez-vous choisie ?
- c. Est-ce que tu veux manger quelque chose ?
- d. Tu aimes le foot ?

Courant	Formel	Familier



Une activité d'application



Tâche 3 :

A partir de ces réponses, vous devez poser une question et dites son registre.

- a. Elle a commencé à faire du vélo à l'âge de 6 ans.
- b. J'ai envie de voir un bon film.
- c. J'ai 8 élèves.
- d. Je parle français, anglais et italien.

Thème 2.3. Expressions des formules de remerciement



La résolution de problème



Tâche 1 :

Lisez le texte et répondez aux questions ci-dessous

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, Je suis très fier de recevoir ce prix et je souhaite exprimer ma profonde reconnaissance aux membres du Conseil constitutionnel et à leurs collaborateurs qui me font l'honneur de cette cérémonie dont je garderai longtemps le souvenir ému.

1. Ce message porte sur quoi ?
2. Exprimer la reconnaissance veut dire quoi ?

Les faits marquants (contenu indicatif)

- **Les expressions pour remercier**

- ✓ **Langage familier**

Oh, merci !

Tu es vraiment très gentille !

Merci mille fois !

Merci infiniment !

Un grand merci !

- ✓ **Langage courant**

Merci beaucoup Madame.

Je te remercie beaucoup.

Je te remercie très sincèrement.

Je vous remercie infiniment.

Merci bien, jeune homme.

C'est très aimable à vous.

C'est très gentil à vous.

Je vous remercie de tout mon cœur !

Vous êtes bien aimable, Monsieur.

✓ **Langage soutenu**

Je tenais à vous remercier sincèrement de votre attention à l'occasion de mon anniversaire. Bien cordialement."

✓ **Répondre à une formule de remerciement**

 **Langage familier**

Il n'y a pas de quoi, Monsieur, Y'a pas de quoi !

Pas de quoi !

 **Langage courant**

De rien !

Pas de problème. C'est tout à fait normal.

C'est tout naturel.

C'est vraiment peu de choses !

Avec plaisir.

C'est un plaisir.

Ça me fait plaisir.

À ton service.

 **Langage soutenu**

Je vous en prie.

Global-exam.com



Activité 2.3.2. : Pratique guidée



Tâche 2 :

1. Recopiez seulement les formules de remerciement

Je te remercie très sincèrement.

Je vous remercie infiniment.

À ton service.

Merci bien, jeune homme.

Avec plaisir

C'est très aimable à vous.

C'est très gentil à vous.

2. Classez dans le tableau ci-dessous les formules de remerciements :

Langage familier	Langage courant	Langage soutenue
oh merci, un grand merci	C'est très gentil à vous , Je te remercie de tout mon cœur, Vous êtes bien aimable, Monsieur,	Je tenais à vous remercier sincèrement de votre attention à l'occasion de mon anniversaire. Bien cordialement."



Une activité d'application



Tâche 3 :

Lisez attentivement ce paragraphe et suivez les instructions

Il y a un groupe d'étudiants qui a visité le site touristique. Il a bien réglé la note, votre chef est absent, il vous envoie à l'hôtel où le groupe héberge pour leur remercier. Compose un discours de quatre lignes que tu vas utiliser lors de votre rencontre.



Points à retenir

- Bienvenue chez nous, je vous souhaite la bienvenue sont les unes des expressions utilisées quand quelqu'un souhaite la bienvenue à une autre personne.
- Dans le langage poli on vouvoie quelqu'un. Par exemple au lieu de dire je te souhaite la bienvenue, change-tu en vous.
- Il y a quelques verbes les plus utilisés quand on exprime le conditionnel de politesse comme être, avoir, vouloir, pouvoir, etc.
- La conjugaison de conditionnel se fait de même façon que le futur simple mais on ajoute les terminaisons de l'imparfait. Voici les terminaisons du conditionnel ; sur je-ais, tu-ais, il/elle-ait, nous-ions, vous-iez et ils/elles-aient
- Remercier à quelqu'un est une action de gentillesse notamment professionnel dans le secteur touristique. On peut exprimer le remerciement dans le langage familier, courant ou soutenu.



L'évaluation formative

1. Coche les expressions pour souhaiter la bienvenue

- Félicitations
- Bienvenue
- Bon voyage
- Je vous souhaite la bienvenue

2. Change ces phrases dans le langage poli

- Tu es la bienvenue.
- Tu as pris ta chambre ?
- Merci à toi.
- Viens prendre ta voiture s'il te plait.

3. Transforme ces phrases dans le langage poli

- a. Je veux savoir si vous avez reçu mon courrier.
- b. Je suis intéressée par votre offre d'emploi de traductrice.
- c. Vous pouvez me donner l'heure s'il vous plaît ?
- d. Je souhaite vous transmettre ce rapport sur les énergies.
- e. Tes amies Lili et Océane veulent savoir si tu es libre demain.

4. Change ces interrogations dans le registre formel

- a. Il parle français ?
- b. Est-ce qu'il aime le sport ?

5. Réponds à quelqu'un qui te dit les mots suivants :

- a. Bienvenue chez nous !
- b. Je vous remercie.



Réflexion sur soi

À la fin de chaque unité, les apprenants doivent :

- 1) Reprenez l'auto-évaluation qu'ils ont faite au début de l'unité.
- 2) Remplissez le tableau ci-dessus et partagez les résultats avec le formateur pour plus de conseils.

Les points forts	Les points à améliorer	Actions à mener pour Améliorer

UNITE D'APPRENTISSAGE 3 : CONSEILLER UN HEBERGEMENT, UN RESTAURANT ET UN TRANSPORT

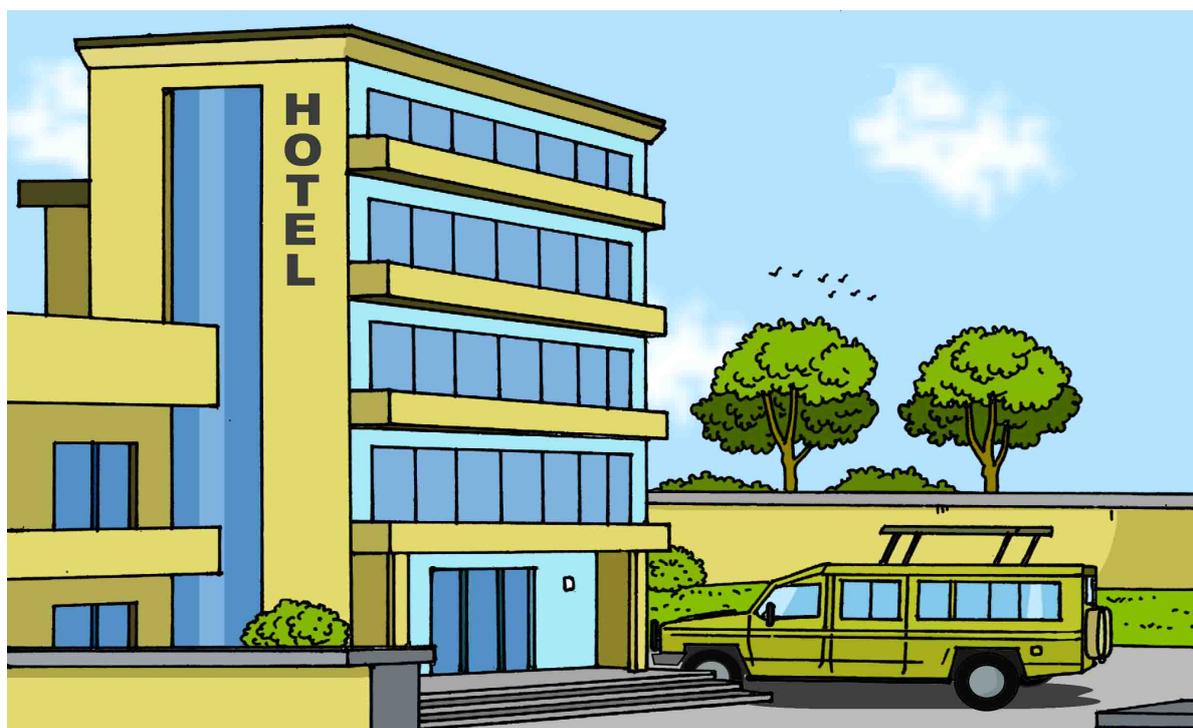


Figure 3: L'Hébergement, le transport et le restaurant qu'un (e) touriste peut avoir besoin

Résumé de l'unité :

Cette dernière unité d'apprentissage vise à doter les apprenants des connaissances, compétences et d'attitudes nécessaires pour Décrire les différents hébergements touristiques, décrire les différents types de restaurant et décrire les différents moyens de transport et utiliser les adjectifs qualificatifs pour décrire les hébergements touristiques, les restaurants et les moyens de transport

Auto-évaluation : Unité 3

1. Regardez l'illustration. Qu'est-ce qui se passe ? Selon vous, sur quoi portera ce résultat d'apprentissage ?
2. Remplissez l'auto-évaluation ci-dessous

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

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine.	je m'y connais un peu.	J'ai une certaine expérience dans ce domaine.	J'ai beaucoup d'expérience avec cela.	Je suis confiant dans ma capacité à le faire.
Connaissances, compétences et attitudes					
Décrire des hébergements touristiques					
Indiquer l'hébergement touristique en utilisant le présentatif					

Mon expérience	Je n'ai aucune expérience dans ce domaine.	je m'y connais un peu.	J'ai une certaine expérience dans ce domaine.	J'ai beaucoup d'expérience avec cela.	Je suis confiant dans ma capacité à le faire.
Connaissances, compétences et attitudes					
Décrire les différents types de restaurant					
Découvrir les adjectifs qualificatifs pour décrire les hébergements, les restaurants et les moyens de transport					
Décrire les différents moyens de transport					



Compétences-clés:

Les savoirs	Les savoir-faire	Les savoir-être
1. Différencier les différents hébergements touristiques	1. Catégoriser les différents hébergements touristiques	1. Etre attentif
2. Identifier les types de restaurants	2. Utiliser les vocabulaires des différents types de restaurants	2. Etre actif
3. Expliquer les différents moyens de transport	3. Utiliser les vocabulaires des différents moyens de transport	3. Etre attentif
4. Identifier l'adjectif qualificatif	4. Employer l'adjectif qualificatif	4. Etre vigilant



L'activité de découverte :



Tâche 1 :

Lisez les questions en binôme (garçon et fille) et répondez aux questions ci-dessous

1. Le secteur du tourisme regroupe 4 familles de métiers : le premier est Les métiers de l'accueil et de l'animation touristique. Quels sont les autres trois ?
2. Voici la liste d'hébergement. Entourez l'hébergement touristique

Dortoir

Auberge

Gîte

Gare

Hôpital

Hôtel

Thème 3.1 Description des hébergements touristiques



La résolution de problème



Tâche :

1. En groupes mixtes (garçons et filles) de trois personnes, regardez bien les hébergements touristiques ci-dessous et nommez-les.



Source : <https://bit.ly/41NXb8l>



Source : <https://bit.ly/3M1C4JB>



Source : <https://bit.ly/42SyV5H>

2. Complétez avec les mots suivants : Les restaurants gastronomiques,

Les restaurants familiaux, Les restaurants rapides, Les Fast Food, Les restaurants à buffet

- a. Les sont les plus populaires. Ils développent des valeurs éthiques autour des repas, telles que le partage. Dans ce type de restaurant, il y a des plats au milieu de la table qui peuvent se présenter sous forme d'assiettes ou de larges bols. Les membres de la table doivent se les passer pour se servir.
- b. Lesservent des plats de grande qualité et ont une clientèle fine. Ce type de restaurant est généralement plus élégant et exotique qu'un restaurant classique. Leurs menus somptueux proposent des plats exotiques tels que des escargots ou encore des carpaccios de bœuf.
- c. Les offrent la possibilité de prendre ses plats à emporter. Ils sont connus pour leur rapidité et leur facilité d'accès. Ce type de restaurant combine le service rapide d'un Fast Food avec la possibilité de s'asseoir confortablement comme l'on peut retrouver dans un restaurant gastronomique.
- d. Lesc'est opter pour un service rapide ! Les clients sont servis dès leur arrivée, il n'y a pas vraiment de disposition particulière des tables et tout le monde peut s'asseoir où il le souhaite. De plus, il est possible de prendre son repas à emporter.
- e.c'e sont des restaurants en self service qui sont parfaitement adaptés pour les fêtes et les réunions. De nombreux restaurateurs vantent leur efficacité,

car ils n'ont besoin que de quelques serveurs pour fonctionner, ainsi l'attente est moindre.

Les faits marquants (le contenu indicatif)

- **L'identification des différents hébergements touristiques et des différents restaurants**

✓ **Les différents hébergements touristiques, entreprises.gouv.fr**

Hôtels et motels

Les plus classiques et probablement les plus populaires, les hôtels et les motels sont des établissements commerciaux qui mettent à la disposition des voyageurs des chambres meublées pour un prix journalier.

Les motels

Ils sont des types d'hébergement hôtelier que l'on trouve sur le bord des grands axes de communication.

Gîtes, auberges et B&B

Tous sensiblement le même concept, ces trois types d'hébergement correspondent à des résidences privées exploitées comme établissements d'hébergement par leurs propriétaires ou locataires résidents. Ils possèdent souvent peu de chambres et sont généralement aménagés dans de vieilles bâtisses à l'allure pittoresque.

Chambres d'hôtes

Une chambre d'hôtes est une chambre meublée qui est située chez l'habitant et qui offre non seulement le gîte, mais aussi le couvert (le petit déjeuner est inclus dans le prix).

Camping / glamping

Pour les amoureux de la nature et/ou les voyageurs moins fortunés, le camping reste une très agréable façon de s'immerger dans l'environnement et de déboursier peu de

sous. Pour ceux qui tiennent un peu plus à leur confort, il y a toujours le glamping (une forme de camping doté d'un luxe supplémentaire).

Auberges de jeunesse

Alors que les auberges de jeunesse peuvent avoir mauvaise réputation pour leur salubrité douteuse, leurs chambres encombrées et le bruit quotidien, elles restent pourtant un moyen très économique de rencontrer d'autres voyageurs et de s'immerger dans la culture visitée. Et il n'est pas toujours nécessaire de dormir dans un dortoir, certaines auberges offrent des chambres privées tout à fait géniales !

Écogîtes

Les ecolodges sont des hébergements que l'on retrouve le plus souvent en campagne et qui s'inscrivent dans la mouvance de l'écotourisme. Certains critères écologiques doivent être respectés, comme la préservation de la faune et de la flore, la réduction de l'impact environnemental, la maîtrise de la consommation d'énergie, l'importance de s'intégrer parfaitement à son milieu, etc.

Cabane en bois

Petite maison, le plus souvent en bois.

Cabane

Une cabane est une construction immobilière destinée à servir d'abri temporaire, saisonnier ou provisoire à des personnes, des biens ou des activités, par opposition à la maison, laquelle sert d'abri permanent.

Bungalow

Maison indienne basse entourée de vérandas.

Yourte

Tente circulaire en feutre des nomades de l'Asie centrale.

Meublé de tourisme

Les meublés de tourisme sont des villas, appartements ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts à la location à une clientèle de passage qui

n'y élit pas domicile et qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois

✓ **Les différents types de restaurants**

Les restaurants familiaux

Les restaurants familiaux sont les plus populaires. Ils développent des valeurs éthiques autour des repas, telles que le partage. Dans ce type de restaurant, il y a des plats au milieu de la table qui peuvent se présenter sous forme d'assiettes ou de larges bols. Les membres de la table doivent se les passer pour se servir.

Les restaurants gastronomiques

Les restaurants gastronomiques servent des plats de grande qualité et ont une clientèle fine. Ce type de restaurant est généralement plus élégant et exotique qu'un restaurant classique. Leurs menus somptueux proposent des plats exotiques tels que des escargots ou encore des carpaccios de bœuf.

Les restaurants rapides

Les restaurants rapides offrent la possibilité de prendre ses plats à emporter. Ils sont connus pour leur rapidité et leur facilité d'accès. Ce type de restaurant combine le service rapide d'un Fast Food avec la possibilité de s'asseoir confortablement comme l'on peut retrouver dans un restaurant gastronomique.

Les Fast Food

Les Fast Food c'est opter pour un service rapide ! Les clients sont servis dès leur arrivée, il n'y a pas vraiment de disposition particulière des tables et tout le monde peut s'asseoir où il le souhaite. De plus, il est possible de prendre son repas à emporter.

Les restaurants à buffet

Ce sont des restaurants en self-service qui sont parfaitement adaptés pour les fêtes et les réunions. De nombreux restaurateurs vantent leur efficacité, car ils n'ont besoin que de quelques serveurs pour fonctionner, ainsi l'attente est moindre.

Dans un restaurant à buffet, les plats sont servis dans des grands bacs, des réchauds et des bols afin que les clients se servent eux-mêmes. Ces derniers sont libres de choisir ce qu'ils veulent.



Activité : Pratique guidée



Tâche 3 :

En groupe de deux personnes, répondez aux questions suivantes.

1. Regardez les photos ci-dessous, utilisez les mots suivants (L'hôtel, la yourte, l'écogite et le camping) pour les nommer.



Source : <https://bit.ly/3M1lrxR>



Source : <https://bit.ly/3VXxCjH>



Source : <https://bit.ly/317qgV6>



Source : <https://bit.ly/3LZKWiU>

- 2. En groupe de deux, complétez ces termes avec gastronomique, food, buffet**
- Fast.....
 - Le restaurant à.....
 - Le restaurant



Activité : Une activité d'application



Tâche 4 :

Lisez attentivement les scénarios et répondez aux questions

1. Les jeunes étudiants font une visite dans le parc national, ils ne travaillent pas donc ils n'ont pas d'argent sauf le petit montant d'argent que l'école leur a donné. Ces étudiants s'adressent à toi pour te demander le conseil d'où ils peuvent héberger. Conseillez-les avec des arguments tangibles.

2. Les jeunes étudiants ont toujours besoin de vos conseils. Ils veulent aller dans le restaurant qualifiés de « gastronomiques », dans le restaurant où ils sont proposés des menus variant selon la complexité et ou la valeur des plats proposés.

Thème 3.2 : Identification des différents moyens de transport



Activité : La résolution de problème



Tâche 2 :

Lisez le dialogue en groupe de trois personnes, répondez aux questions ci-dessous

Sylvain : Tu es motorisée ?

Nancy : Pardon ?

Sylvain : Tu es motorisée ?

Nancy : Ça veut dire quoi ?

Sylvain : Ben, tu te déplaces en scooter ou en voiture ?

Nancy : Ah ? Non, non, je me déplace en transport en commun. Mais je t'avoue que ce n'est pas pratique tous les jours.

Sylvain : Oui, je comprends.

Nancy : Surtout que dans mon cas, c'est double peine : bus et RER. Et toi ? tu es motorisé ?

Sylvain : J'ai une voiture que je n'utilise presque jamais. La plupart du temps, j'utilise le tramway ou je viens en métro. J'habite à deux pas de la station. Et quand il fait beau comme aujourd'hui, j'essaie de venir à vélo.

Nancy : Oui, c'est vrai qu'il fait un temps superbe, on va se promener sur les quais ?

Sylvain : Oui, ce n'est pas loin, on y va à pied ?

Nancy : Bah oui, tu veux y aller comment sinon ?

1. Comment est-ce que Nancy se déplace d'habitude ?
2. Comment est-ce que Sylvain se déplace quand il fait beau ?
3. Est-ce que la station de métro est loin de chez Sylvain ?
4. Où est-ce qu'ils vont se promener ?

Les faits marquants (Le contenu indicatif)

- **Les moyens de transport**

Les moyens de transport sont des équipements utilisés pour le transport de personnes, de bétail et de marchandises. Ils existent différents moyens de transport selon les différents modes de transport. D'après Leflepourlescurieux.com

- ✓ **Transport routier**

Le transport routier définit un type de transport terrestre utilisant la route pour acheminer des marchandises ou des personnes.

Exemple :

- ✚ Les camions ou porteurs ;
- ✚ Les trains routiers ;
- ✚ Les tracteurs avec semi-remorque ;
- ✚ Les véhicules de transport routier de grande longueur
- ✚ Automobiles
- ✚ Bicyclettes
- ✚ Rickshaws
- ✚ Une charrette
- ✚ Un taxi
- ✚ La diligence
- ✚ Le carrosse
- ✚ La voiture
- ✚ L'autobus
- ✚ Le vélo
- ✚ Le tandem

- ✓ **Transport maritime**

Le transport maritime désigne un mode de transport se résumant au déplacement de marchandises (ou de personnes) par la voie maritime.

Exemple :

- ✚ Une péniche
- ✚ Un paquebot
- ✚ Une barque
- ✚ La galère
- ✚ Un canot
- ✚ Un navire
- ✚ Une pirogue

✓ Transport ferroviaire

Le transport ferroviaire est un mode de transport terrestre par chemins de fer. Il est destiné tant aux personnes qu'aux marchandises.

Exemple :

-  **AGV : automotrice à grande vitesse.**
-  **TGV : train à grande vitesse**
-  **Tram-train**
-  **Le métro**

✓ Transport aérien

Le transport aérien désigne l'activité de transport de passagers ou de fret effectuée par la voie des airs.

Exemples :

-  **Un hélicoptère**
-  **Un planeur**
-  **La montgolfière**
-  **Un avion à réaction**



Activité : Pratique guidée



Tâche :

En groupe de deux personnes, répondez aux questions suivantes.

1. Reliez avec les moyens de transport

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| a. Un Tram-train | Transport routier |
| b. Une voiture | Transport ferroviaire |
| c. Une barque | Transport maritime |
| d. Un vélo | Transport routier |
| e. Un hélicoptère | Transport aérien |

2. Classez ces mots selon leurs catégories

Une charrette– une péniche – un camion – un paquebot un planeur — la diligence – le carrosse –la galère – un bus – l’autocar – le métro

Transport routier	Transport aérien	Transport ferroviaire	Transport maritime



Activité : Une activité d'application



Tâche :

Lisez attentivement le scénario et répondez à la question.

Les touristes se déplacent vers une destination, la visitent et en reviennent en utilisant les moyens de transport à leur disposition. Conseillez un groupe de 15 touristes qui veulent visiter le Rwanda, parmi ces touristes il y a des vieux et vieilles qui veulent visiter les lacs qui sont au sommet des volcans, le parc national Akagera. Ils s'adressent à toi pour te demander les transports favorables qu'ils peuvent utiliser lors de cette visite touristique.

Thème 3.3: Utilisation des adjectifs qualificatifs pour décrire les hébergements touristiques, les restaurants et les moyens de transport.



Activité : La résolution de problème



Tâche :

En groupe de deux, recopiez les adjectifs qualificatifs et ce qu'ils qualifient

1. Qu'on se figure une longue rue dont les bas côtés offraient une série interminable de cabarets, de guinguettes, d'hôtels garnis, de boutiques louches, de magasins borgnes, de cafés et de restaurants, entre lesquels s'agitait incessamment une cohue de képis et de tuniques, de pantalons rouges et de galons d'or.
2. Il fut même répondu à l'artiste un mot épique, par la patronne d'un hôtel voisin.
3. Mais je crois que vous ne feriez pas mal non plus de chercher un hôtel plus modeste.
4. Si philosophe qu'on soit, ce n'est pas sans serrement de cœur qu'on passe d'un hôtel somptueux à une triste mansarde.

Les faits marquants (le contenu indicatif)

- ✓ **Les adjectifs les plus utilisés pour décrire des hébergements touristiques. D'après**

Inspiration.com

-  Modeste
-  Somptueux
-  Magnifique
-  Princier
-  Meublé
-  Luxueux
-  Excellent
-  Charmant
-  Municipal

 Confortable

✓ **Les adjectifs les plus utilisés pour décrire des restaurants**

 Voisin

 Exotique

 Médiocre

 Burlesque

 Cabaret

 Echauffante

 Élégant

 Coopératif

✓ **Les adjectifs les plus utilisés pour décrire véhicules**

 Légère

 Élégante

 Impériale

 Couverte

 Volante

 Jaune

 Electrique

 Close

 Régimentaire

 Magnifique

 Drapée

 Roulante

 Gigantesque

 Superbe



Activité : Pratique guidée



Tâche 2 :

En groupe de deux personnes, décrivez des images/photos ci-dessous par les mots suivant luxueux, électrique, cabaret



Source : <https://bit.ly/42Qh3Zc>



Source : <https://bit.ly/41wkQtz>



Source: <https://bit.ly/3W449EX>



Activité : Une activité d'application



Tâche 3 :

Lisez attentivement et répondez aux questions suivantes

1. Une voiture mue par un ou plusieurs moteurs électriques, généralement alimentés par une batterie d'accumulateurs voire une pile à hydrogène. Quelle est cette voiture ?
2. Les touristes cherchent Un hôtel qui possède au moins six chambres. La superficie d'une simple chambre doit être de 20 m² minimum et 24 m² pour une chambre double. De plus, il est impératif que chaque chambre dispose d'une salle de bain (avec baignoire et douche) ainsi que de toilettes privées. Quel 'est cet hôtel ?
3. Pendant l'été, au Rwanda il y a beaucoup de touristes de différentes nationalités. Quel restaurant pourriez-vous conseiller à ce groupe ?



Points à retenir

- Un hébergement touristique est une installation qui, régulièrement ou occasionnellement, pourvoit à l'hébergement de touristes comme les hôtels, campings, hébergements en meublés de courte durée, résidences de tourisme, centres de villégiatures, centres de vacances pour enfants et adolescents, auberges de jeunesse, il y a différents hébergements touristiques comme l'hôtel, le motel, la cabane, etc.
- Le restaurant est un établissement où l'on sert des repas moyennant paiement. Il existe les différents types de restaurants ; comme gastronomique, familial, rapide, etc.
- Il existe différents types de moyen de transport, transport routier (sur la route), maritime (dans l'eau), aérien (à l'air) et ferroviaire (sur le chemin de fer)
- Confortable, luxueux, roulante, superbe, magnifique sont utilisés pour décrire les hébergements touristiques, les restaurants et les véhicules.



L'évaluation formative

1. Quel type d'hébergement hôtelier que l'on trouve sur le bord des grands axes de communication ?
2. Quelle est la différence entre les restaurants rapides et le fastfood ?
3. **Complète avec collectif ou individuel**
 - a. Le métro
 - b. L'autobus
 - c. Le train
 - d. La péniche
 - e. Le vélo

4. Complète avec les adjectifs suivants : gastronomique, roulante et charmant

- a. Une voiture.....
- b. Un hôtel
- c. Un restaurant

5. Donnez le contraire des mots suivants

- a. Hôtel confortable
- b. Un restaurant excellent
- c. Une nouvelle voiture

6. Rangez du plus petit au plus grand

Une barque – un canot – un navire – une pirogue



Réflexion sur soi

À la fin de chaque unité, les apprenants doivent :

1) Reprenez l'auto-évaluation qu'ils ont faite au début de l'unité.

2) Remplissez le tableau ci-dessus et partagez les résultats avec le formateur pour plus de conseils.

Les points forts	Les points à améliorer	Actions à mener pour Améliorer

REFERENCES

1. BERCHOUD, Marie. Joseph et ROLLAN, Dominique (2004). Français sur objectifs spécifiques : de la langue aux métiers. Le Français Dans Le Monde. CLE international. Paris.
2. Coursfrançaisfacile.com
3. Douillach Danièle, Cinotti Yves, Masson Yannick, Enseigner l'hôtellerie-restauration, Paris, L.T. Éditions J. Lanore, 2002.
4. Françaisfacile.com
5. Inspirassion.com
6. Leflepourlescurieux.com
7. Marie-Claude Calary, « Comment allez-vous ? », Cahiers jungiens de psychanalyse, no 127, 2007 (lire en ligne [archive])
8. Philippe Violier, L'Espace local et les acteurs du tourisme, Presses universitaires de Rennes, coll. « Espace et territoires », 1999, 177 p. (ISBN 978-2-86847-387-5, lire en ligne [archive]).
9. <https://enseigner.tv5monde.com/fiches-pedagogiques-fle/mon-metier-cest-en-francais>
10. <https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/conseils-strategie/hebergements-touristiques-marchands>
11. <https://www.ietf tourisme.com/metier/charge-accueil/>
12. <https://global-exam.com/blog/fr/general-french-remercier-francais/>



RTB | RWANDA
TVET BOARD

Février 2023