

AVANT-PROPOS

LE FRANÇAIS EN CONTEXTE PROFESSIONNEL - TOURISME

Ce premier ouvrage de la collection **Français en contexte** professionnel, consacré au tourisme est une méthode de français de spécialité qui adopte une démarche issue du français sur objectifs spécifiques. Nos enquêtes réalisées sur le terrain pour recueillir les témoignages des professionnels et observer leurs pratiques ont fortement inspiré ce manuel. De même que l'expérience de l'enseignement au niveau supérieur professionnel, auprès d'apprenants en demande d'outils adaptés aux problèmes auxquels ils sont réellement confrontés.

Le caractère intrinsèquement communicationnel de ce secteur où la prise de contact, l'accueil, l'information, le service et la vente ont une place prépondérante nous a naturellement incités à opter pour une démarche communicative, tout en utilisant les préceptes de la démarche actionnelle (activités pertinentes et contextualisées, travail en coopération, projets finaux), particulièrement pertinente en termes de pratique professionnelle.

UN MANUEL UTILISABLE RAPIDEMENT

FEC Tourisme s'adresse à un public de faux-débutants ayant suivi une soixantaine d'heures de cours. Il forme en 120 heures aux compétences nécessaires en français du tourisme comprises entre une fin de niveau A1 et une fin de niveau A2 du CECRL. Il constitue, en outre, un entraînement efficace au DELF Pro A2 du CIEP ainsi qu'une étape préliminaire au Diplôme de français professionnel (DFP) tourisme et hôtellerie de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. Le secteur touristique est pourvoyeur d'emplois dans le monde entier. Sachant que la mobilité professionnelle est un des enjeux majeurs des prochaines années, une démarche d'aide à l'insertion professionnelle

est inscrite en filigrane tout au long de cette méthode.

UN MODULE PAR BRANCHE PROFESSIONNELLE

FEC Tourisme se compose de 6 modules indépendants les uns des autres. Le premier module est une introduction aux métiers du tourisme et les cinq modules suivants détaillent précisément cinq principaux domaines du secteur touristique :

- **l'office de tourisme**
- **l'agence de voyages**
- **les transports**
- **l'hébergement**
- **l'évènementiel**

Pour chacun des modules, les objectifs sont à la fois linguistiques et professionnels. Il ne s'agit pas uniquement de savoir-dire ou de savoir-faire en français mais également de donner à l'apprenant des outils pour savoir-être en contexte professionnel.

DES CONTENUS ACTUELS ET MOTIVANTS

Chaque module est composé de 4 contextes professionnels aux activités contemporaines et variées. Tous les modules commencent par un *chat* entre une formatrice touristique, figure récurrente dans la méthode, et un professionnel du domaine en question qui présente son métier.

Deux fois par module, on retrouve **l'arrêt lexicale** et **l'escale grammaticale**, deux pages de systématisation des connaissances abordées dans les deux contextes précédents. De plus, de nombreuses rubriques reviennent au fil des contextes :

- **L'ESCALE GRAMMAIRE** : une règle grammaticale en contexte et à compléter. L'apprenant pourra ensuite se reporter à la page **Escale grammaticale** correspondante pour approfondir cette compétence.

- **LE SAVIEZ-VOUS ?** : un point rapide des connaissances sur un sujet donné.
- **LE POINT HISTOIRE** : une chronologie sur un secteur ou sur un sujet historique en lien avec le module.
- **LE POINT MÉTIER** : il détaille l'accomplissement d'une tâche professionnelle et donne des conseils essentiels : comment répondre au téléphone, faire un entretien de vente ou encore organiser une visite guidée...
- **À LA RENCONTRE DES PROFESSIONNELS / (PROMAG)** : il s'agit d'entretiens réels avec des professionnels du tourisme qui décrivent la nature et les exigences de leur pratique au quotidien.

Enfin, chaque module se termine par trois étapes qui font appel aux compétences acquises pendant l'apprentissage :

- **LE PROJET FINAL - ACTION** : cette tâche finale permet de mettre en pratique, en binôme ou collectivement, la totalité des connaissances vues au cours du module et de mettre en œuvre en classe une pratique professionnelle similaire à celle pratiquée sur le terrain. Une autoévaluation y est proposée à la fin.
- **VIDÉO – ÇA TOURNE / LE DÉBAT** : la vidéo d'un professionnel en action et/ou expliquant sa démarche avec son exploitation en classe est prolongée par une proposition de débat sur les problématiques abordées.
- **JE CONSTRUIS MON VOCABULAIRE** : page finale du module sur laquelle l'apprenant doit reporter les mots surlignés dans le module et les classer par catégories, construisant ainsi lui-même son lexique professionnel.

UNE PRÉPARATION EFFICACE À LA CERTIFICATION

À la fin de l'ouvrage, trois annexes permettent de se préparer utilement aux certifications du DELF Pro et de réviser les bases en vue du DFP tourisme et hôtellerie de la Chambre de Commerce et d'Industrie.

- **LE PRÉCIS PRO** regroupe tous les points métiers avec des conseils et des astuces pour bien se préparer.
- **LE GLOSSAIRE PRO** regroupe par ordre alphabétique et en 5 langues l'ensemble du lexique professionnel de la méthode (170 mots vus en contexte dans les modules).
- **Un exemple d'examen DELF Pro** qui contient toutes les épreuves pour s'entraîner en conditions réelles.

DE L'ACCUEIL À LA MOBILITÉ

Enfin, **FEC Tourisme** permet de se former à ce qui relève d'une bonne pratique au travail : agir en professionnel tout en étant conscient des spécificités de chacun des métiers et de leurs interactions. Qu'elle soit motivée par un parcours d'étude précis, par le désir de mieux accueillir les touristes ou par un projet d'expatriation en pays francophone, nous espérons que l'utilisation de cette méthode sera aussi exaltante que le fut sa rédaction.

Les auteurs