

## Le curriculum entre théorie et pratique : la faculté du tourisme, Université de Tartous

Dr. Joumana Hedaywa\*

Dr. Manal Assaad\*\*

Pascale Ibrahim\*\*\*

(Déposé le 31 / 7 / 2016. Accepté 29 / 11 / 2016)

### □ Résumé □

Cette recherche vise à analyser les besoins des étudiants de la deuxième année à la faculté du tourisme à l'université de Tartous en vue de l'élaboration d'un curriculum pour les cours de français de spécialité.

Notre étude répondra à une nécessité pédagogique compatible aux besoins des étudiants et à leurs objectifs. Ce curriculum a été précédé d'une analyse des besoins afin de l'adopter le mieux possible à la nature et aux objectifs des étudiants et de l'institution tout en prenant en compte la spécialité étudiée à savoir le tourisme.

**Mots clés :** Analyse des besoins, curriculum, FOS, objectifs

---

\* mette de conférence à l'institut supérieur des langues université Tichrine.

\*\* professeur adjoint à l'institut supérieur des langues université Tichrine.

\*\*\* étudiante de master à l'institut supérieur des langues université Tichrine.

## المنهاج الدراسي النموذجي بين النظرية والتطبيق : كلية السياحة جامعة طرطوس

الدكتورة جومانة هديوة\*

الدكتورة منال أسعد\*\*

باسكال ابراهيم\*\*\*

(تاريخ الإيداع 31 / 7 / 2016 . قبل للنشر في 29 / 11 / 2016)

### □ ملخص □

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل حاجات طلاب السنة الثانية في كلية السياحة بغية وضع منهج نموذجي مختص باللغة الفرنسية .

ستجيب هذه الدراسة عن ضرورات تربوية تشمل الحاجات و الأهداف حيث أن وضع منهاج سبقه تحليل للحاجات كي يتناسب قدر الإمكان في هيكلته مع أهداف الطلاب و المؤسسة التربوية اخذين بعين الاعتبار الاختصاص المدروس ألا وهو السياحة.

**الكلمات المفتاحية :** تحليل الحاجيات . منهاج درسي نموذجي . اللغة الفرنسية لأغراض تخصصية - أهداف

---

\* مدرسة - المعهد العالي للغات - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.  
\*\* أستاذ مساعد - المعهد العالي للغات - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.  
\*\*\* طالبة ماجستير - المعهد العالي للغات - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

### **Introduction :**

Cette étude porte sur l'élaboration d'un cours de Français sur objectifs spécifiques, celui du français du tourisme et de l'hôtellerie à l'université de Tartous. Ce curriculum indiquera clairement les objectifs de la formation, les outils pour faire l'analyse des besoins, la finalité de la formation, le syllabus, la progression, ainsi que les supports pédagogiques. Nous espérons qu'il servira de guide pour ceux qui sont chargés de l'enseignement du FOS dans ce contexte.

### **Problématique :**

Le point de départ de notre étude est que les étudiants de la deuxième année de la faculté du Tourisme devraient avoir une matière du programme enseignée en français. Or, les enseignants à la faculté n'enseignent que du français général associé à des activités de traduction. Autrement dit, il n'y a pas de programme approprié formulé spécifiquement pour les étudiants du tourisme et de l'hôtellerie dans l'université qui sert de cadre à notre étude.

La problématique de cette étude est la suivante : Quels sont les besoins des étudiants concernant le français du tourisme à l'Université ? Quel curriculum mettre en place pour concrétiser ces besoins ?

### **A qui est destiné le curriculum ?**

Un curriculum représente la finalité éducative globale d'un enseignement. Il consiste à «définir les finalités éducatives, à établir les besoins des étudiants, à déterminer les objectifs, les contenus, les démarches, les moyens d'enseignement et les formes d'évaluation» (J. P. CUQ et I. GRUCA 2003 : 57-58).

La première étape pour élaborer un curriculum est l'analyse du public et de ses besoins langagiers. Dans notre cas, le curriculum est destiné aux enseignants de la faculté du tourisme à l'université de Tartous. Vue l'absence d'un manuel conçu pour l'enseignement du français de spécialité à cette faculté, nous voudrions proposer un curriculum qui puisse répondre aux besoins éducatifs des étudiants de la deuxième année. Il déterminera ce qu'un étudiant peut faire à la fin de l'année universitaire.

### **Les objectifs d'un curriculum :**

On appelle objectif, d'après le Dictionnaire de Didactique du Français Langue Etrangère et Seconde (2003), ce à quoi on tente de parvenir, le résultat qu'on se propose d'obtenir par des moyens appropriés. La notion d'objectif implique que l'on fixe en même temps les modalités de mesure de son degré d'atteinte. En didactique des langues, l'objectif est le résultat idéal de l'enseignement et de l'apprentissage. La notion d'objectif est très liée aux moyens mis en place pour sa réalisation : stratégies, types de méthodes, contenus d'enseignement, activités pédagogiques, progression, système d'évaluation, etc. On distingue en général deux types d'objectifs : les objectifs globaux et les sous-objectifs séquentiels, comme des tâches à accomplir pour réaliser à la fin l'objectif global.

### **Les outils pour effectuer l'analyse des besoins :**

Selon le cadre européen commun de référence pour les langues (CECR:2001) il faut accorder beaucoup d'importance à l'analyse des besoins, l'étape la plus importante pour élaborer un programme de FOS «efficace et pertinent» (DE KETRLE et al 2009 : 15,20).

Pour effectuer l'analyse des besoins nous avons choisi d'effectuer des interviews avec des responsables à la faculté du tourisme. Ces entretiens nous ont servi à nous familiariser avec le contexte dans lequel les étudiants se trouvent, ici le milieu universitaire. Ensuite, puisqu'il s'agit de mettre l'étudiant au centre de son apprentissage, nous avons distribué un questionnaire aux étudiants de (première, deuxième, troisième et quatrième année). Ce questionnaire avait pour objectif de recenser les besoins des étudiants et de rassembler des informations objectives par rapport aux étudiants.

Les buts d'apprentissages déterminent ce que l'étudiant doit être capable de faire à l'issue de la formation (S. LE ROUX 2009 : 29). Pour ce curriculum, le but est de faire acquérir aux étudiants les compétences de communiquer en français dans des situations de la vie professionnelle concernant le domaine du tourisme.

Pour dégager les besoins langagiers des étudiants, il est nécessaire de nous interroger sur les situations de communications dans lesquelles le personnel touristique pourrait entrer en contact avec un interlocuteur étranger ainsi que les sujets de conversations ou d'interactions et la manière de communiquer entre autres (J. M. MANGIANTE, Ch. PARPETTE 2004 : 97).

**Selon le questionnaire les thèmes les plus importants sont :**

- Administration du tourisme.
- Gestion d'hôtellerie.
- Planification touristique.
- Tourisme et environnement.
- Sécurité des touristes.
- Gestion de crise touristique.
- Guide touristique.
- Guide.
- Etude du rendement des projets touristiques.
- Conception de programmes de tourisme.
- Organisations et systèmes du tourisme international.
- Management des restaurants.
- Comptabilité hôtellerie.
- Front office.
- Administration des chambres.
- Menus.
- Santé professionnelle.
- Installation des hôtels.

**D'après ces thèmes, nous pouvons travailler les situations de communication suivantes :**

**Dans l'administration du tourisme :**

- Saluer Accueillir les clients.
- Répondre aux demandes des renseignements des clients.
- Fournir les informations sur la Syrie (lieux touristiques, la culture, etc.)
- Donner les directions.
- Donner les explications.
- Interagir avec les clients lors d'une visite touristique.
- Inscrire les clients et faire régler leurs notes.

### **Dans la Gestion d'hôtellerie :**

- Les réservations (les types de chambre).
- Les services offerts à l'hôtel, au restaurant, etc.
- Le repas et les boissons servies.
- Le tourisme en Syrie : lieux touristiques, etc.
- La culture de la Syrie, les gens, les mets.
- Les directions et la localisation.
- L'interprétation des menus.
- Les billets d'avion, etc.

### **La finalité éducative du curriculum :**

L'élaboration d'un curriculum repose en une grande partie sur la définition d'objectifs sous forme de compétences à atteindre. Dans le cas échéant, il s'agit de faire apprendre aux étudiants de la faculté du tourisme des compétences langagières en français général. Ainsi, le lexique nécessaire de leur spécialité et les situations de communication dans le domaine du tourisme. De plus, il fournit aux étudiants des stratégies d'apprentissage en autonomie.

Cependant, la finalité du curriculum n'est pas limitée aux apprenants mais elle englobe aussi les enseignants où elle leur permet d'acquérir de nouvelles compétences. L'enseignant a pour tâche de savoir adapter l'enseignement du FLE à celui du FOS en adoptant des techniques de classe appropriées au public spécialisé (technique d'écriture, texte spécialisé); d'améliorer les compétences discursives des étudiants telle que (présenter, décrire, classer...); de guider les étudiants à s'habituer aux différentes situations de communication de leur spécialité en gérant les interactions entre les étudiants.

### **Le syllabus et la progression :**

#### **Le syllabus :**

Le syllabus est considéré comme la présentation d'un contenu qui doit être enseigné en classe pour arriver à atteindre les objectifs visés par un curriculum (D. NUAN 1993 : 15). Il est question de déterminer les contenus à inclure dans le programme de formation qui permettront aux apprenants d'atteindre les objectifs de la formation. Cela est fait à travers la mise en place d'un syllabus qui «*informe [...] clairement sur le[s] contenu[s] et le déroulement [du] cours*» (A. DAELE 2010 : 4). Les contenus sont définis selon les objectifs de la formation qui sont eux-mêmes fonction des besoins du public (L. ZHANG 2012 : 58). Le syllabus précise ainsi les éléments linguistiques (grammaticaux, lexicaux, phonétiques et autres) et culturels à traiter ainsi que leurs objectifs. Ces informations sont normalement présentées sous la forme d'un tableau (A. DAELE 2010 : 53).

Dans notre curriculum, les contenus du syllabus ont été déterminés en fonction des objectifs de la formation et se composent des énoncés, des éléments grammaticaux, lexicaux ainsi que des éléments d'ordre culturel.

Selon les résultats de l'analyse des besoins effectuée, la plupart des étudiants ont indiqué qu'il leur manque l'aspect oral dans leur apprentissage actuel du français. En effet, les situations de communication professionnelles dans lesquelles ils se trouveront après leur formation nécessitent la communication à l'oral. Pour répondre à ce besoin, les objectifs que nous avons formulés visent principalement la pratique de l'oral.

#### **La progression :**

La progression est liée aux objectifs annoncés dans le syllabus. Dans notre curriculum, les contenus du syllabus ont été déterminés en fonction des objectifs de la

formation et se composent des énoncés, des éléments grammaticaux, lexicaux et phonétiques ainsi que des éléments d'ordre culturel.

Dans notre curriculum nous avons opté la progression en spirale car elle permet à l'étudiant de revenir à tout moment de la formation, sur la même notion, en lui laissant le temps nécessaire à la maturation, à l'assimilation et à l'appropriation. Ce type de progression permet «*de tenir compte non seulement des objectifs à enseigner, mais aussi des connaissances des [étudiants], des savoirs des enseignants et des attentes sociales*» (CANELAS- TREVISI 2009 : 62).

L'approche adoptée dans le curriculum est une approche transversale qui prend en considération les niveaux antérieurs et suivants. La progression commence dès les premiers cours de l'année universitaire.

#### **Les supports pédagogiques :**

Le curriculum recommande l'utilisation de trois types de supports :

- **Le document authentique** : contrairement aux documents fabriqués conçus à des fins linguistiques et pédagogiques, " les documents authentiques sont les documents qui appartiennent au monde réel des locuteurs de la langue en question, par exemple des brochures, dépliants touristiques, affiches, interviews, horaires " (J. P. CUQ, I. GRUCA 2005 : 112).

- **Le document semi-authentique** : c'est un document fabriqué mais ayant une forme et un caractère authentique (S. LE ROUX, k. SCMID 2013: 56).

- **Le document fabriqué** : jugé trop souvent réducteur et coupé d'un carême dans la culture autre, réputé inadapte dès lors qu'on essaie d'enseigner au-delà d'un niveau élémentaire (Ch. SEFU 2014 : 35)

Dans un monde où la mobilité est devenue facile, la fréquentation assidue de documents authentiques est censée préparer l'étudiant à la rencontre avec les locuteurs natifs dans leur pays ce que ne faisait pas vraiment la fréquentation des textes littéraires .

Etant donné que l'objectif du curriculum est de mettre en place un cours spécifique pour les étudiants de la faculté du tourisme, ce curriculum favorise surtout l'utilisation des documents authentiques car il n'y a pas encore de manuels conçus pour l'enseignement / apprentissage du français adapté à ce contexte.

#### **Les activités pédagogiques :**

Elles forment l'unité didactique et celle-ci se compose de quatre étapes : l'exposition, le traitement, la systématisation et la reproduction:

**L'exposition** est la première étape. Elle commence par une phase de sensibilisation des étudiants au thème du cours en posant un certain nombre de questions sur une photo ou un dessin pour aiguïser leur curiosité. Ensuite, le professeur passe à l'anticipation. A partir d'un document déclencheur tel qu'un enregistrement, vidéo authentique ou des photos, les étudiants ont à répondre à des questions de type Qui? Quoi? Quand? Où, ce qui leur permet de découvrir la situation de communication en émettant des hypothèses. La phase suivante est la compréhension globale « *le but ultime n'est pas vraiment la compréhension en soi mais de trouver des indices linguistiques qui permettront aux apprenants de vérifier leurs hypothèses*» (Ch. SEFU 2014 : 32). La dernière phase est la compréhension détaillée où à travers des questions et des tableaux à compléter l'étudiant cherche les informations détaillées et la compare avec ses camarades ce qui favorise les interactions entre les étudiants en réalisant la tâche proposée.

**Le traitement**, c'est l'étape de la conceptualisation grammaticale où à partir d'un corpus tiré du document déclencheur le professeur amène les étudiants à repérer les formes

grammaticales utilisées au service de l'objectif de la communication. Autrement –dit « *Les [étudiants] sont rappelés de l'objectif communicatif de l'unité et ils cherchent dans le document les formes qui sont liées aux contenus à traiter, linguistique, sociolinguistique ou pragmatique*» (Ch. SEFU 2014 : 32). Après le repérage, les étudiants sont amenés à émettre des hypothèses sur le fonctionnement de l'élément grammatical repéré. Les hypothèses sont vérifiées par extension du corpus si nécessaire. Le professeur peut donner un exemple qui n'est pas dans le corpus pour montrer que l'hypothèse émise par l'étudiant est intéressante mais pas suffisante. A la fin de cette étape, les étudiants déduisent eux-mêmes la règle «*Le travail s'effectue toujours en groupes et chacun propose une règle, la compare avec les autres et ceux-ci la modifient ou la complètent jusqu'à ce que les groupes soient d'accord sur une règle. L'enseignant guide la formation de ces règles*» (Ch. SEFU 2014 : 32). Le recours systématique à la démarche de conceptualisation permet l'implication de l'étudiant dans la recherche du fonctionnement de la langue et par conséquent l'étudiant devient responsable et autonome dans son apprentissage .

**La systématisation** : Cette étape permet aux étudiants d'appropriier les données linguistiques en fonction des besoins langagiers. Il s'agit plutôt « *des activités interactives qui développent la dynamique de groupe [et] génèrent le plaisir d'apprendre et d'enseigner* » (Ch. SEFU 2014 : 32), telle que les exercices lacunaires ou de transformation.

**Le réemploi** : C'est la dernière étape dans l'élaboration des activités pédagogiques. Après avoir acquis des structures et des outils linguistiques concernant un thème donné, l'étudiant est amené à reproduire ces nouvelles connaissances soit à l'oral avec des jeux de rôle ou stimulations des situations de communication qu'il peut rencontrer dans la vie professionnelle, soit à l'écrit en rédigeant des lettres, des mèls ou en complétant des documents qui appartiennent à son domaine de spécialité.

Et comme exemple concret de notre curriculum nous proposons le module suivant qui a pour objectif d'amener l'étudiant à être capable de prendre une réservation à l'hôtel.

|        |   |                          |
|--------|---|--------------------------|
| Module | A l'issu de ce module, l'apprenant sera capable de :<br>Prendre une réservation à l'hôtel | Capacité<br>CO/ CE/PO/PE |
|--------|---|--------------------------|

| Sous-obje<br>ctif   | Savoir<br>faire   | syllabus                           |  |   |  |  | Support   |
|---|---|------------------------------------|--|---|--|--|---|
|   |   | Enon<br>cés                        | gramma<br>ire  | Lexique   | phonétiq<br>ue   | culture  |   |
| 1.<br>s'infor<br>mer<br>sur<br>l'hôtel                    | demand<br>er le<br>type de<br>chambr<br>e<br><br>demand<br>er le<br>prix<br><br>faire<br>une<br>réservat<br>ion | Anne<br>xes 1<br><br>Anne<br>xes 2 | Les<br>questio<br>ns<br>fermées<br>: est-ce<br>que...<br><br>Poser<br>des<br>questio<br>ns pour<br>s'inform<br>er<br><br>Le<br>présent<br>du<br>verbe<br>«<br>vouloir<br>» | Termes<br>liés à<br>l'héberge<br>ment et à<br>son<br>confort<br><br>Quelques<br>formules<br>de<br>politesse | L'intonat<br>ion de la<br>question   | La<br>demande<br>polie<br>" Je<br>voudrais"<br><br>Remercie<br>r et<br>répondre<br>à un<br>remercie<br>ment:<br>"Merci ",<br>" je vous<br>en prie" | Dialogue fabriqué par<br>l'enseignant<br>Extrait tirés de<br>l'internet qui présente<br>un hôtel<br><a href="http://www.bourse-des-hotels.com/syrie/hotel-tartous.php">http://www.bourse-<br/>des-<br/>hotels.com/syrie/hotel-<br/>tartous.php</a>                |
| 2.<br>reporte<br>r une<br>réserva<br>tion                 | Modifie<br>r une<br>réservat<br>ion   | Anne<br>xe 3                       | Futur<br>proche<br>Aller<br>(au<br>présent)<br>+<br>infinitif  | Termes<br>liés à<br>l'annulati<br>on et la<br>modifica<br>tion<br>d'une<br>réservati<br>on                  | Les sons<br>[f]/[v]  | Les types<br>d'hôtels<br>en<br>France<br>Annexes<br>2.3  | Enregistrement<br>authentique tirés de<br>l'internet<br><a href="http://apprendrefrançais.net/parler-français/leçon-4b-modifier-une-réservation.html">http://apprendrefrançai<br/>s.net/parler-<br/>français/leçon-4b-<br/>modifier-une-<br/>réservation.html</a> |
| 3.<br>complé<br>ter une<br>fiche<br>de<br>réserva<br>tion | demand<br>er les<br>coordon<br>nées<br>personn<br>elles<br>d'un<br>client                                       | Anne<br>xes 4                      | Adjectif<br>s<br>interrog<br>atifs<br>quel<br>/quelle/<br>quels/<br>quelles<br>Adjectif<br>s<br>possessi<br>fs   | Le<br>prénom<br>/Le nom<br>L'adresse<br>La<br>nationalit<br>é<br>Le<br>numéro<br>de<br>téléphon<br>e        | La<br>prononci<br>ation des<br>nombres<br>La<br>liaison<br>avec les<br>nombres<br>(Réf. :<br>Alter égo<br>: 24-25) | Fiche de<br>réservati<br>on  | Dialogue fabriqué par<br>l'enseignant<br><br>Fiche de réservation à<br>l'hôtel à compléter<br>(fabriqué) annexes 2.5  |



|  |  |  |         |                        |  |  |  |
|--|--|--|---------|------------------------|--|--|--|
|  |  |  | (votre) | L'adresse électronique |  |  |  |
|--|--|--|---------|------------------------|--|--|--|

Et pour concrétiser ce module nous avons choisi les documents ci-après. Mais nous soulignons que nous avons effectué des activités pédagogiques sur les deux premiers documents..

### Annexe 1.



## Hôtel Afamia Rotana Beach Resort ★★★★★

Cet hôtel de plage compte 246 chambres, dont des suites d'1, 2 et 3 chambres offrant une vue fabuleuse sur la plage, ainsi que 14 cabanes sur la plage. Il est l'adresse idéale aussi bien pour les personnes en voyage d'affaires que pour les vacanciers. Cet établissement climatisé comprend un hall d'accueil avec réception et service de check-out ouverts 24h/24, un coffre-fort, un bureau de change et un ascenseur. Il possède un salon de coiffure, un café, un bar, un restaurant, ainsi que des installations de conférence et un accès Internet/WiFi. Les clients pourront profiter du service de blanchisserie et du room service. Un parking et un garage sont à la disposition des personnes arrivant en voiture.

**Services et équipements**

- ✓ Garage
- ✓ Restaurant
- ✓ Bar
- ✓ Coiffeur
- ✓ Ascenseur
- ✓ Equipements Handicapés
- ✓ Salles de Réunion






### Annexe 2.

- Hôtel Afamia, Bonjour!
- Bonjour Madame, je suis en voyage d'affaires à Tartous et je voudrais réserver une chambre pour jeudi prochain .
- Quel type de chambre voulez – vous ?
- Je veux une suite de deux chambres.
- Vous voulez rester combien de jours ?
- 4 nuits
- Oui c'est possible.
- Est- ce que la chambre est climatisée
- Oui, bien sûr monsieur.
- J'arrive en voiture. Est –ce qu'il y a un garage pour stationner ?
- Oui, un parking et un garage sont à la disposition des clients qui arrivent en voiture.
- Est-ce qu'il y a une salle de réunion ?
- Oui, l'hôtel possède une salle de conférence avec un accès internet WIFI.
- Très bien! Est – ce qu'il y a un restaurant à l'hôtel ?
- Oui, il y a un restaurant ainsi qu'un bar
- Super! Quel est le prix par jour ?
- C'est 100 \$ par nuit.
- Ok , je voudrais réserver la suite.
- Votre nom s'il vous plaît ?
- Leblanc, Philippe Leblanc.

- C'est bon! Réserve pour jeudi prochain, le 20, une suite de deux chambres.
- Merci, madame.
- Je vous en prie.

### Annexe 3.

#### 2. Modifier une réservation à l'hôtel – Apprendre le français

center; »>



- "Hôtel du Parc", bonsoir.

- Bonsoir, monsieur. Je vous téléphone à propos d'une réservation que j'ai pour mardi et mercredi prochain.

**Je suis obligé de retarder** mon voyage et je voudrais donc **reporter ma réservation à la semaine suivante.**

- Vous êtes monsieur?

- Poirier.

- Ah oui, je vois, une chambre à 59 €. Donc, **vous annulez** pour mardi 17 et mercredi 18. Et vous souhaitez réserver pour quelle date?

- Une semaine après, mardi 24 et mercredi 25.

- Alors, le problème, c'est que pour ces dates, je ne vais pas avoir de chambre!

- Mais qu'est-ce que je vais faire, alors ?



... souhaitez réserver pour quelle date?

- Une semaine après, mardi 24 et mercredi 25.
- Alors, le problème, c'est que pour ces dates, je ne vais pas avoir de chambre!
- Mais qu'est-ce que je vais faire, alors ?
- Écoutez, je vais vous donner le numéro des trois autres hôtels de la ville.
- Merci, vous êtes bien aimable.

#### COMMENT LE DIRE ? GRAMMAIRE

- **Je voudrais changer ma réservation.**
- **Est-ce que je peux modifier... ?**
- **Est-ce qu'il est possible de reporter... ? Est-ce que je pourrais reporter... ?**
- **Je suis obligé de reporter... (= retarder, remettre, repousser)**
- **Je vais devoir annuler...**
- **Est-ce que cela pose un problème?**

**Remarque pratique:** Le réseau hôtelier est important en France. On trouve différentes sortes d'hôtels: des chaînes hôtelières, de petits hôtels familiaux, de grands hôtels de luxe parfois situés dans des châteaux. Avec les années, d'autres formes de logement se sont développées : les gîtes ruraux (maisons à louer à la campagne ou dans un petit village), les séjours à la ferme, les chambres d'hôte...

#### Annexes.5.

#### Fiche de réservation

**Nom :**  
**Prénom:**  
**Date d'arrivée:**  
**Nombre de nuits:**  
**Nombre de chambre:**  
**Type de chambre:**

## Les activités pédagogiques

Dans ce module nous avons pris en fait les thèmes répondant aux besoins des étudiants. Ce curriculum est une concrétisation de ses thèmes desquels nous sommes partie, en particulier les objectifs selon les besoins des étudiants. Pour ce faire, nous avons choisi des supports qui répondent à ces objectifs (ces supports ne sont pas exhaustifs, chaque enseignant est libre de les prendre ou de choisir d'autres). C'est le support qui déclenche le type d'activité ou d'exercice.

A signaler que nous avons divisé l'objectif général en sous-objectifs pour faciliter les tâches des enseignants.

### Module : prendre une réservation à l'hôtel

#### Public visé :

Les étudiants de la deuxième année à la Faculté du Tourisme à Tartous.

#### Objectif communicatif:

Prendre une réservation à l'hôtel

#### Sous-objectif :

s'informer sur l'hôtel

#### Contenus linguistiques:

##### Grammaire:

Les questions fermées: est-ce que...

Poser des questions pour s'informer

Le présent du verbe « vouloir»,

##### Lexique:

Termes liés à l'hébergement et à son confort

Quelques formules de politesse

##### Phonétique:

L'intonation de la question

Les sons [f] / [v]

#### Contenus sociolinguistiques :

La demande polie "Je voudrais"

Remercier et répondre à un remerciement:

#### Niveau visé : A2

#### Documents déclencheurs

Extrait d'un guide touristique tiré de l'internet

Dialogue fabriqué par l'enseignant

## Séance

### L'exposition :

#### 1. La sensibilisation :

Le professeur montre aux étudiants une photo d'hôtel qui se trouve à Tartous avec une présentation de cet hôtel. Il leur demande:

- Qu'est-ce que vous voyez sur la photo?
- Est-ce que vous connaissez le nom de cet hôtel?
- Où se trouve cet hôtel ?

- Est-ce que vous connaissez d'autres hôtels?
- Quels sont les services que présente cet hôtel?

## 2. L'anticipation:

Le professeur demande aux étudiants d'écouter le fond sonore du document audio et par la suite il pose les questions suivantes:

- Quel est le type de ce document?
- Qui téléphone? A qui?
- Pourquoi?

Les étudiants font des hypothèses sur la situation de communication. Le professeur devrait écrire les hypothèses émises sur le tableau pour les vérifier ultérieurement.

## 3. La compréhension globale:

Le professeur fait écouter l'enregistrement une deuxième fois pour que les étudiants vérifient leurs hypothèses.

## 4. La compréhension détaillée:

Le professeur fait passer l'enregistrement encore une fois puis il pose des questions sur les détails:

- Quel type de chambre veut-il?
- Combien de nuits le client va-t-il rester?
- Quel est le prix de la chambre par personne?
- A la fin, le client réserve- t- il la chambre ou non?

## Le Traitement :

### 1<sup>ère</sup> règle: La question fermée :

Le professeur distribue la transcription du document audio (annexe 2.1) et il écrit sur le tableau les deux phrases:

- Est-ce que vous avez une chambre libre pour la semaine prochaine? Oui/Non
- Avez-vous une chambre libre pour la semaine prochaine? Oui/Non

Le professeur demande aux étudiants d'observer ces deux phrases et de trouver d'autres questions de ce type dans le dialogue. Ensuite, il leur demande de formuler des questions fermées avec « Est-ce que » ou avec une intonation montante.

### 2<sup>ème</sup> règle: le présent du verbe « vouloir»

Le professeur demande aux étudiants de souligner la conjugaison du verbe « vouloir» et de compléter le tableau:

| Verbe vouloir |         |
|---------------|---------|
| Je            | .....   |
| Tu            | veux    |
| Il            | veut    |
| Nous          | voulons |
| Vous          | .....   |
| Ils           | veulent |

## La systématisation:

### 1. Appropriation du verbe « vouloir»

Consigne : travaillez en binômes et complétez les phrases suivantes avec la forme convenable du verbe« vouloir» :

1. Les clients (vouloir) faire des réservations

2. L'homme (vouloir) une chambre simple mais nous avons seulement les chambres doubles.

3. Pardon monsieur, vous (vouloir) compléter la fiche ?
4. Je (vouloir) une chambre avec douche, c'est possible?
5. Nous (vouloir) réserver une chambre double avec deux lits

## 2. Appropriation (phonétique l'intonation montante)

Consigne: Ecoutez et trouvez l'intonation de la question montante ou descendante ?

1. Quel type de chambre voulez – vous ?
2. Vous voulez rester combien de temps?
3. Quel est le prix par jour?
4. Votre nom s'il vous plaît?

### Production orale

Consigne : À deux, jouez la scène.

Vous arrivez à l'hôtel et vous parlez avec le / la réceptionniste pour réserver une chambre, les informations suivantes doivent apparaître:

- les dates / le nombre de jours;
- le nombre de personnes;
- le prix de la chambre
- le confort de la chambre.

### Conclusion :

Cette étude nous a permis de dire qu' il est possible de proposer des cours de français destinés à un public bien précis, les étudiants de la faculté de tourisme dans notre cas , en proposant un curriculum répondant à leurs besoins recensés dans le questionnaire effectué avec eux.

Le module proposé à titre d'exemple permet aux enseignants d'avoir une sorte de guide pour les cours de français à la faculté de tourisme.

Nous espérons que cette étude aura le potentiel d'entraîner des changements positifs dans l'enseignement du français à la faculté du tourisme non seulement à Tartous mais en Syrie en général. L'université de Tartous ainsi que l'Institut Supérieur des Langues en profitera beaucoup car à la suite de cette étude du département de français pourra être en mesure d'offrir des cours de français du tourisme et de l'hôtellerie spécialement conçus pour répondre aux besoins des étudiants de la faculté de l'Hôtellerie et du Tourisme. Nous espérons ainsi qu'après leurs études, les étudiants seront capables de communiquer avec les touristes francophones de façon efficace et cela pourrait améliorer le secteur touristique en Syrie.

### Bibliographie :

CUQ J. P., I. GRUCA, *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Grenoble : PUG , 2005.

DAELE A., *Elaborer un syllabus de cours*. Lausanne : Centre de Soutien à l'Enseignement, Université de Lausanne, 2010.

DE KETRLE et al, *Guide du formateur, pédagogies en développement*. Bruxelles : Editions De Boek, 2009.

DRAPEAU K., *Curriculum de français sur objectifs spécifiques pour les industries textiles – produit final*. Besançon : Centre de Linguistique Appliquée, Université de Franche-Comté., 2005.

LE ROUX S. *et al. Didactique du français langue étrangère (1ère partie)*. Université du Cap , 2009.

LE ROUX S., k. SCMID, *Conception de cours en français sur objectif spécifique*. Université du Cap, 2013.

LEMEUNIER V., *Un cadre méthodologique cohérent : l'unité didactique*, 2006 <http://www.franparler-oif.org/didactique/les-articles/2401-elaborer-une-unite-didactique-a-partir--dun-document-authentique.html>, 2006.

MANGIANTE J-M., PARPETTE C. *Le Français sur Objectif Spécifique ou l'art de s'adapter*. <http://lesla.univ-lyon2.fr/sites/lesla/IMG/pdf/doc-592.pdf>, 2010.

SEFU Ch., *La didactique du français sur objectif spécifique : vers la conception d'un cours de français du tourisme et de l'hôtellerie pour l'Université de Mzuzu, Malawi*, 2014.

ZHANG L., *Réflexion sur la terminologie de curriculum et syllabus*. [http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Chine7/zhang%20\\_luna.pdf](http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Chine7/zhang%20_luna.pdf), 2012.