

**FRANÇAIS DU TOURISME : PRÉPARER LES ÉTUDIANTS
DE FRANÇAIS À L'UNIVERSITÉ D'ÉTAT DE SEMARANG
DANS LE MONDE DU TRAVAIL**

Novi Kurniawati

Universitas Negeri Semarang
noviekurnia25@gmail.com

Résumé

Un des objectifs de l'apprentissage de français à l'université est de donner les compétences que l'on peut utiliser dans le monde du travail aux étudiants. Donc, en tant qu'étudiants de français, soit dans la section pédagogique soit dans la section de la littérature, ils n'apprennent pas seulement les cours principaux dans leur domaine comme les quatre compétences langagières, les théories d'enseignement ou les théories de la littérature, mais ils peuvent aussi prendre quelques cours optionnels. Un de ces cours est le *français du tourisme* qui est inclus dans le Français sur objectif spécifique (FOS). En tant que le cours optionnel, on n'a pas beaucoup de temps pour faire enseigner tous les matières du domaine de tourisme. Pour les faire enseigner et préparer les étudiants de français dans le monde du travail en cadre touristique dans le temps très limité, il faut choisir précisément les matières principales qui ont la relation avec le français et le tourisme ainsi que donner une expérience directe en tant que personnel du tourisme. Alors, le but de cet article est d'écrire comment réaliser la classe de *français du tourisme* en tant que le cours optionnel qui donne les projets aux étudiants de créer les documents promotionnels, de pratiquer la profession de guide touristique et de faire des itinéraires de voyage. La méthode utilisée dans cette recherche est celle de descriptive. Résultat de cette recherche montre que *le français du tourisme* en tant que le cours optionnel peut devenir un effort de préparer les étudiants de français dans le monde du travail, surtout dans le domaine de tourisme.

Mots-clés: FOS, *français, monde du travail, tourisme*

INTRODUCTION

Le tourisme prend le rôle assez important dans l'économie indonésienne parce que chaque année il y a de plus en plus des touristes étrangères, surtout les touristes qui parlent français passent leurs vacances en Indonésie. Dans ce domaine, le français est considéré comme une des langues touristiques du pays. Par conséquence, l'apprentissage du français devient donc un atout professionnel. C'est pourquoi le français du tourisme devient une des spécialités les plus demandées par la majorité des publics du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS).

D'après Elie (2011, p. 91-92) lorsqu'il s'agit d'une logique d'offre on peut dire qu'on parle de français de spécialité. Selon Mangiante et Parpette (2004, p. 16) ce terme de français de spécialité a été « le premier à désigner des méthodes destinées à des publics spécifiques étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire ». On peut dire que ces méthodes mettaient l'accent sur une spécialité ou sur une branche d'activité. Par contre, quand on parle d'une logique de demande, on

désigne le français sur objectifs spécifiques, un terme qui a l'avantage de « couvrir toutes les situations, que celles-ci soient ancrées ou non dans une spécialité » (Mangiante et Parpette, 2004, p. 17). Ensuite, Elie (2011, p. 92) explique que le FOS travaille au cas par cas, ou métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis. Dans ce cas-là, la cours de français du tourisme est organisée en vue de répondre à des besoins de communication professionnels spécifiques.

Dans ces formats, et comme il s'agit d'une demande précise, les besoins sont en général identifiés avec une grande précision. Cuq (2003, p. 110) affirme aussi qu'il existe deux formes de mise en œuvre du FOS :

- La première, celle qui peut être considérée comme la forme idéale, suppose l'élaboration d'un programme cas par cas. Chaque demande déformation implique la construction d'un programme spécifique en fonction de l'analyse menée pour le public concerné. Cela suppose que le public apprenant ait un objectif professionnel ou universitaire très clair, et que l'on puisse définir précisément à quelles situations il doit être préparé ;
- La seconde, plus large, s'intéresse non pas à un groupe d'apprenants dument identifié mais s'attache globalement à une profession ou une discipline. Elle en recense la variété des situations de communication, les différents types de discours oraux et écrits qui y sont présents, et constitue à partir de cela un matériel pédagogique. Celui-ci joue le rôle d'une méthode de langue centrée sur une spécialité et couvrant un spectre assez large pour répondre aux attentes d'un public diversifié.

Selon les explications ci-dessus, on peut dire que le cours de français du tourisme est une branche de français sur les objectifs spécifique qui répond aux besoins des publics dans l'industrie de tourisme et prépare les étudiants d'avoir la compétence professionnelle pour qu'ils puissent devenir les personnels touristiques dont on a besoin de plus en plus chaque année.

Français du tourisme est un cours optionnel enseigné au département de français pour la section pédagogique et la section de la littérature avec deux unités de valeur, c'est-à-dire 16 séances en durant de 110 minutes pour chaque séance. Les étudiants au moins de niveau intermédiaire peuvent prendre ce cours pendant leurs études pour qu'ils aient la compétence professionnelle sur le français. Le niveau intermédiaire dans ce cas-là est à partir des étudiants du quatrième semestre qui ont la capacité langagière de niveau de DELF A2. Le but de ce cours est de préparer les étudiants de français dans le monde du travail non seulement du domaine de l'enseignement et de l'apprentissage pour les étudiants de la section pédagogique et du domaine littéraire pour les étudiants de la littérature, mais aussi dans le domaine touristique qui devient de plus en plus nombreux dans cette fois. Selon Larsson (1992, p. 54), le but du français du tourisme est « de former un personnel compétent pour l'industrie du tourisme qui, on le sait, ne cesse de se développer en importance économique et sociale ». L'industrie du tourisme ici n'est pas seulement un guide touristique, mais aussi tous les personnels qui travaillent dans cette industrie comme les conseiller en voyage, les organisateurs d'événements, les employés de l'office du

tourisme ou bien l'agence de voyage. C'est pourquoi en tant que le professeur de ce cours, on ne pas seulement faire exercer les étudiants pour devenir un guide touristique, mais aussi donner les connaissance et les compétences qu'ils peuvent utiliser dans les autres aspects dans la même industrie, c'est-à-dire l'industrie du tourisme.

Basé sur mon expérience en tant que professeur du cours de français du tourisme, j'ai trouvé un problème dans le déroulement de l'apprentissage de ce cours. Par exemple, avec la durée de l'apprentissage qui est très limité parce que ce cours est enseigné seulement un semestre, les étudiants doivent apprendre beaucoup de choses qui ont la relation avec l'industrie du tourisme. Pourtant, ils doivent aussi apprendre obligatoirement les compétences langagières du français et les cours particulières de pédagogique pour la section de pédagogique et les cours particulières de la littérature pour cette section. C'est pourquoi en tant que professeur, on doit pouvoir précisément choisir quels matières qu'on doit faire enseigner pour que les étudiants n'aient pas trop de travail en rappelant que le cours de français du tourisme est un cours optionnel.

Pour résoudre le problème ci-dessus et afin de réaliser le but de ce cours, on a décidé de prendre les trois matières principales dans le français du tourisme à enseigner aux étudiants. Premièrement, on fait exercer les étudiants à savoir présenter et donner des informations sur des sites touristiques pour qu'ils puissent avoir les connaissances et la compétence de devenir un guide touristique. Ensuite, on demande aux étudiants de faire et présenter un itinéraire pour qu'ils puissent devenir un conseiller en voyage. La dernière, on leur demande de produire un document promotionnel, comme une brochure, un dépliant ou une affiche sur un site ou la richesse culturelle pour les préparer de devenir un employé de l'office de tourisme ou de l'agence de voyage. Alors, dans ce cours les étudiants sont demandés d'être actifs pour appliquer leur français sur le sujet tourisme soit en écrit soit à l'oral. C'est pourquoi, le cours de français du tourisme peut aussi devenir un endroit où les étudiants entraînent leur compétence de la langue entièrement.

Comme public visé dans ce cours se compose des étudiants qui ne sont pas encore engagés dans la vie active et ils apprennent donc le français dans le but d'acquérir une compétence de communication liée aux différents métiers, alors ils peuvent choisir volontairement de suivre ce cours parmi les autres cours optionnels proposées dans l'enseignement de français soit à la section pédagogique soit à la section de la littérature. Cela joue un rôle très important dans le déroulement de ce cours étant donné que le libre choix des étudiants peut susciter davantage leur motivation. Dans ces conditions, l'enseignement de la langue française s'inscrit dans une logique professionnalisant et implique de s'efforcer de faire cohabiter les outils linguistiques nécessaires à la communication professionnelle et les activités propres au domaine de spécialité (Carras, Tolas, Kohler, Szilagy, 2007, p. 20). Une question que l'on peut poser suivant est comment réaliser la classe dynamique du français du tourisme qui peut « créer » les personnels dont on a besoin dans l'industrie de tourisme. C'est pourquoi, en tant que professeur de ce cours, on doit bien préparer le

plan pour le déroulement de ce cours pendant un semestre pour que les étudiants sentent une expérience d'être un guide touristique, un conseiller en voyage ainsi que l'employé du l'office du tourisme ou de l'agence de voyage. Donc, cet article va décrire la réalisation de la classe du cours de français du tourisme en tant que le cours optionnel qui peut préparer les étudiants à faire face au monde du travail.

MÉTHODE

Le contexte de cette recherche est l'apprentissage de *français du tourisme* chez les étudiants de la section pédagogique et de la section de la littérature de français à l'UNNES. Le cours du français du tourisme est donné aux étudiants pendant un semestre, avec les 16 séances. Alors on doit partager ces séances dans trois parties pour réaliser tous les objectifs dans ce cours, ce sont de faire exercer les étudiants à savoir présenter et donner des informations sur des sites touristiques, de faire et présenter un itinéraire ainsi que de produire un document promotionnel.

La méthode utilisée dans cette recherche est une étude descriptive qui a pour but de décrire un objet systématiquement. Dans cet article, on décrit les démarches de l'apprentissage de *français du tourisme* qui a trois projets qui peuvent former un personnel compétent pour l'industrie du tourisme. Les données de cette recherche sont les produits faits par les étudiants et le déroulement de ce cours qui sont collectés par la technique de l'observation.

RÉSULTAT ET DISCUSSION

Cet article parle de la réalisation de la classe de *français du tourisme* comme le cours optionnel qui a quatre activités en utilisant la méthode de *Le français en contexte Tourisme* qui a pour but de faire savoir les étudiants sur les connaissances touristiques et donner une expérience d'être personnels du tourisme.

Donner des informations sur soi

Avant de réaliser ces trois activités principales, premièrement le professeur leur donne une tâche de faire un entretien avec les personnes qui travaillent dans le domaine du tourisme. Cet entretien a une objectif de chercher quels travaux qui ont la relation avec le français dans le domaine touristique et aussi d'inviter les étudiants de faire une petite observation sur les besoins de personnels touristiques. Cette activité est faite hors de la classe et peut devenir un moyen de faire les étudiants d'être plus actifs et de ne pas dépendre de l'information donnée par le professeur. Ils peuvent aussi profiter de médias sociaux si les personnes interviewées sont loin de leur endroit. Après avoir fait un entretien sur le terrain, ils ont trouvé quelques travaux qui ont la relation avec le français, par exemple un guide touristique, conseiller de voyage, secrétaire dans une agence de voyage, l'employé dans une entreprise des artisanats, etc. Basé sur mon observation et mon entretien aux étudiants qui ont fait cette activité pendant l'apprentissage dans la classe du français du tourisme, ils deviennent plus courageux et plus motivés de suivre ce cours et de réaliser quelques projets de ce cours parce que ils savent le rôle important du français

grâce à cet entretien. Ensuite, le professeur peut élaborer les activités dans la classe basé sur cette tâche en donnant un quiz pour avoir les informations sur l'orientation des étudiants par rapport au quel professionnel du tourisme sont-ils ?

Ci-dessous est l'exemple de quiz qu'on peut donner aux étudiants pour savoir leur orientation qu'on a pris de la méthode *Le français en contexte Tourisme* (Laygues, Arnaud et Andre Coll, 2014, p. 10).

Tableau 1. Les questions du quiz

QUELS PROFESSIONNEL DU TOURISME ÊTES-VOUS ?	
1. Vous pensez être une personne : a. curieuse b. agréable c. attentive d. organisée	5. Vous avez la capacité de : a. gérer des groupes b. toujours garder le sourire c. écouter et conseiller les gens d. coordonner des projets
2. Vous aimez : a. la culture et les musées b. voyager c. le contact avec les gens d. la vie sociale	6. Vous préférez travailler : a. seul b. dans une grande entreprise c. dans une petite équipe d. avec des partenaires
3. Vous n'aimez pas : a. la vente b. le travail du bureau c. l'avion d. les sites historiques	7. Quand vous partez en vacances : a. avec des guides et l'histoire du lieu b. normal, vous partez tout le temps c. pour voir des lieux et en parler d. très bien organisé
4. Votre film préféré, c'est... a. Indiana Jones b. Les amants passagers c. Amélie Poulain d. Le mariage de mon meilleur ami	8. Dans l'avenir, vous préférez vivre : a. dans une petite ville d'art et d'histoire b. aux quatre coins du monde

c. dans un centre urbain

d. dans une ville touristique

Tableau 2. Les indicatifs des réponses

VOUS AVEZ UNE MAJORITE DE...			
a.	b.	c.	d.
<p>Vous êtes une personne cultivée. Vous aimez découvrir le monde et, surtout, partager des merveilles avec les autres. Vous transmettez vos connaissances avec plaisir et facilité. Vous êtes fait pour être</p> <p>GUIDE</p>	<p>Vous êtes une personne sociable, naturelle et toujours de bonne humeur. Vous présentez bien et vous ne perdez jamais votre calme. Les horaires difficiles ne vous font pas peur. Vous êtes fait pour être</p> <p>HÔTESSE DE L'AIR/STEWART.</p>	<p>Vous êtes à l'écoute des autres, vous savez donner des conseils et vous avez aussi être persuasif. Vous avez le sens du contact. Vous êtes fait pour être</p> <p>CONSEILLER EN VOYAGES.</p>	<p>Vous êtes capable de gérer beaucoup de choses en même temps, vous êtes méthodique et organisé, mais aussi créatif et original. Vous êtes fait pour être</p> <p>ORGANISATEUR D'ÉVÉNEMENTS</p>

Avec cet exemple de quiz, on peut demander aux étudiants de travailler en binôme et de se poser les questions avec leur ami dans la classe et puis leur demander aussi de comparer leur résultat avec celui de leur ami. Cette activité peut aider les étudiants de trouver leur intérêt dans le monde du travail en cadre du tourisme. Alors, cela peut aussi motiver les étudiants de faire partie du déroulement de l'apprentissage du français du tourisme.

Produire un document promotionnel

Après avoir connu les orientations des étudiants dans le monde du travail en cadre du tourisme, les séances suivantes sont visés à donner des expériences aux étudiants de devenir un employé dans un office du tourisme ou dans une agence de voyage. Donc, dans cette partie les étudiants sont demandés d'être créatifs pour créer des documents pour promouvoir les sites touristiques qui deviennent les produits que l'on peut proposer aux touristes. Alors, avant de demander aux étudiants de faire ces documents, le professeur doit expliquer quels sont les types de document promotionnel qu'on peut trouver dans la méthode *Le français en contexte Tourisme* (Laygues, Arnaud et Andre Coll, 2014, p. 24). Ce sont un dépliant, une brochure, une affiche et un plan. Ensuite on leur demande de le faire en groupe comme dans l'exemple ci-dessous :

PAR GROUPES, VOUS ALLEZ ELABORER LE SUPPORT PROMOTIONNEL D'UNE VILLE DE VOTRE CHOIX

- Listez des sites touristiques, musées, activités sportives et de plein air, programmations culturelles, restaurants, hébergements et toutes les autres informations utiles aux touristes.
- Choisissez la nature du support : dépliant (feuille A4 pliée en 3) ; brochure de plusieurs pages, site internet, etc.
- Décidez des rubriques pour classer les informations.

(Laygues, Arnaud et Andre Coll, 2014, p. 24)

Ce travail est fait par les étudiants en groupe et la création de ce document est faite aussi hors de classe dont le professeur fait le rôle en tant que directeur. Les étudiants peuvent consulter leur travail pour qu'il puisse corriger les erreurs grammaticales ainsi que l'apparence du document avant de l'imprimer.





Image 1. Les documents faits par les étudiants

Par rapport à cette activité, comme le souligne (Lehmann, 1993, p. 115), les apprenants apprennent du français et non pas le français ... pour en faire un usage déterminé dans des contextes déterminés. Dans ces conditions, le but de l'enseignement ou de l'apprentissage du français du tourisme n'est pas la maîtrise du système général de la langue, mais d'une compétence de communication pour faire la promotion par un document avec leur capacité de créer le dessin. C'est pourquoi le professeur doit diriger les étudiants afin de ne pas seulement utiliser leur compétence langagière qu'ils ont appris dans les autres cours, par exemple réutiliser les prépositions de lieu et de temps, le futur, le vocabulaire de l'orientation et de la localisation, les formes descriptives, etc., mais aussi de les motiver d'être confiants d'élaborer leur créativité. A la fin de cette activité, les étudiants sont demandés de présenter leur document devant la classe pour que les autres groupes puissent poser des questions et le professeur puisse regarder leur travail ainsi que leur compréhension et le noter.

Savoir présenter et donner des informations sur des sites touristiques

Après avoir fait le document promotionnel et le présenté devant la classe, le professeur peut demander aux étudiantes de pratiquer comment devenir un guide touristique. Mais avant de faire cela, le professeur doit expliquer le point métier pour être un bon guide (Laygues, Arnaud et Andreu Coll, 2014, p. 32) :

1. Bien connaître les lieux et l'histoire du site
2. S'adapter à son public
3. Rester à l'écoute de son groupe
4. Parler clairement et articuler
5. Bien regarder son auditoire quand on parle
6. Contrôler le déroulement et la durée de la visite
7. Conserver le sourire et son enthousiasme pendant toute la visite

8. Ne pas oublier de visiteurs en chemin
9. Parler des langues étrangères
10. Connaître des anecdotes sur la ville
11. Aimer raconter et être passionné

Ensuite, quand les étudiants ont connu le point métier qu'ils doivent avoir pour être un bon guide touristique, le professeur peut leur demander de faire une vidéo contenant la pratique des interactions entre un guide touristique et des clients. Ils travaillent en groupe et font un jeu de rôle comme les touristes et les guides touristiques qui sont en train de visiter des sites touristiques.



Image 2. Les activités des étudiants dans la création de vidéo de la visite touristique

La production de cette vidéo a l'objectif de permettre aux étudiants de profiter des appareils qu'ils utilisent souvent dans la vie quotidienne comme le portable ou l'appareil de photo. Cela donne aussi la chance chez les étudiants d'élaborer leur créativité dans la création de ce projet sur les idées, les concepts, les performances, etc. C'est pareil avec la première partie, dans cette activité le professeur doit diriger les étudiants et corriger le scénario qu'ils ont fait avant de filmer pour éviter ou au moins diminuer les erreurs dans la vidéo réalisée. Ensuite, les vidéos que les étudiants ont faites sont affichées dans la classe pour être corrigés soit par le professeur soit par les autres étudiants pour regarder si cela correspond ou pas au point métier qu'on a déjà expliqué au début.

Savoir-faire et présenter les itinéraires de voyage

Cette partie est visée à préparer les étudiants d'être capable de devenir un conseiller en voyage. Donc, ils doivent savoir utiliser leur compétence langagière du français

soit en écrit pour faire un itinéraire de voyage que l'on va proposer aux touristes soit en orale pour faire un entretien de vente de produits touristiques. Pour faire un itinéraire, les étudiants doivent savoir rédiger le descriptif des types de séjour et les étapes de chaque séjour. Puis, pour bien mener un entretien de vente de produits touristiques, il faut prendre contact, découvrir les attentes, proposer et argumenter et conclure la vente (Laygues, Arnaud et Andreu Coll, 2014, p. 47). Pour le déroulement de l'apprentissage dans la classe, le professeur demande aux étudiants de rédiger un itinéraire avec leur groupe puis ils sont demandés de faire un jeu de rôle pour qu'on puisse regarder la pratique des étudiants en tant que conseiller en voyage. A la fin de cette activité, le professeur donne la correction sur la grammaire et le contenu de l'entretien.

CONCLUSION

Le français sur objectifs spécifiques (FOS) est né du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics adultes, dans ce cas-là des étudiants universitaires souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour faire face aux situations de communication dans lesquelles ils pourront se trouver ultérieurement. Une des branches de FOS est le français du tourisme. Le cours du français du tourisme à l'UNNES est un cours optionnel qui essaie de répondre aux besoins du marché du travail au niveau linguistique, culturel et professionnel dans le domaine du tourisme.

Les trois activités principales de ce cours sont (1) présenter et donner des informations sur des sites touristiques pour qu'ils puissent avoir les connaissances et la compétence de devenir un guide touristique, (2) faire et présenter un itinéraire pour qu'ils puissent devenir un conseiller en voyage et (3) produire un document promotionnel. L'évaluation de ces activités des étudiants est faite par le professeur dans le processus de l'apprentissage en faisant l'observation selon les points métiers qu'il faut faire pour avoir une compétence d'une personne qui travaille dans le domaine du tourisme. Même si le professeur dirige les activités et corrige les paroles que les étudiants ont fait avant de créer les documents, on trouve quelques erreurs grammaticales ou de la prononciation dans les documents réalisés. Comme l'objectif des cours n'est pas la maîtrise de la langue en soit, mais l'accès à des savoir-faire langagiers et à des savoir-être liés à des situations de communication professionnelles dans le domaine touristique, donc ces erreurs ne deviennent pas le problème principal dans ce cours. Ce qui est important est de les faire savoir les connaissances touristique, de leur donner l'espace pour élaborer leur créativité et aussi leur donner une expérience d'être personnel du tourisme pour qu'ils puissent entrer en concurrence dans le monde du travail.

RÉFÉRENCES

- Carras, C. Tolas, J., Kohler, P., & Szilagyi, E. (2007). *Le français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue*. Paris : CLE International.
- Cuq, J.-P., & Gruca, I. (2003). *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Grenoble : PUG.

- Elie, A. (2011). « *L'élaboration d'un programme de français du tourisme dans le contexte universitaire jordanien* » dans Thélème. Revista Complutense de *Estudios Franceses* vol. 26 pg. 89-110. Repéré à <http://revistas.ucm.es/index.php/THEL/article/viewFile/36762/35594> (5 Octobre 2017)
- Larson, B. (1992). « *Enseigner quel français du tourisme* », dans le français dans le monde n° 247 pg. 54-58. Paris : Hachette.
- Laygues, A., & Andre, Coll. (2014). *Le français en contexte Tourisme*. Paris : Editions Maison des langues.
- Lehmann, D. (1993). *Objectifs spécifiques en langue étrangère*. Paris : Hachette.
- Mangiante, J.-M, & Parpette, C. (2004). *Le Français sur Objectif Spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris : Hachette.