

TABLE DES MATIÈRES

Kapitel	Seite	Objectifs et savoir-faire : Compétences professionnelles
Erklärung der Symbole	2	
Le monde entier à votre portée	6	<ul style="list-style-type: none"> • Se servir d'un vocabulaire de base de : tourisme, voyages, vacances • Réactiver les noms de différents pays et les langues y parlées
1 HÔTELLERIE	8	
Réservation et accueil	10	Etre capable d'assurer les fonctions de base d'un employé de réception :
1 Réserver une chambre d'hôtel	10	• répondre au téléphone
2 Accueillir le client	13	• comprendre la demande
3 Plus de chambres disponibles	18	• prendre et effectuer une réservation oralement et par écrit
		• accueillir le client
		• renseigner sur les disponibilités
		• modifier une réservation
		• décrire une chambre d'hôtel
		• recommander un autre établissement
Portraits d'un établissement d'hébergement	22	Etre capable de renseigner sur un établissement à partir d'un document :
1 Les documents de référence	22	• analyser l'offre
2 Autres formes d'hébergement (la parahôtellerie)	30	• expliquer les installations et services d'un hôtel
3 Regards sur le marché hôtelier	32	• effectuer à l'aide des médias requis la correspondance entre client et hôtelier en décrivant l'établissement, ses chambres, ses installations, son accès et ses périodes d'ouverture
4 Se distraire dans l'hôtel	35	• répondre à une demande de service
5 Proposer des formules spéciales	37	• concevoir et proposer oralement ou par écrit un programme de distraction
		Identifier ...
		• les types d'établissements d'hébergement
		• les types de clients et leurs besoins spécifiques
		Etre capable de / d' ...
		• se servir du réseau d'informations des marchés hôteliers
		• analyser les offres
		• en choisir le produit adéquat et le proposer
		• laisser place à la créativité
		• mettre en valeur la durabilité
		• répondre oralement ou par écrit à des questions sur l'offre d'hébergement en Autriche
Situations d'assistance et fidélisation	39	Etre capable de / d' ...
1 Au téléphone	39	• répondre à un appel téléphonique
2 Le règlement de la maison	41	• analyser et filtrer la demande
3 Réclamations	43	• renseigner sur les services et règlement d'un hôtel
4 La note et le départ	44	• réagir professionnellement à une réclamation
		• expliquer les composants de la note d'hôtel d'un client
		• prendre congé de clients
Les métiers de l'hôtellerie	46	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les postes, fonctions et tâches les plus importantes dans l'hôtellerie • Analyser une offre d'emploi • Rédiger une demande d'emploi
Vérifiez vos compétences : Hôtellerie	49	Autoévaluer ses compétences

2 GASTRONOMIE	50	
Plaisirs de la table	52	Connaître ...
1 Où aller manger ?	52	• divers types de restauration en France et en Autriche
2 Situations au restaurant	56	Etre capable d'assurer les fonctions de base du service de restauration :
3 Le café viennois	71	• accueillir et installer un client
4 Topographie culinaire	72	• proposer et décrire un plat ou une boisson
5 La nutrition en évolution	73	• aider le client à choisir un menu en tenant compte de son goût et / ou de son régime alimentaire
		• expliquer la composition et la préparation d'un plat
		• se servir d'une liste de spécialités autrichiennes et savoir les expliquer à un/e francophone
		• réagir professionnellement à une réclamation
		Etre capable de / d' ...
		• chercher, trouver et analyser d'une façon efficace sur Internet des documents de valeur, relatifs à la restauration et à la cuisine
		• savoir définir et décrire un plat, son origine régionale ou ethnique, ses saveurs et sa présentation
		• donner des informations sur le type de restaurants et de cuisine proposée à partir de documents authentiques
		• savoir comparer oralement ou par écrit des habitudes culinaires en France et en Autriche
		• analyser des textes complexes sur l'alimentation et d'en faire oralement ou par écrit un résumé
Œnologie	75	Etre capable de / d' ...
1 Savoir lire une étiquette	75	• identifier l'origine et la qualité d'un vin
2 Proposer un vin	76	• orienter le client dans le choix du vin correspondant au plat
3 Le vin autrichien	79	• connaître les régions viticoles les plus importantes en France et en Autriche
4 Le vignoble français	80	
Métiers	81	Identifier les postes, fonctions et tâches les plus importantes en cuisine et restauration
1 La brigade de la cuisine	81	
2 Le personnel du restaurant	82	
Vérifiez vos compétences : Gastronomie	83	Autoévaluer ses compétences
3 ACTIVITÉS TOURISTIQUES	84	
Vacances actives et de détente	86	Connaître ...
1 Vacances et sports d'été	86	• les formes actuelles du tourisme
2 Tourisme blanc – Glisse et montagne	95	• des sites et données naturels intéressants sur le plan touristique et en donner des exemples pour un pays francophone et pour l'Autriche
3 Tourisme vert – Vacances à la ferme	98	
Visites et découvertes	99	Etre capable d' ...
1 Sites historiques, naturels, commerciaux ou industriels	99	• informer et de renseigner oralement et par écrit sur diverses activités proposées dans un hôtel, dans une ville, dans une région, dans un pays
2 Parcs à thème	103	• analyser et de commenter tout document touristique proposant un programme d'activité
3 Stages de créativité	104	
Forme et santé	106	Connaître ...
1 Forme, bien-être, beauté, santé	106	• des établissements de soin et de beauté
2 Thermes et thalasso	109	• divers traitements (thérapeutiques)
Voyage culturel / Vacances culturelles	111	Connaître ...
1 Commenter un programme de visite	111	• les expressions décrivant des monuments et curiosités
2 Décrire un monument historique : Paris	112	• les monuments les plus importants de la capitale française
Tourisme d'affaires	115	Etre capable de ...
1 Typologie	115	• décrire oralement et par écrit, sous forme simplifiée des monuments historiques et des curiosités
2 Réunions de travail	116	• concevoir des programmes sur mesure en tenant compte du goût du client ainsi que des données naturelles d'une région
3 Simulation – rencontre internationale	117	• chercher, trouver et analyser d'une façon efficace sur Internet des documents de valeur

Tourisme autrement	118	Connaître ... • la diversité des formes de tourisme alternatif, du tourisme durable au tourisme équitable Etre capable de ... • trouver des destinations et voyagistes offrant des prestations respectant la durabilité et les principes du tourisme équitable
Vérifiez vos compétences : Activités touristiques	119	Autoévaluer ses compétences
4 ORGANISMES TOURISTIQUES	120	
Les métiers du tourisme et des loisirs	122	Connaître ... • les fonctions et tâches des acteurs dans le tourisme et les relations entre eux (producteurs – distributeurs, agences émettrice – agences réceptives ...)
1 En route ou à destination	122	
2 Portraits et carrières	123	
3 Du concepteur au distributeur	124	
Les transporteurs	126	Connaître ... • les divers moyens de transport et leurs prestations Etre capable d' • aider le client à réserver des titres de transport
1 Voyager en train	126	
2 Prendre l'avion	130	
Promotion et accueil	134	Connaître ... • le rôle et fonctions des organismes de promotion touristique • les principaux produits et types de documents touristiques : • les installations et prestations d'une ville / région ainsi que les différents types de manifestations et événements • les accès sur les documents de la promotion touristique autrichienne (ONAT) et française (ATOUT) Etre capable de / d' ... • assurer les fonctions de base d'une personne chargée d'accueillir et de renseigner les touristes dans divers secteurs du tourisme • décrire une ville ou une région • fournir ou d'envoyer le/s document/s répondant au besoin des clientes / clients • traiter professionnellement et à l'aide des médias requis la correspondance • effectuer oralement et par écrit diverses formes de promotion d'une ville ou d'une région
1 Office de tourisme – Syndicat d'initiative	134	
2 Envoi de documents	139	
3 Description d'une ville ou d'une région	141	
4 Les manifestations, fêtes et événements	146	
5 Une destination se présente	150	
Concepteur et distributeur d'un voyage	152	Etre capable de / d' ... • se renseigner sur les besoins et attentes d'un client et classer ces informations pour en donner suite • expliquer les composantes d'un forfait • donner des informations sur des circuits, des excursions, des visites organisées • réaliser en équipe et en autonomie la simulation de produits touristiques et en assurer la présentation orale ou écrite • chercher, trouver et analyser sur Internet des documents de valeur relatifs aux prestataires et organismes touristiques
1 Le profil client	152	
2 Analyser un produit touristique : le voyage à forfait	155	
3 Renseigner sur un voyage organisé	156	
4 Etablir un programme sur mesure	159	
Statistiques touristiques	160	Connaître ... • quelques formes graphiques statistiques voire des diagrammes et les expressions nécessaires pour en parler Etre capable de ... • décrire et commenter oralement et par écrit des graphiques
Vérifiez vos compétences : Organismes touristiques	163	Autoévaluer ses compétences
Listes de vocabulaire spécifique	164	
Transkriptionen der Dialogtexte (zum Ausdrucken) finden sich auf der beiliegenden Schüler/innen-CD-ROM.		