

استحداث المناهج الدراسية
الخاصة بتدريس اللغة الفرنسية
المهنية لأقسام السياحة وإدارة
الفنادق

المنهج الخاص بإدارة الفنادق

Auteurs

Sophie CORBEAU

Chantal DUBOIS

Jean-Luc PENFORNIS

Laurent SEMICHON

Titre *Hôtellerie-restauration.com.*

Éditions Paris : CLE International, 2013.

المنهج الخاص بإدارة الفنادق

HÔTELLERIE-RESTAURATION.COM

hôtellerie-restauration.com

2^e ÉDITION



FRANÇAIS PROFESSIONNEL

LEHR-
Programm
gemäß
§ 14
JuSchG

Sophie Corbeau
Chantal Dubois
Jean-Luc Penfornis
Laurent Semichon

CLE
INTERNATIONAL
www.cle-international.com

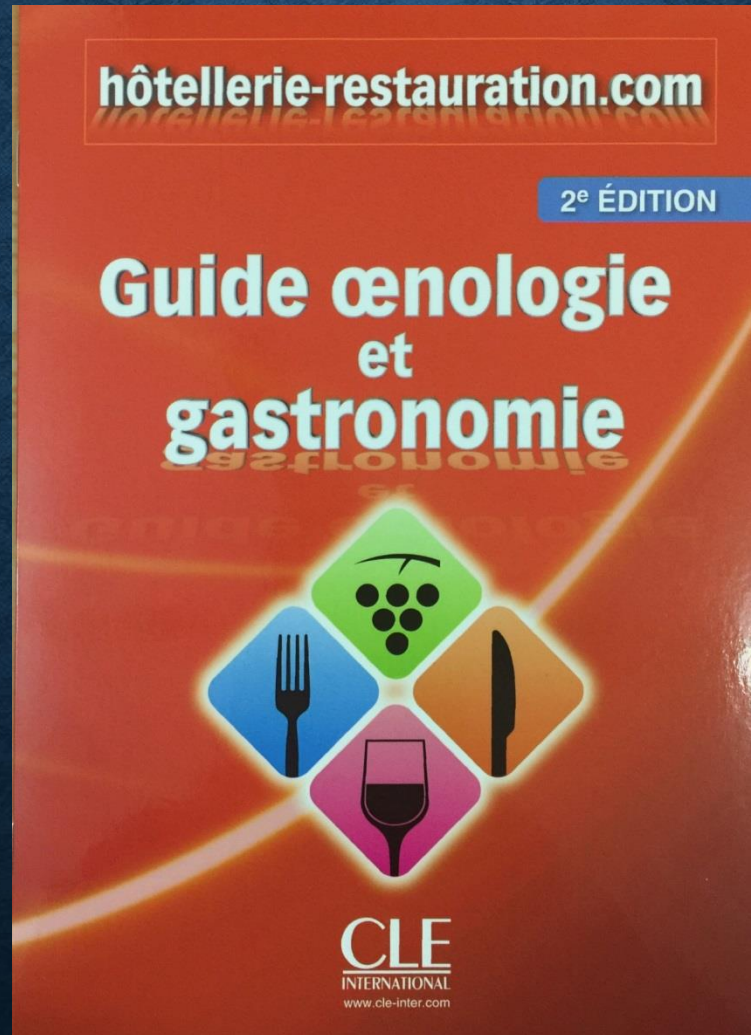
HÔTELLERIE- RESTAURATION.COM

• يتناول منهج ***Hôtellerie-restauration.com*** جميع الجوانب اللغوية والثقافية لحياة العاملين في ادارة الفندق وادارة المطعم من خلال المواقف اليومية والاتصالات العامة في مجال الضيافة.

HÔTELLERIE- RESTAURATION.COM

- المنهج مزود ب (DVD) يشمل مقاطع فيديو في ست حلقات متواصلة مع وحدات الكتاب. بالإضافة الى ملفات (MP3) الصوتية.
- حقائق وأرقام ومواقف من الحياة اليومية.
- دليل تعليم شامل مع كتاب لتصحيح التمارين.
- يحتوي على فصل خاص بالقواعد النحوية واللغوية المستخدمة خلال العام الدراسي.
- يحتوي على صفحات خاصة بتصريف الأفعال في اللغة الفرنسية.

دليل فن واعداد الطعام بالصور
GUIDE GASTRONOMIQUE



اشهر الطباخين في فرنسا

GRANDS CHEFS FRANÇAIS

Guide de la gastronomie et de l'œnologie

Grands chefs français

Connaissez-vous ces grands chefs français ?
Lisez leur présentation et complétez leurs noms de famille.

Raymond O.

Grand chef 3 étoiles au guide Michelin, il a créé en 1953 la première émission de cuisine à la télévision qu'il a animée pendant 14 ans.



Paul B.

Né en 1926, ce grand cuisinier français originaire de la région lyonnaise obtient, en 1965, les 3 étoiles au guide Michelin. En 1989, il est désigné « cuisinier du siècle » par les critiques Gault et Millau puis, en 2011, « chef du siècle » par The Culinary Institute of America. Les Instituts Bocuse près de Lyon et à Shanghai forment des cuisiniers venant du monde entier.

Michel G.

Né en 1933, il est l'un des inventeurs de la « nouvelle cuisine » dans les années 1970. Il s'installe à Eugénie-les-Bains, dans les Landes, dans le sud-ouest de la France où il met au point une cuisine minceur. Il a inspiré et formé de nombreux grands cuisiniers français.



Joël R.

Né en 1945, c'est une star internationale de la cuisine française et un homme d'affaires médiatisé, à la tête de 24 restaurants. Il cumule 26 étoiles au guide Michelin dont 3 restaurants 3 étoiles. Il possède trois centres de formation pour cuisiniers, pâtisseries et particuliers. Il met en valeur des produits exceptionnels et valorise des techniques d'exécution simples.

Alain D.

Grand chef français né en 1956 installé à Monaco et homme d'affaires, il dirige 30 restaurants, dont 14 à l'étranger. Il cumule 18 étoiles au guide Michelin dont 3 restaurants 3 étoiles. Il s'inspire de la simplicité, des couleurs et de la fraîcheur de la cuisine méditerranéenne. Il dirige une école de formation et délivre des diplômes universitaires de cuisine au Brésil et aux Philippines.



Thierry M.

Ce grand chef parisien est né en 1962 et a obtenu 2 étoiles au guide Michelin. Il est très inspiré par la cuisine japonaise et adepte de la cuisine moléculaire qu'il met en pratique avec l'aide de scientifiques.

الأجبان الفرنسية

LA FRANCE : LE PAYS DU FROMAGE



الوجبات الفرنسية المميزة

LA FRANCE GASTRONOMIQUE

La France gastronomique des régions

La France continentale et d'outre-mer offre de nombreuses spécialités gastronomiques régionales. Cette diversité des produits et des plats régionaux s'explique par la diversité de la géographie, du climat, de l'histoire et des facteurs économiques. Aussi est-il parfois difficile de parler de la cuisine française comme d'un tout unifié.



Les produits des régions sont protégés en France par des **AOC** (Appellation d'Origine Contrôlée), devenues, en 1992, **AOP** (Appellation d'Origine Protégée) en Europe. Ce label de qualité protège le produit spécifique d'un terroir (région ou localité) contre tous les risques d'imitation. Cette appellation est reconnue dans 150 pays.

HÔTELLERIE- RESTAURATION.COM

- دليل الأستاذ في التدريس: يوفر المعايير المنهجية و يتناول بالتدرج جميع الأنشطة الموجودة في كتاب الطالب. ويوفر المزيد من التعديلات والملاحظات للتدريبات النحوية.

HÔTELLERIE-RESTAURATION.COM

- في نهاية كل وحدة، هناك سيناريو يركز على طرح الأخطاء التي يرتكبها المتدرب للتعرف على المهارات المهنية والمعارف التي تتطلبها هذه المهنة.

Scénario professionnel

Un stagiaire à l'Hôtel de la Paix

Nicolas est un jeune étudiant en école hôtelière. Il fait un stage à l'Hôtel de la Paix. Aujourd'hui, il est à la réception.



HÔTELLERIE- RESTAURATION.COM

فى نهاية الكتاب:

- تمارين نحوية للتطبيق،
- ملخص للشروط المتبعة فى المراسلات الفندقية،
- قائمة بالمصطلحات الضرورية،
- قائمة بالمفردات الخاصة بالضيافة والفندق،
- قائمة بالمفردات الخاصة بالمطعم،
- قائمة باسماء الاثاث المستخدم فى صالة المطعم.

HÔTELLERIE- RESTAURATION.COM

في نهاية كل وحدة:

- اختبارات الغرض منها تقييم المعرفة النحوية والمهارات المهنية المطروحة ضمن كل وحدة.
- مجموعة تدريبات ضمن التخصص لتهيئة واعداد الطالب للأختبارات الخاصة للحصول على الدبلوم المهني.
- ان تدريس المنهج هو الخطوة الأولى في إعداد شهادة او دبلوم الفرنسية المهنية في مجال السياحة والضيافة، من غرفة التجارة والصناعة في باريس.
- المعروف باسم (DFP TH B1)
- Diplôme de français professionnel tourisme et hôtellerie (DFP TH B1)

HÔTELLERIE- RESTAURATION.COM

- هو منهج حديث لتدريس اللغة الفرنسية في اطار مهني لطلاب معاهد او مدارس الضيافة، في فرنسا بما يعادل 60 ساعة من لتدريس اللغة الفرنسية خلال العام الدراسي.
- يعتمد احتساب الساعات هنا على النظام الأوربي، وفي حال الألتزام بتقسيم الوحدات حسب الساعات، يقع على استاذ المادة موضوع تنسيق مفردات كل وحدة من وحدات الكتاب المنهجي.

HÔTELLERIE- RESTAURATION.COM

- يتضمن المنهج 6 وحدات موضوعية
- تشتمل كل وحدة اربع دروس
- كل درس يتناول المواقف اليومية والاتصالات المهنية، في مجال الضيافة.

BIENVENUE À L'HÔTEL DE LA PAIX

مرحبا بكم في فندق السلام

الوحدة الأولى: الأطار الهيكلية للفندق والكوادر العاملة



Unité

1

الأطار الهيكلي للفندق والكوادر العاملة

L'ORGANIGRAMME ET LE PERSONNEL

Organigramme

Nicole LEDUC
Directrice



ADMINISTRATION

Annick PEREZ
Secrétaire



Vincent N'GUYEN
Comptable



L'HÔTEL

Le hall



Bruno Cozzi
Chef de réception



Manon PERRIER
Réceptionniste

Les étages



Justine CARRE
Gouvernante



Simone PALO Fanta KABA
Femmes de chambre



Arthur RIGAL
Valet

La cuisine



Éric LOISEAU
Chef de cuisine



Rachid BARKA
Commis de cuisine



Kevin SAURIN
Plongeur

La salle



Paul VATEL
Maître d'hôtel



Janine ROUQUET
Commis de salle



Victor CHIQUE
Commis de salle

RÉSERVATION

الحجز



Réservation

Unité

2

RÉSERVATION

الحجز

الوحدة الثانية:

- حجز الغرفة بواسطة الهاتف.
- حجز طاولة في المطعم.
- الحجز بواسطة الأنترنت.
- رفض الحجز.
- تغيير أو الغاء حجز.

FICHE DE RÉSERVATION

استمارة الحجز

1

Réserver une chambre par téléphone



1

Manon Perrier, la réceptionniste de l'Hôtel de la Paix, répond au téléphone.
Écoutez la conversation et complétez la fiche de réservation.



FICHE DE RÉSERVATION

Nom du client : _____ Téléphone du client : _____

Date d'arrivée : _____ Nombre de nuits : _____

Nombre de personnes : _____

Type de chambre : Chambre bain Chambre douche

Tarif : _____

LA FICHE CLIENT

استمارة معلومات الزبون

INFORMATIONS CLIENT

Mme / M^{lle} / M.

Nom : GRUBERT Prénom : Stéphanie

Nationalité : Suisse

Adresse : 2, place Saint-François - Lausanne - Suisse

Téléphone : (41 21) 215 25 43

Carte d'identité/Passeport n° : CH 458 698

délivré le : 2 mai 2010 à : Lausanne

Individuel / Groupe

Affaires / Loisirs

Entreprise / Agence : SBS

INFORMATIONS SEJOUR

Arrivée : _____

Départ : _____

Nombre de nuits : _____

Nombre de personnes : _____

Chambre n° : _____

Formule :

Petit-déjeuner

Demi-pension

Pension complète

Règlement chambre et repas : _____

Règlement des extras : _____

ACCUEIL

الأستقبال والترحيب



ACCUEIL

الأستقبال والترحيب

الوحدة الثالثة:

- استقبال النزلاء في الفندق.
- استلام مفاتيح الغرفة في الفندق.
- استقبال النزيل في مطعم الفندق.
- موظف الأستقبال واستلام المكالمات الهاتفية وتسجيل الملاحظات.

SERVICES

الخدمات



SERVICES

الوحدة الرابعة:

- خدمات الضيف في مطعم الفندق.
- استقبال طلبات وجبات الطعام، في الطوابق.
- استقبال طلبات وجبات الطعام، في المطعم.
- خدمة الغرف.
- وجبات الطعام وقائمة الطعام.

RÉCLAMATIONS

المطالبات



Unité

5

1

Garçon, s'il vous plaît!

RÉCLAMATIONS

الوحدة الخامسة:

- التذمر، لاشيء يسير على مايرام في الفندق... ماهو الأجراء المناسب؟
- عدم رضا الزبون من العاملين أو من الخدمات.
- كشف حالة المكان (الغرفة) عند الأستلام وقبل المغادرة.
- رسائل الأعتذار.
- المطالبات الألكترونية (e.mail).

DÉPART

المغادرة



1

Préparer le départ du client

DÉPART

الوحدة السادسة:

- مغادرة النزلاء من الفندق
- اعداد الفاتورة
- ملئ استمارة التقييم.

LA FACTURE

فاتورة الدفع



Le 15/10/20..

Facture N° F32487

Chambre : _____

Séjour : du 14/10/20.. au 15/10/20..

Adultes : _____

Enfants : _____

Nom : FASOL Robert

Libellé	Prix unité	Quantité	Total (TTC)
Vendredi 14 octobre 20..			
Chambre double	—,00 €	1	150,00 €
Taxe de séjour	1,18 €	2	2,36 €
Blanchisserie	—,00 €	1	—,00 €
Verre de champagne	—,00 €	—	—,00 €
Garage	—,00 €	—	15,00 €
Samedi 15 octobre 20..			
Supplément petit-déjeuner	—,00 €	—	15,00 €
Téléphone	1,80 €	1	1,80 €
TOTAL (HT : 202,69 €)			228,16 €
Prépaiement le 10/10/20.. (arrhes)			150,00 €
RESTE À PAYER			—,00 €

15, rue Soufflot - 75005 PARIS - Tél. : 01 42 79 00 95 - Télécopie : 01 42 79 00 97

Site Internet : www.hoteldelapaix.com - Mél. : hoteldelapaix@club-net.fr

RCS Paris B 378 912 158 - Siret 378 912 158 000 11 - APE 551A


LES MOYENS DE PAIEMENT

طرق او وسائل الدفع

Les moyens de paiement


Retrouvez la définition de chaque moyen de paiement :

1. Les euros




Vérifiez leur validité et rendez la monnaie.

2. Les devises



N'acceptez que les billets.


3. Le chèque bancaire



Vérifiez la signature avec une pièce d'identité.


a. Si votre hôtel a l'autorisation, vous pouvez les accepter pour leur valeur au cours du jour moins, parfois, une commission.
 b. Réservé aux agences ou entreprises dont les clients ou employés fréquentent l'hôtel régulièrement, il permet un paiement différé, après le départ du client.
 c. Utilisés dans toute la zone euro, c'est le seul moyen de paiement que vous devez accepter.
 d. D'un montant fixe, le client l'achète à sa banque. S'il n'est pas en euros, c'est un « traveller-chèque ».

4. Le chèque de voyage




Faites-le signer au dos.

5. Le bon d'agence



Vérifiez le montant ou les prestations couvertes.


6. Le ticket restaurant



Vérifiez son montant.


e. Il peut avoir une valeur déterminée ou couvrir soit une partie, soit la totalité des prestations.
 f. Elle est très utilisée comme garantie de réservation de la chambre, pour les départs express et pour retirer des espèces dans les distributeurs automatiques.
 g. Le client doit le remplir, il précise le montant et l'ordre, puis il le date et le signe.
 h. Il fonctionne comme un chèque vacances mais il n'est utilisé que pour payer les repas au restaurant.
 i. D'un montant fixe, ce chèque remis au client par son employeur n'est pas signé par le client.

7. La carte bancaire



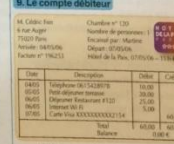
Demandez au client de taper son code confidentiel ou vérifiez sa signature.

8. Le chèque vacances



Vérifiez son montant.

9. Le compte débiteur



Faites signer la facture au client.

HÔTELLERIE- RESTAURATION.COM

- يفسح هذا المنهج المجال لحالات التعلم المختلفة من خلال المواقع اليومية والاتصالات العامة في مجال الضيافة وادارة الفنادق.
- تدريب خاص في مجال الضيافة الفرنسية.
- بالإضافة إلى تدريس اللغة الفرنسية كلغة اجنبية لغير الناطقين بها
- التدريب والتقييم الذاتي.

المقترحات

- استخدام المنهج **Hôtellerie-restauration.com** للمرحلتين الثالث والرابع في كلية العلوم السياحية.
- تقسيم الكتاب الى جزئين. يدرس الجزء الاول من المنهج للمرحلة الثالثة، والجزء الثاني يعتمد في المرحلة الرابعة. كل جزء يتكون بعد التقسيم من ثلاث وحدات موضوعية، اربع دروس لكل وحدة.
- الهدف من هذه الطريقة هو الحصول على وقت كاف لتحقيق التواصل باللغة الفرنسية مع الطالب في مواقف الحياة اليومية في مهنة الضيافة وادارة الفنادق.

**Merci pour votre
attention.**