

DIPLOMATURA EN TURISME
09/10

013103 FRANCÈS
PROFESSOR MIREILLE SPALACCI

Crèdits: 6
Tipus: Troncal
Hores dedicació: 125
Impartició: Semestral
Curs: Tercer

PRESENTACIÓ

El domini de més d'un idioma és altament valorat en tots els àmbits de la nostra societat, i dins del sector del turisme és avui dia encara més indispensable. Des del punt de vista competitiu, el bilingüisme o el trilingüisme es fa cada vegada més necessari. No hi ha prou amb dominar la llengua anglesa, la recerca de la qualitat màxima dels serveis obliga els professionals del turisme a adreçar-se als seus clients en el seu propi idioma, tan correctament com sigui possible. La formació en turisme ha de capacitar els estudiants per fer un ús efectiu d'una segona llengua estrangera en les situacions de comunicació professional més habituals, és a dir, atendre els turistes a l'hora d'organitzar els seus viatges, durant els seus desplaçaments i mentre es troben en els seus destins. A més a més, s'espera que els futurs professionals estiguin preparats per mantenir en tot moment una actitud de servei basada en l'amabilitat i la disponibilitat.

OBJECTIUS

L'objectiu general d'aquest nivell és utilitzar la llengua francesa com a mitjà de comunicació en situacions professionals, en situacions d'aprenentatge i com a mitjà d'expressió personal.

Més concretament, els alumnes hauran de:

1. Utilitzar el coneixement dels aspectes formals bàsics de la llengua francesa per adequar-se a les situacions professionals més habituals.
2. Comprendre les idees principals i extreure informació específica de textos orals de l'àmbit professional, amb condicions d'audició favorables i pronunciació estàndard.
3. Comprendre les idees principals i extreure informació específica de textos escrits corrents de l'àmbit professional.
4. Mostrar la capacitat d'utilitzar el context lingüístic i no lingüístic com a mitjà per incrementar la comprensió.
5. Comunicar-se oralment, en situació presencial cara a cara o telefònica no complexa, amb correcció lingüística i actitud de servei en diferents contextos professionals relacionats amb els principals sectors turístics.
6. Produir textos escrits d'estructura simple complint els objectius i les pautes establertes, organitzant les idees i la informació de manera coherent i entenedora, en el registre adient.
7. Traduir de forma directa i inversa textos, informes i documentació no complexa pròpia de l'àmbit amb el suport de tècniques de traducció assistida.
8. Mostrar un cert coneixement dels usos i convencions socials de la llengua francesa.
9. Utilitzar un vocabulari ampli amb lèxic turístic específic i expressions professionals.
10. Utilitzar amb correcció els fonemes i l'accentuació, pronunciació, entonació i ritme més usats en l'expressió oral.
11. Mostrar un cert coneixement de les diferències bàsiques d'ús entre el codi oral i l'escrit i entre els registres formals i informal.
12. Utilitzar amb eficàcia els recursos i materials de consulta a l'abast per resoldre dubtes.
13. Utilitzar el coneixement d'aspectes socioculturals dels països parlants de la llengua per incrementar la comprensió i enriquir la comunicació.
14. Utilitzar estratègies per reflexionar i corregir els propis errors i deficiències en l'expressió i en la comprensió, tant orals com escrites.
15. Mostrar l'hàbit i la capacitat per ampliar i consolidar els coneixements de l'idioma fora de l'aula de forma autònoma.

CONTINGUTS

Els continguts de l'assignatura troncal de francès es situen en un nivell B1.1 del *Marc Europeu Comú de Referència per a les llengües*.

Continguts de coneixements

1. Pragmàtica. Tots els actes de parla referint-se a l'ús social, la informació, l'opinió, la valoració, la persuasió, l'organització del discurs, el control i manteniment de la comunicació per a:
 - 1.1. Identificar els actors, oficis i funcions del món del turisme.
 - 1.2. Sol·licitar una feina
 - 1.3. Fer entrevistes de feina

- 1.4. Entendre una demanda i reaccionar com a professional
- 1.5. Identificar i satisfer una demanda amb la documentació adequada
- 1.6. Identificar, cercar i comunicar informacions sobre transports i horaris
- 1.7. Identificar, cercar i comunicar informacions sobre manifestacions culturals
- 1.8. Oferir un producte turístic en funció d'una demanda
- 1.9. Vendre prestacions i serveis
- 1.10. Gestionar la correspondència
- 1.11. Identificar les necessitats dels clients
- 1.12. Efectuar, modificar o anular reserves i comandes
- 1.12. Presentar els preus, explicar els procediments de pagament o reemborsament
- 1.12. Entendre, formular i respondre a una reclamació.

2. Elements formals de la llengua

- 2.1. Fonètica i fonologia. Pronunciació correcta del lèxic i de la frase: sons vocàlics i consonàntics, accentuació, ritme i entonació.
- 2.2. Gramàtica
 - 2.2.1. Morfosintaxi bàsica corresponent als nivells intermedis previs: substantius; adjectius; determinants (articles, demostratius i possessius); pronoms personals, definits, indefinits i relatius; adverbis més freqüents; conjugació dels verbs regulars i irregulars més freqüents en *présent*, *futur*, *conditionnel*, *passé composé*, *imparfait* i *subjonctif*; verbs semi-auxiliars; nominalització i verbalització; preposicions i locucions prepositives més freqüents; interrogació; negació; forma passiva; obligació; coordinació; expressió de causa, conseqüència, finalitat, condició i temps.
 - 2.2.2. Gramàtica textual: adequació del text (varietat i registre), coherència (pertinència i estructuració del contingut) i cohesió (connectors i marcadors textuais, referència, sinonímia, etc.)
- 2.3. Aspectes gràfics: Ortografia i fonètica/correspondència grafemes-fonemes; accents gràfics; apòstrof; ortografia gramatical; terminacions verbals, ortografia d'ús (paraules més freqüents)
- 2.4. Lèxic: vocabulari específic relacionat amb el temari.

3. Llengua, cultura i societat

- 3.1. Entorn social i cultural de la comunitat lingüística (bàsicament de França)
- 3.2. Vida quotidiana: horaris, menjars, etc.; tradicions: festes i celebracions, esdeveniments importants; referents geogràfics dels països de parla francesa.
- 3.3. Relació entre la llengua i els aspectes socioculturals: cultura empresarial, referents culturals, convencions socials i gestualitat. Diferències amb la llengua pròpia.

4. Tipus de text

Textos orals i escrits professionals amb suports diversificats, generats en situacions comunicatives previsibles i amb paràmetres contextuals corrents.

Continguts d'habilitats

1. Descodificació de documentació escrita
 - 1.1. Anàlisi del contingut del document.
 - 1.2. Interpretació del lèxic específic.
 - 1.3. Consulta a la normativa reglamentària i als suports de traducció.
 - 1.4. Obtenció d'informació necessària.
2. Producció de textos
 - 2.1. Recollida d'informació.
 - 2.2. Organització de la informació i de les idees.
 - 2.3. Preparació d'un guió o esquema.
 - 2.4. Redacció en francès d'acord amb els convencionalismes del document, la finalitat i el tractament del text.
 - 2.5. Revisió i correcció del text.
3. Comunicació telefònica o presencial
 - 3.1. Identificació de l'interlocutor.
 - 3.2. Interpretació de la intenció i del contingut del missatge.
 - 3.3. Obtenció d'informació de l'interlocutor o d'altres fonts.
 - 3.4. Selecció del llenguatge, les estratègies de relació i estil comunicatiu adequats.
 - 3.5. Emissió del missatge.

Continguts d'actituds

1. Execució sistemàtica del procés de resolució de problemes: presa de decisions en solucionar les dificultats sorgides en la comprensió o expressió dels continguts en les situacions comunicatives.
2. Optimització del treball: eficàcia en el missatge i en el contingut que es transmet en les comunicacions orals i escrites i en la selecció del tipus de lectura d'un text segons l'objectiu proposat.
3. Compromís amb les obligacions associades al treball: respecte i seguiment de les pautes establertes per a la realització de les tasques.
4. Execució independent del treball: autonomia per buscar la forma d'interpretar, expressar o descodificar la informació.
5. Confiança en si mateix: superació de les limitacions pròpies i seguretat en la capacitat personal de progressar i de treure partit dels recursos lingüístics.
6. Treball en equip: cooperació amb els companys en l'organització, la gestió i la realització de les tasques.
7. Obertura a cultures diferents: tolerància i respecte per les normes de protocol i els aspectes sócio-culturals que regeixen les situacions comunicatives internacionals.
8. Creativitat: recerca de la fórmula més adient de presentació de la comunicació.
9. Adaptació a noves situacions: adequació de la comunicació a la situació i al context.

TEMARI

Tema 1.- El món del turisme i el mercat laboral: <i>Le monde du tourisme et le marché du travail</i>	8 h.
Tema 2.- Atendre i assistir el turista: <i>Accueillir et assister le touriste</i>	8 h.
Tema 3.- Concebre un producte turístic: <i>Concevoir un produit touristique</i>	10 h.
Tema 4.- La venda i el pagament de les prestacions: <i>La vente et le paiement des prestations</i>	12 h.
Tema 5.- Atendre les reclamacions: <i>Gérer les réclamations</i>	12 h.

Atenció: La resta d'hores de classe es dedicaran a activitats d'avaluació.

BIBLIOGRAFIA

Bàsica:

- "***Le français du tourisme***" A.M. Calmy (2004) Ed. Hachette FLE
- **Un diccionari bilingüe** (per exemple : *Dictionnaire pocket : Espagnol-Français / Français-Espagnol* o *Català-Français/Français-Catalan* Larousse)

De referència: - *Les exercices de grammaire – Niveau B1* (2006) Éd: Hachette-Fle o *Exercices de grammaire en contexte – Niveau Intermédiaire.* Eurocentres (2000) Éd: Hachette-Fle (Les correccions d'aquests llibres es troben al Centre de recursos del CETT)

