

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
ЕВРАЗИЙСКИЙ ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ



З. П. Пименова

Tourisme Hôtellerie Restauration

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Иркутск
МГЛУ ЕАЛИ
2015

УДК 81.471.1-923
ББК 81.00
П 32

Печатается по решению Ученого совета
Московского государственного лингвистического университета

План изд. учеб. лит. 2015, поз. 7

Рецензенты: канд. филол. наук, доцент, декан факультета прикладной лингвистики ИрНИТУ, зав. кафедрой иностранных языков для гуманитарных специальностей О. В. Дементьева;
канд. филол. наук, доцент кафедры романской филологии МГЛУ ЕАЛИ Н. П. Степанова.

П 32 Пименова З. П. *Tourisme. Hôtellerie. Restauration* [Текст]: учеб. пособие. – Иркутск : МГЛУ ЕАЛИ, 2015. – 144 с.

Учебное пособие знакомит студентов с особенностями индустрии гостеприимства. Эти вопросы раскрываются в рамках таких тем, как «Accueil et hospitalité», «Bienvenue à l’Hôtel», «Réservation», «Accueil», «Services», «Réclamations», «Départ».

Основная цель учебного пособия заключается в формировании основ профессионального общения на французском языке в устной и письменной формах в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.

В рамках изучаемых тематических единиц предлагаются тексты и методические рекомендации в виде заданий, ориентированных на отработку и закрепление лексического и страноведческого материала темы.

Пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлениям и специализациям туристского профиля, а также для всех желающих самостоятельно изучать французский язык в сфере гостеприимства.

УДК 81.471.1-923
ББК 81.00

© Пименова З. П., 2015
© МГЛУ ЕАЛИ, 2015

Table des matières

Предисловие	4
Unité I. Tourisme. Accueil et Hospitalité	5
• Tourisme en Russie	5
• Tourisme au lac Baïkal	7
• Tourisme en France	8
• Accueil et hospitalité	11
Unité II. Bienvenue à l'Hôtel	12
• L'établissement	12
• Le personnel	19
Unité III. Réservation	25
• Réservation par téléphone	25
• Réservation par internet	32
• Confirmer une réservation	35
• Refuser une réservation	39
• Modifier ou annuler une réservation	41
• Réserver une table au restaurant	46
Unité IV. Accueil	50
• Accueillir un client	50
• Accueillir un groupe	56
• Installer un client dans sa chambre	61
• Produits et messages d'accueil	66
• Accueillir au restaurant	72
Unité V. Services	81
• Présenter les équipements de l'hôtel	81
• Service à l'étage	84
• Service au restaurant	90
• Informer sur les activités	98
• Renseigner le client	104
Unité VI. Réclamations	109
• À la réception	109
• À l'étage	117
• Au restaurant	123
Unité VII. Départ	129
• Préparer le départ du client	129
• Présenter la note	134
• Questionnaire de satisfaction	138
Bibliographie	144

ПРЕДИСЛОВИЕ

Туризм в настоящее время развивается стремительно. Именно туризм стал одним из доступных средств познания окружающего нас мира, его истории, достопримечательностей и культурного наследия. Основными составляющими индустрии туризма является гостиничный и ресторанный сервис, другими словами, индустрия гостеприимства.

Учебное пособие знакомит студентов с особенностями индустрии гостеприимства как структуры рынка услуг гостеприимства. Эти вопросы раскрываются на примере таких тем, как «Tourisme, accueil et l'hospitalité», «Bienvenue à l'Hôtel», «Réservation», «Accueil», «Services», «Réclamations», «Départ».

Учебное пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлениям и специализациям туристского профиля, а также для всех желающих самостоятельно изучать французский язык в сфере гостеприимства.

Данное учебное пособие является источником учебной информации и видом учебной литературы, дополняющей учебник. Исходя из этого, пособие может применяться для дополнения, конкретизации учебного материала, изложенного в учебнике или для более глубокого изучения учебной дисциплины. По целевому назначению учебное пособие может применяться при изучении соответствующих тем курса французского языка и для самостоятельной работы студентов.

Основная цель учебного пособия заключается в формировании основ профессионального общения на французском языке в устной и письменной формах в сфере гостиничного и ресторанного сервиса, что определило структуру и тематическое построение учебного материала.

Учебное пособие состоит из семи тематических разделов. В каждом разделе представлен профессиональный и коммуникативный аспекты, студенты знакомятся с типичными ситуациями профессионального общения. Материал каждого раздела предусматривает последовательное, поэтапное изучение определенной темы, связанной с будущей деятельностью студентов в сфере гостеприимства.

От автора

UNITÉ I. TOURISME. ACCUEIL ET HOSPITALITÉ

I. TOURISME EN RUSSIE

La Russie bénéficie d'un territoire immense qui s'étend jusqu'au Pacifique, mais à moins de prendre le mythique Transsibérien jusqu'à Vladivostok, votre périple vous emmènera en général à Moscou ou à Saint-Pétersbourg. La plus grande métropole d'Europe regorge d'églises, couvents, monastères et autres basiliques orthodoxes aux superbes icônes et coupoles dorées.

Véritable ville dans la ville, le Kremlin, abrité sous ses hautes murailles rouges, fascine le voyageur qui traverse la Place Rouge en admirant la basilique de Basile-le-Bienheureux, coiffée de coupoles en forme de choux à la crème sortis tout droit d'un conte de fée.

De son côté, la capitale éternelle des tsars est une véritable ville d'art bâtie sur les canaux de la Néva. La perspective Nevski, le Palais d'hiver et le musée de l'Ermitage témoignent de l'extraordinaire patrimoine architectural, religieux et littéraire de Saint-Pétersbourg l'une des plus belles villes du monde.

Il serait dommage cependant de se contenter de ces deux métropoles. Au nord-est de Moscou, la région de l'Anneau d'Or est une merveille avec ses anciennes cités des tsars et des princes de la sainte Russie, regorgeant de couvents et monastères. De son côté, la banlieue de Saint-Pétersbourg abrite des palais dignes de Versailles, comme le palais impérial de Tsarskoïé Selo et le palais de Petrodvorets. Au départ des deux villes, une croisière sur la mythique Volga, le plus long fleuve d'Europe, permet d'admirer de nombreuses citadelles aux coupoles dorées.

Si vous avez du temps, une soif d'aventure et une âme d'aventurier, mettez le cap vers l'Extrême Orient russe. Surnommé le Far East, le Kamtchatka est un véritable bout du monde! On admire des paysages de steppes infinis et de volcans faisant partie de la fameuse ceinture de feu du Pacifique, sans oublier des lieux mythiques, tel le détroit de Béring, qui sépare la Russie de l'Alaska, ou encore les îles Kouriles.

A la recherche d'une région improbable? Allez donc en Russie baltique, du côté de l'enclave de Kaliningrad, coincé entre la Pologne et la Lituanie. Pour ceux qui veulent prendre de l'altitude, direction l'Oural, frontière naturelle entre l'Europe et l'Asie, ou encore le Caucase, où culmine le Mont Elbrouz, véritable toit de l'Europe. A proximité des pistes

de ski, on vient se ressourcer dans la station thermale et balnéaire de Sotchi, mondialement connue depuis qu'elle a accueilli les Jeux Olympiques d'hiver en 2014.

Les plus courageux iront au nord, se perdre dans la forêt vierge de Komi, dans la taïga et la toundra, naviguer sur le lac Onega, pour finir par la Sibérie et son mythique lac Baïkal, le plus ancien et le plus profond du monde, qui représente à lui tout seul 20 % du volume mondial d'eau douce sur la Terre!

(Source: Guide de voyages Easyvoyage)

Compréhension du texte

À partir des informations du texte répondez aux questions

1. Avez-vous beaucoup voyagé? Êtes-vous déjà parti en qualité de «touriste» ou de «voyageur»? Préfereriez-vous être «touriste» ou «voyageur»? Pourquoi?
2. Quel genre de vacances préférez-vous? Tranquilles ou actives? Au soleil, à la neige, à la campagne? En camping ou à l'hôtel?
3. Si vous allez à l'étranger, qu'est-ce qui vous intéresse le plus: les curiosités, les musées, les gens ou d'autres choses? Quelles destinations choisissez-vous? Préférez-vous visiter une ville avec un guide ou seul? Dans un car ou à pied?
4. Si vous deviez citer 3 conditions pour un voyage idéal, quelles seraient-elles?
5. Comment faites-vous pour communiquer dans un pays étranger dont vous ne parlez pas la langue?
6. La Russie est une des destinations touristiques. Selon vous, qu'est-ce qui y attire tant de touristes?
7. Quels sont les freins et les motivations des touristes pour venir en Russie?
8. Quelles régions sont les centres touristiques?
9. Quelles régions de Russie bénéficient le plus du tourisme?
10. Connaissez-vous les monuments historiques de Moscou et de Saint-Pétersbourg? Quelles curiosités de Moscou et de Saint-Pétersbourg voudriez-vous voir?
11. Pour vous, quelle est la plus belle région de Russie?
12. Présentez votre pays tout en expliquant pourquoi ce serait une destination intéressante à visiter.
13. Quelle est la meilleure période pour se rendre en Russie?

14. Quelles villes peut-on visiter en faisant le tour Transsibérien?
15. Qu'est-ce qu'on peut voir au coeur de la Sibérie?
16. À partir de ce document, essayez d'identifier les différents types de tourisme en Russie.
17. Citez 2/3 endroits en Russie où on peut faire du tourisme culturel, vert, balnéaire, thermal, d'affaire, d'aventure, de croisière, d'événement, religieux.
18. Vous rendez visite à un ami à l'étranger qui n'a jamais visité la Russie. Qu'allez-vous lui apporter comme cadeau-souvenir?

II. TOURISME AU LAC BAÏKAL

Le Baïkal: une mer intérieure ou un lac? On peut se poser la question lorsqu'on se retrouve au milieu de ce que les habitants de la région appellent eux-mêmes La Mer et ses dimensions ont de quoi impressionner: 636 kilomètres de long pour une largeur comprise entre 30 et 80 km selon les lieux, sa profondeur abyssale en fait même la plus grande réserve d'eau douce de la planète ... Mais finalement ce n'est pas l'essentiel... Ce qui compte par-dessus tout c'est la beauté sauvage des paysages qui séduisent le voyageur, même s'il doit renoncer parfois au confort standardisé, mais aussi la pureté inégalée d'une eau issue des glaciers, une faune endémique et un peuple uni autour de cette source de vie préservant un mode de vie à nul autre pareil: malgré la neige et la glace, ici, dans ce pays de légendes et de traditions chamanistes, où les gens sont simples et ouverts on est bien loin des clichés communs d'une Sibérie inhospitalière et glaciale.

Perle de Sibérie, mer sacrée, plus grande réserve d'eau douce au monde, vous entendrez de nombreux noms désigner ce fantastique lac lors de votre circuit accompagné au lac Baïkal. Inscrit au patrimoine de l'humanité par l'Unesco depuis 1986 pour ses richesses biologiques, il attire, en plus de milliers de voyageurs, plus de 1500 espèces animales et 600 végétales, dont la moitié sont endémiques.

Une promenade dans la réserve naturelle de Barguzinsky, située sur la rive du lac, permettra de découvrir toute la diversité des zones naturelles de la région. Le parc national Zabaïkalsky appelé «la perle des perles de la couronne du Baïkal» séduit par les rochers de marbre, les lacs et les rivières de montagne, les sommets couverts de neige; par les baies pittoresques et les plages sablonneuses. Le parc national Pribaïkalsky occupe un vaste territoire et comprend la plus grande île du lac – l'île

d'Olkhon. Elle peut être nommée à juste titre le cœur du lac. Cette île attire par la splendeur de ses paysages: ses plages et ses rochers s'ouvrant sur les eaux bleues du Baïkal ainsi que sa végétation, et notamment ses forêts. C'est grâce à celles-ci que l'île a reçu son nom: «Olkhon» veut dire «peu boisé».

En passant par la côte ouest et l'île Olkhon, la plus belle île du lac qui vous séduira par ses falaises, vous découvrirez la réserve naturelle de Léna et ses ours bruns. Sur la côte ouest, vous participerez à une session de pêche près des sources thermales des îles d'Ouchkanis où vivent les phoques d'eau douce. Un autre circuit accompagné au lac Baïkal vous fera découvrir les villages et les peuples qui vivent sur ses rives, dont les traditions mêlent bouddhisme, chamanisme et orthodoxie avec beaucoup de tolérance. Pendant l'hiver sibérien, le lac est en partie glacé, et les traîneaux à chiens vous permettront de savourer la beauté sauvage du Baïkal gelé.

(Source: Grand Nord Grand Large. Le voyage polaire)

III. TOURISME EN FRANCE

La France peut s'enorgueillir d'être la première destination touristique au monde. La réputation du charme et de l'art de vivre à la française ne sont plus à faire.

La France brille par la diversité de ses paysages. Et grâce à la richesse du patrimoine historique, culturelle et artistique, la France multiplie ses visages à travers une mosaïque de régions. Parmi les incontournables, on retrouve en tête Paris, la côte méditerranéenne, le château de Versailles, les châteaux de la Loire, la route des vins en Bourgogne...

La star des vacances en France c'est bien entendu Paris, qui suscite une avalanche de superlatifs et des clichés. La Ville Lumière revêt beaucoup d'atouts spectaculaires: Notre-Dame, le Louvre, l'Arc de Triomphe, la Tour Eiffel, le Sacré-Cœur sur la butte Montmartre, les grands magasins de luxe... Mais Paris sait aussi se faire plus intimiste pour qui se donne la peine de sortir des grands axes touristiques.

Au nord de la France, le soleil n'est certes pas toujours au rendez-vous, mais le patrimoine culturel, naturel, humain et architectural suffit à réchauffer le cœur.

Les villes balnéaires de Normandie comme Deauville et Honfleur ont une réputation qui dépasse les frontières de l'Hexagone. Et que dire du

Mont-Saint-Michel qui exerce une attraction sur les touristes du monde entier?

La Bretagne regorge de pépites naturelles, ses côtes tantôt bordées de plages, tantôt déchirées et rocheuses résument à elles seules le caractère multiple de cette région entre terre et mer.

La vallée de Loire abrite nombre de châteaux parmi les plus célèbres de la Renaissance française, dont le plus connu, Chambord, a été construit selon les plans de Léonard de Vinci.

La région bordelaise fait partie des passages obligés pour tous les visiteurs étrangers, la richesse de son terroir viticole est un atout qui ne connaît pas de frontière. Paradis des surfeurs, la côte de Lacanau à Biarritz étale ses longues plages de sable fin jusqu'à la frontière espagnole.

La côte méditerranéenne est probablement la riviera la plus courue au monde, l'été on peut venir passer ses vacances en France en côtoyant les stars à Saint-Tropez et à Cannes, ou plus au calme dans une petite station balnéaire du Var.

Avec son Palais des Papes, son pont et son festival de théâtre estival, Avignon est une étape presque obligatoire dans ce tour de France.

Lyon, l'ancienne capitale des Gaules brille par la qualité de son patrimoine gastronomique que l'on découvrira dans les petits bouchons typique des collines de la ville.

Autre région viticole mondialement célèbre, la Bourgogne de terroirs, d'abbayes et de châteaux.

Célèbre pour sa route des vins, l'Alsace l'est également pour sa magnifique ville de Strasbourg, avec son Marché de Noël, son quartier de la petite France.

Mais la France, c'est aussi sa campagne et les nombreux villages qui la composent. Parmi les plus célèbres, citons Locronan en Bretagne, Vézelay en Bourgogne et Eguisheim en Alsace qui vous accueilleront pour des vacances en toute quiétude.

La France ne se limite pas à son territoire métropolitain, ses départements et territoires d'outre-mer sont aussi très réputés pour leur attrait touristique, la beauté de leur paysage et la diversité des cultures que l'on y rencontre.

On peut visiter la France en toute saison, le climat est globalement tempéré mais peut varier d'une région à l'autre. L'hiver, les stations de ski des Pyrénées et des Alpes vous ouvriront leurs portes pour des vacances. Tandis que l'été, les stations balnéaires de toutes les côtes françaises se

remplissent de touristes de tous horizons. Le printemps est la saison idéale pour visiter les villes et les campagnes qui fleurissent avec le retour des beaux jours. L'automne est également une saison propice, mais les jours raccourcissent et le temps se rafraîchit, même sur la Côte d'Azur.

(Source: Guide de voyages Easyvoyage)

Compréhension du texte

À partir des informations du texte répondez aux questions

1. La France est une des destinations touristiques privilégiées. Selon vous, qu'est-ce qui y attire tant de touristes?
2. Quelle image de la France avez-vous?
3. Mis à part les symboles tels que le coq gaulois, la Marianne, la Tour Eiffel... quels sont les trois symboles qui représentent pour vous la France actuelle?
4. Quelles régions sont les centres touristiques? Quelle région de France voudriez-vous visiter? Pourquoi a-t-elle attiré votre attention? Connaissez-vous les endroits pittoresques de cette région, ses villes?
5. Où se trouve le centre de vacances du Midi?
7. Quelle est votre région française préférée? Et pourquoi? (Si vous n'avez pas encore visité le pays, quelle serait la région que vous visiteriez en premier lieu?)
8. Quelles régions de France bénéficient le plus du tourisme?
9. Pour vous, quelle est la plus belle région de France?
10. Quels sont les freins et les motivations des touristes pour venir à Paris?
11. Quelles grandes places de Paris connaissez-vous? Pourquoi sont-elles célèbres? Connaissez-vous les monuments historiques de Paris? Quelles curiosités de Paris voudriez-vous voir? Quels musées de Paris voudriez-vous fréquenter?
12. On vous offre un voyage de quinze jours en France. Qu'est-ce que vous voudriez voir?
13. À partir de ce document, essayez d'identifier les différents types de tourisme en France. Ces types de tourisme existent-ils en Russie? Donnez des exemples pour justifier vos réponses.
14. Citez 2/3 endroits en France où on peut faire du tourisme culturel, vert, balnéaire, thermal.
15. Développez le sujet: Les vacances sont le moment de la découverte des autres et du monde.