

## Francês para atendimento ao público (A2/A2+)

|   |   |
|---|---|
| <b>Unidade Orgânica e local de funcionamento</b>                          | Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo  |
| <b>Horas do curso</b>   | Total de 50 horas. O curso terá duas sessões semanais de duas horas cada (com um intervalo previsto de dez minutos).  |
| <b>ECTS</b>   | O curso atribui 3 ECTS após aprovação.  |
| <b>Horário previsível de funcionamento</b>                                | Pós-laboral a partir das 18h30.   |
| <b>Público-alvo</b>   | Comunidade académica e público exterior à universidade.   |
| <b>Número de vagas</b>  | 18  |
| <b>Número mínimo de estudantes para funcionamento do curso</b>            | 10  |
| <b>Direção do curso</b>   | Prof. <sup>ª</sup> Cristina Firmino e Prof. <sup>ª</sup> Filipa Perdigão  |
| <b>Contacto</b>   | ESGHT - Helena Rodrigues; tel: 289 800 171; email: cl@ualg.pt.  |
| <b>Objetivos do curso</b>   | <p>Ce cours se destine à un public ayant quelques notions de la langue française et qui désire améliorer rapidement ses compétences de communication, notamment face à une clientèle française.</p> <p>Les unités aborderont des thèmes qui ont été sélectionnés pour faire face à d'éventuelles situations professionnelles, mais qui pourront tout aussi bien servir dans des situations de la vie quotidienne.</p> <p>La méthode utilisée partira des «situations de communication : dialogues à écouter et documents à lire, complétés par une liste d'expressions-clés de la conversation» qui utilisent un vocabulaire courant et usuel.</p> <p>Les contenus grammaticaux seront abordés en fonction des contenus de chaque unité, mais surtout des nécessités ressenties par les apprenants.</p> |
| <b>Materiais de referência</b>  | <p>MIQUEL, Claire, <i>Vite et Bien 1 (A1 - A2)</i>, Ed. CLE International.</p> <p>CORBEAU, Sophie et alii, <i>hôtellerie-restauration.com, Français Professionnel</i>, Ed. CLE International (activités sélectionnées).</p> <p>PENFORIS, Jean-Luc, <i>français.com, Français Professionnel</i>, Ed. CLE International (unités sélectionnées).</p> <p>D'autres matériaux pourront être fournis par le professeur.</p>  |
| <b>Nível segundo o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas</b> | A2  |
| <b>Teste diagnóstico</b>  | Sim   |

| Unité  | Situations / Objectifs communicatifs (oral/écrit)  | Compétences lexicales   | Compétences grammaticales   |
|--|--|---|---|
| <b>0.</b><br><b>Prise de contact</b><br><b>(4 heures)</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluer / accueillir quelqu'un ;</li> <li>• Se présenter ;</li> <li>• Offrir son aide ;</li> <li>• Poser des questions simples ;</li> <li>• Répondre à des questions simples ;</li> <li>• S'excuser.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les salutations ;</li> <li>• Les formules de politesse ;</li> <li>• Le vouvoiement / le tutoiement.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pronoms personnels (sujets et compléments) ;</li> <li>• Révision de quelques verbes courants (réguliers et irréguliers) au présent de l'indicatif ;</li> <li>• Les formes interrogatives ;</li> <li>• La négation.</li> </ul>  |
| <b>1.</b><br><b>Au téléphone ou par email</b><br><b>(4 heures)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre au téléphone ;</li> <li>• Marquer un rendez-vous ;</li> <li>• Prendre / confirmer une réservation ;</li> <li>• Modifier / annuler un rendez-vous ou une réservation ;</li> <li>• Questionner l'interlocuteur.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les formules utilisées au téléphone ;</li> <li>• Les formules de politesse dans un email ;</li> <li>• Expressions de temps : agenda, dates, jours de la semaine, heures, moments de la journée.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les nombres ;</li> <li>• Le conditionnel présent ;</li> <li>• L'expression du futur : présent, futur proche, futur simple.</li> </ul>  |
| <b>2.</b><br><b>À l'hôtel</b><br><b>(6 heures)</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir un client à la réception ;</li> <li>• Présenter les équipements / commodités d'un hôtel ;</li> <li>• Informer sur les curiosités locales ;</li> <li>• S'informer de la satisfaction client ;</li> <li>• Traiter une réclamation ;</li> <li>• Présenter la note.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localisation d'un hôtel et ses commodités ;</li> <li>• Les équipements, services et autres prestations d'un hôtel ;</li> <li>• Les catégories des chambres ;</li> <li>• Les différents tarifs hôteliers ;</li> <li>• Les avis des clients.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pronoms relatifs («qui», «que», «où», «dont») ;</li> <li>• Les adjectifs et les pronoms possessifs ;</li> <li>• Les adjectifs démonstratifs ;</li> <li>• Les temps du passé (passé composé et imparfait).</li> </ul>           |
| <b>3.</b><br><b>Au restaurant</b><br><b>(4 heures)</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir et installer un client à table ;</li> <li>• Prendre une commande ;</li> <li>• Décrire un plat ;</li> <li>• Donner des conseils ;</li> <li>• Répondre à une réclamation ;</li> <li>• Présenter l'addition.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments du couvert ;</li> <li>• Les différentes catégories d'aliments ;</li> <li>• Les caractéristiques d'un plat ;</li> <li>• Les modes de préparation ;</li> <li>• Les moyens de paiement.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les valeurs des articles définis/indéfinis et des articles partitifs ;</li> <li>• Adjectifs particuliers exprimant l'opinion / le goût ;</li> <li>• Les négations particulières.</li> </ul>  |
| <b>4.</b><br><b>Au magasin</b><br><b>(4 heures)</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des informations sur un produit ;</li> <li>• Donner des conseils ;</li> <li>• Argumenter ;</li> <li>• Émettre un avis personnel.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents types de magasins / commerces ;</li> <li>• Vocabulaire des produits (aliments, vêtements, etc...) et de leurs qualités.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les quantités ;</li> <li>• Le pronom «en» ;</li> <li>• Le degré des adjectifs ;</li> <li>• L'expression de la comparaison ;</li> <li>• Verbes et expression d'opinion.</li> </ul>  |
| <b>5.</b><br><b>À l'agence immobilière</b><br><b>(6 heures)</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir les critères de recherche du client ;</li> <li>• Rédiger une annonce immobilière ;</li> <li>• Faire la description d'un bien ;</li> <li>• Faire visiter un appartement / une maison ;</li> <li>• Nommer les avantages et les défauts d'un bien.</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents types de logements et leurs localisations ;</li> <li>• Vocabulaire de la maison (pièces, meubles, équipements, etc...) ;</li> <li>• L'état de conservation ;</li> <li>• Les commodités.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les expressions «il faut», «avoir besoin de», «avoir envie de» ;</li> <li>• Les indéfinis ;</li> <li>• Rappel des pluriels irréguliers ;</li> <li>• La place de l'adjectif ;</li> <li>• Quelques adjectifs irréguliers.</li> </ul> |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p><b>6.</b><br/><b>En ville</b><br/><b>(4 heures)</b></p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner la localisation d'un lieu / d'un objet ;</li> <li>• Indiquer un chemin ;</li> <li>• Donner des informations sur les transports.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localisation ;</li> <li>• Les directions et les distances ;</li> <li>• Les différents lieux / bâtiments d'une ville ;</li> <li>• Les moyens de transport.</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prépositions / adverbess de lieu ;</li> <li>• Le pronom «y» ;</li> <li>• Verbes pronominaux à sens passif ;</li> <li>• L'impératif ;</li> <li>• L'expression «être en train de».</li> </ul>      |
| <p><b>7.</b><br/><b>Au centre sportif</b><br/><b>(4 heures)</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discuter des préférences et des habitudes sportives ;</li> <li>• Présenter des forfaits ;</li> <li>• Parler de la météo.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelques sports ;</li> <li>• Les inconvénients et les bienfaits du sport ;</li> <li>• La météorologie.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les verbes de la pratique sportive ;</li> <li>• Les adverbess et expressions de fréquence ;</li> <li>• L'expression de la condition.</li> </ul>  |
| <p><b>8.</b><br/><b>Au bureau</b><br/><b>(6 heures)</b></p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recevoir / présenter quelqu'un :</li> <li>• Organiser une réunion ;</li> <li>• Gérer une discussion ;</li> <li>• Échanger des emails professionnels.</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents lieux de travail ;</li> <li>• Vocabulaire lié au thème de la réunion ;</li> <li>• Vocabulaire et formules à utiliser dans un email professionnel.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pronoms personnels compléments indirects ;</li> <li>• Verbes «indirects» (avec la préposition «à») ;</li> <li>• La construction des adverbess.</li> </ul>                                    |
| <p><b>9.</b><br/><b>Dans une entreprise</b><br/><b>(6 heures)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se présenter à un entretien d'embauche ;</li> <li>• Parler de sa formation et de son parcours professionnel ;</li> <li>• Présenter ses qualités et ses défauts.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise ;</li> <li>• La formation académique et professionnelle ;</li> <li>• Les carrières possibles ;</li> <li>• Les postes / tâches dans une entreprise.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les expressions de temps (depuis, pendant, il y a, pour, dans, en, avant, après) ;</li> <li>• Le verbe «intéresser» ;</li> <li>• Quelques verbes suivis des prépositions «à» et «de».</li> </ul> |
| <p><b>Dernière séance</b><br/><b>(2 heures)</b></p>                   | <p>Examen (écrit/oral)</p>  |  |   |

**NB :** Des adaptations pourront être effectuées à ce plan en fonction des intérêts et des nécessités des apprenants.