

Diplôme de français professionnel - Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ français

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : 413, 320, 136

Code(s) ROME : —

Formacode : 15226

Date de création de la certification : 01/01/2014

Mots clés : restauration commerciale, Tourisme, communication opérationnelle, Français

Identification

Identifiant : 2120

Version du : 12/07/2018

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Le Ministère des Affaires étrangères et du Développement International et son opérateur l'Institut français reconnaissent l'utilité des Diplômes de français professionnel qui s'inscrivent dans leur mission de promotion de la langue française à visée professionnelle.**

Non formalisé :

- **Les établissements de la CEMS (The global alliance in management education), alliance des grandes écoles de management dans le monde (HEC Paris, The University of Sydney Business School, The London School of Economics and Political Science...), reconnaissent les Diplômes de français professionnel pour attester de son niveau de français dans la procédure d'entrée et de validation du diplôme.**
- **Les Instituts français et Alliances françaises dans le monde, ainsi**

que de nombreuses Universités, soit un réseau de 500 centres agréés promeuvent et proposent les Diplômes de français professionnel car cela contribue à leur mission de promotion de langue française à visée professionnelle et aux besoins des étudiants et professionnels de communiquer en français et d'en attester avec une certification reconnue, pour une meilleure employabilité ou pour évoluer au sein de leur entreprise.

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2 certifie une compétence élémentaire en français. Le/la titulaire de ce diplôme peut comprendre et s'exprimer pour réaliser des tâches de communication dans les situations très simples de la vie sociale et professionnelle la plus habituelle.

Ce diplôme répond au besoin en formation et en certification en français professionnel du personnel non francophone des secteurs touristiques (restaurants, hôtels, agences de voyage, office de tourisme...) afin de toucher une clientèle francophone ou de se développer sur un marché francophone. Il s'appuie sur des documents, des mises en situation et des tâches de communication qui sont celles d'un professionnel du tourisme, de l'hôtellerie ou de la restauration.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2 atteste de la capacité d'un professionnel des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration à travailler en français : Comprendre et traiter des demandes d'informations, interagir à l'oral pour accueillir des clients et échanger sur des informations factuelles.

Exemples :

Comprendre les éléments essentiels de documents administratifs (passeport, carte d'identité) et de messages de clients.

Renseigner des documents professionnels usuels et rédiger des courriels de réponse simples à des demandes d'informations, de confirmation ou d'annulation, dans des situations prévisibles.

Public visé par la certification

- Candidats dont le français n'est pas la langue maternelle.
- Collaborateurs de restaurants, d'hôtels souhaitant attester de leurs compétences à communiquer en français dans leur secteur d'activité.
- Étudiants, professionnels ou demandeurs d'emploi ayant besoin d'une

Comprendre l'essentiel de demandes simples et de messages courts et prévisibles, en face à face ou au téléphone dans les situations les plus courantes de l'accueil.

Accueillir un client, décrire un produit touristique, échanger des informations factuelles avec un vocabulaire simple et dans un nombre limité de situations pratiques et courantes.

Les Diplômes de français professionnel s'appuient sur la méthodologie du **français sur objectif spécifique (FOS)**, qui désigne la démarche méthodologique consistant à bâtir un programme de formation sur les besoins d'un public donné, dont l'objectif est précis et spécifique, se rattachant à des tâches et activités d'un domaine professionnel identifié, sur la base de documents et supports authentiques.

Les niveaux des Diplômes de français professionnel font référence au **Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)** est une norme internationale permettant de décrire la compétence linguistique. Il consiste en une échelle d'évaluation de la maîtrise d'une langue, avec 6 niveaux : de A1 à C2 (élémentaire à expérimenté). Cette échelle constitue la référence dans le domaine de l'apprentissage des langues, de leur enseignement et de l'évaluation du niveau, dans de nombreux pays afin de favoriser la mobilité éducative et professionnelle.

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2 valide une compétence en français de niveau A2 du CECRL.

A ce niveau, le candidat peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation le domaine de l'hôtellerie et de la restauration (exemples : réservations de chambre, intitulés de menu...). Il est également en mesure communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets en lien avec l'hôtellerie et la restauration (exemple : disponibilité d'un plat ou d'une chambre).

Modalités générales

Sélection de centre agréé - inscription - passation des épreuves - obtention des résultats.

Liens avec le développement durable

Aucun

certification officielle de leurs compétences en français pour valider et/ou compléter un diplôme académique ou disposer d'un diplôme adapté aux exigences du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, reconnu par les entreprises.

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2 permet aux individus dont le français n'est pas la langue maternelle de valoriser leurs compétences en français dans l'univers francophone et international de l'hôtellerie et de la restauration. Reconnu et adapté aux réalités de ce secteur, la préparation de ce diplôme permet d'acquérir les compétences attendues par les employeurs. L'obtention du **Diplôme de français professionnel Tourisme-**

Pour l'entité utilisatrice

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2 permet aux entreprises de s'assurer des compétences de leurs collaborateurs à communiquer en français dans la plupart des situations de la vie professionnelle. Ils permettent de repérer les compétences en français sur lesquelles elles peuvent s'appuyer pour développer leur activité hôtelière ou de restauration sur un marché francophone ou à destination d'une clientèle francophone.

Hôtellerie-Restauration A2 favorise ainsi l'insertion professionnelle, l'évolution vers des responsabilités plus importantes, et la mobilité internationale.

Evaluation / certification

Pré-requis

Pas de prérequis (diplôme ou formation).

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information (45 minutes)

Traiter l'information écrite

Actualiser le registre de réservation d'un hôtel
Identifier la nature de commentaires clients pour les transmettre au service concerné

Traiter l'information orale

Noter l'objet de la demande d'un client pendant son séjour
Renseigner le cahier de réservation d'un restaurant
Prendre une commande

Orienter un voyageur, indiquer un itinéraire

Interagir à l'écrit

Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation

Interagir à l'oral (préparation : 15 minutes, passation : 15 minutes)

Renseigner un client sur les activités touristiques d'une ville.
Accueillir un client et présenter un menu.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Niveau A2 du CECL

Centre(s) de passage/certification

- Les Diplômes de français professionnel sont proposés aux candidats dans un réseau de centres agréés du Français des affaires de la CCI Paris Ile-de-France. Leurs coordonnées sont consultables à l'adresse suivante :
- <https://www.lefranca-isdesaffaires.fr/trouver-un-centre-agree/>

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Une attestation numérique du Français des affaires de la CCI Paris Ile-de-France est mise à la disposition du candidat sur un coffre-fort numérique sans limite de validité.

Plus d'informations

Statistiques

Environ 7000 candidats se présentent chaque année aux Diplômes de français professionnel grâce à un réseau de 500 centres agréés dans le monde.

Autres sources d'information

<https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/>