

## Diplôme de français professionnel - Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1

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, 136, 320

Code(s) ROME : —

Formacode : 15226

Date de création de la certification : 01/01/2009

Mots clés : Hotellerie, Tourisme, communication, Français Langue Etrangère

### Identification

Identifiant : 2125

Version du : 12/07/2018

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Le label L, fruit d'un partenariat entre l'Ambassade de France au Liban, l'Institut français, le Ministère libanais du Tourisme, le British Council et l'École supérieure des affaires de Beyrouth, est délivré aux hôtels dont au moins 75 % du personnel en contact avec la clientèle justifie un bon niveau à la fois en français, en arabe et en anglais. Le niveau requis est le niveau B1 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) et la certification reconnue pour en attester est le Diplôme de français professionnel - Tourisme et hôtellerie B1.**
- **Le Ministère des Affaires étrangères et du Développement International (MAEDI) 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 B1** une compétence en français de niveau indépendant, qui permet à l'utilisateur de comprendre et de s'exprimer dans les situations courantes de la vie sociale et professionnelle. Le/la titulaire de ce diplôme peut réaliser des actes de communication professionnelle courants dans un contexte courant ou imprévisible.

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 B1** 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 documents professionnels ainsi que les demandes de clients, interagir à l'oral présenter une offre touristique et animer une visite guidée.

Exemples :

Comprendre les éléments essentiels de documents professionnels destinés à la clientèle (menus, brochures, plans, programmes d'activités, descriptifs de prestations touristiques) et de messages de clients.

Renseigner des documents professionnels usuels et rédiger des propositions sur mesure, notamment en réponse à des demandes de prestations de clients, et apporter des réponses personnalisées à des commentaires de la clientèle.

Comprendre l'essentiel de demandes et de messages de clients ou de prestataires, en face à face ou au téléphone, dans des situations courantes ou imprévisibles.

Présenter une offre touristique de manière personnalisée et argumentée, débiter l'animation d'une visite guidée en annonçant le programme.

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 B1** valide une compétence en français de niveau B1 du CECRL.

## Public visé par la certification

- Candidats dont le français n'est pas la langue maternelle.
- Collaborateurs d'entreprises, d'institutions ou d'établissements liés au tourisme (hôtels, musées, offices du tourisme) souhaitant attester de leurs compétences à communiquer en français dans leur secteur d'activité.
- Étudiants, professionnels ou demandeurs d'emploi ayant besoin d'une 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 du tourisme, reconnu par les entreprises.

A ce niveau, le candidat peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé dans le cadre d'un sujet concernant secteur du tourisme et de l'hôtellerie. Il est capable de communiquer dans la plupart des situations rencontrées dans l'accueil d'un client francophone et peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets liés au tourisme et à l'hôtellerie.

Niveau atteint en compréhension écrite, compréhension orale, compréhension et expression écrite, expression orale, dans les situations de communication courantes de la vie professionnelle dans le domaine de spécialité de l'hôtellerie et du tourisme pour un niveau B1.

## Modalités générales

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

## Liens avec le développement durable

Aucun

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### Pour l'individu

**Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1** permet aux individus dont le français n'est pas la langue maternelle de valoriser leurs compétences en français dans l'univers francophone et international du tourisme. Reconnu et adapté aux réalités de ce secteur, la préparation de ce diplôme permet d'acquérir les compétences attendues par les futurs employeurs (exemples : hôtels, restaurants, agences de voyage, entreprises de loisir...). L'obtention du **Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1** favorise ainsi l'insertion professionnelle, l'évolution vers des responsabilités plus importantes, et la mobilité internationale.

### Pour l'entité utilisatrice

**Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1** permet aux entreprises du secteur de s'assurer des compétences de leurs collaborateurs à communiquer en français dans la plupart des situations de la vie professionnelle du secteur du tourisme et de l'hôtellerie. Il permet de repérer les compétences en français sur lesquelles elles peuvent s'appuyer pour développer leur activité touristique sur un marché francophone ou à destination d'une clientèle francophone.

## Evaluation / certification

### Pré-requis

Pas de prérequis (diplôme ou formation).

### Compétences évaluées

#### Comprendre et traiter l'information (1h15)

##### Traiter l'information écrite

Proposer un menu adapté à une demande de prestation  
Répondre à des commentaires de clients sur un forum

##### Traiter l'information orale

### 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.

Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques des clients  
Réaliser un affichage pour informer de la confirmation ou de l'annulation d'une prestation  
Actualiser le registre de réservation d'un hôtel  
Interagir à l'écrit

Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure  
**Interagir à l'oral (Préparation : 20 minutes. Passation : 15 minutes)**

Présenter des circuits touristiques et argumenter en faveur de l'un d'entre eux  
Présenter un plan de visite guidée

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

Niveau B1 du CECRL

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.

Leurs coordonnées sont consultables à l'adresse suivante :

- <https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/trouver-un-centre-agree/>

## 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/>