

**Programme-cadre pour l'enseignement du français**

**Les études régulières du second cycle (master) en cours du jour, toute faculté**

**Durée:** 2 semestres, d'une durée totale de 60 h (2x30)

**Niveau de départ du cours: B2**

**Niveau à atteindre: B2+**

**REMARQUES PRÉLIMINAIRES**

- Le cours s'adresse aux personnes qui maîtrisent la langue française au niveau B1 selon le Cadre européen commun de référence pour les langues.
- L'enseignant est l'organisateur du processus d'enseignement et d'apprentissage, le conseiller et le guide, mais les résultats finaux dépendent des participants au cours, de leur travail et de leur volonté d'apprendre.
- Pour atteindre les résultats d'apprentissage visés, les apprenants devraient consacrer suffisamment de temps.
- Si les compétences initiales de l'étudiant empêchent une participation efficace au cours, une augmentation significative de sa propre charge de travail est nécessaire afin d'atteindre les résultats d'apprentissage attendus au niveau donné.

<p><b>1. Objectifs du cours:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'objectif de ce cours est de développer la compétence communicative de l'étudiant en langue générale et professionnelle.</li><li>• L'action conjointe des participants au processus éducatif (enseignant et étudiant) vise à préparer l'étudiant à son futur travail dans un environnement professionnel.</li><li>• Le développement des compétences linguistiques suppose un élargissement constant du vocabulaire professionnel et la connaissance des constructions grammaticales utiles dans la communication quotidienne.</li><li>• L'objectif du cours est également de présenter à l'étudiant des éléments de la culture générale et commerciale des pays francophones et de l'encourager à utiliser la langue en dehors de la classe.</li><li>• Un objectif très important du cours est de souligner et de développer l'habitude de l'auto-éducation, ainsi que de développer l'autonomie de l'étudiant en lui fournissant diverses méthodes et stratégies utilisées dans le processus d'apprentissage.</li></ul>
--------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout au long du cours, l'étudiant sera encouragé à réfléchir sur ses points forts et ses faiblesses, ce qui soutiendra le processus d'auto-apprentissage.</li> </ul>
<b>2. Contenu enseigné pendant le cours</b>	
Sujets	<p>Thèmes généraux et commerciaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le benchmark</li> <li>• La réclamation</li> <li>• Le service après-vente</li> <li>• Le stress</li> <li>• Le travail à distance</li> <li>• Les cartes heuristiques</li> <li>• La fusion-acquisition</li> <li>• Le voyage professionnel</li> <li>• Les transports</li> <li>• L'appel d'offres</li> <li>• Les associations des consommateurs</li> </ul>
Structures lexicales et grammaticales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comparaison</li> <li>• Le passé et le futur</li> <li>• Les phrases conditionnelles</li> <li>• Les adverbes</li> <li>• L'impératif</li> <li>• La négation <i>ne...que</i></li> <li>• L'expression de la cause</li> <li>• Le subjonctif</li> <li>• L'expression de l'opinion</li> <li>• La concordance des temps</li> <li>• Les pronoms personnels</li> <li>• Les pronoms démonstratifs</li> <li>• Les pronoms indéfinis</li> <li>• Le plus-que-parfait</li> <li>• L'expression de la conséquence</li> <li>• Les pronoms relatifs</li> </ul>
Fonctions de langage / communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre la parole pendant un séminaire</li> <li>• Présenter un projet</li> <li>• Faire le point</li> <li>• Fixer un prix</li> <li>• Choisir un canal de distribution</li> <li>• Se renseigner sur les conditions de livraison</li> <li>• Définir un plan de communication</li> <li>• Préparer une campagne publicitaire</li> <li>• Réserver et installer un stand</li> <li>• Organiser un planning pour le salon professionnel</li> <li>• Rencontrer un client</li> <li>• Répondre à une réclamation</li> <li>• Faire une enquête de satisfaction</li> <li>• Fidéliser la clientèle</li> <li>• Gérer le stress</li> <li>• Travailler avec des cartes heuristiques</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire une réservation</li> <li>• Enregistrer ses bagages</li> <li>• Négocier</li> <li>• Faire un rapport</li> <li>• Lancer un appel d'offres</li> <li>• Procéder à un recrutement</li> <li>• Informer sur les droits du client</li> </ul>
Composante universitaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Écrire un texte de façon autonome en utilisant les structures grammaticales et le vocabulaire appropriés</li> <li>• Maîtriser les règles de rédaction de résumés et améliorer leur capacité à réviser des formes de discours plus complexes, en travaillant sur la syntaxe</li> <li>• Comprendre les formes de base du discours universitaire</li> </ul>
<b>3. A la fin du cours, l'étudiant:</b>	
Expression orale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• est capable de participer activement à une conversation sur des sujets professionnels, sur un pied d'égalité avec un locuteur natif.</li> </ul>
Lecture	<ul style="list-style-type: none"> <li>• peut comprendre et lire correctement des documents formels.</li> </ul>
Écoute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• peut comprendre un discours professionnel étendu.</li> </ul>
Expression écrite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• est capable de rédiger une annonce, une plainte, une lettre formelle, une note de service, une publicité.</li> </ul>

**Manuels de référence:**

D. Jégou, M. P. Rosillo, *Quartier d'affaires 2*, Paris, CLE International, 2014.

**Matériel didactique supplémentaire:**

Matériel de l'auteur basé sur les ressources disponibles, avec mention de la source et du droit d'auteur.

**PROGRAMME DE TRAVAIL**

**SEMESTRE 1 (30 HEURES)**

**PREMIÈRE PARTIE - HEURES 1 - 15**

**ÉCOUTE**

L'étudiant est capable de comprendre un discours incluant une présentation de produit.

L'étudiant est capable de comprendre des informations sur les résultats du "benchmarking".

L'apprenant est capable de comprendre la différence entre des soldes et une promotion.

#### LECTURE

L'étudiant est capable d'extraire et d'analyser des informations générales d'un texte sur l'histoire du "benchmarking".

Les apprenants seront capables d'interpréter les informations contenues dans un texte sur la nécessité d'organiser des séminaires.

Les étudiants seront capables de comprendre et d'analyser un texte sur les changements qui interviennent dans la distribution des biens.

#### INTERACTION ORALE

L'étudiant est capable de mener une conversation avec un vendeur d'équipements électroniques.

L'étudiant est capable de répondre à une réclamation téléphonique.

L'étudiant est prêt à prendre part à une discussion concernant l'organisation d'un séminaire.

#### PRODUCTION ORALE

L'étudiant est capable de faire une présentation d'un produit avec une argumentation appropriée.

Il est prêt à prononcer un court discours pour clore une réunion.

L'apprenant est capable d'expliquer de manière simple les avantages de la livraison express à domicile.

#### EXPRESSION ÉCRITE

L'étudiant est capable d'exprimer une opinion sur un séminaire organisé par l'entreprise.

L'étudiant est capable de présenter les résultats du "benchmarking".

Il sait expliquer les conditions de livraison dans un courriel.

### **DEUXIÈME PARTIE - HEURES 16 - 30**

#### ÉCOUTE

L'étudiant est capable de comprendre un énoncé concernant un plan de communication dans une entreprise.

L'étudiant est capable de suivre une argumentation concernant les réseaux sociaux.

L'apprenant est capable de comprendre une quantité considérable d'informations contenues dans un énoncé concernant la réservation d'un espace d'exposition dans un salon professionnel.

#### LECTURE

Les apprenants seront capables de lire avec compréhension un texte sur la publicité sur Internet et la publicité dans la rue.

Les étudiants seront capables de comprendre un texte sur la location d'un espace d'exposition dans un salon professionnel.

Les étudiants seront en mesure de comprendre les recommandations sur la manière d'informer les clients lors du salon.

#### INTERACTION ORALE

L'apprenant est capable d'interroger ses collègues sur la répartition des tâches pendant un salon.

L'étudiant est capable d'obtenir des informations sur l'entreprise.

Il est prêt à présenter son stand aux visiteurs.

#### PRODUCTION ORALE

L'étudiant est capable d'informer son interlocuteur sur son entreprise de manière simple.

L'étudiant est capable de planifier et de distribuer des tâches.

L'étudiant est capable de présenter les avantages des nouvelles technologies.

#### EXPRESSION ÉCRITE

L'étudiant est capable d'écrire un e-mail pour demander des informations sur la location d'un stand.

L'apprenant est capable d'écrire une courte déclaration sur la participation à un salon.

L'étudiant est capable de rédiger un compte-rendu de son entretien avec un client.

## **SEMESTRE 2 (30 HEURES)**

### **PREMIÈRE PARTIE - HEURES 1 - 15**

#### **ÉCOUTE**

L'étudiant est capable de comprendre une conversation téléphonique concernant une réclamation.  
L'étudiant peut comprendre une conversation téléphonique concernant une enquête de satisfaction.  
L'apprenant est capable de comprendre un énoncé sur le travail à la maison.

#### **LECTURE**

L'étudiant est capable de lire avec compréhension des textes concernant le service après-vente.  
L'étudiant est capable d'interpréter une enquête de satisfaction.  
L'étudiant est capable de comprendre un texte sur le stress au travail.

#### **INTERACTION ORALE**

L'étudiant est capable de tenir une conversation à propos d'une réclamation.  
L'étudiant est capable d'avoir une conversation avec un collègue sur le stress au travail.  
L'étudiant est capable de participer à une discussion sur les bonnes pratiques dans l'entreprise.

#### **PRODUCTION ORALE**

L'étudiant est capable de présenter les raisons pour lesquelles un client peut déposer une plainte.  
L'étudiant est capable de proposer une action de promotion.  
L'étudiant est capable de présenter des moyens de lutter contre le stress au travail.

#### **EXPRESSION ÉCRITE**

L'étudiant est capable de préparer une enquête de satisfaction.  
L'étudiant est capable de préparer une "carte heuristique".  
L'étudiant est capable de s'exprimer dans un forum sur les questions liées au stress au travail.

### **DEUXIÈME PARTIE - HEURES 16 – 30**

#### **ÉCOUTE**

L'apprenant est capable de comprendre une conversation au comptoir d'enregistrement des bagages dans un aéroport.  
L'étudiant est capable de comprendre une conversation entre un représentant commercial et un client à propos d'une nouvelle forme d'emballage.  
Les apprenants seront capables de comprendre une déclaration concernant l'ouverture des magasins le dimanche.

#### **LECTURE**

L'apprenant est capable d'interpréter correctement les règles de réclamation des bagages perdus.  
L'étudiant est capable d'interpréter un compte-rendu d'un voyage d'affaires.  
L'étudiant est capable de comprendre les termes d'un appel d'offres public.

#### **INTERACTION ORALE**

L'étudiant est capable de mener une conversation concernant l'organisation d'un voyage d'affaires.  
L'étudiant est capable de mener une conversation sur les bagages perdus.  
L'étudiant est capable de proposer un nouveau service au client.

#### **PRODUCTION ORALE**

L'étudiant est capable de présenter les résultats d'un voyage d'affaires.  
L'étudiant est capable de présenter les conditions d'un appel d'offres public.  
L'apprenant est capable de présenter son opinion sur l'ouverture des magasins le dimanche.

## EXPRESSION ÉCRITE

L'apprenant est capable d'écrire un e-mail informant d'une visite dans une entreprise.

L'étudiant est capable d'écrire un e-mail concernant une réservation d'hôtel.

Les apprenants seront capables de rendre compte d'un voyage d'affaires.