

# LE CERTIFICAT DE FRANÇAIS DU TOURISME ET DE L'HOTELLERIE

## Public Concerné

Cet examen s'adresse à des professionnels, en activité dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie ou de la restauration, ou à des étudiants ou stagiaires se préparant à accéder à des emplois dans ces domaines.

Les professions visées par le CFTH ont pour dénominateur commun un contact direct avec une clientèle francophone vis à vis de laquelle les candidats assument une responsabilité dans les structures suivantes :

- organismes de promotion touristique, syndicat d'initiative, offices du tourisme
- associations de tourisme
- agences de voyages, voyagistes (tour-opérateurs), distributeurs, agents de réceptif
- clubs de vacances, villages de vacances
- parcs de loisirs
- transporteurs
- hôtels indépendants,
- chaînes hôtelières
- résidences de tourisme, auberges de jeunesse
- restaurants

## Niveau

L'examen correspond à un niveau intermédiaire. Il requiert environ 360 heures d'apprentissage. Il se situe au niveau B1 sur le référentiel du Conseil de L'Europe. A partir du niveau 210 au collège.

Cet examen certifie une compétence fonctionnelle en français, limité aux situations relevant des domaines du tourisme de l'hôtellerie et de la restauration.

Il atteste que le candidat, placé en situation de travail face à un interlocuteur francophone, est capable d'utiliser efficacement le français à l'oral et à l'écrit. Il évalue les compétences linguistiques en s'appuyant sur des savoir-faire professionnels.

## Stages

### **SESSIONS D'ÉTÉ : JUILLET / AOÛT / SEPTEMBRE**

Session de 4 semaines. 21 heures par semaine. Formation sur 84 heures. Possibilité de passer, au Collège, l'examen de la Chambre de Commerce et de l'Industrie de Paris.

### **ANNEE ACADEMIQUE**

Stages pour groupes constitués. Possibilité d'élaborer un programme de formation en concertation. Programme détaillé ci-dessous.

- Module de 2 semaines, 25 heures par semaine. Formation sur 50 heures. Attestation du Collège après vérification de acquis.
- Module de 3 semaines. 25 heures par semaine. Formation sur 75 heures. Attestation du Collège après vérification des acquis.
- Module de 4 semaines. 21 heures par semaine. Formation sur 84 heures. Attestation du Collège après vérification des acquis.

## Contenu du Programme

### LES EPREUVES DU CFTH SERONT CHOISIES PARMIS LES TÂCHES SUIVANTES :

#### TOURISME

- à la demande d'un client (individuel ou un groupe) demander des propositions de circuit touristique à un prestataire
- organiser un circuit touristique auprès d'un prestataire
- faire une réservation de voyage auprès d'un prestataire
- demander des propositions de séjour hôtelier auprès d'un prestataire
- organiser un séjour hôtelier auprès d'un prestataire
- faire une réservation hôtelier auprès d'un prestataire
- répondre à une demande d'information d'un client
- aider un client à choisir, acheter, réserver
- modifier, annuler une réservation, des prestations
- rédiger une lettre, un télex, une télécopie en réponse à une situation donnée relevant du tourisme
- concevoir et élaborer un court document d'information, de fidélisation ou de promotion de prestations touristiques
- rédiger une fiche d'informations générales sur son pays, à l'usage des visiteurs étrangers.

#### L'HÔTELLERIE

- accueillir et installer le client dans sa chambre
- expliquer les conditions de réservation
- faire modifier ou annuler une réservation (individuel ou groupe)
- facturer une lettre, un télex, une télécopie, en réponse à une situation donnée relevant de l'hôtellerie
- concevoir et élaborer un court document d'information, de fidélisation, ou de promotion de prestations hôtelières.

#### RESTAURATION

- accueillir et installer le client (individuel ou groupe) à la table
- prendre la commande du ou des clients
- résoudre des litiges liés à la restauration
- proposer des menus spéciaux ou personnalisés (groupe, forfait, enfants, régimes alimentaires)

## Epreuves

Internationalement reconnu, cet examen permet aux candidats de valider leurs acquis linguistiques dans une perspectives professionnelle; aux entreprises du secteur du tourisme et de l'hôtellerie de recruter du personnel apte à travailler en français.

Le CFTH est avant tout un examen de langue, s'appuyant cependant sur des savoir-faire professionnels. Il est construit sur des savoir-faire langagiers et communicatifs nécessaires pour accomplir une tâche.

L'examen comporte 8 épreuves en rapport, pour moitié é avec des situations du tourisme et pour moitié avec des situations de l'hôtellerie et de la restauration :

### ■ **Compréhension écrite 1 et 2**

Durée : 1 heure au total

Rechercher ou sélectionner l'information professionnelle à partir de documents portant sur les trois domaines visés.

### ■ **Expression écrite 1 et 2**

Durée : 1 heure au total

Rédiger une lettre, un télex, note d'information, une notice de consignes, un dépliant professionnel, une annonce ou un document publicitaire.

### ■ **Compréhension orale 1 et 2**

Durée : 45 minutes au total

Prendre des notes ou relever des informations à partir d'un enregistrement sonore à caractère professionnel ou portant sur les trois domaines visés.

### ■ **Expression orale 1 et 2**

Durée : 15 minutes par épreuve

Analyser la demande d'un client et y répondre en simulation avec ou sans l'aide d'un support professionnel (horaires, menu, dépliants, prospectus).

Les épreuves simulent les différentes situations auxquelles un professionnel du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration peut avoir à faire face à face, que ce soit dans une relation avec un client particulier ou avec un interlocuteur professionnel.

Le candidat est évalué sur sa capacité à comprendre et à s'exprimer en français pour accomplir une tâche professionnelle. Sa performance n'est pas notée mais appréciée en termes de REUSSI / NON REUSSI, c'est à dire acceptable ou non en milieu professionnel.

Pour cela on évalue si le candidat : - a compris la situation, le contexte et la demande qui lui est faite.

- effectue la tâche demandée avec efficacité et professionnalisme en respectant la consigne donnée
- possède et utilise de façon appropriée les moyens linguistique adéquats.

La réussite implique que le candidat réponde de manière satisfaisante à ces 3 critères indissociables. Pour réussir l'examen le candidat doit réussir au moins 6 des 8 épreuves et ne pas avoir deux échecs dans une même aptitude.

Le candidat ayant réussi les épreuves obtient une mention.