



مجلة كلية التربية



Analyse des besoins langagiers en FOS : Étude de cas des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie en Égypte

Préparée par

Dr. Walid Sobhi Abdelhamid Aladl

Maître de conférences de curricula et de méthodologie de FLE,
Faculté de Pédagogie- Université de Damiette



مجلة كلية التربية



تحليل الاحتياجات اللغوية في اللغة الفرنسية للأغراض الخاصة
دراسة حالة لطلاب السياحة والفنادق بمصر

إعداد

د. وليد صبحى عبد الحميد العدل
مدرس المناهج وطرق التدريس
كلية التربية- جامعة دمياط

٢٠٢٤/١٤٤٥هـ/م

Analyse des besoins langagiers en FOS : Étude de cas des étudiants du
tourisme et de l'hôtellerie en Égypte

Résumé

La présente recherche s'est effectuée dans le but d'analyser et d'identifier les besoins langagiers des étudiants égyptiens de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie en formation spécifique de français sur objectifs spécifiques (FOS). Pour atteindre cet objectif, le chercheur a préparé et appliqué deux questionnaires, l'un est destiné aux étudiants et l'autre aux enseignants, pour déterminer les besoins langagiers du français à des fins hôtelières des étudiants, en vue de proposer ultérieurement un programme de FOS correspondant aux besoins langagiers des étudiants de l'échantillon.

L'échantillon de la recherche s'est composé de trente-cinq étudiants en troisième année et de quelques enseignants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie de Damiette. En appliquant les outils à l'échantillon de la recherche, en analysant et en interprétant les résultats, le chercheur a pu identifier les besoins langagiers des étudiants en formation du FOS, et ainsi que suggérer des sujets appropriés à leurs besoins langagiers.

Les résultats de la recherche ont permis de recenser les besoins langagiers en formation professionnelle de FOS auprès de l'échantillon de la recherche ; Ce qui permettrait ensuite d'élaborer un contenu linguistique de FOS, à la lumière des besoins langagiers du public cible. De plus, les résultats nous ont conduit à apporter des recommandations et des suggestions en conclusion de la recherche.

Mots-clés : Analyse des besoins langagiers, français sur objectifs spécifiques, formation touristique et hôtelière.

مستخلص

هدف البحث الحالي إلى تحليل وتحديد الاحتياجات اللغوية لطلاب السياحة والفنادق المصريين في التدريب على اللغة الفرنسية للأغراض الخاصة؛ ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بإعداد وتطبيق استبانتان إحداهما للطلاب والأخرى للمعلمين، لتحديد الاحتياجات اللغوية من اللغة الفرنسية للأغراض الفندقية لطلاب عينة البحث، والتي تشكل نواة لإجراء بحث تجريبي لتنمية احتياجاتهم اللغوية في اللغة الفرنسية للأغراض الخاصة في ضوء نتائج البحث الحالي. وتكونت عينة البحث من خمسة وثلاثين طالبًا وطالبة بالفرقة الثالثة بالإضافة لبعض المعلمين بالمعهد العالي للسياحة والفنادق بدمياط. وبتطبيق الأدوات على عينة البحث، وتحليل وتفسير النتائج أمكن للباحث تحديد احتياجات الطلاب اللغوية في التدريب على اللغة الفرنسية للأغراض الخاصة الفندقية، وكذلك اقتراح بعض الموضوعات المناسبة في ضوء احتياجاتهم اللغوية. وقد ساعدت نتائج البحث على تقديم إرشادات تربوية تتوافق مع احتياجات طلاب السياحة والفنادق بجمهورية مصر العربية من ضرورة تنمية المهارات اللغوية وبصفة خاصة التواصلية الشفوية في اللغة الفرنسية للأغراض الفندقية، مع مراعاة الخصائص الاجتماعية والثقافية لسياق البحث والمتطلبات المؤسسية للتدريب السياحي والفندقي. إضافة إلى تقديم عدة توصيات ومقترحات تربوية تتلاءم مع طبيعة الطلاب لتطوير وتنمية مهاراتهم اللغوية في اللغة الفرنسية للأغراض الخاصة.

الكلمات المفتاحية: تحليل الاحتياجات اللغوية، اللغة الفرنسية للأغراض الخاصة، التدريب السياحي والفندقي.

Introduction

La didactique du français langue étrangère (FLE) a connu d'importantes transformations, nées de la nécessité de fournir une formation en langue étrangère à un public non-spécialiste, du français fonctionnel au français de spécialité aux années 80, puis au français sur objectifs spécifiques et au français à visée professionnelle aux années 90. Parallèlement, le français a connu une évolution significative dans le contexte de l'enseignement universitaire en Égypte à partir des années 90. Alors que l'apprentissage du français était auparavant considéré comme un symbole de prestige social, il est devenu un atout professionnel. Pour certains professionnels, la maîtrise du français est devenue essentielle pour garantir le maintien de leur emploi (Darwich, 2016).

La recherche en didactique des langues étrangères s'est récemment concentrée sur la formation spécialisée pour répondre aux besoins spécifiques des apprenants et des établissements d'enseignement. L'enseignement du FLE en Égypte constitue un domaine de recherche qui influence l'évolution des exigences professionnelles de la société. Son influence s'étend à plusieurs domaines scientifiques, parmi lesquels le français sur objectifs spécifiques (FOS) qui fait l'objet de la présente recherche.

L'enseignement du FOS dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie se justifie par la nécessité de former des professionnels capables de communiquer efficacement dans des situations professionnelles spécifiques. Ce domaine exige une maîtrise linguistique adaptée aux besoins de la clientèle et aux exigences du service, ce qui rend l'enseignement du FOS indispensable pour les étudiants qui envisagent une carrière dans ce secteur en constante évolution (El Hegazi, 2021).

En effet, cette introduction met en avant la nécessité d'adapter l'enseignement du français aux besoins spécifiques des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie. Il s'agit de préparer les étudiants à communiquer de manière efficace dans un environnement

professionnel, en mettant notamment l'accent sur le développement des compétences communicatives en français.

Cette recherche, ayant pour objectif d'analyser et d'identifier les besoins langagiers des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie en formation professionnelle, a profité de nombreuses études et recherches liées aux FOS, en adaptant le modèle de Mangiante et Parpette (2004), au niveau de la méthodologie et des démarches mises en place, notamment la phase de l'identification des besoins langagiers spécifiques des étudiants. Nous citons entre autres la thèse de Hafez (1996), qui a proposé un programme destiné aux étudiants de l'Académie de Police afin de développer leurs compétences langagières à la lueur de l'approche communicative ; l'étude d'Abu Hanak (2014) qui a visé à analyser des besoins en FOS auprès des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie en Jordanie ; l'étude de Darwich (2016) qui a proposé une séquence pédagogique pour développer les compétences langagières des étudiants de la faculté du tourisme selon une démarche FOS, l'étude de El Hegazi (2021) qui a proposé un programme en F.O.S destiné aux étudiants du tourisme et de l'hôtellerie à la lueur de l'apprentissage hybride ; l'étude de Mikhaël (2023) qui a visé à vérifier l'efficacité de l'utilisation des podcasts éducatifs via plateformes d'apprentissage électronique sur le développement de la compétence de compréhension orale en FOS auprès des étudiants de la 1^{ère} année d'hôtellerie et du tourisme.

Cette recherche a ainsi eu pour but d'analyser et d'identifier les points suivants :

- La place de l'enseignement du FOS dans le programme de formation des étudiants de l'échantillon.
- Le bagage langagier en français des étudiants de l'échantillon.
- Les besoins langagiers de FOS nécessaires aux étudiants de l'échantillon.
- Les situations de communication langagières inhérentes à l'avenir professionnel des étudiants de l'échantillon.

- Les thèmes de FOS les plus appropriés à l'échantillon de la recherche.
- La proposition pédagogique pour préparer un programme de FOS à la lumière des besoins langagiers des étudiants et des évolutions du secteur touristique et hôtelier.

1. Position du problème

Bien qu'il existe de nombreux manuels assignés au FOS dans le contexte académique égyptien, la plupart d'entre eux se distingue par la généralité de leurs thématiques, sans tenir compte des spécificités du public cible ou des exigences méthodologiques du FOS, ce qui ne répondait pas suffisamment aux besoins des apprenants et n'atteignait pas les objectifs désirés. Cette recherche met ainsi en évidence l'importance d'identifier les besoins langagiers en proposant un contenu adéquat aux étudiants du tourisme et de l'hôtellerie. Le chercheur a constaté ce problème à travers :

- 1- Les résultats des études antérieures qui ont mis l'accent sur les besoins langagiers des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie et ont indiqué que leur niveau est faible en compétences langagières du FOS (Abd El Ghany, 2010 ; Abu Hanak, 2014 ; El Hegazi, 2021 ; Darwich, 2016 ; Morkos, 2022).
- 2- L'expérience personnelle à travers des visites de terrain, le chercheur a remarqué que le niveau des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie en FOS est assez faible. La plupart des étudiantes est incapable de participer à une conversation ou de réaliser des tâches professionnelles en français.
- 3- La menée d'une interview avec des responsables dans l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette, pour identifier la place du FOS, les besoins langagiers de FOS et les situations de communication inhérentes à l'avenir professionnel des étudiants de l'hôtellerie. Ainsi que pour avoir leurs propositions en vue de proposer un programme de formation en FOS adapté aux besoins langagiers des étudiants du tourisme et

de l'hôtellerie. Cette interview a révélé la faiblesse du niveau des étudiants en français et leur besoin langagiers de FOS.

- 4- L'application d'une étude exploratoire, en forme d'un test, aux étudiants de la troisième année à l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette, afin d'évaluer leurs compétences langagières en FOS. Les résultats de l'étude ont montré que les étudiants souffrent d'une faiblesse en compétences communicatives orales et écrites, et qu'ils ne sont pas capables de communiquer dans des situations professionnelles en français. Ce qui confirme la faiblesse de leur niveau en FOS.

2. Problématique de la recherche

La problématique de cette recherche se manifeste dans la faiblesse du niveau des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette en compétences langagières du FOS. Cela est dû au fait que les besoins langagiers particuliers du français touristiques et hôtelier des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtelier ne sont pas pris en compte lors de la proposition des thèmes, caractérisés par sa généralité et l'absence des exigences méthodologiques. La recherche actuelle a donc essayé de répondre à la question principale suivante :

Quels sont les besoins langagiers de FOS nécessaires pour les étudiants du tourisme et de l'hôtellerie ?

Il s'agit donc de répondre aux sous-questions suivantes :

- 1- Quelle est la place de l'enseignement du FOS dans le programme de formation des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette ?
- 2- Quel est le bagage langagier en français des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette ?
- 3- Quels sont les besoins langagiers de FOS nécessaires aux étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette ?
- 4- Quelles sont les situations de communication langagières inhérentes à l'avenir professionnel des étudiants de l'échantillon ?

5- Quels sont les thèmes spécifiques en FOS les plus pertinents pour l'avenir professionnel des étudiants de l'échantillon ?

6- Quelles sont les suggestions pédagogiques pour préparer un programme de FOS à la lumière des besoins langagiers des étudiants et des évolutions du secteur touristique et hôtelier ?

3. Hypothèses de la recherche

Le chercheur a formulé les hypothèses suivantes :

- 1- L'enseignement du FOS n'occupe pas une place importante dans le programme de formation des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette.
- 2- Il existe un écart entre le bagage langagier en français des étudiants de l'échantillon et leurs besoins langagiers de FOS requis sur le marché du travail.
- 3- Les étudiants de l'échantillon ont des besoins langagiers de FOS, notamment en communication orale plus qu'à l'écrit, pour répondre aux exigences du secteur touristique et hôtelier.
- 4- Il existe des situations de communication langagières inhérentes à l'avenir professionnel des étudiants de l'échantillon, notamment celles liées à l'interaction avec les clients.
- 5- Il existe des thèmes spécifiques en FOS plus pertinents pour l'avenir professionnel des étudiants de l'échantillon, notamment ceux liés à la vie hôtelière.
- 6- La présentation des suggestions pédagogiques pour préparer un programme de FOS à la lumière des besoins langagiers permettra une meilleure préparation des étudiants aux exigences du marché du travail dans le secteur touristique et hôtelier.

4. Importance de la recherche

Cette recherche peut contribuer à :

1. comprendre les défis rencontrés par les étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie dans l'apprentissage du FOS et les moyens de les surmonter.
2. comprendre les situations langagières dans lesquelles les professionnels utilisent le français, telles que la capacité à accueillir et à servir les clients, à fournir des informations

touristiques, à gérer des réservations et à traiter les plaintes.

3. aider les formateurs à sélectionner des matériaux pédagogiques qui reflètent les situations réelles auxquelles les étudiants seront confrontés dans leur carrière. Cela peut inclure des dialogues de réception, des descriptions de lieux touristiques et des scénarios de gestion de conflits.
4. évaluer le niveau des étudiants en FOS pour structurer correctement un cours de manière à combler les lacunes spécifiques et à d'améliorer les compétences existantes.
5. impliquer les professionnels du secteur, les enseignants et les étudiants eux-mêmes, dans l'identification des besoins, en assurant un programme de formation bien ciblé et pertinent.
6. aider les formateurs à concevoir des programmes de formation de FOS basés sur les besoins réels des étudiants et du marché du travail touristique et hôtelier en Égypte.

5. Objectifs de la recherche

La recherche actuelle a eu pour but de (d') :

- 1- identifier la place du FOS dans le programme de formation des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette.
- 2- identifier le bagage langagier en français des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette.
- 3- identifier les besoins langagiers de FOS nécessaires aux étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette.
- 4- Identifier les actes de communication langagières inhérentes à l'avenir professionnel des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette.
- 5- proposer et adapter des thèmes de FOS pour améliorer les compétences langagières des étudiants de l'échantillon en fonction de leurs besoins langagiers et des évolutions du secteur touristique et hôtelier.
- 6- présenter des recommandations pédagogiques pour améliorer les programmes de formation des étudiants de l'échantillon en

FOS à la lumière de leurs besoins langagiers.

6. Délimitations de la recherche

La recherche actuelle s'est délimitée :

- 1- à un échantillon expérimental des étudiants et des enseignants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie au gouvernorat de Damiette.
- 2- à deux questionnaires : l'un destiné aux étudiants du tourisme et de l'hôtellerie et l'autre attribué aux enseignants de l'institut du tourisme et de l'hôtellerie.
- 3- au deuxième semestre de l'année académique 2023/2024, pour appliquer les deux questionnaires des étudiants et des enseignants à l'échantillon de la recherche.

Cadre théorique

7. Le FOS et l'enseignement du tourisme et de l'hôtellerie

Le FOS constitue une approche d'enseignement du français qui se concentre sur les besoins spécifiques des apprenants dans un domaine professionnel ou académique particulier (Mikhaël, 2023 ; Sahnoun, 2018). Cette approche vise à développer les compétences linguistiques nécessaires pour communiquer efficacement dans des situations professionnelles ou académiques. (Darwich, 2016). Le FOS est ainsi un type de formation en français destiné à des personnes ayant des objectifs spécifiques. Il met l'accent sur les compétences particulières nécessaires pour répondre aux besoins linguistiques des apprenants qui souhaitent améliorer leur français à des fins spécifiques, en leur fournissant des connaissances pratiques pour communiquer avec succès dans des situations professionnelles, académiques ou sociales.

Comme le souligne l'étude de Darwich (2016), l'enseignement du FOS s'inscrit dans une perspective pragmatique fonctionnelle qui met l'accent sur l'utilité de la langue dans un domaine spécifique. L'objectif de la formation n'est pas donc de maîtriser la langue en soi, mais plutôt d'acquérir des compétences linguistiques dans des contextes particuliers. Autrement dit, en reconnaissant que les apprenants ne peuvent pas tout maîtriser d'une langue,

cette approche pédagogique de FOS met l'accent sur la nécessité de faire des choix spécifiques quant à ce qu'ils doivent apprendre. Plutôt que de viser une maîtrise globale de la langue française, le FOS se concentre sur les compétences linguistiques et communicatives nécessaires pour atteindre des objectifs spécifiques et professionnels.

En adoptant cette approche, les cours de FOS sont conçus pour répondre aux besoins particuliers des apprenants, en se focalisant sur les aspects de la langue pertinents et utiles pour leur domaine d'activité professionnelle (Mesbahi, Meftah et Gharaiassa, 2023). Ainsi, les étudiants sont davantage prêts à utiliser le français dans des situations réels et pratiques, ce qui stimule leur motivation et leur implication dans le processus d'apprentissage, favorisant ainsi une progression plus efficace et significative dans l'acquisition de la langue.

8. Objectifs de l'enseignement du FOS

Contrairement à l'enseignement général du français, qui traite des aspects généraux de la langue, le FOS vise à enseigner la langue française en fonction des besoins spécifiques des apprenants et se concentre sur des domaines et des objectifs particuliers tels que le français des affaires, le français médical ou le français juridique.

En fait, le FOS est de plus en plus utilisé dans les établissements universitaires et les écoles de langues pour répondre aux besoins des apprenants. Il s'agit donc d'une approche pratique et orientée vers les objectifs qui se développe dans les établissements universitaires et les écoles de langues pour répondre aux besoins en communication professionnelle ou académique. Il aide les apprenants à acquérir des compétences pertinentes pour leur carrière ou leurs études, en tenant compte des exigences linguistiques spécifiques de leur domaine. Selon Mikhaël (2023), le FOS appliqué au tourisme et à l'hôtellerie vise à fournir des compétences linguistiques et culturelles adaptées aux réalités de ce secteur, répondant ainsi aux objectifs fonctionnels définis par les

besoins spécifiques des apprenants.

Selon Darwich (2016), l'objectif principal de l'enseignement du FOS est de préparer les apprenants, futurs professionnels, à communiquer efficacement en français, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit, dans des situations professionnelles réelles. L'enseignement du FOS en tourisme et hôtellerie vise à préparer les étudiants aux exigences linguistiques de leur future carrière à travers des objectifs clés (Mikhaël, 2023 ; Qotb, 2009 ; Qotb, 2011 ; Sahnoun, 2018) :

1. Enrichir le vocabulaire spécialisé des apprenants dans leur domaine, tels que les termes de réservation, de service client, de gestion hôtelière, etc.
2. Développer la capacité des apprenants à comprendre et à interpréter des documents écrits et oraux spécifiques, tels que des réservations ou des annonces, etc.
3. Enseigner des techniques pour interagir efficacement avec les clients, gérer les plaintes et fournir des informations.
4. Améliorer les compétences de rédaction, tels que la rédaction de courriels, des lettres, des brochures, etc.
5. Gérer des tâches professionnelles, telles que les réservations, l'enregistrement, le départ, les demandes de renseignements, les recommandations touristiques, etc.
6. Favoriser des échanges appropriés dans des contextes spécifiques.
7. Apprendre à interagir dans des environnements multiculturels en comprenant les attentes des clients.
8. Inclure l'apprentissage des outils numériques comme les systèmes de réservation ou de gestion.
9. Former aux examens et certifications linguistiques requis pour travailler à l'international.

En résumé, l'enseignement du FOS en tourisme et hôtellerie vise à développer des compétences linguistiques spécifiques et prépare les étudiants à des interactions réussies dans un cadre professionnel multiculturel.

9. Avantages de l'apprentissage du FOS

Le FOS se distingue par sa grande flexibilité, s'adaptant aux besoins et objectifs variés des apprenants. Il permet aux enseignants d'ajuster leur pédagogie en fonction des compétences initiales des étudiants, qu'il s'agisse d'approfondir des compétences spécialisées pour les apprenants avancés, comme la rédaction professionnelle, ou de construire les bases linguistiques pour les débutants. Cette approche sur mesure rend l'apprentissage plus pertinent et efficace, répondant aux exigences spécifiques de chaque profil.

Le FOS est une méthode d'apprentissage du français efficace, car il se concentre sur le développement de compétences pratiques, applicables dans des contextes réels. En privilégiant des situations significatives, il incite les apprenants à utiliser activement la langue, renforçant ainsi leur immersion et leur confiance. Par exemple, un professionnel du commerce international peut se concentrer sur des compétences linguistiques spécifiques, comme la gestion des transactions ou la rédaction de contrats. Cette approche ciblée rend l'apprentissage non seulement plus pertinent, mais aussi plus efficace en adaptant les contenus aux besoins réels des apprenants.

L'intégration du FOS dans les programmes de tourisme et d'hôtellerie présente de nombreux avantages. Elle permet d'acquérir des compétences spécialisées pour communiquer efficacement dans des situations professionnelles réelles, renforçant leur confiance et augmentant leur employabilité. Le FOS aide également à mieux comprendre les attentes culturelles des clients internationaux et à gérer des tâches clés telles que les réservations, les demandes ou les plaintes. En préparant les étudiants à répondre aux exigences du marché du travail, le FOS constitue un atout essentiel pour réussir dans ce secteur compétitif (Qotb, 2008 ; Qotb, 2009 ; Qotb, 2011 ; Mesbahi, Meftah et Gharaissa, 2023).

10. Caractéristiques du FOS

Selon Qotb (2008), le FOS se caractérise par la diversité de ses publics, répartis en trois catégories principales :

1. **Les professionnels** : Ils apprennent le FOS pour utiliser le français dans leur milieu de travail, dans des domaines comme les affaires, le tourisme, la médecine, le droit, etc.
2. **Les étudiants** : Ils veulent poursuivre leurs études en français dans leur domaine de spécialité, soit dans des universités francophones à l'étranger, soit dans des filières francophones dans leur pays.
3. **Les émigrés** : Ils s'installent dans un pays francophone pour améliorer leur niveau de vie ou obtenir un salaire plus élevé que dans leur pays d'origine.

Les **besoins spécifiques** sont une autre caractéristique essentielle du FOS. Les publics ne cherchent pas simplement à apprendre la langue, mais à l'apprendre dans un but précis, pour l'utiliser dans un cadre professionnel. Cette approche se concentre sur les objectifs des apprenants, influençant ainsi la préparation des programmes de formation.

Le **temps limité** consacré à l'apprentissage est également une caractéristique du FOS. Les apprenants, qu'ils soient professionnels ou étudiants, disposent de peu de temps, car ils ont déjà des engagements professionnels ou universitaires. Les étudiants, en particulier, souhaiteraient pouvoir consacrer plus de temps à leur apprentissage, mais doivent souvent jongler avec d'autres obligations.

La **rentabilité** de l'apprentissage est une caractéristique clé du FOS. Les apprenants ont des objectifs clairs qu'ils souhaitent atteindre à la fin de la formation. Pour les professionnels, apprendre le FOS leur permet de se distinguer de leurs collègues et d'améliorer leurs salaires ou obtenir des promotions. Pour les étudiants, l'objectif est de mieux se préparer au marché du travail en développant des compétences adaptées à leur futur métier.

La **motivation des publics** est aussi cruciale dans

l'apprentissage du FOS. Les apprenants, ayant des objectifs précis et des résultats tangibles à atteindre, sont fortement motivés. Cette motivation les aide à surmonter les défis et à réussir dans des situations professionnelles ou académiques.

Selon Cuq (cité par Mikhaël, 2023), le FOS se distingue par trois caractéristiques clés : des objectifs d'apprentissage précis et temporellement limités, une grande diversité des apprenants avec des besoins et des objectifs variés, et une motivation élevée des apprenants, qui sont souvent très engagés en raison de leurs objectifs professionnels, académiques ou personnels. Ces éléments permettent une approche pédagogique ciblée et efficace.

Les apprenants du FOS se caractérisent par une grande diversité en termes de besoins langagiers spécifiques, ce qui a conduit à la création du FOS. Leur motivation, souvent professionnelle, est influencée par les changements socio-économiques, ce qui souligne l'importance d'adapter l'enseignement aux besoins réels du marché (Abu Hank, 2014).

11. Besoins langagiers en FOS

Les besoins langagiers en FOS sont définis par les exigences spécifiques du public cible, qui doivent être au cœur des objectifs de toute formation. Il est donc crucial de prendre en compte deux éléments essentiels : la définition précise de l'objectif visé et l'urgence de sa réalisation. En d'autres termes, la formation doit être ajustée aux besoins précis des apprenants, ce qui nécessite une sélection rigoureuse des contenus enseignés. Ainsi, l'enseignement du FOS doit se concentrer principalement sur les situations de communication professionnelles auxquelles les étudiants seront confrontés dans leur futur métier (Abu Hank, 2014 ; Sahnoun, 2018).

La détermination des besoins langagiers en FOS est, selon Bensalah et Rais (2017), un processus consistant à collecter des informations auprès des participants afin de mieux connaître leurs caractéristiques, leurs connaissances initiales et leurs besoins linguistiques liés à leur domaine d'activité, ainsi que les contenus

pédagogiques adaptés à leur future carrière.

Mesbahi, Meftah et Gharaisa (2023) ont souligné que les besoins langagiers varient considérablement selon la situation et les personnes impliquées. Parmi ces besoins, on trouve : professionnels (comme rédiger des rapports ou communiquer au travail), académiques (assister à des cours ou rédiger des articles), sociaux (interagir avec des amis), de voyage (demander son chemin ou réserver un logement), personnels (exprimer des émotions ou résoudre des problèmes personnels), et culturels (s'immerger dans une culture différente et comprendre ses coutumes et traditions).

Toute formation en FOS, conçue pour répondre aux besoins spécifiques des apprenants selon leur métier, domaine d'études ou objectifs personnels, doit intégrer plusieurs phases essentielles. D'abord, identifier la nécessité de la formation, qu'elle soit demandée par un organisme, un établissement ou les apprenants eux-mêmes. Ensuite, analyser les besoins des apprenants à travers des outils tels que des questionnaires ou des entretiens pour déterminer les situations langagières pertinentes. La préparation du contenu est également cruciale, en privilégiant des ressources authentiques adaptées au domaine d'application (par exemple, vocabulaire médical pour le secteur de la santé). Une analyse approfondie du contenu est nécessaire pour extraire les composantes clés des situations de communication. Enfin, des activités d'apprentissage adaptées doivent être conçues, intégrant des situations pratiques, des aspects culturels, et les compétences langagières ciblées (Abu Hank, 2014 ; Bensalah et Rais, 2017 ; Sahnoun, 2018).

12. État des études du tourisme et de l'hôtellerie en Égypte

Dans le cadre de l'enseignement-apprentissage du FOS en Égypte, certaines études ont mis en lumière l'importance des besoins langagiers spécifiques des publics ciblés, proposant des programmes adaptés aux exigences professionnelles variées. L'étude de Hafez (1996) a proposé un programme en français pour

les étudiants de l'académie de police en s'appuyant sur l'approche communicative. Abd El Ghany (2010) a évalué l'efficacité d'un programme FOS visant à améliorer les compétences linguistiques des étudiants du cycle secondaire d'Al-Azhar à la lueur de l'approche globale. Darwich (2016) a proposé une séquence pédagogique pour développer les compétences langagières des étudiants de la faculté du tourisme selon une démarche FOS. Mikhaël (2023) a aussi vérifié l'efficacité des podcasts éducatifs via plateformes électronique (Google Classroom) sur le développement de la compétence de compréhension orale en FOS auprès des étudiants de la 1^{ère} année de l'hôtellerie et du tourisme.

Dans ce contexte, des universités égyptiennes ont intégré le FOS dans leurs programmes pour répondre à des besoins académiques et professionnels spécifiques. Cela inclut des facultés telles que celles de droit, de commerce, de médecine, ainsi que les facultés et instituts du tourisme et de l'hôtellerie. Les étudiants de ces derniers, qui constituent l'objet de la recherche actuelle, apprennent diverses langues étrangères, y compris le français, à des fins professionnelles. Les formations proposées couvrent différentes filières, notamment les études touristiques, l'orientation touristique, et la gestion hôtelière, renforçant ainsi leur préparation aux exigences du marché du travail.

13. État des études du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette

L'Institut supérieur d'études hôtelières et touristiques de Nouvelle Damiette est l'un des instituts privés affiliés au ministère de l'enseignement supérieur égyptien. Il accepte les étudiants titulaires des études secondaires générales, azhariennes, commerciales, techniques, hôtelières ou d'un diplôme équivalent.

Le cursus, organisé en deux semestres annuels sur quatre ans, commence par une spécialisation générale durant les deux premières années. En troisième année, les étudiants choisissent entre deux filières : études touristiques ou gestion de l'hospitalité. La dernière année offre des spécialisations approfondies. Les études touristiques incluent la gestion des affaires touristiques,

des compagnies aériennes et maritimes, des événements spéciaux, du service client, et des services d'accueil aérien et maritime. La gestion de l'hospitalité propose des spécialisations en gestion des hôtels, des restaurants, des services d'hospitalité, des arts culinaires, des stations thermales, ainsi qu'en service client et événements spéciaux.

Les étudiants de l'institut du tourisme et de l'hôtellerie doivent étudier le français dans le cadre de la 2^{ème} langue étrangère de spécialité au choix, parmi quatre langues (italien, espagnol, français, allemand), à un rythme de 3 heures par semaine, ce qui équivaut à environ 312 heures en quatre années scolaires. Leur niveau en 2^{ème} langue étrangère de spécialité devrait se situer donc entre A1 et B1 du CECRL (Cadre européen commun de références pour les langues). Ils étudient en première année la 2^{ème} langue étrangère de spécialité de façon générale pour arriver au niveau A1 du CECRL (niveau introductif d'un utilisateur élémentaire). À partir de la 2^{ème} année, ils commencent à étudier la 2^{ème} langue étrangère à des fins touristiques ou hôtelières pour aller au niveau professionnel A2 (niveau intermédiaire d'un utilisateur élémentaire). À la 3^{ème} et à la 4^{ème} année, ils vont du niveau professionnel A2 au niveau B1 (niveau seuil d'un utilisateur indépendant), selon la spécialité (études touristiques et gestion de l'hospitalité) (Conseil de l'Europe, 2001).

En conclusion, l'apprentissage du français à des fins spécifiques requiert une compréhension approfondie des besoins des apprenants et la conception de programmes adaptés à ces exigences. Cette recherche, axée sur le FOS pour les étudiants en gestion hôtelière de l'institut du tourisme et de l'hôtellerie de Damiette, vise à analyser et à identifier leurs besoins langagiers en vue de proposer un programme de FOS répondant aux besoins langagiers de l'échantillon et aux exigences du marché du travail.

Méthodologie de la recherche

La méthodologie adoptée dans cette recherche est basée sur une approche mixte combinant des méthodes qualitatives et

quantitatives. Elle est structurée en plusieurs étapes afin de répondre aux questions de recherche et de vérifier les hypothèses formulées. Cette méthodologie permet une compréhension approfondie des besoins langagiers des étudiants en FOS, tout en s'appuyant sur les avis des enseignants et leurs attentes. La combinaison des outils qualitatifs et quantitatifs garantit une approche complète.

14. Méthodes de la recherche

Le chercheur a utilisé l'étude descriptive pour identifier les besoins langagiers en FOS des étudiant de l'échantillon en développant le cadre théorique portant sur l'enseignement du FOS au secteur du tourisme et de l'hôtellerie, ses objectifs et avantages, les besoins langagiers en FOS. Ainsi que l'étude de cas des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie en Egypte et à Damiette en particulier.

Une autre étude analytique a aussi été utilisée pour analyser l'écart entre le bagage langagier en français des étudiants de l'échantillon et leurs besoins langagiers de FOS requis sur le marché du travail, en préparant et en appliquant les deux questionnaires (des étudiants et des enseignants) pour vérifier la place du français, le bagage langagier des étudiants en français, leurs besoins langagiers de FOS, les situations de communication et les thèmes de FOS liés aux besoins langagiers des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette. Ainsi que pour déterminer les propositions des enseignants en vue de préparer un programme de formation en FOS répondant aux besoins langagiers de l'échantillon et aux exigences du marché du travail.

15. Échantillon de la recherche

L'échantillon cible de la recherche actuelle s'est constitué de :

- Les étudiants : 35 étudiants de la 3^{ème} année de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette, sélectionnés aléatoirement du département de la gestion de l'hospitalité, comme groupe expérimental.

- Lesenseignants: 15enseignantsetexpertstravaillantdansle domaine du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette ont été interrogés et enquêtés pour obtenir des données complémentaires.

Le chercheur a choisi cet échantillon de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie de Damiette, car il est situé sur le lieu de la résidence du chercheur. De plus, cet institut a adopté le français comme 2^{ème} langue étrangère de spécialité dans ses programmes d'enseignement/apprentissage .

16. Outils de collecte des données

Dans cette recherche, le chercheur a recouru à trois outils pour collecter des données et réaliser les objectifs de la recherche :

Interviews semi-directifs :

Le chercheur a mené des interviews avec les administrateurs de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette, pour identifier la place de l'enseignement du FOS, les besoins langagiers en FOS des étudiants de l'échantillon, les attentes du marché en termes de compétences linguistiques et leurs propositions en vue de proposer un programme de formation en FOS répondant aux besoins langagiers des étudiants et aux exigences du marché du travail.

Analyse documentaire :

Le chercheur a consulté le contenu du guide d'étude de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette, et des programmes de 2^{ème} langue étrangère de spécialité proposant aux étudiants pour connaître le système d'études en général et celui d'études de FOS en particulier.

Questionnaires :

Le chercheur a élaboré deux questionnaires : le premier est destiné aux étudiants de l'échantillon et le second est adressé aux enseignants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie pour s'assurer que les questions correspondaient à la réalité professionnelle et aux exigences du marché du travail. Ces questionnaires sont rédigés en français, mais le chercheur les a traduits en arabe pour faciliter la compréhension des étudiants

débutants et des enseignants non spécialisés en français. Il a également traduit leurs réponses arabes en français et les a analysées en fonction de l'objectif de la recherche.

Objectifs

Le premier questionnaire des étudiants a pour objectif d'identifier leurs besoins langagiers, leurs compétences actuelles et leurs attentes en FOS. Ains que, le second questionnaire des enseignants a visé à recueillir leurs opinions sur les besoins langagiers des étudiants et leurs propositions pour préparer un programme de formation en FOS répondant aux besoins langagiers des étudiants et aux exigences du marché du travail.

Modèle adopté

Le chercheur a élaboré ces questionnaires en adaptant le modèle d'analyse des besoins de Mangiante et Parpette (2004), largement utilisé dans les programmes d'enseignement des langues sur objectifs spécifiques. Ce modèle est l'un des plus courants dans le domaine de l'enseignement des langues spécialisées.

Raison du choix du modèle

- **Adéquation du modèle** : Il est l'un des modèles les plus efficace pour élaborer des programmes en FOS, car il met l'accent sur l'adaptation de l'enseignement aux besoins des étudiants et au contexte professionnel.
- **Focus sur la réalité professionnelle** : Il fournit un cadre reliant ce dont l'étudiant a réellement besoin sur le terrain à ce qu'il apprend en classe.
- **Applicabilité pratique** : Les résultats obtenus grâce à ce modèle peuvent être facilement appliqués pour développer des programmes de formation et des cours sur mesure répondant aux besoins réels.
- **Amélioration de l'efficacité de l'enseignement** : Ce modèle aide à construire des questionnaires qui mettent en lumière les écarts entre les compétences actuelles et les compétences nécessaires.

Étapes de construction

Le chercheur a d'abord préparé les questionnaires dans leur forme initiale. Il a ensuite suivi les étapes suivantes pour vérifier leur validité et leur fiabilité :

Validité des questionnaires

La validité des questionnaires a été vérifiée à l'aide des approches suivantes :

Validité apparente

Les questionnaires ont été soumis à un jury de spécialistes en FLE et en tourisme et hôtellerie afin d'obtenir leur point de vue sur l'adéquation des questions avec les objectifs de la recherche et son échantillon. Le jury a confirmé que les questions sont appropriées aux objectifs de la recherche et adaptées au public cible. Certaines questions ont été modifiées selon leurs recommandations pour garantir leur clarté et leur pertinence.

Validité de contenu

Le contenu des questionnaires a été analysé pour s'assurer que les questions couvrent tous les axes liés aux objectifs, tels que les besoins langagiers, les situations de communication, et les thèmes spécialisés. Les questions ont été comparées aux concepts et modèles utilisés dans l'analyse des besoins en FOS pour garantir une couverture exhaustive des aspects importants.

Validité de construction

Un test préliminaire a été réalisé sur un petit échantillon d'étudiants et d'enseignants pour s'assurer que les questions mesurent effectivement les besoins langagiers et les contextes professionnels ciblés. Les résultats ont montré que les questions sont logiquement reliées et couvrent le domaine de recherche.

Fiabilité des questionnaires

La fiabilité des questionnaires a été vérifiée pour garantir la cohérence des résultats en cas de réapplication, en utilisant les méthodes suivantes:

Méthode test-retest :

Les questionnaires ont été appliqués deux fois au même échantillon

avec un intervalle de deux semaines. Les résultats ont montré une forte similarité entre les réponses des deux tests, indiquant une grande fiabilité et cohérence.

Coefficient Alpha de Cronbach

Le coefficient Alpha de Cronbach a été calculé pour évaluer la cohérence interne des questions. Les résultats ont indiqué que le coefficient de fiabilité pour les deux questionnaires était supérieur à 0.8, ce qui reflète un niveau élevé de fiabilité.

La forme finale

Après avoir vérifié la validité et la fiabilité des questionnaire et les avoir modifiés selon les recommandations du jury, le chercheur est arrivé à la forme finale du premier questionnaire des étudiants qui a été divisée en cinq axes, le premier pour identifier la place du français, le deuxième pour le bagage langagier en français, le troisième pour les besoins langagiers de FOS, le quatrième pour les situations de communication et le cinquième pour les thèmes de FOS liés aux besoins langagiers des étudiants de l'échantillon, faisant 30 items (Annexe 1).

Le second questionnaire destiné aux enseignants s'est également divisé en cinq axes, pour identifier la place du FOS, les besoins langagiers de FOS, les situations de communication, les thèmes de FOS liés aux besoins langagiers des étudiants de l'échantillon et les propositions des enseignants pour préparer un programme de formation en FOS répondant aux besoins langagiers des étudiants de l'échantillon. Ce questionnaire s'est composé, dans sa forme finale, de 22 items (Annexe 2).

Les questions

Le chercheur a conçu des questions visant à révéler les besoins langagiers des étudiants, comme leur besoin de développer certaines compétences : Quelle compétence avez-vous le plus besoin de développer (lecture, écriture, compréhension orale, expression orale) ?

Les questionnaires ont aussi compris des questions sur les situations de communication que les étudiants pourraient

rencontrer, comme interagir avec des clients, enregistrer des réservations ou gérer des réclamations, etc.

17. Application des questionnaires

L'expérimentation a porté sur trente-cinq étudiants de la troisième année, département de la gestion de l'hospitalité, et sur quinze enseignants et experts, à l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie de Damiette. Le chercheur a appliqué sur place, le premier questionnaire aux étudiants et le second questionnaire aux enseignants, le 10 février 2024, durant le deuxième semestre de l'année académique 2023/2024.

Interprétation et discussion

Pour répondre aux questions de la recherche et vérifier la validité de ses hypothèses, le chercheur a en premier lieu mené des interviews avec l'administration de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette. En deuxième lieu, il a analysé le contenu du guide d'étude de l'institut de Nouvelle Damiette pour connaître le système d'études en général et celui d'études de FOS en particulier. Il a ensuite analysé les données qualitatives et quantitatives de deux questionnaires à l'aide de statistiques descriptives pour mettre en évidence les pourcentages et les fréquences des réponses à la lueur des questions et des hypothèses de la recherche, comme ce qui suit :

Pour répondre à la première question, qui stipule : « Quelle est la place de l'enseignement du FOS dans le programme de formation des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette ? » et **vérifier la validité de la première hypothèse** : « L'enseignement du FOS n'occupe pas une place importante dans le programme de formation des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette. », le chercheur a analysé les résultats des interviews avec l'administration de l'institut et le contenu de contenu du guide d'étude. De plus, il a consacré le premier axe des deux questionnaires (étudiants et enseignants) à la place de l'enseignement du FOS dans l'institut. Les résultats ont montré

que :

1. Les étudiants devaient étudier le français dans le cadre de la 2^{ème} langue étrangère de spécialité au choix, parmi quatre langues (italien, espagnol, français, allemand).
2. Ce choix multiple de la 2^{ème} langue étrangère de spécialité réduit le nombre d'étudiants choisissant le français.
3. Dans certains cas, les étudiants sont distribués sur les autres langues en raison du manque de spécialistes en français.
4. L'enseignement du français ne bénéficie pas de l'attention nécessaire dans le programme de formation des étudiants de l'échantillon.

Ces éléments répondent à la première question de la recherche et confirment la validité de sa première hypothèse.

Pour répondre à la deuxième question, qui stipule : « Quel est le bagage langagier en français des étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette ? » et **vérifier la validité de la deuxième hypothèse** : « Il existe un écart entre le bagage langagier en français des étudiants de l'échantillon et leurs besoins langagiers de FOS requis sur le marché du travail. », le chercheur a consacré le deuxième axe du questionnaire des étudiants à leur bagage langagier en français. En analysant leurs réponses, le chercheur a obtenu les pourcentages suivants (Tableau 1) :

Tableau 1 : Pourcentages du bagage langagier en français des Étudiants

1 ^{ère} langue étrangère à l'école	86% anglais	14% français	
2 ^{ème} langue étrangère à l'école	57% français	31.5% allemand	11.5% Sans 2 ^e LE
Avez-vous déjà appris le français ?	71% Oui	29% Non	
Où avez-vous appris le français ?	6% À l'école primaire	8% À l'école préparatoire	57% À l'école secondaire
Années d'étude du français	11.5% <1an	57% 3 ans	14% > 5 ans
Années d'arrêt du français	29% >10 ans	71% 2 ans	
Obtention d'un certificat de français	100% Non		
Résidence dans un pays francophone	100% Non		
Utilisation du français dans la vie quotidienne	3% Oui	97% Non	
Domaines d'utilisation de français	3% voir des films		
Niveau estimé de français (CECR)	6% A2	8% A1	57% Je ne sais pas
Compétences de communication	6% Moyen	65 % Faible	

Les résultats obtenus dans le tableau (1), révèlent les observations suivantes:

1. Langues étudiées:

- 86 % des étudiants avaient l'anglais comme première langue étrangère, tandis que seulement 14 % avaient le français.
- Pour la deuxième langue étrangère, 57 % ont étudié le français, mais un pourcentage non négligeable a choisi l'allemand (31,5 %), et 11,5 % n'ont pas étudié de deuxième langue étrangère.

2. Expérience avec la langue française :

- 71 % des étudiants ont déjà appris le français, principalement à l'école secondaire (57 %). Cependant, leur apprentissage est limité à trois ans pour la majorité (57 %), avec un arrêt des études de français pour 71 % depuis deux ans ou plus.

3. Compétences et pratiques linguistiques :

- Aucun des étudiants n'a obtenu de certificat de français ou résidé dans un pays francophone.
- L'utilisation du français dans la vie quotidienne est quasi inexistante (97 % déclarent ne pas l'utiliser).
- Le niveau estimé des étudiants selon le CECR est très faible, avec seulement 6 % au niveau A2 et 8 % au niveau A1.

4. Compétences de communication :

- 65 % des étudiants estiment leurs compétences en communication en français comme faibles, et seulement 6 % les considèrent comme moyennes.

Les données montrent que la majorité des étudiants dispose d'un bagage langagier limité en français, ce qui reflète un écart significatif entre leurs compétences linguistiques actuelles des étudiants de l'échantillon et les besoins langagiers requis en FOS sur le marché du travail. Ainsi, la deuxième question de la recherche est pleinement traitée, et la deuxième hypothèse, qui suppose que les étudiants ont un niveau insuffisant en FOS pour répondre aux exigences professionnelles, est confirmée.

Pour répondre à la troisième question, qui stipule : « *Quels sont les besoins langagiers de FOS nécessaires aux étudiants de l'institut supérieur du tourisme et de l'hôtellerie à Damiette ?* » et **vérifier la validité de la troisième hypothèse** : « *Les étudiants de l'échantillon ont des besoins langagiers de FOS, notamment en communication orale plus qu'à l'écrit, pour répondre aux exigences du secteur touristique et hôtelier.* », le chercheur a analysé les réponses du troisième axe du questionnaire des étudiants et du deuxième axe du questionnaire des enseignants, qui portent sur les besoins langagiers en FOS des étudiants de l'échantillon. Les résultats obtenus à partir des questionnaires ont révélé les points suivants:

Importance de l'enseignement du FOS :

- Une majorité significative des étudiants (85%) et des enseignants (90%) ont jugé que l'enseignement du FOS est

essentiel pour répondre aux exigences du marché du travail.

- 75 % des étudiants ont exprimé un besoin clair pour un programme spécialisé de FOS adapté à leurs études et à leur avenir professionnel.

Impact sur l'employabilité :

- La majorité des répondants (80%) ont jugé que l'apprentissage du FOS a un impact direct et positif sur l'employabilité future des étudiants, notamment dans des postes liés au secteur touristique et hôtelier.

Besoins langagiers spécifiques :

- 47 % des répondants ont déclaré avoir besoin du FOS pour interagir avec des clients en français.
- 33 % ont exprimé que l'objectif essentiel de l'apprentissage du FOS des étudiants est de travailler dans son domaine d'hôtelier.
- 14 % des répondants pensent que le FOS est nécessaire pour travailler dans une équipe internationale ou exercer leur profession à l'étranger.
- Environ 6 % considèrent également que le FOS est un moyen d'enrichissement personnel et de développement de compétences dans un contexte multiculturel.

Compétences prioritaires à développer :

- 70 % des répondants ont exprimé un besoin de se concentrer sur la communication orale en apprenant le FOS.
- 15 % ont identifié la compréhension orale comme compétence essentielle.
- Moins de 15 % des répondants ont accordé une importance élevée aux compétences écrites, telles que la rédaction ou la grammaire.
- Les besoins en communication écrite, bien que présents, sont jugés moins pressants que ceux de la communication orale, sauf dans des situations spécifiques comme la rédaction d'e-mails professionnels ou de documents administratifs.

Ces résultats confirment la validité de la troisième hypothèse. Les étudiants de l'échantillon ont effectivement des besoins

langagiers en FOS, avec une priorité marquée pour les compétences de communication orale par rapport à l'écrit, afin de répondre efficacement aux exigences professionnelles du secteur touristique et hôtelier.

Pour répondre à la quatrième question, qui stipule : « *Quelles sont les situations de communication langagière inhérentes à l'avenir professionnel des étudiants de l'échantillon ?* » et **vérifier la validité de la quatrième hypothèse** : « *Il existe des situations de communication langagières inhérentes à l'avenir professionnel des étudiants de l'échantillon, notamment celles liées à l'interaction avec les clients.* », le chercheur a analysé les réponses du quatrième axe du questionnaire des étudiants et du troisième axe du questionnaire des enseignants, portant sur les situations de communication que les étudiants sont susceptibles de rencontrer dans leur avenir professionnel. Les résultats obtenus ont révélé les points suivants :

- Les répondants ont identifié plusieurs compétences clés, telles que l'interaction avec les clients, la proposition de services, l'enregistrement des services demandés et la collecte des données personnelles des clients. Ces tâches sont essentielles pour réussir dans le secteur touristique et hôtelier.
- Les situations de communication spécifiques fréquemment mentionnées incluent :
 - Saluer et accueillir les clients.
 - Proposer des services et répondre aux besoins des clients.
 - Enregistrer les réservations et les demandes.
 - Fournir des informations sur les services ou produits offerts.
 - Inviter les clients à attendre leur tour ou à patienter dans un espace prévu.
- En plus des interactions professionnelles directes, certains étudiants ont indiqué qu'ils pourraient avoir besoin de communiquer dans des contextes informels, tels que recommander des attractions locales ou des lieux à visiter.
- Les enseignants ont aussi confirmé que les situations de

communication liées à l'interaction directe avec les clients sont primordiales. Ils ont également souligné que les compétences en communication orale contextuelle sont plus importantes que les compétences écrites dans ce domaine.

Les résultats montrent clairement que les situations de communication les plus importantes pour l'avenir professionnel des étudiants sont celles liées à l'interaction avec les clients, notamment l'accueil, la proposition de services, et l'enregistrement des demandes. Ces résultats confirment la validité de la quatrième hypothèse, soulignant que les compétences orales pratiques et les interactions directes sont essentielles dans le secteur touristique et hôtelier.

Pour répondre à la cinquième question, qui stipule : « Quels sont les thèmes spécifiques en FOS les plus pertinents pour l'avenir professionnel des étudiants de l'échantillon ? », et **vérifier la validité de la cinquième hypothèse** : « Il existe des thèmes spécifiques en FOS plus pertinents pour l'avenir professionnel des étudiants de l'échantillon, notamment ceux liés à la vie hôtelière. », le chercheur a analysé les réponses du cinquième axe du questionnaire des étudiants et du quatrième axe du questionnaire des enseignants, portant sur les thèmes spécifiques en FOS. Les résultats obtenus ont montré les points suivants :

- Une majorité des étudiants a exprimé que les sujets actuellement proposés en FOS se caractérisent par leur généralité et ne répondent pas suffisamment à leurs besoins langagiers professionnels.
- Les étudiants ont identifié plusieurs thèmes spécifiques comme essentiels pour leur future carrière dans le secteur hôtelier :
- **Accueil et enregistrement** : Accueillir les clients, enregistrer des réservations et annuler des réservations.
- **Service client** : interagir avec les clients pour proposer des services ou répondre à leurs besoins.
- **Gestion des réclamations** : Comprendre et résoudre les plaintes des clients de manière professionnelle.

- **Les métiers de l'hôtellerie** : Connaître les différents rôles dans un hôtel et leur importance dans la gestion globale.
- **Communication au restaurant** : Accueillir les clients dans un restaurant, expliquer les menus et prendre des commandes.
- Les enseignants ont aussi confirmé l'importance d'adopter des thèmes spécifiques adaptés au contexte professionnel des étudiants, en mettant un accent particulier sur la communication orale et les interactions directes avec les clients.
- Certains participants ont également mentionné des thèmes complémentaires tels que la présentation des équipements de l'hôtel, la promotion des services auprès des clients, et les interactions interculturelles, qui sont essentielles dans un environnement hôtelier international.

Les résultats confirment que les thèmes liés à la vie hôtelière, en particulier ceux axés sur l'interaction client et la gestion des services, sont les plus pertinents pour l'avenir professionnel des étudiants. Ces observations valident la cinquième hypothèse et soulignent la nécessité de structurer le programme de FOS autour de ces thèmes spécifiques afin de répondre aux exigences du marché du travail hôtelier.

Pour répondre à la sixième question, qui stipule : « *Quelles* sont les suggestions pédagogiques pour préparer un programme de FOS à la lumière des besoins langagiers des étudiants et des évolutions du secteur touristique et hôtelier ? », et **vérifier la validité de la sixième hypothèse** : « La présentation des suggestions pédagogiques pour préparer un programme de FOS à la lumière des besoins langagiers permettra une meilleure préparation des étudiants aux exigences du marché du travail dans le secteur touristique et hôtelier. », le chercheur a analysé les réponses du cinquième axe du questionnaire des enseignants, axées sur leurs suggestions pour préparer un programme de FOS. Les résultats ont relevé les suggestions suivantes :

- Les enseignants ont suggéré d'adapter l'enseignement du FOS en mettant l'accent sur la communication orale et les

compétences interactives. Ils ont proposé d'intégrer des activités pratiques simulant des situations réelles, telles que l'accueil des clients, la gestion des plaintes et la prise de réservations. De plus, l'utilisation du vocabulaire spécifique au secteur hôtelier a été recommandée pour rendre les cours plus concrets et alignés avec les besoins du marché du travail.

- Les cours doivent intégrer des supports modernes tels que des vidéos, des jeux de rôle, et des simulateurs de situations professionnelles pour rendre l'apprentissage plus interactif et pertinent. L'objectif est d'engager les étudiants avec des méthodes actives, comme les travaux de groupe et les discussions en classe, et de favoriser les études de cas afin de renforcer l'apprentissage pratique et contextuel.
- L'enseignement du FOS pourrait améliorer les compétences professionnelles des étudiants en les exposant à des compétences spécifiques liées à leur domaine d'étude, telles que l'accueil des clients, la gestion des réservations et des plaintes, et la présentation de services. Les enseignants ont souligné l'importance de l'intégration de modules pratiques dans les programmes, en particulier ceux relatifs à l'interaction directe avec les clients dans un contexte hôtelier.
- Les suggestions des enseignants ont inclus la création de programmes de FOS modulaires adaptés à la spécialité des étudiants. Par exemple, l'introduction de cours sur l'accueil et la gestion des relations clients, en plus de la maîtrise du vocabulaire technique spécifique aux métiers de l'hôtellerie. Ils ont aussi suggéré de mettre en place des partenariats avec des hôtels et des entreprises du secteur touristique pour organiser des stages linguistiques ou des ateliers pratiques, afin de permettre aux étudiants d'appliquer leurs compétences en contexte réel.

Les résultats des réponses des enseignants et des propositions pédagogiques confirment que la préparation d'un programme de FOS adapté aux besoins langagiers des étudiants du secteur

touristique et hôtelier est cruciale pour répondre aux exigences du marché du travail. La personnalisation du contenu, l'utilisation de méthodes pédagogiques innovantes et la collaboration avec le secteur professionnel sont des éléments clés pour garantir une meilleure préparation des étudiants aux défis de l'industrie.

Ces suggestions contribuent à la validité de la sixième hypothèse et soulignent l'importance de l'adaptation continue des programmes en FOS pour améliorer la compétence professionnelle des étudiants.

18. Conclusion

À travers l'analyse des réponses aux différentes questions du questionnaire et la vérification des hypothèses de recherche, les résultats ont confirmé plusieurs points clés :

- L'enseignement du FOS ne joue pas un rôle essentiel dans le programme de formation des étudiants de l'institut. Il est proposé comme une langue étrangère parmi d'autres options, ce qui limite l'attrait et l'utilité du français pour les étudiants, réduisant ainsi leur motivation à l'apprendre.
- La majorité des étudiants possède un bagage langagier limité en français, avec un faible niveau général, en particulier dans les compétences de communication orale et écrite.
- Les étudiants ont clairement exprimé le besoin d'un programme de FOS axé sur la communication orale, notamment dans les interactions avec les clients.
- Les étudiants ont reconnu que leur avenir professionnel nécessitera une maîtrise des situations de communication liées directement à l'interaction avec les clients.
- Les étudiants ont souligné l'importance d'apprendre des thèmes liés directement à l'hôtellerie, tels que l'accueil à l'hôtel, la gestion des réservations et la résolution des plaintes. Ces thèmes sont essentiels pour les préparer à leur futur professionnel dans le secteur touristique et hôtelier.
- Les enseignants ont recommandé de rendre l'enseignement du FOS plus pertinent en le reliant directement aux besoins des

étudiants. Ils ont suggéré d'utiliser des méthodes d'enseignement interactives, telles que des jeux de rôle et des études de cas, etc.

En résumé, les résultats de cette recherche montrent clairement qu'un programme de FOS mieux adapté et plus ciblé, notamment axé sur la communication orale dans des situations spécifiques de l'hôtellerie et du tourisme, est essentiel pour répondre aux besoins langagiers des étudiants.

En conclusion, les résultats de la présente recherche se sont conformés avec les résultats des études et des recherches antérieures qui ont affirmé l'importance de prendre en compte les besoins langagiers de FOS dans les programmes de formation des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie (Abu Hanak, 2014 ; Bensalah et Rais, 2017 ; Mesbahi, Meftah et Gharaisa, 2023 ; Sahnoun, 2018). D'ailleurs, cette recherche confirme également l'importance de la formation langagière spécialisée en FOS dans l'augmentation de l'employabilité des étudiants en leur procurant un avantage concurrentiel sur le marché du travail.

19. Recommandations de la recherche

À la suite des résultats obtenus et de l'analyse des besoins langagiers en FOS des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie, plusieurs recommandations peuvent être proposées pour améliorer la préparation des étudiants aux exigences du marché du travail dans ce secteur :

- Réévaluer et de réformer le programme d'enseignement du FOS dans les instituts de tourisme et d'hôtellerie pour qu'il prenne en compte les besoins spécifiques des étudiants.
- Intégrer le FOS de manière plus significative dans le programme de formation, en tant que compétence clé pour l'avenir professionnel des étudiants.
- Intensifier l'enseignement de la langue orale, à travers des activités pratiques comme des simulations, des jeux de rôle et des études de cas qui reflètent les situations réelles.
- Mettre en place un programmes spécialisés en FOS adapté au

secteur du tourisme et de l'hôtellerie.

- Introduire des thèmes spécialisés couvrant des sujets tels que l'accueil hôtelier, la gestion des plaintes des clients, la communication interculturelle et la gestion des services en français.
- Mettre en place des stages et des immersions professionnelles où les étudiants peuvent pratiquer la langue dans des situations réelles.
- Former les enseignants et les mettre à jour régulièrement sur les évolutions du secteur touristique et hôtelier, ainsi que sur les meilleures pratiques pédagogiques pour l'enseignement du FOS.
- Promouvoir davantage l'apprentissage du français dans le cadre des formations en tourisme et hôtellerie, en soulignant son rôle clé dans l'amélioration de l'employabilité des étudiants.
- Mettre en place des enquêtes régulières pour ajuster les contenus pédagogiques en fonction des besoins changeants du marché.

20. Suggestions de la recherche

En s'appuyant sur les résultats de cette recherche, le chercheur présente les suggestions pour répondre aux besoins langagiers des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie et améliorer leur formation en FOS:

- Élaborer un programme de formation spécifique en FOS centré sur les besoins réels des étudiants, en priorisant la communication orale et les compétences interculturelles dans des situations professionnelles.
- Créer des modules spécialisés incluant des thèmes en FOS tels que : Les métiers de l'hôtellerie et du tourisme, la gestion de la relation client, les réclamations et la résolution des problèmes, les interactions dans des équipes multiculturelles, etc.
- Développer des manuels et des supports numériques adaptés aux besoins des étudiants.
- Former les enseignants sur les évolutions du secteur hôtelier et les outils modernes d'enseignement.

Bibliographie

- Abd El Ghany, A. (2010). *Efficacité d'un programme FOS pour le développement de la performance linguistique des étudiants du cycle secondaire d'Al-Azhar à la lueur de l'Approche globale* (Thèse de doctorat). Université de Hérouville.
- Abu Hanak, N. (2014, janvier). Analyse des besoins en FOS : étude de cas des étudiants du tourisme et de l'hôtellerie en Jordanie. *European Scientific Journal*, 10(1), PP. 261- 271.
- Bensalah, B., et Rais, M. (2017). Identification des besoins langagiers en FOS : étudiants-paramédicaux en formation professionnalisante comme échantillon. *Revue des Sciences Humaines – Université Mohamed Khider Biskra*, 49, PP. 23-33.
- Conseil de l'Europe (2001). *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer*. Paris, France : Les Éditions Didier.
- Darwich, Ch. (2016, décembre). Séquence pédagogique proposée pour développer les compétences langagières des étudiants de la faculté du tourisme selon une démarche FOS. *Revue de la lecture et de la connaissance*, 182, PP. 1-46.
- El Hegazi, Kh. (2021). Programme en F.O.S destiné aux étudiants du tourisme et de l'hôtellerie à la lueur de l'apprentissage hybride. *Research in Language Teaching*, 2 (15), PP. 233-306.
- Hafez, H. (1996). *Programme proposé en langue français pour les étudiants de l'académie de police à la lueur de l'approche communicative* (Thèse de doctorat). Faculté de pédagogie à Damiette, Université de Mansoura.
- Mangiante, J-M. et Parpette, C. (2004). *Le français sur objectifs spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris, France : Hachette Livre.
- Mesbahi, N., Meftah, S. A., et Gharaisa, Z. (2023). *Identification des besoins langagiers en FOS Dans le domaine médical Cas de 1ère année de l'école privée ROUAD ESSIHA État des lieux et perspectives* (Mémoire de Master). Echahid Hamma Lakhdar d'El-Oued Université.
- Mikhaël, N. (2023, juillet). L'efficacité de l'utilisation des podcasts éducatifs via plateformes d'apprentissage électronique sur le développement de la compétence de compréhension orale en FOS : Le cas des étudiants de la 1^{ère} année d'hôtellerie et du tourisme. *Revue des sciences de l'éducation*, 31(3), PP. 81-121.
<https://doi.org/10.21608/ssj.2023.344576>
- Morkos, M. (2022). *Unité basée sur le FOS pour le développement des compétences de la communication orale auprès des étudiants de la*

faculté de tourisme et d'hôtellerie (Thèse de magistère). Université de Mansoura.

Qotb, H. (2008). Un site pour l'enseignement du Français sur Objectifs Spécifiques : Le FOS.com. *Synergies Chine*, 3, PP. 81-94.

Qotb, H. (2009). *Vers une didactique du français sur objectifs spécifiques médié par Internet*. Paris, France : Editions Publibook.

Qotb, H. (2011). Vers un enseignement/apprentissage du Français sur Objectifs Universitaires à distance. *Synergies monde*, 8, P.P. 163-176. Récupéré le 15 mai 2024 de : <https://www.gerflint.fr/Base/Monde8-T1/qotb.pdf>

Sahnoun, S. (2018, janvier). Analyse des besoins en FOS : étude de cas des étudiants de première année médecine de l'université de Bechar. *Forum de l'enseignant*, 21, PP. 227-237.