МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ»

КАФЕДРА ФРАНЦУЗСКОГО И ВОСТОЧНЫХ ЯЗЫКОВ

С.П. ТИХОНОВ

TOUT EST COMPRIS

ВСЕ ВКЛЮЧЕНО

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ФРАНЦУЗСКОМУ ЯЗЫКУ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТОВ ЭКОНОМИКИ, ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

ИЗДАТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ

ББК 81.2Фр
Т 46

Тихонов С.П.

Т 46 **TOUT EST COMPRIS. Все включено:** учебное пособие по профессиональному французскому языку для студентов факультетов экономики, туризма и гостиничного хозяйства / С.П. Тихонов. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 35 с.

Учебное пособие по французскому языку предназначено для студентов факультетов экономики, туризма и гостиничного хозяйства. Оно призвано приобщить студентов к миру гостиничного бизнеса, познакомить с основными понятиями, свойственными этой сфере, углубить уровень профессионального языка. Учебное пособие включает активную лексику, диалоги, упражнения на перевод.

Упражнения, собранные в пособии, способствуют формированию умений и навыков подготовленной и неподготовленной устной речи. В нем присутствуют упражнения творческого характера, ролевые игры, что в полной мере отвечает его коммуникативной направленности.

ББК 81.2Фр

Рецензенты: доктор филологических наук, профессор,
зав. кафедрой романских языков и переводоведения СПбГУЭФ **С.Л. Фокин;**
кандидат филологических наук, доцент института иностранных языков, доцент кафедры ПИИЯ и МК СПбГИЭУ **А.Н. Ткачева**

© СПбГУЭФ, 2011



Hôtel

Лексика, используемая для беседы по теме «Hôtel»
3,4,5 étoiles,ravissant, rénové, situé dans le quartier… / en plein centre-ville, face à la Méditerranée ; offrir un accès facile à… , se trouver dans une rue calme / à proximité des commerces / de plusieurs stations de métro et de la station de RER / à pied du principal quartier commerçant et du centre-ville, bénéficie d'une situation centrale dans Paris, séjourner dans …

Qu'est-ce que l'hôtel ?
Перед тем, как приступить к чтению текста, обратите внимание на следующие ключевые слова, содержащиеся в тексте:

- **Hébergement;**
- **hôtes de passage.**

Un **hôtel** est un établissement offrant un **service d'hébergement payant,** généralement pour de courtes périodes. Les hôtels offrent aussi plusieurs autres services à leur clientèle, tels que la restauration, une piscine ou la **garde d'enfants**. Certains offrent des services de conférence et des salles de réunion et incitent les groupes à y tenir des congrès et des réunions.

Le terme hôtel désigne tout bâtiment destiné à recevoir des hôtes. Si ceux-ci sont **de passage**, on parle d'hôtel touristique.

Les hôtels se distinguent des **motels** par le fait que dans ces derniers, *l'accès à la chambre se fait par l'extérieur*, alors que dans les hôtels*, l'accès à la chambre se fait généralement par l'intérieur.* Cela accroît la sécurité des clients et donne une image plus haut de gamme à l'établissement.

Classification hôtelière mondiale

L'Agence Mondiale de Notation Hôtelière (*World Hotel Rating Agency – WHR*) propose une Classification Hôtelière Mondiale (*World Hotel Classification*) en fonction du type de séjour recherché par les clients. Elle repose sur les caractéristiques de l'environnement, la dimension de l'hôtel, l'atmosphère de l'hôtel et le type d'activités fournies par l'hôtel. Traditionnellement on distingue 9 catégories d'hôtels:
Grand hôtel (notamment pour hommes d'affaires, conférences, etc.);
Hôtel de loisirs (par exemple hôtel thermal);
Hôtel de vacances (par exemple hôtel-club);
Grand hôtel de loisirs & vacances (combinant les caractéristiques d'un grand hôtel et d'un hôtel de loisirs ou de vacances);
Hôtel boutique (hôtel urbain de 100 chambres maximum);
Hôtel de charme (hôtel rural de 50 chambres maximum);
Hôtel d'étape (motel, hôtel d'aéroport, hôtel-métro).

Classification française
Le degré de confort et le niveau de service

Les **hôtels de tourisme** sont habituellement classés en catégories selon **le degré de confort et le niveau de service**. Selon les pays, on peut trouver les catégories suivantes (de la plus fruste à la plus **luxueuse**) :
des étoiles (de 1 à 5 (anciennement 4 de luxe);
des lettres (de E à A);
des classes (de la quatrième à la première).

Ces classements prennent en compte le confort et le niveau de service. Cela varie d'un pays à l'autre, pour une même catégorie. Les classements reposent sur des critères objectifs : *surface des chambres, poste de télévision, salle de bains à l'étage ou dans la chambre, etc***.**

Le coût et la qualité des chambres d'hôtel habituellement dépendent du type de services offerts. Vu la croissance du tourisme dans le monde au cours des dernières décennies du XX^{e} siècle, la qualité a été considérablement améliorée. Cependant, le système de classification mis en place permet de faciliter la comparaison entre les établissements.

On peut **louer** une chambre parfois **à l'année**, **au mois**, **à la nuit**, et parfois **à l'heure.**

Chambre d'hôtel

Лексика, используемая для беседы по теме «Chambre d'hôtel»

Types de chamber: *simple (à un lit), double (à deux lits), triple, quadruple, classique, familiale, supérieure, lits jumeaux, de luxe, studio, appartement.*

Une **chambre d'hôtel** est une pièce (une chambre à coucher) généralement accompagnée de toilettes et d'une salle d'eau ou de bains, mise à disposition des clients de l'industrie touristique par les acteurs de l'hôtellerie dans un établissement hôtelier, pour une durée déterminée et moyennant paiement. Elle permet à l'utilisateur qui l'occupe de s'isoler à l'abri sous un toit pour passer une nuit ou d'avoir d'autres activités qu'il ne peut avoir à son domicile. Un service de petit déjeuner étant presque obligatoirement proposé au client le lendemain de sa nuitée.

L'**aménagement intérieur** et la décoration de cet espace doté d'au moins un lit fait l'objet de standards internationaux dans les établissements réputés. Outre les pièces habituellement proposés à la clientèle pour un confort minimal, on y trouve souvent aussi, un mini-bar et d'autres équipements électroniques (télévision), ainsi que d'un

téléphone relié directement à la réception de l'établissement et, de plus en plus une connexion Wi-Fi.

Services

Лексика, используемая для беседы по теме «Services»:
service en chambre, salles de réunions / banquets, navette d'aéroport, centre d'affaires, garde d'enfants, blanchisserie, nettoyage à sec, petit déjeuner en chambre, service de repassage, fax / photocopies, service vente de billets, service de cireur, service de change, bureau d'excursions, paniers repas, location de voitures / de vélos, salon de coiffure, institut de beauté réception ouverte 24h/24 ,journaux, jardin,chambres non-fumeurs, chambres familiales, ascenseur, enregistrement & règlement rapides, coffre-fort, chambres insonorisées, bagagerie, toutes les parties communes et privées sont non-fumeurs, climatisation, chambres / équipements pour mobilité réduite, chauffage;
***chambre*:** comfortable, avec vue sur…, est équipée du confort moderne, dispose de la climatisation, 'une télévision à écran plat et de lits confortables, …, donnant sur un patio calme / sur la mer / …, climatisée, insonorisée.

Некоторые выражения, необходимые для контактов с обслуживающим персоналом:
Je voudrai mettre en depot quelques affaires de valeur. Je voudrais reprendre mes valeurs. Faites montrer mes bagages dans ma chambre s'il vous plait ! Envoyez quelqu'un pour reprendre mes bagages s'il vous plait ! Pourriez-vous surveiller mes bagages ! Dans quelle chambre y a-t-il la prise pour le rasoir électrique ! Apportez de l'eau chaud s'il vous plait ! Pourriez-vous me donner encore une couverture ! Comment on met en marche la television cablee? Connaissez-vous le code de votre pays? Quand le restaurant est ouvert? Puis-je commander le petit dejeuner dans ma chambre? Je voudrais commander le petit dejeuner

pour demain. Donnez-moi s'il vous plait la carte avec les coordones de cet hotel. Je voudrais donner ça a blanchir. Soyez gentil de me reveiller à sept heures.

Ключевые слова, используемые в тексте:

- **être équipées de...;**
- **casse-croûtes;**
- **tasse;**
- **cuillère;**
- **bouilloire électrique;**
- **sachets de thé café instantané.**

Aujourd'hui les chambres d'autrefois, aménagées de façon sommaire avec seulement un lit, un placard, une table et un lavabo ont largement sont remplacées par des chambres plus confortables avec *salle de bains attenante* et *air conditionné*. Elles peuvent **être équipées** *d'un téléphone, un réveil, une télévision et une connexion Internet haut débit.*

On peut y trouver *mini-bar*, qui comprend souvent un petit réfrigérateur contenant des **casse-croûtes et boissons** (à régler lors du départ). Enfin, ici se trouve le nécessaire pour faire du thé et du café : **tasses, cuillères, bouilloire électrique et sachets de thé, de café instantané, de sucre et des contenants de crème ou de lait.**

Personnel

Personnel de la réception parle différentes langues, propose de vous aider à réserver vos spectacles et votre table au restaurant courtois.

Concierge

Différentes catégories de concierge

Un **concierge** est un employé d'hôtel de grand standing dont les principales fonctions sont d'accueillir, de renseigner et de conseiller les clients (touristes, hommes d'affaires…) dans un hôtel de grand standing (palaces, hôtels 4 ou 5 étoiles).

Description de tâches

La mission principale du **concierge d'hôtel** est d'être informé de tout et de rendre le séjour de la clientèle le plus agréable possible. Connaître les goûts et les habitudes des clients permet d'assurer un service personnalisé de grande qualité. Tout désir se voit ainsi très vite comblé et tout problème résolu.

Le concierge d'hôtel assure **l'accueil de la clientèle**, l'informe sur les conditions de son séjour. Il donne les clefs des chambres, transmet les messages, contrôle les dépôts, la réception et le transport des bagages. Le concierge doit anticiper les vœux de ses clients et leur épargner de nombreuses tâches matérielles. Il assure le lien avec les services internes de l'hôtel (sécurité, réception, standard, fleuriste, coiffeur, boutiques, restaurant, garage, bagagerie, etc.). Il facilite également les relations du client avec l'extérieur (**agences de voyage**, **excursions, transferts**, **location de voitures,** taxis, restaurants, théâtres, médecin).

Le concierge connait les adresses des meilleures tables, des **boîtes de nuit** et des casinos. Il ***se tient au courant*** de tous les spectacles et des expositions. Le concierge doit en outre posséder une bonne culture générale et maîtriser au moins deux langues étrangères afin de pouvoir donner le change à une clientèle raffinée et cosmopolite. Il se doit ainsi d'être au fait des habitudes culturelles de chaque pays. Il répond à toutes les demandes, qu'il s'agisse de réserver des places de concert ou de trouver des roses à 3 h du matin. Il doit sans cesse rester informé, lire les journaux, collecter des informations en tous genres, étoffer son carnet d'adresses. Il est disponible et d'une grande discrétion.

Situation administrative

Toujours debout dans le hall de l'hôtel, il porte à la boutonnière de son uniforme, s'il est membre de l'association

"*Union Internationale des Concierges d"Hôtels" – "Les Clefs d'Or",* ces deux clés, emblème de la profession. Dans les grands hôtels, il a plusieurs employés sous ses ordres. Responsable du hall, il gère les activités des personnels qui y travaillent : personnel d'accueil, chasseurs, bagagistes. Les horaires sont irréguliers. Il est là tôt le matin et assure des permanences la nuit. Le concierge de nuit cumule les fonctions de concierge et de réceptionniste. Il peut assurer également le service du téléphone.

Schéma de l'hotel



Consultez attentivement le plan et dites :

1. Où se trouve la réception ?
2. La salle de réuninion ?
3. Comment peut-on pervenir à la salle à manger ?
4. Essayez de trouver l'ascenseur.
5. A quoi sert la lingerie ?

Диалоги

Диалог 1

Á L'HÔTEL

Le réceptionniste. – Bonjour, Monsieur. Vous désirez?
Duval. – J'ai réservé une chambre ...
R. – C'est à quel nom, s'il vous plaît?
D. – C'est au nom de M. Duval.
R. – Un instant, M. Duval. Je vais regarder... Oui, j'ai trouvé. C'est la chambre 45 au quatrième. C'est une chambre à un lit avec salle de bains.
D. – Exactement, Monsieur.Elle n'est pas trop bruyante, cette chambre? C'est que je travaille beaucoup à l'hôtel.
R. – Pas du tout, Monsieur. C'est très calme. La chambre donne sur la cour. En plus, elle est équippée de doubles fenêtres. Vous y serez très bien.
D. – Très bien. Est-ce qu'il y a l'Internet dans la chambre?
R. – Bien sûr, Monsieur. Dans chaque chambre il y a l'Internet.
D. – C'est très commode.
R. – Monsieur Duval, voulez-vous remplir la fiche?
D. – Oui, Monsieur. Voilà, Ça y est.
R. – Merci. Voulez-vous signer la fiche, Monsieur?
D. – Oh, pardon.
R. – Vous pouvez avoir votre petit déleuner dans la chambre ou au restaurant . Que préférez-vous?
D. – Je préfère descendre au restaurant. Et jusqu'à quelle heure servez-vous le petit déjeuner?
R. – Le petit déjeuner est servi à partir de 7 heures jusqu'à 9 heures du matin.
D. – Merci, Monsieur.
R. – Voici votre clé, Monsieur. L'ascenseur est au fond du couloir. Voulez-vous quelqu'un pour les bagages?

D. – Bien sûr.
R. – Vous êtes fatigué après le voyage, M .
D. – Oui, un peu .
R. – Alors, je vous quitte. Vous devriez vous reposer. Ça vous convient ?
D. – Oui, Monsieur . Ça m'arrange parfaitement.
R. – Je vous souhaite un bon séjour à Paris. Au revoir.
D. – Au revoir, Monsieur et merci.

Notes

Vous désirez ? – Я Вас слушаю (Что угодно?) = Qu'est-ce qu'il y a pour votre service?
C'est que... – дело в том, что…
La chambre est équippée de doublees fenêtres – номер имеет двойные рамы.
Je suis sûr que vous y serez bien – Я уверен, что Вам будет там хорошо.
Voulez-vous remplir la fiche? – Заполните, пожалуйста, карточку.
Ça y est – Готово!
Vous devriez vous reposer – Вам следовало бы отдохнуть

VOCABULAIRE PROFESSIONNEL

Réceptionniste, *m* – дежурный администратор (в гостинице).
Réception, *f* **–** служба приема посетителей.
Chambre (à un lit, à deux lits) – номер в гостинице (одноместный, двухместный).
Réserver une chambre – забронировать номер.
Au nom de – на имя.
Signer – подписать (карточку гостя, напр., договор и т.д.).
Clé, *f* **–** ключ.
Convenir – подходить, годиться.
Arranger – устраивать.

MOTS ET EXPRESSIONS SUPPLÉMENTAIRES

Le petit déjeuner est compris? – стоимость завтрака входит в стоимость номера?
Garder une chambre – оставить номер (за клиентом).
S'arranger pour faire qch – сделать так, чтобы…
Hôtelier, *m* **–** хозяин гостиницы, отельер.
Gérant, *m* **d'hôtel –** управляющий гостиницей
Femme de chambre – горничная.
Couverture, *f* – одеяло.
Oreiller, *m* – подушка.
Traeversin, *m*- валик, (подушка в виде валика).
Placard, *m* **–** стенной шкаф.
Cintre, *m* **–**вешалка.
Baignoir, *m* –ванная.
Lavabo, *m*- умывальник.
Serviette, *f* – полотенце.
Savon, *m* – мыло.
Rasoir,*m* électrique – электробритва.
Prise, *f* **de courant –** розетка (электрическая).
Tout est complet – все номера заняты.
L'hôtel est complet – в гостинице нет свободных мест.
Note, *f* – счет.

Диалог 2

Des clients de passage

Le réceptionnaire. Bonjour, Madame. Bonjour, Monsieur.
Le client. Bonjour, est-ce que vous avez une chambre?
Le réceptionnaire. Je pense que oui, Monsieur. Pour deux personnes?
Le client. Oui, avec bain et w.c.
Le réceptionnaire. Deux personnes...avec bain et w.c.... Pour combien de nuits?
Le client. Deux nuits...Peut- être plus... On verra.
Le réceptionnaire. Deux nuits... Oui , c'est possible. Chambre 497, au quatrième étage.

Questions à répondre

Combien y a-t-il de clients ? Comment est-ce que le réceptionnaire accueille les clients ? Que répond le client ? Qu'est-ce que le client veut ? Comment est-ce qu'il le demande ? Quel type de chambre est-ce que le client veut ? Pour combien de temps ? Quelle chambre est libre ? A quel étage ?

Rédites le dialogue. Faites varier : la façon de demander, le type de chambre, le nombre de nuits,le numéro de la chambre et l'étage.

Диалог 3

Le client C'est une chambre à combien ?
Le réceptionnaire 200 € la nuit, Monsieur.
Le client Toutes taxes comprises ?
Le réceptionnaire Oui, Monsieur. Prix net, service et taxes compris.
Le client Avec les petits déjeuners ?
Le réceptionnaire Non, Monsieur, sans petit déjeuner.

Questions à répondre
Quel est le prix de la chambre ? Est'ce que les petits déjeuners sont compris ? Qu'est-ce que « prix net » veut dire ?

Rédites le dialogue ; donnez les prix suivants : 270 €, 380 € , etc.

Диалог 4

Le réceptionnaire. Avez-vous des bagages ?
Le client. Oui, dans la voiture, mais je n'ai pas pu la garer devant l'hôtel.
Le réceptionnaire. Ça ne fait rien, le chasseur va les prendre.
Le client. Nous allons avec lui.
Le réceptionnaire. Il vous conduira ensuite à votre chambre.

Questions à répondre
Où sont les bagages? Où est la voiture? Qui portera les bagages? Qui montrera la chambre?

Rédites le dialogue en faisant varier le maximum d'éléments (type de chambre, nombre de nuits,numéro de chambre, prix,voiture garée devant l'hotel, etc).

Диалог 5

Des clients attendus
Monsieur Forgeron. Bonsoir , Madame, Nous sommes Madame et Monsieur Forgeron. Nous avons réservé une chambre pour deux personnes.
La réceptionnaire. Bonsoir , Monsieur. Bonsoir, Madame. Un instant, je regarde...Monsieur Forgeron...Voilà. Une chambre avec douche pour trois nuits, n'est-ce pas ?
Monsieur Forgeron. Oui, nous repartons jeudi matin.
La réceptionnaire. Volà, Monsieur . Chambre 544, au cinquième étage. On vous accompagne tout de suite et on monte vos bagages.

Questions à répondre

Quel jour est-ce que la scène se passe? Est-ce le matin? le soir? Quel type de chambre est-ce que M. Et Mme Forgeron ont réservé? Quelle chambre est-ce qu'ils ont?
Rédites le dialogue : la chambre est pour une seule personne ; faites varier le type,le numéro, l'étage.

Диалог 6

L'hôtel est complet
Un client. Monsieur... Est-ce que vous reste une chambre, pour deux nuits?
Le réceptionnaire. Bonjour, Monsieur. Pour une seule personne?
Un client. Non, pour deux personnes.
Le réceptionnaire. Alors, non, Monsieur. Je suis désolé, mais il ne reste qu'une seule chambre avec un lit pour une personne.
Un client. Tant pis. Au revoir, Monsieur.
Le réceptionnaire. Au revoir, Monsieur, je regrette.

Questions à répondre
Que désire l'homme? Est-il seul? Qu'est-ce que le réceptionnaire peut proposer?

УПРАЖНЕНИЯ

Exercices 1
Mettez-vous à la place d'un réceptionnaire. Répondez aux questions à un (une) client (-e), en employant des clichés donnés
Par exemple: avoir des bagages. –Avez-vous des bagages?
1. avoir une chambre avec bain ;
2. les petits déjeuners sont compris ;
3. la chambre donne sur la cour ;
4. vous pouvez faire monter les bagages ;
5. il(elle) peut garder la meme chambre ;
6. il(elle) va avoir sa chambre habituelle ;
7. vous vous occupez de ses bagages.

Exercices 2
Vous demandez au client (à la cliente, aux clients , etc) si:
1. elle veut une chambre avec cabinet de toilette ;
2. ils désirent une chambre à un grand lit ;
3. il tient absolument à une chambre avec douche ;
4. elle a fait un bon voyage ;
5. ils acceptent une chambre avec les lits jumeaux ;
6. il va tout de suite au restaurant.

<u>Votre savoir-faire</u>

Comment refuser
N'oubliez pas que l'employé (-e) ne répond jamais « non » tout seul pour refuser. On ajoute en général:
Je suis désolé, mais....
Je suis navré, mais....
Je regrette, mais....
Je m'excuse, mais....
C'est à vous de rédiger le (les) dialogue (s) où participent un (-e) client et le(la) réceptionnaire.

Par exemple : *Est-ce que je peux avoir une chambre avec bain ? – Je regrette, mais je n'ai plus de chambre avec bain. Vous pouvez avoir une chambre avec douche...*

Chambre demandée	**Chambre disponible**
avec bain	avec douche
avec douche	avec cabinet de toilette
pour deux personnes	pour une seule personne
pour deux peronnes et un enfant	à un seul lit
pour trois nuits	pour une nuit

Proposer un autre service que celui désire par le client

Ce que désire le client (ou la cliente) :		**Ce que dit l'employé l'excuse la proposition**
1. Il veut manger mais il est tard	Le restaurant ne sert plus.	On pourra peut-etre préparer quelque chose
2. des chambres communicantes	Il y en a peu dans l'hotel	Le lendemain ce sera peut –etre possible
3. …un garage gardé pour sa voiture	L'hotel n'a qu'un parking pleine de bagages	Vous allez téléphoner à un hotel voisin
4. …un petit lit supplémentaire pour un enfant	Vous n'avez pas été prévenu(-e)	Vous allez tout de suite faire monter un lit
5. …une chambre avec des lits jumeaux	Vous n'avez que des chambres avec grand lit	Il reste une chambre avec deux grands lits
6. demande de trouver chambre dans un autre hotel	Beaucoup de monde partout, il est tard	Vous allez téléphoner dans quelques hotels

La cliente n'est pas contente de sa chambre

« Réception, à votre service.
- Ici, c'est la chambre 410. Dites-moi, notre chambre donne sur la rue. On ne va pas pouvoir dormir.
- Excusez-moi, Madame, pour deux nuits avec bain et w.-c., c'est tout ce qui me reste aujourd'hui. Mais vous très peu de monde dans la rue...
- Vous n'avez vraiment rien d'autre?
- Pour deux nuits, non, je suis désolé. Peut-etre pour une nuit, mais vous serez obligé de changer de chambre demain.
- Ça ne fait rien.
- Je vais voir, Madame. Je vous rappelle dans un moment. »

Questions à répondre:

Combien de nuits la cliente va-t-elle rester? Est-elle contente? Pourquoi? Que demande-t-elle? Qu'explique l'hotelier? Que propose-t-il?

Votre savoir-faire

Rédites le dialogue et faites les changements suivants.

le reproche du client à propos de la chambre	**votre excuse**
1. la chambre est au-dessus du restaurant	pas de clients après 22 heures
2. la chambre à l'ascenseur	l'ascenseur est moderne et ne fait pas de bruit
3. … la chambre à coté de l'office	Il est utilisé à partir de 8 heures pour les petits déjeuners
4. …au-dessus des cuisines	Le petit déjeuner est préparé dans la cafétéria

Renseigner sur l'hotel

1. La situation de l'hotel

La cliente. Allő, allő... Dites-moi...avant de terminer. Comment est situé votre hőtel?

L'employé. Nous ne sommes pas en pleine ville,mais un peu à l'extérieur, pas très loin d'un petit bois. C'est très calme. L'accès en ville est facile. En voiture, vous etes à peu près à dix minutes, un quart d'heure du centre.

La cliente. Parfait. Alors vous réservez, comme convenu.

Questions à répondre :

Est-ce le début de la conversation téléphonique? Comment imaginez-vous l'hőtel?

<u>Votre savoir-faire</u>

Comment indiquer la situation d'un hotel

L'hotel est situé *en plein centre* *de la ville;*
un peu à l'extérieur *de la ville;*
en plein *campagne;*
en plein *montagne;*
au bord *de la mer;*
au bord *du lac;*
près d'*un parc, des magasins, de la plage etc*;
pas très loin d'*un parc, des magasins, de la plage etc.*

2. Faire connaitre l'hotel

Le client. Ah ! Dites-moi. J'ai des amis qui aimeraient peut-etre descendre une dizaine de jours dans votre hőtel. Vous pouvez me donner les tarifs?

Le réceptionnaire. Bien entendu, Monsieur. Chambre seule? Demi-pension ? Pension complète?

Le client. En pension complète. Vous n'avaez pas une carte de la maison?
Le réceptionnaire. Si, Monsieur.... Vous chargez-vous de l'envoyer?
Le client. Merci infiniment. Vous etes très aimable.

Compréhension orale

Une réservation par téléphone après une négligence de l'hotel Hotel Continental. Bonjour.
- Bonjour, Madame. Je peux avoir des renseignements sur vos conditions de séjour?
- Bien sur, Monsieur.
- J'ai déjà écrit à l'hotel le mois dernier, mais comme je n'ai pas encore de réponse ...
- Le mois dernier, vous dites? C'est tout à fait inexplicable. Je suis désolé, Monsieur et....
.....
- Ça ne fait rien. Il vous reste encore une chambre pour deux personnes et un enfant, pour le prochain week-end?
- Oui, Monsieur ? Avec bain et c.w.?
- Oui, bain et douche, peu importe. C'est sur le devant de l'hotel?
- Oui, Monsieur, toutes nos chambres sint sur la façade, avec vue sur la vallée et le village.
- A combien?
- Deux cent euros la nuit, toutes taxes comprises.
- Petits déjeuners non compris?
- Oui, petits déjeuners en plus. C'est trente euros le petit déjeuner.
.....
- Bon. Vous nous réservez une chambre de vendredi soire à lundi matin. Au nom de Duval. Nous arriverons certainement assez tard vendredi.

- Ça ne fait rien, Monsieur Duval. Le veilleur de nuit sera là, et nous vous garderons la chambre. Entre-temps, je vérifierai pourquoi vous n'avez pas eu de réponse.
- Je vous remercie. A vendredi, donc.
- Au revoir, Monsieur. Au vendredi.

Questions à répondre :
Quel est hotel? Qui est à la réception? Qui téléphone? Pourquoi Monsieur Duval est-il obligé de téléphoner? Que fera la réceptionnaire avant son arrivée? Quand la famille Duval arrivera-t-elle? Quand partira-t-elle? Combien de nuits logera-t-elle à l'hotel?

Savoir décrire
Décrivez la chambre qui est réservée.

<u>Actes de communication courante</u>

1. Les heures de repas
Une cliente. On peut prendre le petit déjeuner à partir de quelle heure?
La réceptionnaire. De 7h à 10h au restaurant, de 7h30 à 10h30 dans les chambres.
Une cliente. Et les autres repas?
La réceptionnaire. Le déjeuner à partir de midi et nous acceptons les clients jusqu'à 14h. Le soir, nous servons entre 19h et 21h.

Questions à répondre :
Les heures des repas sont-elles les memes en Russie? Dans toutes les catégories d'hotels?

<u>Jeu de role</u>: Vous etes à la réception d'un de ces hotels. Vous répondez à un client.

2. La garde de nuit

Un client. Vous avez un veilleur de nuit? On peut rentrer à n'importe quelle heure?

La réceptionnaire. Oui, Monsieur. Jusqu'à minuit, la porte est ouverte. Après, vous sonnez et le réveilleur vous ouvrira.

Un client. Parfait. Tenez, j'ai une carte. Vous vous chargez de l'envoyez?

Questions à répondre :

Y a-t-il un réveilleur de nuit? A quelle heure la porte est-elle fermée à clef? Que se passe-t-il quand on rentre après minuit? Quel type de carte a le client?

3. Les chiens dans l'hotel

La réceptionnaire. Je suis désolée, Madame, mais les chiens ne sont pas admis au restaurant.

Une cliente. Comment? C'est à peine croyable ! Les chiens ne sont pas admis dans votre hotel?

La réceptionnaire. Si, Madame, dans le hall et dans les chambres, mais pas au restaurant. Mais nous pouvons nous occuper de lui pendant que vous mangez.

Questions à répondre :

Où les chiens sont-ils admis? Où ne sont-il pas admis ? Que propose la réceptionnaire? Comment vous imaginez-vous la dame?

Votre savoir-faire

Comment indiquer le prix d'une chambre

Vous etes à la réception de votre hotel. Un client français arrive et vous pose les questions suivantes : *Que vous reste-t-il comme chambre? Comfortable? A quel prix?*
... somme (ex. 300€) ...
... chambre et petit déjeuner compris toutes taxes comprises non compris (T.T.C.)

Comment renseigner le client sur la situation de la chambre

Un client vous téléphone. Vous décrivez la situation de la chambre que vous lui proposez :

calme, tranquille
donnant sur la (le) rue, cour, jardin, parc, etc.

C'est une chambre *avec vue sur la (le) mer, montagne, campagne, lac.. avec (sans) balcon.*

Comment renseigner le client sur le prix du séjour à l'hotel

Vous renseignez un client français au téléphone, qui vous demande:
Qu'est-ce que vous proposez comme chambre? Confortable? Bien située? A quel prix pour la chambre? Et en pension ?
Taxes et serivices compris.
En (hors) saison en (demi-) pension *somme.*
Taxes de séjour en sus tout compris.

Comment renseigner le client sur ce que l'hotel propose

Vous renseignez un client sur les possibilités de loisirs de l'hotel.
L'hotel est : a) au bord de la mer, b) à la montagne,c) à la campagne.

Nous pretons (mettons à votre disposition louons)	des serviettes de plage des chaises longues
Vous pouvez disposez	de ski de luges pour enfants
Nous organisons pour vous (*Vous povez participez à...*)	soirées dansantes tournois de bridge jeux de société,etc

Actes de communication courante

1. Se déplacer

Un client. Pour visiter les environs, je pense que le moyen le plus pratique est de louer une voiture?
La réceptionnaire. Oui, Monsieur, sans doute. Nous pouvons nous occuper de la location.
Un client. Et pour la ville?
La réceptionnaire. Le plus simple est de prendre un taxi. Ils sont souvent assez vieux mais ils ne sont pas assez cher.
Un client. On ne peut pas faire comme les gens du pays?
La réceptionnaire. Si, Monsieur. Mais je vous conseille de prendre l'autobus. Les tramways ne sont pas très pratique.

Questions à répondre

Quels sont les moyens de transport dans cette ville? Quels sont ceux qui conseille la réceptionnaire? Les tramways dans cette ville sont-ils agréables? désagréables? Qu'est-ce qui est conseillé pour aller en dehors de la ville?

Rédites le dialogue : l'hotel ne s'occupe pas de la location de voiture, mais on peut téléphoner ; les tramways sont préférables aux autobus, les taxis sont rapides mais assez chers.

2. Faire des achats

Une cliente. Où est-ce qu'on peut acheter quelques choses de joli ici?
La réceptionnaire. Dans quel genre , Madame ?
Une cliente. Je cherche un joli souvenir, ou même simplement des fleurs pour des amis qui nous ont reçus chez eux.
La réceptionnaire. Alors, allez ici, dans cette rue : il y a les plus beaux magasins et aussi des boutiques de bibelots et cxadeaux amusants. Vous avez aussi le meilleur marchand de fleurs de la ville.
Une cliente. Vous pouvez m'écrire le nom de la rue sur un morceau de papier ? Je le donnerai au chauffeur de taxi.

Questions à répondre

Que désire faire la cliente ? Pourquoi ? Que montre la réceptionnaire en disant : « Alors, allez ici, dans cette rue » ? Qu'est-ce que la cliente demande à la réceptionnaire de faire ? Pourquoi, à votre avis ?

Votre savoir-faire

Comment renseigner sur les magasins

Il y a *un bon (petit, grand) magasin de*

cuire, de chaussure	pas cher	au centre (de la ville)
fleurs, vetements	pas chère	dans la rue
bibelots, etc.		

Il y a *une bonne (petite) boutique d'*

articles	régionnaux	bon marché	avenue...
produits	locaux	de luxe	boulevard ...
artisanat	folklorique		

Actes de communacation courant

1. Partir par le train

« ... Et moi je te dis que le plus simple est de passer par Paris? Demande à la réception.
- S'il vous plait?
- Oui, Monsieur.
- Pour aller à Strasbourg, il n'y a pas de trbeaucoup de temps.
- Si, Monsieur. Mais il n'est pas pratique: il part très tot, il faut changer et il met beaucoup de temps.
- Alors?
- Je vous conseille de passer par Paris: de Vichy à Paris vous avez des trains rapides, à peine plus de trois heures.
- Ah ! Tu vois que ça simplifie!
- Oui, mais à Paris il faut changer de gare. »

Questions à répondre

Où se passe la scène? Où les clients veulent-ils aller? Pouvez-vous dire de quoi parlaient le client et la cliente? Qu'est-ce que chacun proposait? Comment le client attire-t-il l'attention du garçon?

Prendre l'avion

« Nous avons des amis qui vont venir nous voir et qui veulent prendre l'avion.
- D'où est-ce qu'ils arrivent?
- De Genève.
- Alors ils ne peuvent pas attérir à Vichy, mais à Clermont.
- Et là, ils peuvent louer une voiture?
- Bien sûr, ils peuvent en louer une à l'aéroport. »

Question à répondre

Comment vont faire les amis des clients pour arriver jusqu'à Vichy?

Переведите на русский язык:

Réservation, arrivé

Une chambre à l'hotel se réserve en principe à l'avance, par téléphone, ou encore par lettre, surtout lors des périodes chargées. Il faut donner son nom, la durée du séjour, le jour et approximativement l'heure de son arrivée, car, au-delà d'une certaine heure, l'hotel n'est pas tenu de garder la chambre, sauf si la réception a été prévenue d'un évetuel retard. L'hotel met parfois à la disposition de ses clients un restaurant et propose des formules de pension ou de demi-pension. Aujourd'hui, meme pour une durée de deux ou trois jours, l'hotel demande des arrhes qui consistent généralement en un pourcentage de la facture globale ou au moins une confirmation écrite (par lettre). Si l'hotel n'est pas surchargé, on peut demander à voir la chambre avant de s'installer, et, éventuellement, à en changer pour des raisons de convenance personnelle (la vue ou le bruit par exemple). On peut également demander, le cas échéant, à réserver une place de parking.

Un hotel de gamme moyenne comporte à l'accueil un bureau de réception; c'est là que se prend et se remet la clé de la chambre. Un autre bureau sert de caisse, mais parfois les deux services sont tenus par la meme personne. Un grand hotel offre des services plus nombreux; à coté du service de résérvation et de la caisse, un « concierge » donn clé, courrier, renseignement divers et au besoin organise pour vous des excursions et retient un taxi ou des places d'avion ou du train. Au moment de partir, si on a fait appel à ses services, il est d'usage de l'en remercier financièrement.

Dans beaucoup d'hotels, un bagagiste monte les valises et tient la porte: il est d'usage de lui donner un billet pour le remercier.

Le séjour

La chambre mise à la disposition contient en principe ce dont vous avez besoin, mais vous pouvez demander par téléphone à la femme de chambre d'apporter une couverture, un oreiller supplémentaire, des cintres, etc. La vie d'hotel ne se signifie pas que tout est permis: il faut respecter le mobilier et le linge, ne pas essuyer ses chaussures avec le dessus de lit ni secvouer la cendre d'une cigarette sur un drap! On évitera également de transformer la salle de bains ou le balcon en buanderie où sèche le linge personnel. Lorsque la salle de bains est commune à plusieurs clients, la politesse élementaire est de laisser les lieux tels qu'on les a troiuvés, propres et rangés, et de ne pas y laisser trainer ses affaires personnelles. Enfin, beaucoup d'hotels sont assez sonores et il faut respecter le repos des voisins en réduisant le son de sa radio ou de sa télévision et en baissant la voix dans les couloirs.

Lorsqu'une salle de restaurant est mise à la disposition des clients, il faut, au lieu de s'installer précipitamment, attendre à l'entrée de la salle qu'un maitre d'hotel vous place à une table non réservée; il est bien sur loisible à chacun d'indiquer ses préférences. Pour un séjour de longue durée, des arrangements sont pris entre maitre d'hotel et client pour la table, les menus et les boissons.

Переведите на французский язык:

1. La Chambre

1. Номера в стиле модерн или традиционные оборудованы всем необходимым: звукоизоляцией, кондиционером, электрическими ставнями, мини-баром, спутниковым телевидением, беспроводным доступом в Интернет, ванной комнатой с ванной и феном. В

некоторых комнатах есть терраса или отдельный балкон. Завтрак-буфет подается в очаровательном зале или в саду. Континентальный завтрак может быть подан в номер. Фантастическое расположение отеля позволит вам легко и быстро добраться к самым знаменитым туристическим достопримечательностям столицы: Елисейским полям и музею Орсэ.
2. Жилая площадь функциональна, и вы найдете диван-кровать, спутниковое телевидение, DVD-проигрыватель, стереосистему. Кухня полностью оборудована: имеются машина для мытья посуды, микроволновая печь, духовка, электрическая варочная поверхность, холодильник, тостер, чайник, кухонная утварь и посуда. В каждой квартире также имеется рабочее место с возможностью беспроводного подключения (за дополнительную плату).

Savoir commenter:
1. Хороший номер, отличный комфорт, бесплатный доступ в Интернет. 2. Тихо и хорошо расположен, с удобной стоянкой; завтраки могли бы быть и лучше. 3. Тихий, чистый отель, отличное (безупречное) обслуживание, хорошо расположен для осмотра столицы, шоппинга. 4. Отличный прием, хороший номер, тихо. 5. Очень удобная кровать. Отель расположен в 5 минутах от Эйфелевой башни. 6. Отель хороший, тихий и хорошо расположен. 7. Персонал очень гостеприимный, и отель хорошо содержится. Завтраки очень хорошие. 8. Встреча, доброжелательность, чистота, качество постельного белья, обстановка, расположение в Париже вблизи от Эйфелевой башни, от метро. 9. В центре, можно легко прогуливаться по Парижу. Тихо. Номера хорошо

изолированы. 10. Эта гостиница имеет хорошее расположение в 16 округе, близко к одному из самых знаменитых памятников планеты (Эйфелева башня), к тому же отель был отремонтирован несколько месяцев тому назад, что сразу видно по приезду в отель по окружению и роскошной обстановке, что чувствуется, конечно, в номерах удобство и ощущение довольства. Важный момент, который позволяет мне настаивать на рекомендации этого отеля, – это цены, вполне приемлемые с точки зрения предоставляемых услуг и его расположения. Я его очень рекомендую тем, кто едет по делам или в туристическую поездку. 11. Приятный, услужливый персонал. Комната и ванная маленькие для такой категории гостиниц. Ванна короткая. Зал для завтраков тесноват, столы непрактичны. Несколько далеко от станций метро. Было бы хорошо, особенно для отеля 4 звезды, чтобы в комнате был чайник и все необходимое для чая и кофе! Семейные номера маловаты для 4 человек, если долго живешь в отеле. 12. Проблемы с отоплением в ванной комнате и в комнате не были решены после многократных обращений к администратору. Как всегда, комнаты меньше, чем на фотографиях. Ванная комната слишком маленькая и туалет в ванной комнате. Завтрак очень дорогой. Всё бы ничего, если бы не телефон в коридоре, который звонит по утрам! 13. Маленький размер комнаты. Крохотный парижский лифт. Лифт смешной – максимум для 3 человек без багажа. Холл на входе и ресепшен не тянут на 4 звезды. У нас был номер во двор, и в жилом доме очень близко напротив постоянно шумели поздно ночью, и мы все слышали даже с закрытыми окнами. Комната ужасно грязная, особенно под кроватью, куда горничные прятали грязь вместо

того, чтобы ее убирать! Некомпетентный персонал, в отеле плохо пахнет, пробитый пол на 4 этаже, двухзвездочный отель в вашей рекламе, а на самом деле, нет ни одной звезды. Максимальная оплата за номер 35 евро, проблемы с оплатой по карте, хотели получить наличные… 14. Отсутствие чистоты, полотенце дырявое. Между комнатами недостаточная шумоизоляция. Уборка оставляет желать лучшего, ветхое оборудование в ванной, шумоизоляции нет, также как и горячей воды в душе по утрам. Нет лифта, чтобы подниматься на этажи. Я нахожу, что цены за услуги преувеличены и находятся за лимитами соотношения цена-качество даже в Париже. За такую цену в Германии (я говорю о таких больших городах, как Франкфурт или Берлин) вы найдете отель 2 звезды с совершенно другими приемом и услугами. Комнаты вроде как недавно отремонтированы, но все это все же плохого качества, очень дешево.

КЛЮЧИ:

Les chambres

1. Les chambres à la décoration moderne ou traditionnelle sont entièrement équipées: insonorisées, elles disposent de la climatisation, de volets électriques, d’un mini-bar, de la télévision par satellite, de l’accès sans fil (Wi-Fi) à Internet et d’une salle de bains avec baignoire et sèche-cheveux. Certaines chambres jouissent d‘une terrasse ou d’un balcon privé. Un petit déjeuner buffet est servi dans la jolie salle de petit déjeuner ou dans le jardin. Le petit déjeuner continental peut vous être servi en chambre. Le cadre fantastique de l’hôtel vous permet de vous déplacer facilement et

rapidement vers les sites touristiques les plus célèbres de la capitale, comme les Champs-Élysées et le Musée d'Orsay.
2. L'espace séjour est très fonctionnel et vous y trouverez un canapé-lit, la télévision par satellite, un lecteur DVD et une chaîne HiFi. La cuisine est entièrement équipée avec un lave-vaisselle, un four micro-ondes, un four, des plaques électriques, un réfrigérateur, un grille-pain, un bouilloire, des ustensiles et de la vaisselle. Chaque appartement comporte également un espace bureau doté d'une connexion sans fil (frais supplémentaires).

Savoir commenter
Chambre agréable et d'excellent confort avec accès internet gratuit. 2. calme et bien situe avec parking aise; petit dejeuner a ameliorer. 3. Hotel calme, propre, service impeccable, bien situé pour visiter la capitale, pour shopping. 4. Excellent accueil, chambre agréable, calme. 5. Lit très confortable + hôtel situé à 5 minutes de la Tour Eiffel. 6. hotel agréable, silencieux et bien positioné. 7. Personnel très acceuillant et hotel très bien tenu. Petit dejeuner très agréable. 8. L'accueil, la gentillesse, la propreté, la qualité de la literie, l'ambiance , la situation dans Paris, proche de la Tour Eiffel, du métro. 9. Central, on peut facilement se ballader sur Paris. C'est calme. Les chambres sont bien isolées. 10. Cet hotel est très bien situé dans le seizieme arrondissement, proche d' un des monuments les plus celebre de la planete (la Tour Eiffel), de plus l' hotel a était rénové il y a quelques mois, et cela se voit dés notre arrivée a l' hotel par un contexte et une atmosphère de grand standing et que l' on retrouve bien evidement dans les chambres, un grand confort et un sentiment de bien etre se ressent. Le point important et qui me permet d' insister sur la recommandation de cet hotel, se sont les tarifs pratiqués, extrément abordables, au vu des prestations et de ca

situation. Je le recommande vivement que se soit pour affaire ou pour un séjour visite. 11. Le personnel est agréable et serviable. petit déjeuner un peu cher ! Chambre et salle de bains petites pour cette categorie d'hotel. Baignoire très courte. salle de petit dejeuner un peu exigu, tables peu pratiques Un peu trop éloigné des stations de métro. Un peu trop éloigné des stations de métro. En chambre, 1 bouilloire avec nécessaire à thé et café auraient été les bienvenus surtout pour un hôtel 4 étoiles! les chambres familiaux sont un peu petites pour 4 personnes si le sejour est long. 12. probleme de chauffage dans la salle de bain et dans la chambre, non resolu apres plusieurs reclamations à la reception. Comme toujours les chambres sont bien plus petites que sur les photos. Salle de bain trop petite et toilettes dans la salle de bain. Petit déjeuner très cher. Rien si ce n'est le téléphone dans le couloir qui sonne le matin! 13. Taille réduite de la chambre. Ascenseur parisien minuscule. Ascensseur ridicule pour 3 personnes maximum sans bagage. Hall d'entrée et réception un peu insuffisants pur un 4 étoile. Nous avions une chambre sur l'arrière et dans un immeuble d'habitation étant en vis à vis très proche, il y a eu beaucoup de bruit assez tard dans la nuit et nous l'entendions même fenêtre fermée. la chambre était terriblement sale, surtout sous le lit où les femmes de ménages cachent la saleté plutôt que de la ramasser! personnel incompétent, hotel sent mauvais, plancher défoncé au 4ème étage, hotel donné pour 2 étoiles dans vos publicités en réalite il n'en a plus aucune, valeur de la chambre maxi 35.-€, probleme de payement avec TPE, voulait etre payé en espèces…….14. Manque de propreté, serviette de toilette trouée. Insonorisation insuffisante entre les chambres. La propreté de la chambre laisse à désirer, équipement vétuste salle d'eau, isolation phonique à revoir ainsi que l'eau chaude (plutôt froide) à la douche du matin. Pas d'ascenseur pour monter dans les

étages. Je trouve le prix de la prestation complètement exagérée et à la limite du tolérable dans le rapport qualité-prix, même à Paris. A ce prix-là en Allemagne (je parle de grandes villes comme Francfort ou Berlin), vous avez un hôtel 2 étoiles avec un accueil et un service autrement agréables. Les chambres ont l'air d'avoir été refaites, certes, mais c'est quand même cheap, super cheap…

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Max Dany. Le français de l'Hotellerie et du Tourisme. Hachette, 1998.
2. Denuelle S. Le savoir-vivre: guide des règles et des usages d'aujourd'hui. – Paris : Larousse, 1996.
3. Grand-Clément O. Savoir – vivre avec les Français. – Paris :Yachette Livre, 1996.
4. Деловая поездка за рубеж. – М., Высшая школа, 1988.
5. Япп Н. и Сиретт М. Эти странные французы. Пер. с англ. И. Тогоевой. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 1999.

Учебное издание

Тихонов Сергей Павлович

TOUT EST COMPRIS
ВСЕ ВКЛЮЧЕНО

Учебное пособие по профессиональному французскому языку
для студентов факультетов экономики, туризма
и гостиничного хозяйства

Подписано в печать 10.10.11. Формат 60x84 1/16.
Усл. печ. л. 2,25. Тираж 150 экз. Заказ 444. РТП изд-ва СПбГУЭФ.

Издательство СПбГУЭФ. 191023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д. 21.