

## PROGRAMA ANALITICĂ

Denumirea disciplinei	<b>LIMBA STRĂINĂ PENTRU TURISM (LIMBA FRANCEZĂ)</b>			
-----------------------	---	--	--	--

Codul disciplinei	<b>AD3201</b>	Semestrul	<b>6</b>	Numărul de credite	<b>3</b>
-------------------	---------------	-----------	----------	--------------------	----------

Facultatea	<b>GEOGRAFIE</b>	Numărul ore pe semestru/activități				
Domeniul de licență	<b>GEOGRAFIE</b>	Total	C	S	L	P
Programul de studii (specializarea)	<b>GEOGRAFIA TURISMULUI</b>		0	28	0	0

Categoria formativă a disciplinei: <b>DF</b> -fundamentală, <b>DS</b> -de specialitate, <b>DC</b> -complementară	<b>DC</b>
Categoria de opționalitate a disciplinei: <b>DI</b> -impusă, <b>DO</b> -opțională, <b>DL</b> -liber aleasă (facultativă)	<b>DI</b>

Discipline Anterioare	<b>Obligatorii</b> (conținutate)	Limba franceză pentru turism – anul I, semestrele 1 și 2 - anul II, semestrele 3 și 4 - anul II, semestrul 5
	<b>Recomandate</b>	

Obiective	<ul style="list-style-type: none"> <li>- consolidarea și aprofundarea cunoștințelor care să dezvolte o serie de priceperi și deprinderi comunicative și profesionale;</li> <li>- practicarea aspectelor de limbă cu specific profesional printr-o mare varietate de documente sonore: vocabular specific bogat, utilizat în contextul turismului, o gramatică contextualizată;</li> <li>- plasarea constantă a studenților într-un mediu profesional și în situații concrete, în care au întotdeauna un rol specific de jucat (ei trebuie să rezolve diferite probleme și să îndeplinească sarcini exacte: să lucreze cu un mare număr de documente, să le recunoască, să le analizeze, să procure documentele adecvate sau să le creeze, să furnizeze informații concrete turiștilor, etc.)</li> </ul>
Conținut (descriptori)	<p>Assurer la vente et l'après-vente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La vente des prestations et des services;</i></li> <li>- <i>Le paiement;</i></li> <li>- <i>Les réclamations;</i></li> </ul> <p>Promouvoir le produit et fidéliser le client:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Promouvoir l'entreprise, son image, ses produits;</i></li> <li>- <i>Connaître et faire connaître le pays;</i></li> <li>- <i>Fidéliser le client;</i></li> </ul> <p>Savoir-faire professionnels:</p> <p><i>Connaître le client et préciser ses besoins, repérer les stratégies de vente d'un produit, analyser une situation commerciale; Effectuer une réservation, préparer une cotation pour une réservation, prendre une commande; Modifier ou annuler une réservation, une commande, informer un prestataire, avertir un client; Savoir parler des prix et des tarifs; Connaître et expliquer les moyens de paiement; Connaître et expliquer les procédures de règlement et de remboursement; Comprendre l'objet d'une réclamation; Formuler une réclamation et aviser le client; Répondre à une réclamation; Connaître une entreprise et ses produits et en caractériser les atouts; Valoriser l'image et les produits d'une entreprise; Concevoir des messages professionnels: courte annonce, texte et encart publicitaires; Connaître et faire connaître le pays et ses caractéristiques: démarches à entreprendre, précautions particuliers et recommandations utiles, tradition, coutumes, attitudes ...; Valoriser l'image et les atouts d'une destination.</i></p>

	<i>l'histoire, les gens, le climat, la faune, la flore ...; Concevoir des messages promotionnels oraux ou écrits sur une destination; Analyser une action de fidélisation; Sélectionner des produits pour des clients ciblés; Concevoir et rédiger une lettre de fidélisation;</i>
--	--

Forma de evaluare ( <b>E</b> -examen, <b>C</b> -colocviu/test final, <b>LP</b> -lucrări de control)		<b>C</b>
Stabilirea notei finale (procentaje)	- răspunsuri la examen/colocviu/lucrări practice	60 %
	- activități aplicative atestate/laborator/lucrări practice/proiect etc	40 %
	- teste pe parcursul semestrului	
	- teme de control	
Bibliografia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calmy, Anne-Marie (2004), <i>Le français du tourisme</i>, Hachette Livre, Paris.</li> <li>2. Descartes-Genon, Ch., Morsel M.-H., Richou, C. (1997), <i>L'exercisier. L'expression française pour le niveau intermédiaire</i>, Presses Universitaires de Grenoble.</li> <li>3. Dany, M., Laloy, J-R. (1993), <i>L'hôtellerie et le tourisme</i>, Hachette Livre, Paris.</li> <li>4. Dinescu, Carmen, (1996), <i>Exerciții de limba franceză</i>, Ed. Anda, București.</li> <li>5. Escourrou, P. (1993), <i>Tourisme et environnement</i>, Collection mobilité spatiale, CDU et Sedes</li> <li>6. Gorunescu, Elena, (1981), <i>Dicționar frazeologic francez-român, român-francez</i>, Ed. Șt. și Enciclopedică, București.</li> <li>7. Gorunescu, Elena, (1997), <i>Exerciții de limba franceză</i>, Ed. Albatros, București.</li> <li>8. Grevisse, M., (1986), <i>Le Bon usage</i>, Paris-Gembloux, Duculot, 12 ed. (refondue oar A. Goose).</li> <li>9. Hotea, M. (2007) <i>Le français du tourisme roumain. Le tourisme rural. Le tourisme de santé</i>, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj Napoca.</li> <li>10. Lozato-Giotart, J-P. (2003), <i>Géographie du tourisme. De l'espace consommé à l'espace maîtrisé</i>, Pearson Education France, Baume-les-Dames.</li> <li>11. Mallouhi N. (2010), <i>Pollution, changement climatique et biodiversité</i>, Edilivre Editions, AParis.</li> <li>12. Mauger, G., (1968), <i>Grammaire pratique du français d'aujourd'hui</i>, Paris, Hachette</li> <li>13. Mauchamp, Nelly, (1991), <i>La France d'aujourd'hui</i>, Cle International.</li> <li>14. *** (1986), <i>Avec plaisir 2, méthode de français</i>, Paris, Hachette.</li> <li>15. *** (1988), <i>Petit Larousse illustré</i>, Paris, Larousse.</li> <li>16. <a href="http://www.franc-parler.org">www.franc-parler.org</a></li> <li>17. <a href="http://www.cahiers-pedagogiques.com">www.cahiers-pedagogiques.com</a></li> <li>18. <a href="http://www.scienceshumaines.fr">www.scienceshumaines.fr</a></li> </ol>	
Lista materialelor didactice necesare	La orele de curs practic va fi utilizată aparatura audio și video, laptop, calculatoare precum și cărți și reviste de specialitate, casete audio-video, CD-uri, DVD-uri, diverse materiale publicitare care sunt asigurate de facultate.	

Coordonator de disciplină	Grad didactic, titlu, prenume, numele	Semnătura
	Lect. dr. Mihai HOTEA	

Legenda: \*\*C - curs, S - seminar, L - activitati de laborator, P - proiect sau lucrari practice