



HEXAGONE: Jurnal Pendidikan, Linguistik, Budaya dan Sastra Perancis

Available online <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/hexagone/index>

Analyse des Besoins des Étudiants pour le Cours de Français de L'Hôtellerie et de la Restauration

Siti Umaya¹⁾, Lina Syawalina²⁾

Program Studi Bahasa Prancis, STBA YAPARI-ABA Bandung
Jalan Cihampelas No 194 Bandung, Indonesia

E-mail: maya@stba.ac.id

Résumé

La recherche intitulée « Analyse des besoins des étudiants pour le cours de Français de l'hôtellerie et de la restauration » est une étude descriptive qui vise à décrire les besoins des étudiants pour le cours de Français de l'hôtellerie et de la restauration avec des techniques de collecte de données sous la forme de questionnaires, entretiens, étude bibliographique et documentation. Les résultats de l'étude montrent que les étudiants ont atteint les compétences attendues de ces cours et s'attendent à des cours avancés avec des activités d'apprentissage décrivant la culture traditionnelle indonésienne dans des projets vidéo en français, en expression orale (production orale) et des sorties sur le terrain (excursion).

Mots-clés: analyse des besoins, FOS, hotellerie et de la restauration, francais sur objectifs spécifiques

How to Cite: Umaya, Siti. Syawalina, Lina. (2023). Analyse des Besoins des Étudiants pour le Cours de Français de L'Hôtellerie et de la Restauration. *HEXAGONE: Jurnal Pendidikan, Linguistik, Budaya dan Sastra Perancis*, Vol.12 (No.1): page.

*Corresponding author: Siti Umaya

E-mail: maya@stba.ac.id

ISSN 2301 - 6582 (Print)

ISSN 2745-5386 (Online)

INTRODUCTION

L'hôtellerie et de la restauration est l'un des maillons du réseau sur la domaine du tourisme qui continuera à se développer au rythme de la croissance du secteur touristique. Afin d'anticiper la croissance rapide du secteur, une main-d'œuvre compétente et professionnelle est nécessaire. L'une des compétences à posséder est la compétence de langue étrangère. Aujourd'hui, apprendre une langue étrangère est une nécessité pour la plupart de gens. Le français est l'une des langues étrangères qui compte de nombreux locuteurs et joue également un rôle dans les domaines économiques et touristiques de la région ASEAN.

En ce qui concerne l'enseignement du français à STBA YAPARI-ABA Bandung comprend le français général ou ce qu'on appelle *Français Langue Étrangère* (FLE) et français sur objectifs spécifiques ou *Français sur Objectif Spécifiques* (FOS), dans lequel il y existe un apprentissage qui mène à un domaine d'études plus spécifique. Le français sur objectifs spécifiques (FOS) enseigné dans le programme d'études de français de STBA YAPARI-ABA en fait partie le Français de l'Hôtellerie et de la Restauration qui vise à doter les étudiants du français spécifiquement dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration. Il est un nouveau cours et est inclus dans le cours de

concentration donné au septième semestre de sorte que le programme du cours toujours compilé sur la base d'une compilation de diverses références telles que des livres et des sites Web (*site Internet*) qui liés au secteur de l'hôtellerie et de la restauration et n'est pas fondé sur l'analyse des besoins. De plus, sur la base des résultats des observations sur le terrain, la disponibilité des ressources d'apprentissage pouvant soutenir la mise en œuvre du processus d'enseignement et d'apprentissage de la langue française à STBA YAPARI-ABA Bandung est encore très minime. En outre, les livres utilisés aujourd'hui s'appuyer sur d'anciennes éditions, donc bien sûr des efforts supplémentaires sont nécessaires pour adapter le contenu aux derniers développements dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Cependant, les capacités des étudiants acquises de ces cours n'ont pas été en mesure de répondre pleinement aux exigences du monde du travail car les supports pédagogiques fournis ne sont pas en adéquation avec les exigences du monde professionnel.

En se basant sur les problèmes précédentes, nous nous intéressons à réaliser cette recherche en analysant les besoins des étudiants sur le cours de Français l'Hôtellerie et de la Restauration. Les problématiques de cette recherche sont

les suivantes : 1) Quel est le niveau du français des étudiants ? 2) Quelles sont les exigences linguistiques et non linguistiques qui sont nécessaires dans le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration?

En relation avec la formulation du problème ci-dessus, cette étude vise à décrire le niveau de maîtrise du français des étudiants et leurs besoins pour le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration. Théoriquement, la recherche sur l'analyse des besoins des étudiants pour le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration devrait apporter des bénéfices pour la science, en particulier dans l'enseignement du français sur objectifs spécifiques (FOS). L'avantage pratique qui peut être obtenu est que l'équipe de recherche a obtenu des données concernant le niveau de maîtrise du français et les besoins des étudiants pour le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration qui devrait être une référence dans le développement du curriculum et/ou du syllabus, ainsi que son modèle d'apprentissage au département du français de STBA YAPARI-ABA Bandung afin qu'ils répondent aux besoins des étudiants et de l'industrie.

À propos de l'enseignement du française sur objectifs spécifique (FOS) est une filière d'enseignement du français

étrangère (*Français Langue Étrangère/FLE*) qui s'adresse à tous ceux qui veulent apprendre le français. Par contre, le FOS a ses propres caractéristiques qui sont différentes du FLE. (Lehman, 1993) explique que les caractéristiques du public FOS sont des apprenants qui n'apprennent pas le français général. L'acquisition de la langue française pour les apprenants de FOS est de communiquer en français selon son parcours. L'apprenant de FOS place le français comme médium pour acquérir les connaissances nécessaires pour son métier. Du coup, *Hutchison & Eaux* (1987:19) (dans (Hani, 2008) expliquent également que le principe de base du FOS est que tout le contenu et la méthodologie d'enseignement sont basés sur les besoins des apprenants lors de l'apprentissage d'une langue étrangère. Par ailleurs, les caractéristiques principales des FOS sont la diversité des publics/cibles, leurs besoins, leurs motivations et les temps d'apprentissage. Un concepteur pédagogique de FOS doit comprendre dès le départ la condition des élèves qui vont participer à l'apprentissage, prêter attention aux buts et objectifs de l'apprentissage. Grâce à l'analyse des besoins, la matière qui correspond aux besoins des élèves peut être identifiée.

L'autre théorie qui supporte cette recherche est celle de l'analyse des besoins.

L'analyse des besoins est un effort systématique de réflexion, d'observation et de collecte de données (faits, opinions, attitudes) qui viennent de diverses sources au but d'identifier et de documenter les écarts (besoins) entre les résultats actuels et les résultats souhaités. Ceci est conformé à l'avis de (ROTHWELL & H.C., 1998) :

«Une analyse des besoins de formation vise à combler l'écart entre la situation actuelle et la situation désirée en déterminant les écarts dans les résultats, les placer en ordre de priorité et sélectionne les plus importants pour les réduire ou les éliminer».

L'analyse des besoins permet également d'identifier la situation langagière vécue ou en l'attente d'être apprenant par les apprenants à l'issue du programme de formation/apprentissage. (RICHTERICH, 1975) déclare que :

«quelques soient les techniques appliquées (divers types de questionnaires , diverses formes d'interviews et d'entretien, divers types d'analyse de contenus, diverses formes d'observation, divers modèles d'exploitation des résultats); l'analyse des besoins langagiers cherche à mieux savoir qui a appris , qui apprend , qui désire apprendre, qui a utilisé, qui utilise, qui désire utiliser quoi, pourquoi, quand, comment, afin, de changer les conditions d'apprentissage et d'utilisation en fonction des données recueillies».

Basé sur ces citations, on peut conclure que quelle que soit la technique

appliquée, qu'il s'agisse de questionnaires, d'entretiens, d'analyse de contenu ou d'observation, l'analyse des besoins linguistiques est effectuée pour mieux comprendre qui a déjà, en train et veut apprendre, qui devrait et veut utiliser quoi, pourquoi, quand, comment, modifier les conditions d'apprentissage et d'usage de la langue en fonction des données obtenues.

L'analyse des besoins est nécessaire et très importante dans l'enseignement/apprentissage des langues étrangères. Cela a été révélé par de nombreux chercheurs, l'un d'eux s'appelle COST RÉ. (1977 : 51) qui affirme qu'un programme d'enseignement mûr et cohérent ne peut être conçu et géré qu'en fonction des besoins auxquels il convient de répondre. *«enseignement réfléchi et cohérent ne peut être conçu et organisé qu'en fonction des besoins auxquels il sera censé répondre».*

Selon (LAPOINTE, 1992), la méthodologie d'analyse des besoins est divisée et réalisée en deux étapes comme les suivantes : tout d'abord, l'analyse du préconcept. Cette étape nous permet de collecter les informations nécessaires pour faire l'analyse des besoins. L'objet de l'analyse de cette recherche est la compétence. Deuxièmement, l'analyse conceptuelle des besoins, ce sont l'identification et la hiérarchisation des

besoins d'apprentissage en partant des compétences de base jusqu'aux plans de développement.

En ce qui concerne l'analyse des besoins, de nombreuses études ont été menées par plusieurs chercheurs, comme la recherche menée par (Abu Hanak, 2014) intitulée : "Analyse des Besoins en FOS : Etude de Cas des Étudiants du Tourisme et de l'Hôtellerie en Jordanie". Cette recherche vise à évaluer les besoins des étudiants jordaniens en gestion du tourisme et de l'hôtellerie concernant leur formation professionnelle en français. En outre, une recherche menée par (Mahardika, 2019) intitulée : "Analisis Kebutuhan Fungsi dan Ekspresi Bahasa untuk Resepsionis di Hotel Berbintang di Bali". Cette étude vise à analyser les exigences fonctionnelles et les expressions langagières nécessaires à un réceptionniste dans des hôtels étoilés à Bali. L'analyse des besoins que nous réaliserons est une analyse des besoins d'apprentissage du français dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration.

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Pour répondre aux problématiques de cette recherche, nous avons utilisé une approche descriptive, c'est-à-dire une méthode de recherche pour résoudre des problèmes réels en collectant, compilant, classant, analysant et interprétant des

données. La méthode que nous avons utilisée pour répondre aux problématiques de cette recherche est une méthode qualitative. La méthode qualitative est une méthode de recherche basée sur la philosophie de *postpositivisme*, dont utilisé pour effectuer des recherches dans des conditions d'objets naturels (c'est la contre aux expériences) où le chercheur est un instrument clé, la méthode de recherche a été réalisée en faisant l'approche triangulaire (combinée), l'analyse des données est inductive/qualitative (Sugiyono, 2019).

Nous avons utilisé toutes les caractéristiques de l'apprentissage dans le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration et tous les étudiants du département de français à STBA YAPARI-ABA Bandung ayant suivi ces cours en tant que la population et l'échantillon total de cette recherche. La recherche a été réalisée au département du français à STBA YAPARI-ABA Bandung.

Pour obtenir les données valides, nous avons utilisé diverses techniques de collecte de données telles que le questionnaire, l'entretien, l'études bibliographique et la documentation. Après avoir les analysées, elles seront présentées qualitativement par les étapes de présentation des données dans la recherche qualitative. Les résultats de la

recherche seront présentées dans la forme d'un rapport de recherche.

RÉSULTAT ET ANALYSE DE LA RECHERCHE

Basé sur les résultats de l'analyse des données, les informations obtenues sont les suivantes :

1. Capacité des étudiants sur les cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration

Pour obtenir les informations sur les capacités des étudiants dans les cours *Français du Tourisme*, nous avons d'abord examiné le profil des répondants ayant suivi le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration comme suivant :

a. Profil des répondants

Les répondants qui ont donné des réponses étaient 16 (seize) étudiants de quatrième année qui avaient suivi le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration. Avant de participer aux cours à STBA YAPARI-ABA Bandung, 5 (cinq) étudiants (31,25%) avaient étudié le français et 11 (onze) étudiants (68,75%) ont déclaré n'avoir jamais étudié le français. En ce qui concerne sur lieu et la durée d'apprentissage du français avant de s'inscrire à STBA sont variés. 5 (cinq) étudiants déclarant qu'ils ont étudié le français avant de s'inscrire à STBA. Voici

leurs réponses concernant leur endroit pour étudier le français et leur durée des études. Environ 3 (trois) étudiants (60%) ont étudié le français pendant leur études au lycée (SMA/SMK), tandis que 2 (deux) autres étudiants (40%) ont étudiés à l'IFI. Quant à la durée des études, 4 (quatre) étudiants (80%) disent qu'ils ont étudié le français moins d'un an, tandis qu'une autre personne (20%) dit qu'elle a étudié le français plus d'un an.

b. Perceptions des étudiants sur les compétences d'apprentissage du cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration

Après avoir connu le nombre de répondants qui étaient des étudiants de quatrième année et qui avaient suivi le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration, on a voulu connaître les compétences acquises après l'avoir suivi. Voici les résultats des réponses qui ont été remplies par les étudiants:

Tableau 1. Compétence d'apprentissage du Français de l'Hôtellerie et de la Restauration

No.	Compétence d'apprentissage	Réponse			
		Oui		Non	
		N	%	N	%
1	Accueillir un client, prendre congé.	11	100	0	0
2	Confirmer une demande de réservation.	11	100	0	0
3	Compléter un registre de réservation.	11	100	0	0

4	Noter la demande d'un client.	11	100	0	0
5	Identifier et traiter un mécontentement.	11	100	0	0
6	Transmettre un avis négatif aux services de l'hôtel pour traitement.	11	100	0	0
7	Identifier les différentes services d'un hôtel	11	100	0	0
8	Répondre à une demande d'information.	11	100	0	0
9	Etablir une facture.	10	90,9	1	9,1
10	Demander un paiement, encaisser.	11	100	0	0
11	Accueillir et installer le client à sa table.	11	100	0	0
12	Prendre une réservation.	11	100	0	0
13	Présenter la carte/le menu d'un restaurant.	11	100	0	0
14	Prendre une commande.	11	100	0	0
15	Dire le prix.	11	100	0	0
16	Présenter une addition.	11	100	0	0
17	Présenter, suggérer un plat.	11	100	0	0

*N: Nombre d'étudiant

Sur la base du tableau 1, on peut voir que 11 étudiants (100%) ont déclaré avoir atteint les compétences: Accueillir un client, prendre congé, Confirmer une demande de réservation, Compléter un registre de réservation, Noter la demande d'un client, Identifier et traiter un mécontentement, Transmettre un avis négatif aux services de l'hôtel pour traitement, Identifier les différentes services d'un hôtel, Répondre à une demande d'information, Demander un paiement, encaisser, Accueillir et installer le client à sa table, Prendre une réservation, Présenter la carte/le menu d'un restaurant, Prendre une commande, Dire le prix,

Présenter une addition, Présenter, suggérer un plat.

c. Perceptions des étudiants sur le cours du Français de l'Hôtellerie et de la Restauration

Les perceptions des étudiants du cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration sont mesurées par le niveau de satisfaction des étudiants, comme indiqué dans le tableau 2 ci-dessous:

Tableau 2. Perception des étudiants sur le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration

No.	Perception des étudiants	Réponse							
		TS		S		PS		STP	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mata kuliah <i>français de l'hôtellerie et de la Restauration.</i>	0	0	11	100	0	0	0	0

*TS: Très Satisfait, S: Satisfait, PS: Pas Satisfait, TI: Très Insatisfait; N: Nombre d'étudiant

Sur la base du tableau 2, les informations sont obtenues concernant le niveau de satisfaction des étudiants à l'égard du cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration. Tous les étudiants (100%) se sont déclarés satisfaits et le besoin d'apprendre le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration a été comblé.

De plus, on a voulu connaître les perceptions des étudiants sur l'importance du cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration au niveau avancé. Le tableau 3 ci-dessus fournira une explication de ces perceptions :

Tableau 3. Perception des étudiants sur le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration niveau avancé

No.	Persepsi mahasiswa	Réponse			
		Oui		Non	
		N	%	N	%
1	L'importance du cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration avancé.	9	82	2	18

*N: Nombre d'étudiant

Le tableau 3 présente les résultats d'un questionnaire portant sur l'importance du cours avancé de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration. Sur la base de ces résultats, il a été obtenu que 9 étudiants (82%) ont dit oui et les 2 étudiants restants (18%) ont déclaré qu'il n'était pas nécessaire de le suivre.

2. Besoins des étudiants pour le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration

a. Besoin des compétences d'apprentissage du cours de Français de l'hôtellerie niveau avancé

En ce qui concerne le cours du Français de l'Hôtellerie et de la Restauration niveau avancée, les

compétences au niveau avancée que la plupart des étudiants souhaitaient acquérir sont les suivantes: Expliquer les conditions de reservation, Effectuer, modifier, annuler une reservation, Renseigner un registre de reservation, Apporter une réponse adaptée en cas de mécontentement, Présenter la carte/le menu du restaurant, Proposer un menu spécial ou personnalisé (groupers forfait, enfants, régimes alimentaires), Présenter une spécialité culinaire, un produit régional de manière attractive.

b. Ressources pedagogiques

Les ressources d'apprentissage souhaitées par les étudiants pour le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration niveau avancé sont présentées dans le tableau 4 suivant:

Tableau 4. Perception des étudiants sur le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration niveau avancé

No.	Ressources d'apprentissage	Réponse					
		Oui		Non		B	
		J	%	J	%	J	%
1	Audio	11	100	0	0	0	0
2	Audiovisual	10	90,9	1	9,1	0	0
3	Livre	10	90,9	0	0	1	9,1
4	Documents (Handouts)	9	81,8	0	0	2	18,2
5	Source internet	10	90,9	0	0	1	9,1
6	Powerpoint	10	90,9	0	0	1	9,1

*N: Nombre d'étudiant, B: Pas de réponse

En se basant sur le tableau 4, on obtient des informations selon lesquelles la plupart des étudiants attendant des ressources d'apprentissage: audio,

audiovisual, livre, source internet, et *power point*.

c. Activités d'apprentissage

En ce qui concerne les activités d'apprentissage qui sont censées être réalisées au cours du processus d'apprentissage sont les suivantes: la production orale (36.3%), l'excursion (36,3%), le jeu de rôle (18.2%), et la compréhension écrite (9.1%).

CONCLUSION

Sur la base des résultats de l'analyse des données, on peut conclure que dans le cours Français de l'Hôtellerie et de la Restauration, les étudiants maîtrisent très bien le français en termes de compétence d'apprentissage pour la matière concernée. Sur la base de 17 compétences d'apprentissage, 16 d'entre elles obtiennent des résultats parfaits. Néanmoins, d'autres compétences sont encore bien maîtrisées par les étudiants. Ceci est également soutenu par toutes les perceptions des étudiants qui expriment leur satisfaction à l'égard du cours.

En lien avec la maîtrise du français dans le cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration, les étudiants s'attendent également à des cours avancés avec des compétences pouvant soutenir leur profession après l'obtention de leur

diplôme. En termes de ressources d'appui à l'apprentissage, les meilleurs résultats obtenus sont l'audio, mais d'autres sources telles que l'audiovisuel, les livres, les documents à distribuer, les sources internet et les documents *PowerPoint* restent les sources d'appui souhaitées par les étudiants.

REMERCIEMENT

Nous tenons à remercier à tous les parties qui ont contribué à la réalisation de cette recherche. Nous remercions également le comité de rédaction du journal Hexagone pour la publication des résultats de cette recherche.

BIBLIOGRAPHIE

- Asrina dan Manan Sihombing. (2019). Analisis Kebutuhan Pengembangan Bahasa Asing. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Turast, 30 Juni 2019. Universitas Islam Negeri Imam Bonjol: Padang.
- Abu Hanak, Nisreen. (2014). *Analyse des besoins en FOS: Etude de Cas des Étudiants du Tourisme et de l'Hôtellerie en Jordanie*. *European Scientific Journal*, January 2014, edition vol. 10, No. 1.
- Azwar, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- COSTE Daniel. (1977). *Analyse des besoins et enseignement des langues étrangères aux adultes : à propos de quelques enquêtes et de quelques programmes didactiques*. Etudes de linguistique appliquée.
- LAPOINTE Jacques-Jean. (1992). *La conduite d'une étude de besoin en éducation et en formation*. Presses de l'université du Québec, Sillery

Siti Umaya, Lina Syawalina, Analyse des Besoins des Étudiants pour le Cours de Français de l'Hôtellerie et de la Restauration

- Lehman, D. (1993). *Objectifs spécifiques en langue étrangère*, Paris : Hachette.
- Qotb, Hani. (2008). Vers une Didactique du Français sur Objectifs Spécifiques médié par Internet. Université Montpellier III - Paul Valéry.
- RICHTERICH René. (1975). *L'analyse des besoins langagiers. Illusion Prétexte-Nécessité*. Éducation et Culture.
- ROTHWELL William J ET H.C. KAZANAS (1998), «*Mastering the Instructional Design Process: A systematic approach*» 2^eed, San Francisco John Wiley et sons, Inc.
- Syaifuddin, Fahimah dan Satria Ardiansyah. (2021). Analisis Kebutuhan (Need Analysis) Mata Kuliah Bahasa Inggris Terhadap Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat. Jurnal Riset Intervensi Pendidikan (JRIP), Volume 3 No. 2 Juli 2021. Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat.
- Syawalina, L. (2014). *Model Pengajaran Bahasa Prancis Spesialisasi Bidang Kepariwisata Melalui Penerapan Pendekatan Notional Fungsional*, 88. Prosiding Seminar Nasional 2014 Optimalisasi Peran Bahasa Asing dalam Meningkatkan Promosi Wisata dan Produk Budaya. Sekolah Tinggi Bahasa Asing Yapari-ABA Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfa Beta.
- Sujarweni, W. (2019). *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS.