

charge, et tous documents à destination des partenaires, investisseurs, clients, et ce pour élargir les possibilités d'affaires entre l'Algérie et le reste du monde». Le ministère de l'Entreprise attache donc la plus haute importance à la redynamisation de la langue anglaise et la mise en œuvre des programmes individuels ainsi que le développement des programmes à la carte dans les différents domaines :

- Anglais des affaires.
- Anglais de communication.
- Anglais administratif.
- Anglais technique.

Cette formation est prise en charge par le LSA (Langage Solution Algérie) assigné, comme école de langue habilitée à offrir des cours de langues spécifiques pour les industries du pétrole et du gaz (convention signée en 2005). Le STEP (Safety Training in English Preparation) cours récemment créé par LSA est focalisé sur le vocabulaire spécifique lors des formations HSE (Hygiène – Sécurité – Environnement) et des cours intensifs pour le MBA. Les apprenants recevront en fin de formation un certificat internationalement reconnu. Le personnel enseignant algérien est recruté parmi les enseignants universitaires après des entretiens avec les responsables du LSA.

Conclusion

Pour l'Entreprise Savoir, Qualification et Développement des potentiels humains s'affirment comme une option stratégique, face à la mondialisation, et à la dynamique de changement. Ces exigences ne pourraient être satisfaites que par la contribution de l'Université dans une démarche de complémentarité et de rapprochement « pour un examen minutieux des langues et de la culture de l'Entreprise ».

L'enseignement de l'Espagnol, Langue Etrangère et le Tourisme

Fatma Benhamamouch
Université d'Oran

N'étant pas spécialiste en matière de tourisme, ce thème nous a amené, en tant que professeur d'espagnol, à une certaine réflexion que nous voudrions exposer à travers ces quelques lignes. Notre première préoccupation a d'abord été de nous interroger sur ce que l'on entendait par « Tourisme », parmi toutes les définitions rencontrées, celle que nous citons ci-dessous, nous a paru résumer l'ensemble d'entre elles. Définition du tourisme (site Wikipédia)¹

- Initialement rattaché aux loisirs (avec la connotation péjorative d'un voyage fait à la va-vite) et à la santé (voyage au soleil pour fuir le mauvais temps), le tourisme englobe désormais également l'ensemble des activités économiques auxquelles la personne fait appel lors d'un déplacement inhabituel (transports, hôtels, restaurants, etc.).
- Il peut s'agir, par exemple d'un voyage d'affaire (on parle alors de « tourisme d'affaires »), d'un pèlerinage religieux (« tourisme culturel »), ou d'aller se faire soigner dans un autre pays que celui où l'on réside on parle alors de tourisme médical.

Une autre réflexion s'est imposée à nous : « Dans la région de l'Oranie, existait-il un espace de travail qui impliquerait la nécessité d'un profil professionnel ayant trait à ce domaine ? ». Etats des lieux quant à la demande:

- Des entreprises espagnoles s'installent dans l'Oranie ; une unité de la SONATRACH a été achetée par les Espagnols.

¹ Site Wikipedia « Internet »

- L'année dernière, on nous a demandé de donner une liste de noms d'étudiants, hispanisants, susceptibles de pouvoir accompagner des hommes d'affaires durant leur séjour dans la région d'Oran.
- Des familles espagnoles reviennent ou viennent visiter un lieu qu'elles ont habité ou avec lequel elles ont des liens de part l'histoire familiale (Oran/Almeria par exemple).
- Visite touristique du Vieil Oran et autres...
- Dans les journaux, il est annoncé un gros investissement, dans le domaine du tourisme, pour les années à venir.

En tant qu'enseignante notre réflexe a été de nous situer comme formatrice et c'est dans ce sens que nous nous sommes questionnée sur : ce qui devrait être le profil du professionnel du tourisme et sur les objectifs que nous devrions nous fixer pour qu'il acquière les compétences qui lui seront exigées ?

Pour cela, nous avons consulté plusieurs ouvrages dont les contenus de l'enseignement se structurent à partir de ces mêmes interrogations. Il en ressort une première nécessité, celle de la création d'un matériel de travail spécifique qui répond à différentes questions, comme par exemple¹ :

1. Quelles caractéristiques doit réunir le professionnel du tourisme?

- Connaissance de la langue cible (espagnol)
- Capacité à communiquer avec les touristes (clients) mais avec tranquillité et certitude (ton, vocabulaire, tournures linguistiques, etc.)
- Flexibilité et courtoisie
- Capacité à réagir face aux imprévus
- Sens de l'humour

¹ C. Moreno, M. Tuts, El español en el hotel, SGEL, Madrid, 1998. Pour ce travail nous nous sommes référée à cet ouvrage car il est une sorte synthèse de tout ce que nous avons consulté.

2. Quels sont les âges des personnes avec qui il communiquera?

- Avec des adolescents
- Avec des gens âgés
- Avec des professionnels

3. Quel usage va-t-il faire de l'Espagnol?

- Oral
- Ecrit

4. Dans quelle situation va-il l'utiliser?

- Dans une agence de voyage
- Comme accompagnateur d'un groupe de touristes, d'homme d'affaires
- Dans un hôtel

5. Quels doivent être les contenus de l'enseignement par rapport à chacune de ces situations?

- Vocabulaire
- Registre
- Structures
- Culture

6. Le rôle de l'enseignant (formateur) :

A partir de ces constatations, il nous a semblé nécessaire de mettre en avant ce qui devrait faire partie de nos préoccupations majeures :

- L'étudiant devra s'exprimer « comme un natif de la langue cible » et comprendre les espagnols lorsqu'ils s'expriment entre eux où qu'ils s'adressent à lui.
- Il faudra faire sentir à l'étudiant qu'il ne suffit pas de savoir parler et comprendre, mais qu'il a également besoin de savoir écrire, par exemple un fax de confirmation, une demande de prix, une lettre de réclamation, etc.

Ces simples implications permettent déjà de nous rendre compte qu'un futur professionnel du tourisme ne doit pas et ne peut pas accéder à la connaissance de la langue de la même manière qu'un futur professeur ou traducteur. Il sera tout aussi important que l'enseignant élabore des fiches sous forme de questionnaires qu'il remettra à chacun des étudiants, ce qui lui permettra d'avoir des informations concrètes sur chacun d'eux, comme par exemple:

- Leurs intérêts personnels
- Les pays hispanophones qu'ils connaissent déjà
- S'ils ont du plaisir à découvrir du nouveau?
- S'ils ont des problèmes pour communiquer avec les autres?
- S'ils savent être calmes face à une situation imprévue?

L'enseignant devra, en outre, assumer le fait que les premières nécessités d'un professionnel du tourisme se centrent fondamentalement sur deux compétences: la compréhension auditive et l'expression orale. C'est pourquoi un volume horaire important devra être réservé à l'exercice de ces dernières. Cela ne veut pas dire que la connaissance de la grammaire de la langue sera sacrifiée mais qu'elle devra apparaître d'une manière explicite, par exemple:

- par une courte introduction au début de chacun des cours de langue ou des séances de travail de groupe.
- par la création d'une situation durant laquelle on fera l'analyse des structures et du vocabulaire requis dans chacun des cas.
- L'enseignant devra insister sur l'importance de la culture:
- Le professionnel du tourisme est un transmetteur des éléments culturels c'est pourquoi il doit acquérir des bases sur l'art et l'histoire non seulement de son pays mais aussi sur celui des pays hispanophones. Il doit également en connaître les traditions et les coutumes.

Ces derniers éléments sont indispensables dans sa communication avec l'autre. Ils représentent un des facteurs qui participera à son propre enrichissement et facilitera son contact avec les autres (les touristes). En étant plus apte à recevoir, il sera à même de transmettre davantage. Il est fondamental que le professeur ait présent les objectifs que devra atteindre l'étudiant, c'est pourquoi, il devra veiller à ce que :

- la classe soit un essai constant de la réalité que l'étudiant va rencontrer lorsqu'il commencera à travailler. En outre, les stratégies de communication extralinguistiques accentueront la motivation de ce dernier.
- le programme de son enseignement soit basé sur l'interaction et le développement de certaines facultés plus que d'autres.
- certaines qualités, qui feraient défaut à ses étudiants, soient mises en relief et que celles qu'ils pourraient posséder, comme innées, soient consolidées.

D'autre part, il devra connaître le fonctionnement du monde du tourisme ou au moins les caractéristiques principales requises, c'est-à-dire :

- Savoir manipuler un vocabulaire spécialisé propre à ce domaine
- Être à jour sur les nouveautés qui apparaissent dans ce domaine.