

Ivona Jovanović, Aleksandar Milivojević
*Faculté de tourisme et d' hôtellerie, Université du Monténégro / Faculté de
tourisme et d' hôtellerie, Université du Monténégro*

LA FORMATION DES GUIDES-INTERPRÊTES AU MONTÉNÉGRO-ÉLABORATION D'UN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Le Monténégro devient ces dernières années une destination touristique de plus en plus recherchée sur le marché français. Afin de mieux répondre aux demandes de nombreux visiteurs français désirant découvrir le patrimoine du pays, les agences réceptives ont besoin de plus en plus de guides-interprètes maîtrisant le français.

En partant des données statistiques, cet article a pour objectif d'identifier les compétences langagières nécessaires qu'un guide interprète devrait posséder afin de pouvoir assurer en français la présentation, l'interprétation et la valorisation du patrimoine monténégrin.

Au moyen de la méthode comparative, deux dispositifs de formation de guides sont présentés suivis d'un modèle d'évaluation de compétences langagières recommandé par la Fédération européenne d'associations de guides. Finalement, un référentiel de compétences élaboré pour les guides-interprètes est proposé.

Mots-clés: Guide touristique, compétences langagières, langue française

Introduction

L'économie du Monténégro est essentiellement orientée vers le développement du tourisme en tant que produit stratégique du pays. Les revenus du tourisme représentent 16% du produit national brut et le secteur touristique est également de loin le plus important employeur du pays.

Selon les données récentes de l'Institut national de la statistique du Monténégro (MONSTAT), la majorité des visiteurs étrangers¹ provient de la Fédération de Russie, mais les touristes français sont en augmentation permanente depuis les dernières années. En 2009, 33 000 visiteurs

¹ Les touristes en provenance des républiques ex-yougoslaves n'ont pas été pris en considération.

français ont réalisé 194 000 nuitées, ce qui représentait une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente. En 2010, en pleine crise économique dans le pays, le nombre de nuitées des touristes français a augmenté à 260 000, ce qui représente de nouveau une croissance de plus de 30% par rapport à l'année précédente. Selon les déclarations de l'ambassadrice de France au Monténégro Dominique Gazui dans le quotidien national «Pobjeda» en décembre 2010, la clientèle française rapporte au Monténégro en moyenne de 15 à 20 millions d'euros par an. La compagnie aérienne nationale «Monténégro Airlines» témoigne également de l'afflux de visiteurs français. En effet, en trois ans, le nombre de rotations des vols Podgorica-Paris-Podgorica et Tivat-Paris-Tivat a plus que doublé².

En analysant *Le rapport de réalisation d'excursions culturelles des visiteurs étrangers au Monténégro*³, on s'aperçoit que les clients français sont les plus importants «consommateurs» d'excursions. Pendant leur séjour au Monténégro, chacun d'entre eux réalise 2,2 excursions, ce qui les distingue considérablement des autres clients européens. Selon une enquête réalisée par l'Organisation touristique nationale, 62% de visiteurs français avaient choisi, au Monténégro, en 2008, de visiter les sites ayant une valeur historique et artistique. Contrairement aux visiteurs provenant de l'Europe du nord et de l'ouest (Allemands, Scandinaves, Autrichiens), qui choisissent davantage une destination afin de pouvoir y profiter essentiellement du soleil et des plages, les Français sont beaucoup plus curieux lorsqu'il s'agit de la découverte du patrimoine culturel et historique. D'où une demande accrue ces dernières années de prestations de visites guidées ainsi que de guides-interprètes qualifiés en langue française.

Actuellement, le Ministère du tourisme monténégrin (en collaboration avec les facultés chargées de la procédure de candidature et des épreuves d'admission des guides-interprètes) ne parvient pas à former le nombre suffisant de guides compétents qui seraient en mesure de répondre aux besoins du marché francophone. De ce fait, les agences de voyage locales sont souvent contraintes d'importer les guides manquants des pays voisins (Serbie, Croatie, Bosnie...). Afin de remédier à cette situation, nous avons estimé qu'il était indispensable de réactualiser les contenus d'enseignement des guides, notamment les programmes concernant l'enseignement et l'évaluation des langues étrangères. Dans

2 102 vols ont été réalisés en 2007; 208 vols en 2010.

3 Les données proviennent de «Adriatic Express», la plus importante agence de voyage au Monténégro, qui accueille plus de 27 000 clients par an.

ce sens, la réalisation d'un projet de référentiel destiné à la formation de guides-interprètes nous a semblé indispensable.

Les épreuves d'admission et la formation des guides-interprètes au Monténégro

La formation des guides-interprètes au Monténégro relève du Ministère du tourisme, lequel organise annuellement, en collaboration avec les Facultés de tourisme et d'hôtellerie de Kotor et de Bar, des épreuves d'admission suivies de cours préparatoires à un examen en vue de l'obtention de la carte professionnelle de Guide-interprète national. Cet examen, organisé conformément aux règles du programme promulguées par le Ministère du Tourisme, consiste en onze épreuves dont l'une est en langue(s) étrangère(s). Après la publication des résultats, le Ministre du tourisme délivre aux candidats admis le diplôme national de guide-interprète (pour une ou plusieurs langues étrangères), valable sur l'ensemble du territoire monténégrin.

L'une des conditions d'inscription est une bonne pratique de l'une ou de plusieurs langues étrangères, ce que les candidats prouvent lors des épreuves d'admission. Contrairement à de nombreux autres pays, il n'est pas indispensable au Monténégro que l'une des langues étrangères soit l'anglais ou une autre langue internationale. Le règlement actuel précise que le candidat doit faire preuve d'une «bonne pratique» de l'une ou de plusieurs langues étrangères. Celle-ci est évaluée par un test sous forme écrite, ainsi qu'à l'oral, devant un jury constitué d'enseignants de langue étrangère de la faculté.

En réalité, l'examen d'entrée consiste en une brève présentation écrite du candidat suivie d'un entretien dirigé de 10 mn en langue étrangère avec l'examineur. L'enseignant évalue si le candidat est en mesure de se présenter à l'écrit et de communiquer avec les touristes étrangers en leur fournissant un maximum d'informations spécifiques. Il évalue également la prononciation du candidat, la phonétique, la prosodie et la fluidité de la parole.

Les conditions d'admission et le programme de formation en langues étrangères des guides-interprètes en France

Contrairement au Monténégro, où jusqu'à présent une réelle formation universitaire de guides-interprètes n'a pas encore vu le jour, une dizaine d'universités françaises organisent leur formation sur un an ou deux semestres. Alors qu'il suffit d'être titulaire d'un diplôme de bache-

lier au Monténégro pour être recruté, les prérequis pour être admis en France sont un diplôme national ou d'État sanctionnant deux années d'études après le Baccalauréat dans les domaines de l'histoire de l'art, archéologie, médiation culturelle, communication, tourisme-loisirs ou langues étrangères. Afin de s'inscrire en France, dans la majorité des universités, les candidats doivent également avoir une bonne pratique des langues étrangères (dont obligatoirement l'anglais) et passer un entretien portant sur la culture générale. À l'université de *Paris-Est Marne la Vallée* par exemple, sur un volume de 636 heures d'enseignement théorique, un module de 192 heures est réservé à l'apprentissage des langues étrangères appliquées au tourisme. L'anglais est obligatoirement la première langue étrangère tandis que la deuxième langue étrangère est au choix des candidats (ils ont la possibilité de choisir entre l'allemand, l'italien ou l'espagnol). La formation des guides-interprètes à l'*Université d'Angers*, organisée sur un an, correspond à 60 ECTS, dont 20 ECTS sont réservés aux langues étrangères. Le programme d'enseignement prévoit l'entraînement des candidats aux techniques de l'expression théâtrale, ainsi qu'à la présentation du patrimoine historique et culturel en langue étrangère. À l'Université de Lyon 2, sur 614 heures d'enseignement consacrées à la formation des guides, 68 heures sont dédiées à l'enseignement de l'anglais et 54 heures à la deuxième langue étrangère. Les apprenants s'entraînent à pratiquer une langue grammaticalement correcte et acquièrent un vocabulaire culturel de base propre à une civilisation afin de pouvoir l'adapter à des situations de guidage. Pendant les cours de langues étrangères, les capacités d'expression orales sont privilégiées.

Les compétences langagières requises et les principes généraux d'évaluation à la F.E.G

Afin d'évaluer de façon pertinente les compétences langagières des futurs guides, la *Fédération Européenne d'Associations de Guides Touristiques* (FEG), fondée à Paris en 1986, prescrit la durée ainsi que la nature des épreuves. L'examen qui dure de 30 à 40 minutes au total, est réparti en 4 épreuves qui portent principalement sur la compréhension et la production orale ainsi que sur la compréhension écrite. En partant du principe que le moyen de travail d'un guide est essentiellement «le micro» et qu'il n'a qu'exceptionnellement besoin de s'exprimer par écrit en langue étrangère, la FEG a considéré qu'il n'était pas indispensable d'évaluer la production écrite.

Partie A: Entretien dirigé ayant trait à des situations de la vie quotidienne et de guidage

Dans cette première partie qui dure environ 10 minutes, il s'agit d'évaluer les compétences langagières générales du candidat. Le candidat est amené à répondre aux questions concernant de nombreux aspects du métier de guide-interprète ainsi qu'aux questions quotidiennes qui peuvent lui être posées par un touriste étranger.

Partie B: Monologue suivi

Le candidat doit en 5 à 10 min préparer un bref exposé sur un thème au choix (par exemple, présenter le patrimoine culturel d'une ville, une église, un édifice, un paysage, etc.). Il a 5 min à disposition pour le présenter au jury. Il peut se servir de notes, sans les lire toutefois. Son exposé doit s'adresser aux visiteurs étrangers, tout en étant varié, intéressant et amusant. L'examineur peut une ou deux fois interrompre le candidat afin de lui poser des questions ou lui demander des explications supplémentaires.

Partie C: Traduction orale

Dans cette partie qui dure environ 7 minutes, les examinateurs donnent au candidat un document authentique en langue maternelle d'une centaine de mots, qu'il doit lire, traduire et exposer en langue étrangère. Le candidat a 2 minutes à sa disposition pour se préparer avant la traduction orale.

Partie D: Compte-rendu d'un texte

Après avoir lu en 3 minutes un texte authentique de 250 mots environ en langue maternelle (provenant d'un guide, d'une brochure touristique, etc.), le candidat dispose de 5 minutes pour réaliser un compte-rendu oral du texte en langue étrangère. Il doit utiliser ses propres mots sans toutefois modifier le contexte général du contenu. L'examineur peut donner éventuellement au candidat des explications supplémentaires, au cas où il lui semblerait que le visiteur étranger ne serait pas en mesure de comprendre le sujet principal.

Au cours des épreuves, les examinateurs (le jury est composé d'un examinateur natif et d'un guide-interprète expérimenté) se mettent en position de visiteurs étrangers qui ne comprennent pas la langue locale. Ils exigent du candidat une correction grammaticale ainsi qu'un énoncé cohérent, un débit régulier et une prononciation claire. Toutefois, un certain nombre de petites fautes syntaxiques peut être toléré. Le voca-

bulaire doit être suffisamment riche pour que le candidat puisse de manière authentique donner une description précise et intéressante du site visité.

Élaboration d'un projet de référentiel destiné aux guides-interprètes au Monténégro

Afin de pouvoir répondre à l'environnement concurrentiel du tourisme et à la demande accrue de prestations de visites guidées, il nous a semblé indispensable de constituer un référentiel destiné à la formation des guides. Il s'agit d'un inventaire d'activités professionnelles et de compétences langagières que les apprenants - futurs guides - devraient indispensablement maîtriser. Le référentiel constitue également un outil qui permet d'évaluer et de valider des compétences ainsi que de prescrire des prestations de formation. Il est utilisable à partir d'une soixantaine d'heures de français général.

Lors de l'élaboration du référentiel en question, les auteurs n'ont pas pris uniquement en considération les éléments de compétences professionnelles liés au métier de guide-interprète, mais aussi ceux liés au métier d'accompagnateur de groupes, s'agissant de professions similaires ayant de nombreux points communs.

La grille du référentiel qui suit est divisée en trois colonnes relatant les:

1. Objectifs professionnels (compétences générales d'un guide et compétences culturelles)
2. Objectifs communicatifs
3. Objectifs linguistiques (compétences langagières: grammaire, lexicale et vocabulaire)

Objectifs professionnels (Savoirs et Savoir-faire)
<ul style="list-style-type: none">- Connaître l'histoire, le patrimoine matériel, immatériel et/ou naturel local- Rechercher, identifier et valoriser les atouts de votre ville, de votre région, de votre pays- Être capable de rechercher et de maîtriser les éléments culturels et linguistiques qui servent à organiser une visite- Connaître le cadre réglementaire de la profession de guide- Savoir planifier les horaires des visites et du déroulement de la journée- Savoir organiser des informations et préparer une visite commentée

- Savoir choisir, présenter, justifier l'intérêt d'un itinéraire
- Savoir évaluer le temps et les distances
- Savoir communiquer oralement avec des clients en mettant en application les critères de la communication professionnelle
- Savoir animer le groupe
- Savoir tenir l'attention du groupe tout le long de visite
- Savoir traiter des situations délicates
- Savoir s'adapter au public
- Savoir caractériser le groupe de visiteurs

Objectifs communicatifs	
<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir - Prendre contact 	<ul style="list-style-type: none"> *se présenter, souhaiter la bienvenue *présenter en bref le programme de visite
<ul style="list-style-type: none"> - Informer - Renseigner 	<ul style="list-style-type: none"> *sur les formalités du pays *sur les horaires de la visite *renseigner sur l'histoire d'une ville ou d'une région, parler de son économie
<ul style="list-style-type: none"> - Localiser, situer 	<ul style="list-style-type: none"> *indiquer la position, le lieu, la région, la route, l'itinéraire *expliquer à l'aide d'un plan, d'une carte géographique
<ul style="list-style-type: none"> - Présenter, décrire, nommer - Raconter, commenter - Indiquer - Apprécier 	<ul style="list-style-type: none"> *un pays, une région, une ville, un site touristique, un monument, un climat, un événement historique, une réserve naturelle, un restaurant, un hôtel *raconter légendes, anecdotes, épisodes curieuses
<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer - Argumenter 	<ul style="list-style-type: none"> *les raisons du déroulement des faits historiques *les raisons éventuelles d'un malentendu *les raisons éventuelles d'un problème
<ul style="list-style-type: none"> - Conseiller, proposer - Recommander 	<ul style="list-style-type: none"> *proposer des activités, *recommander un restaurant, un hôtel, un site à visiter

Objectifs linguistiques	
Grammaire	Lexique et vocabulaire
<p>Expressions pour:</p> <p>* indiquer la position (par rapport au spectateur: <i>à votre gauche, en face de vous...</i>, par rapport à d'autres lieux: <i>devant, derrière, un peu plus loin...</i>)</p> <p>* indiquer la date de construction (<i>la construction a été terminée en..., il a été construit, il date, il remonte...</i>, sous le règne, <i>entre le 12ème et le 15ème siècle...</i>)</p> <p>* indiquer l'affectation actuelle d'un édifice ou d'un monument (<i>il abrite le musée... il est utilisé pour...</i>)</p> <p>* se situer dans le temps (en+ année, de...à, au +siècle, sous+ nom du souverain)</p> <p>* exprimer la durée: (pendant/durant, depuis, il y a)</p>	<p>*Bienvenue</p> <p>*Salutation</p> <p>*Remerciement</p> <p>*Les formules de politesse</p> <p>*Statistiques</p> <p>*Chiffres</p> <p>*Mots et expressions pour parler de l'économie, de la politique</p> <p>*Vocabulaire de la localisation, de la géographie, de l'histoire</p> <p>*Mots techniques liés: - au patrimoine historique et culturel (archéologie, histoire de l'art, religion), - à la gastronomie - au folklore - à la description des paysages et à la flore et faune</p>
<p>*Les temps du passé (passé composé, imparfait, passé simple)</p> <p>*Les propositions relatives (avec qui, que, dont, où)</p> <p>*L'expression «c'est...qui, c'est...que... pour mettre en relief certains éléments de la phrase)</p> <p>*L'actif et le passif</p> <p>*Les verbes et adjectifs utiles à la description</p> <p>*Les pronoms personnels en et y</p>	<p>*Mots et expressions pour parler de l'industrie, de l'agriculture, pour évoquer une légende</p> <p>*Mots et expressions liés aux activités culturelles et aux activités sportives</p>

Conclusion

L'environnement extrêmement concurrentiel du tourisme nécessite une constante amélioration de la qualité des produits de manière à répondre efficacement aux besoins et aux attentes des clients. Pour améliorer cette qualité, l'un des facteurs décisifs est sans aucun doute la formation professionnelle et linguistique des salariés, précisément celle des guides touristiques.

La clientèle francophone est de plus en plus présente au Monténégro. Essentiellement intéressée par le patrimoine matériel et immatériel du pays, elle est surtout orientée vers le tourisme culturel. Les cités médiévales du littoral monténégrin, riches en histoire et héritage architectural, demeurent particulièrement considérables dans les bouches de Kotor. L'un des enjeux principaux dans la formation des guides-interprètes est donc l'acquisition d'un vocabulaire technique liée essentiellement à l'histoire de l'art, à la religion, ainsi qu'à l'architecture.

De ce fait, après avoir envisagé et développé un référentiel de compétences «général», il nous a semblé utile de présenter en annexe de cet article quelques pages d'un outil supplémentaire concernant la formation des guides interprètes au Monténégro et l'amélioration de leurs compétences lexicales. Il est question d'un petit glossaire franco-monténégrin constitué essentiellement de mots techniques spécifiques liés à l'héritage culturel et architectural, dont l'élaboration est le résultat d'une recherche et d'une analyse de besoins élaborées sur le terrain, au Monténégro, en 2007.

Annexe

Glossaire spécialisé français-monténégrin, destiné aux guides-interprètes au Monténégro:

abside n. f	apsida ; <i>L'abside d'une cathédrale</i>
absidiole n. f	mala apsida, nadograđena na glavnu apsidu ; <i>Les absidioles des églises romanes ;</i>
arc n. m	lúk, svod ; <i>L'arc de cercle kružni luk</i> ; <i>L'arc brisé slomljeni luk</i> ;
arcade n. f	arkada, niz lukova na stubovima ; <i>arcades n. f. pl</i> <i>Galerie à arcades pokrivena galerija</i> ;
arcature n. f	reljef u obliku niza manjih ukrasnih arkada ;
arc-boutant n. m	potporni poluluk (gotski stil)
arche n. m	1. kovčeg ; <i>L'arche de Noé Nojeva barka</i> 2. svod, lučni svod, prolaz ; <i>les arches d'un pont, d'une passerelle</i>
architrave n. f	horizontalna greda koja se oslanja na stubove ;

« Les scènes figurées sur l'architrave de Ciborium
Illustrent la vie de Saint Tryphon»

archivolte n. f	zasvođeni luk ; često u formi više koncentričnih, bogato dekorisanih lukova smeštenih iznad velikih crkvenih vrata
argent n. m	srebro ; <i>argenté</i> posrebrren, srebrnast
autel n. m	oltar, žrtvenik ; može biti u obliku kamenog ili drvenog stola ; <i>Maître autel, l'autel principal d'une église ;</i>
baie n. f	otvor vrata il prozora ; vrata, prozor ; <i>La baie grillagée du reliquaire dans la Cathédrale de Saint Tryphon</i>
balustrade n. f	ograda ; <i>La balustrade d'un balcon, d'une galerie, d'une terrasse</i>
balustre n. m	mali stubac na balkonu, balustradi ;
baptistère n. m	krstionica
baroque n. m et a.	Barok ; Barokni ; <i>le style baroque ; sculpture, peinture, art baroque</i>
bas-côté n. m	bočni brod jedne crkve, obično sa nižim krovom
basilique n. f	bazilika; crkva; brod crkve, dugački prostor pravougaonog oblika prema kome je i nastao naziv bazilika; bazilikalna crkva; hrišćanska bazilika; <i>La Basilique Saint Pierre de Rome</i>
bastion n. m	bastion, utvrđena kula;
bifore n. f et adj.	Bifora, prozor sa dva lučna otvora (na crkvama) ; <i>Fenêtre bifore, trifore ; Les bifores gothiques du palais Drago à Kotor ;</i>
blason n. m	grb (države, grada, porodice)
cariatide n. f	statua žene, služi kao stub podupirač;
cathédrale n. f	katedrala
chantre n. m	crkveni pevač, pojac
chapelle n. f	kapela ; deo crkve sa oltarom
chapiteau n. m	kapitel, glava stuba ;
châsse n. f	kivot, čivot, kovčeg sa svetačkim moštima;
choeur n. m	1. hor, horska pesma; horski prostor u crkvi 2. oltarski prostor
ciboire n. m	putir, pehar sa poklopcem u kome se čuva nafora
ciborium n. m	baldahin (od drveta, kamena, mermera...) koji prekriva oltar ; <i>Le grand ciborium en marbre dans la Cathédrale de Saint Tryphon</i>
.....	
ange n. m	anđeo
angélique a.	anđeoski
apostolique a.	apostolski
apôtre n. m	apostol ; <i>Les douze apôtres de Jésus- Christ</i>
apparition n. f	pojava, prikaz, priviđenje ;

	<i>Apparition de Jésus-Christ aux rois mages</i> Bogojavljenje
	<i>Apparition de la Vierge</i>
archange n. m	arhandeo, arhandel;
	<i>Les archanges Gabriel, Michel et Raphaël</i>
archevêché n. m	nadbiskupija, arhiepiskopija;
archevêque n. m	nadbiskup, arhiepiskop;
archidiocèse n. m	mitropolija
ascension n. f	uspinjanje ; Fête de l'Ascension, Jour de l'Ascension
	Vaznesenje Gospodnje (40 dana posle Uskrsa)
baptême n. m.	krštenje;
	<i>Le Baptême de Jésus-Christ par saint Jean-Baptiste</i>
bénédictin n. m	benediktinac
bénédiction n. f	blagoslov, blagosiljanje ;
	<i>Bénédiction d'un bateau ;</i>
bénir v.	blagosloviti, blagosiljati
bénit, e a.	blagosiljan, posvećen ;
	<i>eau bénite Sveta vodica ; pain bénit nafora</i>
	<i>L'église d'Ozana bénite à Kotor</i>
calendrier n. m	kalendar ;
	<i>Calendrier Julien ou vieux calendrier ;</i>
	Julijanski ili stari kalendar (kalendar srpske, ruske i
	bugarske pravoslavne crkve)
	<i>Calendrier grégorien ou nouveau calendrier ;</i>
	Gregorijanski ili stari kalendar ;
canonisation n. f	kanonizacija, čin proglašavanja svecem ;
	<i>Canoniser kanonizirati ;</i>
catéchisme n.m	veronauka ; Catéchiser predavati veronauku
.....	

Bibliographie

- Delattre 2008: M. Delattre, Monténégro - Le dernier Eldorado méditerranéen, *Le Point*, No 1874, Paris: SEBDO Le Point, 46-50.
- Gilbotić 2009: T. Gilbotić, Monténégro - Une nouvelle perle en Europe, *Univers des voyages - le magazine des professionnels*, 138, Paris: Univers des voyages, 16-35.
- Jovanović, Vitić 2007: I. Jovanović, A.Vitić, Changes in tourisme education: best practices in tourist guide program, Conference proceedings, IX International conference: Strategic development of tourism industry in th 21th century, 2007, Ohrid, Macedonia.
- Milivojević 2007: A. Milivojević, *La formation des guides interprètes à Kotor (Monténégro): Élaboration d'un glossaire spécialisé français-monténégrin*, Master 2 soutenu en sept. 2007, Montpellier, France

Mirguet 2009: O. Mirguet, Le Monténégro s'ouvre au tourisme, *L'Écho touristique*, 2900, Antony France: Groupe Industrie Services Info/Etai, 19-24.

RR 2008: R.R., Le Monténégro veut faire sa place sur le marché français, *Le quotidien du tourisme*, 18 sept. 2008, Clichy: Larivière, 7.

Richard, 2003: S. Richard, FEG Language Testing Policy Paper, <<http://www.feg-touristguides.com>>. 12.01.2005.

Zakon o turizmu RCG, član 28 stav 3 (Službeni list RCG br.29/2004 od 30.4.2004), Pravilnik o programu, sastavu ispitne komisije i načinu polaganja stručnog ispita za turističkog vodiča.

Sitographie

<http://www.univ-mlv.fr/fiches/css_licpro.php?diplome=87>. 12.01.2005.

<<http://www.univ-angers.fr/formation.asp?ID=EDNGI1&langue=1>>. 16/09/2010.

<<http://ghhat.univ-lyon2fr/tourisme>>. 10.09.2010.

FEG Oral Language Proficiency Test 2004, Test standard, <<http://www.feg-touristguides.com>>. 12.01.2005.

Ивона Јовановић, Александар Миљивојевић ОБУКА ТУРИСТИЧКИХ ВОДИЧА У ЦРНОЈ ГОРИ И ИЗРАДА КАТАЛОГА ЈЕЗИЧКИХ КОМПЕТЕНЦИЈА

Резиме

Црна Гора као туристичка дестинација последњих година је све траженија на француском тржишту. Како би што боље одговорила на захтеве многобројних француских туриста, који пре свега желе да упознају културну и историјску баштину ове земље, водеће туристичке агенције потражују све већи број водича за француски језик.

Базирајући се на статистичким подацима, овај рад има циљ да идентификује потребне језичке вештине којима један водич мора да овлада како би могао, на квалитетан начин, да представи и истакне културно-историјско наслеђе Црне Горе на француском језику.

У раду су упоредо приказана два модела по којима се врши обука водича као и модел евалуације језичких вештина који препоручује Европска асоцијација удружења туристичких водича. Коначно, презентирани су каталог језичких компетенција неопходних за обављање послова туристичког водича.

Примљено: 30. 1. 2011.