

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT PRIMAIRE, SECONDAIRE,
PROFESSIONNEL
DIRECTION DES PROGRAMMES SCOLAIRES ET
MATERIEL DIDACTIQUE
KINSHASA/GOMBE

PRAGRAMME NATIONAL

ENSEIGNEMENT SPECIALISE

CYCLE LONG TECHNIQUE

SECTIONS : HOTESSE D'ACCUEIL
ET
RELATIONS PUBLIQUES

PROGRAMMES DES COURS

Section : Technique

Option : Hôtesse d'Accueil et Relation Public

I. MATIERES

page

- Grille – horaire	1
- Psychologie sociale 5è et 6è	2
- Pratique Hôtesse (Technique d'accueil) 5è et 6è	3
- Esthétique 5è e 6è	5
- Biologie humaine 5è	7
- Secourisme 6è	8
- Chimie 5è	9
- Physique 5è et 6è	11
- Géographie 5è et 6è	14
- Anglais 5è et 6è	15
- Introduction aux relations publiques	16
- Marketing et publicité	19

II. ANNEXES

- Français (cfr Programme National section littéraire)
- Mathématique (cfr Programme national section littéraire)
- Branches Commerciales (cfr Programme National section Commerciale et Administrative) :

(Technique de commerce, Arithmétique et Commerciale, Comptabilité Générale, Droit et Législation Sociale, Organisation du Bureau, Economie des Entreprises, Economie Financière, Finances Publiques et Droit Fiscal).

PSYCHOLOGIE SOCIALE

(5^{ème} et 6^{ème})

I. INTRODUCTION

Origine, division de la psychologie générale

Chapitre I : SITUATION DE LA PSYCHOLOGIE SOCIALE

- a) dans la science
- b) dans la psycho.

II : Sa situation dans la psychologie

2. Les trois grandes tendances de la psychologie sociale

1. Etude de l'action du groupe sur l'individu
2. Etude de l'action de l'individu sur le
3. Etude de l'interaction individu-milieu

3. Quelques théories sous-jacentes aux psychologies sociales.

1. Théories psychologiques

- a) théories basées sur la notion de perception
- b) théories basées sur l'apprentissage
- c) recours à certaines théories psychologiques

2. Théories philosophiques

- d) philosophies dites démocratiques
- e) influence marxiste

3. Notions clés pour l'étude de l'interaction individu-milieu

1. L'attitude
2. La perception
3. Le rôle
4. La communication.

Chapitre II : DESCRIPTION PREMIERE DE LA NOTION DE CHAMP

Section I. Caractéristiques du champ

1. Application : les expériences de Lewin sur le leadership et autre exemple.
Conclusions quant à ces expériences.
2. Avantages de cette méthode d'approche
3. Dangers et difficultés de ces approches.

Section II : Les éléments du champ

1. Les éléments fondamentaux
 - a) la personnalité
 - b) le groupe (restreint)
 - c) la culture
 - notions
 - caractéristiques des notions
 - classifications des cultures
 - culture et explication
1. Perspective fonctionnaliste
2. perspective typologique
3. perspective dynamique.

Chapitre III : CERTAINS ASPECTS DE L'ETUDE DE L'INTERACTION

Section I. Attitude et croyances

1. notions de modèle de comportement
2. l'attitude

3. Notions connexes : croyance, disposition, cliché, opinion
4. Equivoque : propres à la notion d'attitude
5. Discussion du concept « Attitude »
6. Caractères de l'attitude
7. Classification des attitudes
8. Genèse des attitudes
9. Constance et changement des attitudes.

Section II : Cas d'application de l'interaction groupe personne

- 1) Les phénomènes d'enculturation
 1. Isomorphismes entre les types de personnalité et la culture
 - a) explication
 - b) corollaires.
 2. Les typologies culturelles
 3. Matériaux pour l'étude de l'enculturation
 4. Essai d'explication des phénomènes d'inculturation
 - a) recours aux théories du learning
 - b) recours à la psychanalyse
 - c) conclusions
- 2) La personnalité de base
 - a) notion
 - b) caractéristiques
 - c) conclusions
- 3) Le statut et le rôle
 1. Idées de base
 2. But des recherches sur le statut et le rôle
 3. Définitions

- 4. Classifications
- 5. Remarques

- 3 -

PRATIQUE HOTESSE

1 H /semaine

Maintien – Technique de l'accueil –Savoir-vivre

1. OBJECTIFS

Le cours de Maintien se propose le double objectif :

- d'assurer aux élèves une sérieuse et très pratique préparation au métier d'hôtesse proprement dite.
- Epanouir chez elles la personnalité féminine, indispensable à cette profession.

En assurant une formation tant pratique que théorique, ce cours ci doit directement préparer à la vie professionnelle, tout en collaborant étroitement avec les autres disciples (culture générale).

Le cours vise essentiellement les qualités suivantes d'une hôtesse :

- elle doit être toute naturelle et soignée ;
- elle doit, non seulement, être accueillante et sympathique, mais encore acquérir le sens des relations humaines ;
- une courtoisie à toute épreuve
- une certaine endurance physique
- un self-control souriant
- une conscience professionnelle
- le goût de l'ordre, du calme et de la beauté
- un esprit vif et débrouillard dans n'importe quelle situation.
- elle doit développer au maximum son attention et ses dons ;
- elle doit être une maîtresse de maison parfaite.

Ce cours doit être efficacement complété par des stages les plus divers (entreprises, banques, aéroports, etc.)

II. NOTES METHODOLOGIQUES

Le cours se divise en deux parties :

- le cours théorique
- les exercices pratiques

tout en étant intimement liés, même au cours d'une seule leçon ; le déroulement d'une leçon peut évoluer à partir d'un exercice pratique, pour passer à la réflexion théorique (observation critique, etc.) et se terminer de nouveau avec la pratique, cette fois plus approfondie.

Matériel didactique moyens de travail :

Le cours de maintien demande un équipement de la part de l'établissement scolaire ;

La grande glace (contrôle de la démarche) ;

Le matériel pour l'esthétique films (démonstration), téléphone, bâtons, sacs, pour les exercices.

- 4 -

III. PROGRAMME

1) GENERALITE

: 5^{ème} : 1h/semaine

6^{ème} : 1h/semaine

A. COURS THEORIQUES

a) Objet et but du cours

Aspects théoriques et pratique du cours : la profession d'hôtesse
Importance des éléments matériels et psychologiques d'accueil
Rôle de l'observation : de soi et des autres. La critique fructueuse
Comment se documenter : références bibliographique

b) Le savoir-vivre en Afrique et au Zaïre

Tradition et vie moderne

c) L'hôtesse : tenue, toilette

attitude : debout, assise

démarches : avec sans objet en main combinée

avec une autre action : ouvrir une porte, p. ex.

sa manière de communiquer : le regard

la voix : ton

le langage : discrétion, amabilité

le geste : mains, bras, tête.

son sens des autres : cfr. Cours de psychologie sociale sa beauté
physique et psychologique ; nécessité d'avoir une bonne santé.

moyens de se garder en bonne forme : la relaxation

la détente sportive

l'entraînement, l'endurance physique

ses qualités indispensables : amabilité, sens des autres, fair-play

égalité d'humeur, sens des
responsabilités.

2) APPLICATIONS AUX SITUATIONS PARTICULIERES

- L'hôtesse maîtresse de maison

savoir-vivre chez soi

savoir dresser la table, la disposition des couvert, la place des invités, etc.

les règles de service.

Réceptions diverses : accueil des invités ; présentation : comment présenter des

Fleurs, un plateau, des cigarettes, etc.

- L'hôtesse au bureau : banque, agence de voyage ou de tourisme, aéroport, hôtel, etc.

Réception du client, du touriste : l'écoute de la demande, manière de donner un
renseignement, manière de s'informer la communication téléphonique.

- L'hôtesse de musée et guide d'excursion

Manière de communiquer avec un groupe

manière de présenter une œuvre d'art...

manière de faire un exposé

manière d'organiser une excursion.

B. COURS PRATIQUES

En application directe du cours théorique

KINSHASA

HUMANITES TECHNIQUES

Section hôtesses d'accueil

5^{ème} année – 2 h / semaine

6^{ème} année – 2 h / semaine

I. OBJECTIFS

L'initiation esthétique au niveau des 5^{ème} et 6^{ème} années (2h/semaine) de la section Technique des Hôtesses d'accueil comme buts essentiels une formation intellectuelle théorique (connaissance) et une formation très pratique qui sera complétée par les activités du cours de techniques d'accueil savoir-vivre.

1. L'éveil et le développement de la sensibilité chez les hôtesses, l'ouverture de leur esprit aux différents formes du Beau (en évitant l'apologie d'une esthétique particulière ou une simple histoire de l'art et tout préjugé culturel par les cours théoriques.
 - a) Les arts plastiques (valeurs fondamentales) qui incluent les forces les plus variées et les plus mêlées à la vie quotidienne – peinture, sculpture, architecture – l'art africain en particulier (voir le livre d'Esthétique)
 - b) La vie artistique en Afrique (vue d'ensemble de toutes les formes artistiques)
 - les manifestations artistiques (en général)
 - les arts plastiques et graphiques (styles africains, etc.)
 - les arts de la parole (théâtre, contes, etc.)
 - les arts du son et du mouvement : danse et musique
 - le cinéma (parole et images-son : le spectacle total) toujours en portant d'un bref aperçu historique pour aboutir aux courants artistiques actuels en Afrique.
2. Activités pratiques : manifestations du Beau, elles doivent s'inscrire dans le genre de toutes les activités au cours de savoir-vivre et des autres cours de cette section.
 - a) à partir des notions esthétiques acquises (couleur, dessin, etc.)
apprentissage concret dans les domaine de :
 - aménagement (locaux, tables, etc.)
 - arrangements de documentations, fleurs, livres, etc.)ayant toujours en perspective la notion d'accueil qui caractérise section.
 - a) Visites :
Expositions, musées, bâtiments, constructions anciennes et à l'aise ces visite devenir capables de :
 - présenter les choses (tableaux, bâtiments, etc.)
 - acquérir les qualités d'un bon guide dans le domaine esthétique

II. NOTES METHODOLOGIQUES

Un ensemble de deux périodes de cours se suivant immédiatement apparaît préférable en vue des activités pratique en étroite liaison avec les cours théoriques.

1. Cours Théoriques

(voir programme officiel) à partir de la projection de diapositives (reproductions de tableaux, etc.). Les élèves acquièrent une première vue globale – une prise de contact – qui sera ensuite approfondie et expliquée en analysant les valeurs fondamentales qui constituent le beau d'une œuvre d'art.

D'autres moyens contact direct avec l'œuvre si possible (sculptures, bâtiments, etc.)

Dans les autres domaines : musique (disques)

Danse

Théâtre (spectacles)

cinéma

les cours complèteront toujours une première prise de contact, une expérience esthétique varie si possible.

II. Cours Pratiques

Acquisition des moyens de travail par la méthode active :

- un vocabulaire nuancé et abondant (exercices de présentation, de guide)
- des acquises de composition (compréhension des œuvres)
- des réalisations en couleurs, dessin, en découpages, collages, etc.
- établir une documentation personnelle (rapports et impressions, collection de reproductions, articles, photos, etc.)
- les visites (circuits artistiques de Kinshasa).
- Premier contact spontané
- Visite guidée (explication)
- Faire les visites – premier soi-même (exemples : Alle Cultrana, Centres culturels, Académie des Beaux Arts. Conversation, théâtre au Mont Ngaliema, etc.)

III. BIBLIOGRAPHIE

J. CORNET – L'art d'Afrique Noire au pays du Zaïre. Edition Arcedes, Bruxelles 1972.

LAIRIS & DELANGE – L'Afrique Noire – Edition GA.....1967.

IV. PROGRAMME – 1^{ère} année (5^{ème})

I. Cours théoriques

1. Introduction et élaboration du programme (intérêt des élèves) du cours d'esthétique
2. Les arts plastiques (voir le livre jusqu'aux styles de l'art nègre)
 - les valeurs fondamentales : ligne – dessin

Forme – surface
Volume – perspective
- 7 -
Couleur – matière

- construction et conception
mouvement et rythme
proposition
harmonie
 - art et réalité : de la force du contenu
art et utilité
art et sentiment
art et histoire
l'expression et le style
 - l'art Nègre (premier contact – (suite en))
- 2^{ème} année (6^{ème})

I. Cours théoriques

1. Suite Art Africains (styles différents)
2. Confrontation et rapprochement avec d'autres styles :
 - Egyptien – grec – Musulman -roman/gothique/.....
 - L'art moderne (expression d'une époque : civilisation collectivités individus).
3. Autres formes artistiques :
 - la danse traditionnelle – folklorique classique / moderne (expression modernes)
 - le théâtre : éléments des jeux d'expression – en Afrique
 - cinéma
 - la musique : aperçu historique (la musique folklorique instruments, la lumière de l'Amérique du Sud) le contenu de la musique Zaïroise moderne (la substance – des thèmes exploités. Conception Zaïroise de la musique, auteurs de la chanson Zaïroise, les musiciens et les orchestres, la musique dans les provinces.

II. Pratique : Beaucoup d'exercices d'aménagement de décoration, etc..... une salle d'attente, de réception – des stades, des Etc. Première année dans les autres domaines.

SECTION : TECHNIQUE

option : HOTESSE D'ACCUEIL

BIOLOGIE HUMAINE : 5^{ème} = 1h/semaine

I. OBJECTIFS

- a) Donner une formation générale
- b) Servir de base au cours (pratique) de secourisme (6^{ème})

II. NOTES METHOLOGIQUES

Chaque chapitre sera étudié selon le schéma suivant :

- Généralités
- Rôle
- Anatomie
- Hygiène

III. PROGRAMME

- 8 -

1. La peau
 - Anatomie
 - Infection (rappel)
2. L'appareil locomoteur 8h
 - Le squelette : tronc – membres – tête
 - Les articulations : - différents types d'articulations 2h
 - Les muscles : - principaux groupes musculaires 2h
3. Le système nerveux
 - Anatomie du système nerveux - système nerveux central
 - système nerveux végétatif
4. Appareil circulatoire 4h
 - Le sang
 - Le cœur
 - Circulation sanguine
 - Vaisseaux sanguins
5. L'appareil digestif 4h
 - Anatomie
 - Mécanisme de la digestion et de l'absorption
6. Appareil respiratoire 4h
 - Anatomie des respiratoires
7. Appareil urinaire 2h
8. Appareil de reproduction 2h

ANNEXE III

HUMANITES TECHNIQUES

SECTION : HOTESSE D'ACCUEIL

Projet de programme de BIOLOGIE
5^{ème} année ; 1h-semaine

Le programme prévoit la biologie humaine, matière vue en C.O.

Il est indispensable d'ajouter après chaque chapitre les notions d'hygiène.

I à VII

VIII. Appareil reproducteur : A. Généralité – Rôle
B. Anatomie
C. Hygiène.

SECTION : TECHNIQUE

OPTION : HOTESSE D'ACCUEIL

SECOURISME

6^{ème} année : 1h/semaine

I. OBJECTIFS

L'apprentissage des techniques de secourisme est le but du cours de biologie humaine donné en 5^{ème} année.

L'hôtesse devra être capable de :

- d'intervenir avec efficacité et à propos, dans des cas de blessure, de maladies courants et extrêmement bénins ;
- de prendre toute mesure nécessaire de prévention dans difficile ;
- de garder son sang-froid devant un cas grave.

II. NOTES METHOLOGIQUES

Le cours de secourisme suivra le schéma suivant : après rappel des connaissances de base, le professeur passera à l'étude des accidents possibles (pour étudier : symptômes : soins d'urgence, transport de blessé. Il s'agit donc d'un cours donné de façon essentiellement pratique. Nécessité de matériel : pharmacie de secours.

III PROGRAMME

A. 1) La peau : Plaies ; Brûlures : plaies graves, légères	6 H
brûlures graves, légères, pas frottement, par agents caustiques, internes.	
Soins = Asepsie, antiseptie, pansement, bandages simples	5 H
2) <u>L'appareil locomoteur</u>	
Squelette fractures : symptômes, aspects, attelles, transport	2 H
<u>Articulations</u> Luxation, foulures, entorses	2 H
Muscles Contusions, élongations, déchirures, crampes, écrasements	1 H
3) <u>Le système nerveux</u>	
Epilepsie convulsions, ivresse, delirium, tremens	3 H
4° <u>L'appareil circulatoire</u>	
<u>Hémorragie</u> différents cas	3 H
Garrot, compression (hémorragie externe) transfusion.	

5) L'appareil digestif
Indigestion, crampe, colique intestinale, empoisonnement 4 H
- 10 -

6° L'appareil respiratoire
Evanouissement, insolation, congestion cérébrale, état de choc, noyade 4 H
B. L'attitude de l'hôtesse – secouriste vis-à-vis de la personne accidentée 2 H
7) Accouchement.

ANNEXE II
HUMANITES TECHNIQUES
SECTION : HOTESSE D'ACCUEIL

NOTES METHOLOGIQUES

CHIMIE

5^{ème} 1H/semaine

Le cours de chimie pour cette section sera donnée dans une option de culture scientifique. Une documentation étendue sous forme d'articles, de diapositives et de films est indispensable.

1) Histoire des sciences :

Le professeur placera un contexte historique le développement des sciences spécialement la chimie et la biologie, sans toutefois omettre le autres sciences comme la physique, les mathématiques etc.

2) La structure atomique

- a) et b) sont des rappels
- c) doit être documenté par des articles etc.

3) L'isotopie et la radioactivité.

- a) faire remarquer le décimale de la masse atomique et en conclure l'isotopie.
- b) – e restera une étude très sommaire et sera une réparation directe du point 4.

4) En six leçons le professeur développera les applications de la radioactivité.

- a) géologie : détermination de l'âge des strates par voie radioactive (U)
archéologie : C-14

b) technique : - défauts internes des matériaux

- mesure de l'épaisseur de feuilles (Gr-90 e Cs-137)
- le transport de liquides différent dans les pipe-lines/
- polymérisation des matières plastiques par rayon gamma.
- Montres, instruments de bord avions etc.

c) agriculture : - conservation des aliment

- - pédologie

d) biologie : - la technique des « tracers »

- l'étude du cycle de carbone (C-14 P-32)
- l'irradiation peut provoquer des mutations intéressantes

e) chimie : - indicateurs radioactifs

- analyse chimique
- vitesse de réaction
- réactions en milieu extrêmement dilué

f) médecine : - rayons x peuvent être remplacés par les rayons gamme (gammagraphie)

- bombe à cobalt (irradiation externe)

HUMANITES TECHNIQUES
SECTION : HOTESSE D'ACCUEIL

NOTES METHOLOGIQUES

CHIMIE

5^{ème} année

1H/semaine

- 1) Histoire des sciences (6 heures)
- 2) La structure atomique (3 heures)
 - a) rappel de la structure atomique suivant les théories et modernes.
 - b) Le tableau périodique des éléments (rappel)
 - c) Découvertes récentes de particules nouvelles.
- 3) L'isotopie et la radioactivité (5 heures)
 - a) à partir du point (2,b) voir les isotopes naturels
 - b) la radioactivité naturelle
 - c) fission et fusion nucléaire
 - d) les accélérateurs de particules
 - e) la radioactivité artificielle
- 4) Applications de la radioactivité (6 heures)
 - a) géologie et archéologie
 - b) technique
 - c) agriculture
 - d) biologie
 - e) chimie
 - f) médecine
- 5) Les industries chimiques au Congo (5 heures)
(trois sujets au choix)
 - la métallurgie et les métaux non-ferreux – les cultures industrielles
 - la fabrication de la bière
 - le ciment
 - l'étain
 - l'eau
 - l'uranium
 - etc.

XXXXXXXXXXXX

PROGRAMME DE PHYSIQUE

HOTESSE D'ACCUEIL

(5^{ème} année)

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| - Optique géométrique | : 13 ± 1 leçons |
| - Electricité | : |
| a) statique | : 5 ± 1 leçons |

b) dynamique : 9 ± 1 leçons
y compris le chapitre sur la loi d'Ohm.

- 12 -

(6^{ème})

- dynamique : 7 ± 1 leçons
- magnétisme : 4 ± 1 leçons
- électromagnétisme : 16 ± 1 leçons

PROGRAMME DE PHYSIQUE
HUMANITES LITTERAIRES
5^{ème} année

Le cours reposera essentiellement sur des démonstrations expérimentales. Les formules ne seront pas établies mathématiquement, mais vérifiées au moyen d'exercices numériques simples.

1. Optique géométrique : (13 ± 1) leçons

Rayons lumineux

Corps transparents, translucides et opaques.

Réflexion, diffusion, réfraction et absorption.

Surfaces réfléchissantes planes et sphériques (miroirs, plans et sphériques).

Prismes, lentilles (convergentes et divergentes).

Etude optique de l'œil. Défaut de l'oeil et correction.

Quelques applications (appareils photographiques, projecteurs, loupe, microscope, lunettes).

2. Electricité

Le temps à consacrer à l'électrostatique doit être strictement limité. Il s'agira avant tout d'interpréter les phénomènes essentiels en fonction de la structure électronique de la matière.

A. Statique : (5 ± 1) leçons

a) Notions préliminaires

Rappel de notion de force. Unités (newton et kilogramme force).

Notions d'énergie. Energie potentielle, énergie cinétique. Principe de la conservation de l'énergie mécanique. Extension aux autres formes d'énergie.

Transformation du travail en chaleur et de la chaleur en travail. Principe de l'équivalence. Equivalent mécanique et de la kilocalorie ($1 \text{ kilocalorie} = 4.186 \text{ JOULES}$).

b) Interprétation électronique de quelques phénomènes fondamentaux :

Electrisation par frottement

Conducteurs et isolants

Mise à la terre d'un corps électrique

Conservation de l'électricité

Attraction d'une sphère, un barreau électrisé

Loi de Coulomb, Définition de charge, le coulomb et la relation :

$$F = 9 \cdot 10^9 \frac{q \cdot q'}{r^2} \quad \text{où } F \text{ est exprimé en newtons}$$

r^2

q et q sont exprimés en coulombs –
 r est exprimés en mètres.

- 13 -

L' électroscope.

B. Dynamique : (16 ± 1) leçons

Le courant électrique continu : production, intensité, effets (calorifiques, chimiques et magnétiques), mesure (intensité : l'ampère).

Branchement d'un ampèremètre (en série) dans un circuit.

Etude des effets calorifiques du passage du courant électrique dans un conducteur (résistance) : Loi de joules.

Loi d'Ohm. Résistivités, Résistance en série. Rhéostats. Résistances en parallèle (ou en dérivation), courants dérivés. Applications. Branchement d'un voltmètre (en dérivation)

Etude des effets chimiques du passage du courant dans les électrolytes (fondus ou en solution) : loi de Faraday. Accumulateurs et piles électriques.

Généralisation de la loi d'Ohm au cas d'un générateur de force électromotrice E_g et de résistance interne r_g connecté à une résistance morte R .

Force électromotrice et tension aux bornes.

Association de générateurs. Puissance et rendement d'un générateur.

Etude du passage de courant électrique dans les gaz.

Rayons cathodiques. Rayons X. Emission Thermoélectronique. Emission photo-électronique.

3. Magnétisme : (4 ± 1) leçons

Aimants. Champs magnétiques

Magnétisme terrestre.

4. Electromagnétisme : (16 ± 1) leçons

Champs magnétiques prescrits par des courants rectilignes et circulaires. Bobine plate. Solénoïde. Electro-aimant. Applications. Actions réciproques entre courants et aimants. Induction électromagnétique. Principe des générateur et des projecteurs de courant continu. La bobine de Ruhmkorff. Notions sur le (production, utilisation, transformation).

PROGRAMME DE GEOGRAPHIE SECTION HOTESSE D'ACCUEIL

HORAIRE : 1. Cours théoriques ; 5^{ème} année 2 H/semaine et 6^{ème} année ; 2 H/semaine
2. Visites documentaires : 3H par semaine en 5^{ème} et 6^{ème} année.

& I. OBJECTIFS

Les objectifs généraux définis dans la brochure PRO 52 sont valables également pour cette section. De plus, se rappelant constamment les objectifs professionnels de la section, le professeur de géographie, comme celui d'histoire et d'Esthétique (Arts africains), préparera les élèves-Hôtesse à donner aux touristes qui viennent en République Démocratique du Congo, des informations exactes, des renseignements précis sur les différents aspects de la vie du pays et du continent qui les accueillent.

& II. NOTES METHODOLOGIQUES : voir PRO 52 OBJECTIFS

REMARQUES PARTICULIERES :

L'objet principal de ce cours est l'étude de l'Afrique et la République Démocratique du Congo, sous leurs différents aspects : physique, POLITIQUE ? 2CONOMIQUE ;

L'étude des autres continents ne sera pas négligée mais sera faite d manière assez succincte et en référence à l'Afrique. Inversement, l'Afrique ne doit pas être étudiée isolément mais bien dans ses rapports avec les autres continents, dans la même optique que le cours d'histoire (En attendant que soit réalisé le projet de fusion en un cours unique des matières d'histoire, de géographie et d'esthétique, il est instamment demandé aux professeurs de ces branches, de collaborer étroitement afin d'amener les élèves à faire une heureuse synthèse de leurs connaissances)

Dans toute la mesure du possible, l'enseignement sera intuitif, partant de l'observation directe des faits géographiques de l'endroit, qu'il s'agisse de géographie physique ou économique, humaine ou touristique. Les visites documentaires sont destinées à réaliser cette observation. Elles devront être soigneusement préparées par les professeurs qui ne peuvent jamais perdre de vue le but spécifique de cette section : le Tourisme. Pour l'étude de toutes les données du programme qui ne peuvent être objet d'observation, est-il nécessaire de rappeler ici l'importance d'une abondante documentation par l'image, le film, la lecture et l'intérêt d'entrer en contact (professeur et élèves) avec les ressortissants d'autres pays d'Afrique ou d'autres continents.

Il est hautement souhaitable que les élèves puissent effectuer l'un ou l'autre voyage à l'intérieur du pays dans le but de le rendre sensibles aux beautés de la nature du pays tout en leur donnant une connaissance plus vraie, plus intéressante que l'étude livresque et de leur faire une « expérience vécue » de touristes (N.B. une élève qui n'a jamais voyagé – voyage d'au moins huit jours dans un pays, une région inconnue - est incapable de comprendre la situation psychologique du touriste, sa « demande d'accueil », son intérêt de visiter la province pour la connaître et en emporter des souvenirs de toutes sortes).

La grille-horaire prévoit 2 heures de cours théoriques et 3 de visites documentaires pour l'étude du milieu : p. x, la Ville de Kinshasa et la Province environnante pour la section de Kinshasa.

- 15 -

& III. **PROGRAMME**

5^{ème} année : - - L'AFRIQUE (50 heures) :

- situation géographique et caractères physiques : géologie, relief, côtes, climat saisons, hydrographie, faune et flore, ressources naturelles, sites touristiques
- population : mouvements de population (cf. histoire), démographie habitat, modes de vie, langues, religions, structures (cf. cours d'esthétique)
- aspects économiques : productions agricoles et minières, élevage, pêche, industries. Frontières naturelles et administratives, commerce intérieur et extérieur, développement économique, tourisme.
- L'AMERIQUE : 5 heures
- L'ASIE : 5 heures

6^{ème} année : 50 heures pour – 1. Révision du programme de la 5^{ème} (Afrique)

- 2. Etude de la République Démocratique du Congo : mêmes rubriques que ce-dessus.

3 HEURES POUR L'Océanie

5 heures pour l'EUROPE

.....

PROGRAMME D'ANGLAIS

5^e – Cours théorique – 2H/semaine

6^e – Cours théorique – 2H/semaine

5^e – Pratique - 3H/semaine

6^e – Pratique - 3H/semaine

& I. **OBJECTIFS**

Ce cours doit préparer l'Elève – Hôtesse à accueillir des anglophones, être leur interprète auprès des instances congolaises (agences de voyage, bus, bibliothèque, magasin, gare, cinémas, théâtres, aéroport, beach, hôtels, etc...), et leur apporter toute l'aide qu'un touriste est en droit d'attendre d'une hôtesse.

& II. **NOTES METHODOLOGIQUES**

Le cours sera surtout pratique, visant en premier lieu la correction de l'expression orale.

Choix des textes d'étude :

Les thèmes seront choisis en fonction des objectifs de la section. Ainsi le cours de la B.B.C. 3 « What to Say » présente d'intéressants dialogues de cette conversation courante (p.

ex. : Asking the way, Ath Post-office, Taking the taxi, at the Aéroport ») qui peuvent servir de base.

- Les dialogues seront soit dirigés (manuel) soit libres (exercices) d'improvisation en situation d'accueil.

- 16 -

& PROGRAMME

1. Conversation imposée et textes de proses

(tirés du livre avec disques)

- what to say-A BEC COURSE).

2. Conversations libres

- sur des sujets d'actualités
- sur des activités communes (cours, visites)

3. Grammaire (5^{ème} année)

Avec le manuel – « Getting on in English » (1)

- Emploi de l'article défini + conversation
- Le parfait + conversation
- L'ordre des mots en Anglais
- Le futur
- Les pronoms relatifs (that, which, who)
- Les pronoms réfléchis et les prépositions
- Verbes irréguliers
- Prépositions de lieu, (on, in, over, above)
- « Should » et « would »
- Le futur antérieur ought to have / should have
Must – had to – must have
Appear – a couple
Hundreds
- Prépositions – into et onto
In – on – inside out may from – away to offer

4. La correspondance

Grammaire (6^{ème} année)

- Révision et approfondissements de programme de 6^{ème} année
- Les exercices de grammaire de 6^{ème} sont essentiellement centrés sur l'étude du VERBE :
- Auxiliaires et défectifs – Elipse – le futur – le présent, forme simple et progressive présent français et passé anglais – la proposition infinitive – le gérondif et le participe présent.
- « Have3 : auxiliaire et non auxiliaire – le passé composé simple et progressif – le passé : for, employé – styles directe et indirect.

PROGRAMME de Cinquième année.

Le programme est adapté aux élèves de 5^{ème} année

1^{ère} partie : concept Relations Publiques

Chapitre I : Historique et Evolution de Relations publiques.
Chapitre II : Difficultés relatives à l'utilisations de ce concept
Chapitre III : Approche critique de relations publiques

- 18 -

- Difficultés relatives à l'économie libérale
- Difficultés relatives à l'économie planifier

2^{ème} partie : Notions de la communication et de relations publiques

Chapitre IV : Différence entre Communication et l'Information

Chapitre v : L'Importance Scolaire de la Communication - Verticale

- Horizontale
- Oblique

Chapitre VI : Notions de Relations publiques

- Relations publiques comme outil de management
- Relations publiques sur le plan de son concept
- Relations publiques sur le plan de son fonctionnement

Chapitre VII : Le public et l'Information en Relations publiques

- Au niveau Interne
- Le public de l'entreprise
- L'Information, la presse d'entreprise et l'opinion publique

- Au niveau Externe
- L'Information et la presse
- Le public national
- Le public politique
- Le public latent...

Chapitre VIII : Les Attributions du Service de relation publique

- Sa place dans l'Entreprise
- Son Rôle
- Le profil d'un relationniste et ses aptitudes

PROGRAMME de 6^{ème} année

Programme adapté aux élèves de sixième année est le suivant :

1^{ère} partie

Chapitre I : Introduction : 1. objectif général

2. objectif d'apprentissage
3. Problématique
4. Méthodologie
5. Evaluation

- 19 -

Ch. II : Rapport entre Relations publiques et : - Le protocole
- Le service d'accueil

Ch. III : Les Auxiliaires des Relations publiques

2^{ème} partie : L'aspect pratique

Ch. IV : Les Orientations de base pour opérer en Relations publiques

Ch. V : Fonctionnement des Services de Relations publiques

- Moyens matériels
- Moyens financiers
- Moyen de l'information

Ch. VI : Les Supports matériels

- Supports écrits
- Supports oraux
- Supports audio-visuels

Ch. VII : Types d'action : - vers le public interne
- vers le public externe

Ch. VIII : Le journal d'entreprise

Ch. IX : D'autres éléments d'action

Ch. X : D'autres formes de Relations publiques

Ch. XI : Avenir de Relations publiques

Conclusion.

TECHNIQUE D'ACCUEIL

Ch. I : NOTIONS PRELIMINAIRES

1. Définition d'une hôtesse
2. Les qualités d'une hôtesse : - qualités morales
 - „ professionnelle
 - „ intellectuelles
 - „ physiques
 - „ civiques
 - „ sociales.

Ch. II : LE SAVOIR – VIVRE

1. Définition du savoir – vivre
2. Les signes du savoir – vivre : - attitudes et gestes
 - le langage et conversation
 - la tenue
 - le comportement
3. Savoir recevoir à table
4. La politesse à table
5. Comment dresser la table
6. Le service de table
7. Se présenter et présenter les autres

Ch. III : LE MAINTIEN ET VISAGISME

1. La beauté : - soins corporels
 - cheveux et coiffure
 - soins des mains et ongles
2. La tenue
 - habillement
 - chaussure
 - sac
 - bijou
3. Le maquillage et toilette : - bouche – nez – yeux – oreilles
4. La démarche et la silhouette
5. Comment s'asseoir
6. Comment communiquer en public
 - le regard la voix – les gestes

-

7. Les moyens de se garder en bonne forme
 - Relaxation – détente sportive

21

Ch. IV : USAGE DU TELEPHONE

1. Définition
 2. Avantages et inconvénients
 3. Les qualité d'une bonne convesation
 4. Comment passer une conversation
- Exercices pratiques

Ch. V : APPRENTISSAGE ALA DACTYLOGRAPHIE

1. principales pièces de la machine
2. premier contact avec la machine à écrire

Ch. VI : ROLE ET DEBOUCHES D'UNE HOTESSE DANS LA SOCIETE

1. Accueil
2. Enseignement
3. Hôtesse – guide touristique
4. Hôtesse à la fête

Ch. VII LA VILLE DE KINHASA

1. Consid2rations générales
2. Sites touristiques
3. Les environs

Ch. VIII : LE STAGE DE PROFESSIONNALISATION

1. Définition
2. D'bouchés
3. Quelques recommandations
4. Comment élaborer le rapport de stage
5. La fiche d'appréciation.

... / ...

PROGRAMME MARKETING & PUBLICITE

4 ème ANNEE

OBJECTIF : Se limiter juste aux notions préliminaires de cette nouvelle science.
Le Marketing. De la même façon, pour la publicité.

a. MARKETING

Ch. 1. Concept MARKETING

Importance du Marketing

Ch.2. Généralité sur les 3 optiques d'échange de produits et de services et son processus.

Ch. 3. Les éléments du Marketing.

- Le produit
- Le prix

Ch. 4. Définitions des certains termes familiers en Marketing.

- promotion de vente
- quota de vente
- prospect
- Réseau de distribution
- Etude de marché
- Sondage
- Marketing direct

Ch. 5. Les sortes de ventes.

Publicité.

Ch. O. Introduction

Ch. I. Les différents aspects de la publicité

Ch. II. Historique de la publicité

Ch. III. Recherche qualitative

Ch. IV. Les supports publicitaires

PROGRAMME MARKETING & PUBLICITE

B. 5^{ème} ANNEE

OBJECTIF : - Apprendre aux élèves progressivement le mécanisme du Marketing d'une manière générale, en se limitant aux deux premières étapes :

- Etude du produit
- Canaux de distribution
- Quant à la publicité, leur apprendre les aspects fondamentaux de la publicité et quelques stratégies

1. MARKETING

1^{ère} Partie : Etude du Produit : Le lancement d'un produit.

Ch. 1 . Le degré de nouveauté

Ch. 2. Les caractéristiques Matérielles

Ch. 3. Les procédés de fabrication.

2^{ème} Partie : Les Canaux de distribution.

Ch. 1. Classification Commerciale des biens et des services.

1. Notion de famille commerciale
2. Distinction entre les biens de consommation et les biens de production.

Ch. 2. Familles commerciales des biens et services de consommation

- critère de classification :
 - a. Articles et service de grande consommation
 - b. Bien de consommation durable
 - c. Produit à cheval sur plusieurs familles commerciales dans le temps et dans l'espace.

Ch. 3. Familles commerciales de biens et services de production.

1. Bien d'équipement principal
2. Bien d'équipement accessoire
3. Produit semi-œuvrés et élément d'un ensemble
4. Fourniture de consommation et d'entretien
5. Matière première.

2. PUBLICITE

Ch. 0. Introduction

Ch. 1. La stratégie de la consommation

- Ch. 2. Le plan Média
- Ch. 3. L'étude de la tendance
- Ch. 4. Le processus psycho-publicitaire
- Ch. 5. La publicité et le sociologie.

- 24 -

PROGRAMME MARKETING & PUBLICITAIRE

6^{ème} ANNEE : A. MARKETING

Apprendre aux hôtes tous les mécanismes du Marketing pour une meilleure adaptation et intégration. Car le Marketing dans les liens qui unissent entre les hôtes et les consommateurs s'intéresse et s'oriente à la fonction d'accueil pour la satisfaction des consommateurs.

1^{ère} Partie : Etude du Marché

- Ch. 0. Introduction
- Ch. 1. Qu'est-ce qu'une étude du marché : - Concept
- Signification du marché.
- Ch. 2. Comment conduire une étude du marché ?
 - Pourquoi procéder à l'étude du marché ?
 - Eléments constitutifs d'une étude du marché
 - Différentes caractéristiques du marché.
- Ch. 3. Principales techniques pour mener à bien une étude du marché.

2^{ème} Partie : Etude qualitative et quantitative du marché

- Ch. 1. Etude qualitative du marché
- Ch. 2. Etude quantitative du marché
- Ch. 3. Objectif de l'étude du marché
- Ch. 4. Méthode d'étude du marché par famille commerciale

3^{ème} Partie : La vente du produit

- Ch. 1. Le vendeur
 - Principaux types d'agents commerciaux
 - Sélection des représentants
 - Formation des représentants
 - Mode de rémunération
- Ch. 2. La stratégie de la vente
 - Etude pour une meilleure stratégie
 - Promotion de la vente
 - La force de vente
 - Le marketing direct.
- Ch. 3. La politique de prix

- L'établissement des prix
- Prix et tarification
- Mouvements de prix

25

4^{ème} Partie : Stock et Recherche opérationnelle

- Ch. 1. – Stock
- Ch. 2. – Taux de rotation du stock
- Ch. 3. – Prévision des ventes
- Ch. 4. – Classement des articles
- Ch. 5. – La commande
- Ch. 6. – L'approvisionnement
- Ch. 7. – Décision de réapprovisionnement
- Ch. 8. – Fiche d'inventaire
- Ch. 9. – Normalisation et rotation de stock

5^{ème} Partie : La fonction commerciale

- Ch. 1. – Répartition, distribution, commercialisation
- Ch. 2. – Les éléments d'un cycle de vente compte
- Ch. 3. – Les éléments d'un service commercial
- Ch. 4. – Les liaisons du service commercial
- Ch. 5. – Théorie sur le profit

Annexe : La psychologie du consommateur

- Ch. 1. – Initiative de la vente
- Ch. 2. – L'égoïsme commercial
- Ch. 3. – Les différents mobiles.