

Section ENSEIGNEMENT

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

PROGRAMME-CADRE

Domaine	Monde du travail
Situation	En emploi
Intention	Comprendre des informations détaillées sur des tâches professionnelles
Idées et organisation du message	Suivre le déroulement d'un exposé Comprendre des informations détaillées
Lexique et grammaire en situation	Pronom « duquel » Éléments de comparaison
Éléments de phonétique et de graphie	Enchaînement et liaison

ÉCHELLE

Comprend sans aide, quand la **situation** est **prévisible** ou **partiellement prévisible**, le contenu de conversations ou de discours en français standard et au débit normal portant sur des **thèmes concrets** ou sur certains sujets d'intérêt général liés à des **besoins courants** ou particuliers à des groupes de personnes

SUPPORT/TRANSCRIPTION

Vidéo :

- *Un accueil réussi*



Crédits iconographiques : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Université de Montréal

Crédits vidéographiques : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

AMORCE

Faire décrire les illustrations. Faire décomposer le sigle ITHQ.



C'est dans un restaurant.

Un hôte accueille les clients et les conduit à une table.



ITHQ : *Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec*

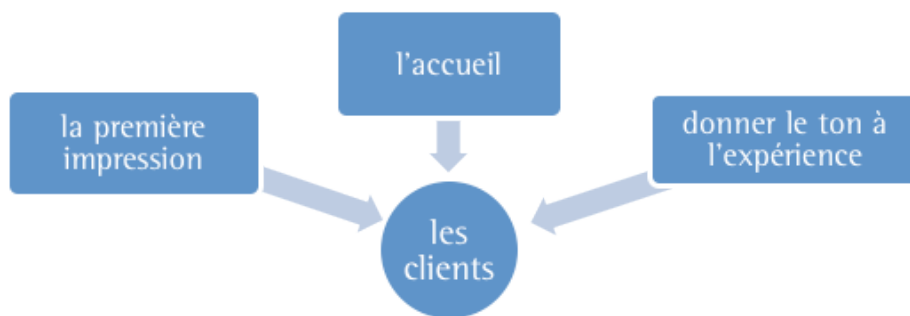
Les mots clés : *table, service, accueil*

DÉCOUVERTE

Compréhension générale



Faire visionner le premier extrait de la vidéo *Un accueil réussi*. À partir des propos du narrateur dans la vidéo, faire commenter les relations entre l'accueil et les trois éléments du schéma.



L'accueil produit le même effet qu'une première impression sur les clients.

L'accueil donne le ton à l'expérience que vont vivre les clients.

Un mauvais accueil rend les clients plus sévères dans leur jugement.

Compréhension détaillée

1.  Faire visionner le deuxième extrait de la vidéo *Un accueil réussi*. À partir des propos du narrateur sur la prise de contact entre l'hôte et les clients, faire remplir le schéma suivant.

		
Ce que l'hôte devrait faire lors de la prise de contact selon le narrateur		
1.	Les clients doivent sentir	- qu'ils sont importants. - que l'on est heureux de les recevoir.
2.	L'hôte doit	- leur faire face. - leur sourire. - établir un contact visuel. - faire usage d'une formule de politesse appropriée.

2.  Faire visionner le troisième extrait de la vidéo.

a) Faire associer les actions de l'hôte aux personnes correspondantes.

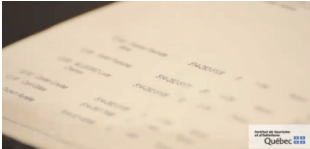
Actions de l'hôte	
1.	Remettre la carte des vins
2.	Demander si le client a une réservation
3.	Indiquer le pictogramme
4.	Mener à la table
5.	Proposer une table
6.	S'assurer si la table plaît au client
7.	Offrir un menu par la droite
8.	Tirer une chaise
9.	Inviter à passer au vestiaire



Personnes	
A	à madame seulement 
B	à monsieur seulement 
C	à madame et à monsieur 

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

- b) Faire observer l'illustration. Faire repérer dans l'extrait la façon idéale d'identifier le nom des clients sur la liste des réservations lors de leur arrivée.

	
Façon de faire idéale	Façon de faire à éviter
Marquer le nom des clients avec un surligneur.	Rayer le nom des clients de la liste des réservations d'un trait de crayon.

3.  Faire visionner la vidéo *Un accueil réussi* au complet. Faire repérer les mots et les expressions qui ont les significations proposées.

	Significations proposées	Mots et expressions
1.	avoir une chance de	<i>risquer de</i>
2.	tourner la partie antérieure du corps vers quelqu'un	<i>faire face</i>
3.	ce qui précède	<i>le prélude à</i>
4.	penser à, faire attention à	<i>prendre soin de faire</i>
5.	devancer quelqu'un, agir avant lui	<i>prendre les devants</i>
6.	attitudes, gestes considérés comme des marques de bienséance, de savoir-vivre	<i>bonnes manières</i>

CARACTÉRISTIQUES

1. Faire souligner les mots qui marquent une relation de similitude ou d'égalité dans les deux énoncés extraits du dialogue. Faire ensuite nommer les éléments de la phrase qui sont mis en comparaison par les éléments identifiés.

	Énoncés	Termes mis en comparaison
1.	« L'accueil produit le <u>même effet</u> qu'une première impression. »	<i>l'accueil et la première impression</i>
2.	« Un accueil réussi met de belles manières à la table pour un repas qui le sera <u>tout autant</u> . »	<i>un accueil réussi et un repas réussi</i>

2. Faire observer l'énoncé suivant.

« On indique le pictogramme à partir duquel les clients pourront trouver leur chemin. »

Faire transformer cette phrase relative en deux phrases simples sans en changer le sens.

On indique le pictogramme. À partir du pictogramme, les clients pourront trouver leur chemin.

Préciser que « à partir duquel » remplace « à partir du pictogramme ».

3.  Faire visionner de nouveau le premier extrait de la vidéo *Un accueil réussi*. Faire identifier les consonnes qui s'enchaînent aux voyelles dans les énoncés suivants. Préciser que la consonne finale du premier mot se prononce et s'enchaîne à la voyelle initiale du mot qui suit.

À titre d'exemple : « *Il arrive* » = [ilariv]

Les enchaînements

« L'accueil produit le même effet qu'une première impression. »

m + e

r+im

« Des clients mal accueillis risquent de tout juger plus sévèrement, et à la fin du repas,

l + a

de quitter votre établissement déçus du service reçu. »

tr + é

4.  Faire visionner de nouveau le deuxième extrait de la vidéo. Faire identifier les consonnes finales qui se lient aux voyelles dans l'énoncé suivant. La consonne à la fin du mot se lie à la voyelle initiale du mot qui suit.

À titre d'exemple : « *les amis* » [lezami]

Les liaisons

« Il faut faire sentir aux clients qu'ils sont importants et qu'on est heureux de les recevoir. »

t + im

n+e t+eu

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

POUR ALLER PLUS LOIN

1.  Faire visionner la vidéo *Un accueil réussi* au complet.

a) Faire repérer dans la présentation du narrateur les énoncés contenant les locutions suivantes.

	Locutions	Énoncés
1.	il suffit de	« Pourtant, il suffit de peu de chose pour que l'accueil soit un moment agréable pour tout le monde. »
2.	faire usage de	« ... on fait usage de "Madame" ou "Monsieur", selon le cas. »
3.	à partir de	« ... où on indique le pictogramme à partir duquel ils pourront trouver leur chemin. »
4.	dans tous les cas	« ... et dans tous les cas, on doit vérifier que la table leur plaît. »
5.	de même	« On fait de même avec monsieur... »

b) Faire repérer le ou les noms correspondant aux verbes suivants.

	Verbes	Noms correspondants
1.	accueillir	<i>un accueil</i>
2.	sourire	<i>un sourire</i>
3.	réserver	<i>une réservation</i>
4.	devancer	<i>le devant</i>
5.	offrir	<i>une offre</i>

■ SYNTHÈSE ■

Faire remplir la grille d'autoévaluation, qui permet aux élèves de mesurer leur compréhension par la pratique réflexive. Une fois la grille complétée, faire un tour de table et répondre aux questions.

Autoévaluation de la compréhension <i>Un accueil réussi</i>			
Compétences développées			
Je comprends l'importance de l'accueil dans la restauration.	Je suis capable de comprendre les éléments clés d'un accueil réussi.	Je suis capable de repérer les enchaînements et les liaisons dans la présentation du narrateur.	Je suis capable de comprendre l'utilisation des termes de comparaison « même » et « autant ».
☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions
.....			

■ REPÈRES SOCIOCULTURELS ■

La production de vin au Québec est florissante.



Les vins québécois ont reçu de nombreuses distinctions ces dernières années à l'occasion de concours internationaux. Par exemple, le vin de glace de l'Orpailleur (produit à Dunham, dans les Cantons-de-l'Est) a remporté la médaille d'or au *Concours mondial de Bruxelles* en 2009, tandis que le vin blanc Seyval, du Domaine Lavoie, en Mauricie, a gagné une médaille d'or au *Finger Lakes International Wine Competition*, à Dorchester.

En 2009, l'Association des vignerons du Québec (AVQ), qui compte 62 producteurs membres depuis sa création en 1987, a créé une certification – non obligatoire – dans le but de contrôler la qualité des vins. Pour recevoir la mention « Vin du Québec certifié », chaque produit doit obtenir une note supérieure à 70 %, une appréciation décernée par des comités formés de professionnels du vin. Ceux-ci évaluent s'il est possible de déterminer la provenance des raisins utilisés, si le vignoble est salubre et si le produit est de bonne qualité, tout en s'assurant que les vignerons respectent une méthodologie propre à la viticulture québécoise. Par exemple, ils vérifient que les producteurs ne congèlent pas artificiellement les raisins lorsqu'ils conçoivent des vins de glace.

Section APPRENTISSAGE

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

Domaine	Monde du travail
Situation	En emploi
Intention	Comprendre des informations détaillées sur des tâches professionnelles

SUPPORT	Vidéo : • <i>Un accueil réussi</i>
----------------	--

Crédits iconographiques : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Université de Montréal

Crédits vidéographiques : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

AMORCE

Décrivez les illustrations. Décomposez le sigle ITHQ.



ITHQ :

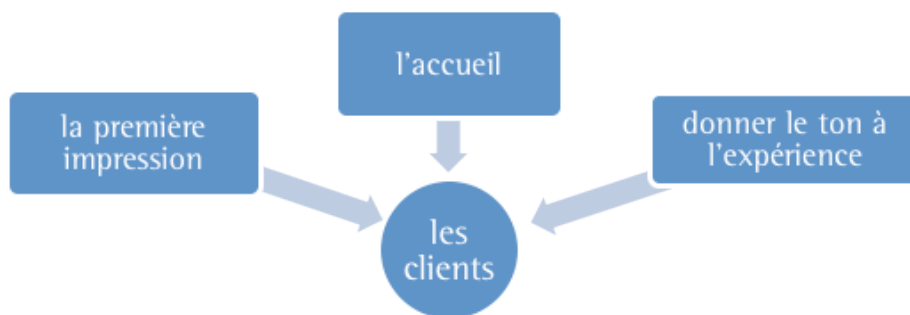
Les mots clés :

DÉCOUVERTE

Compréhension générale



Visionnez le premier extrait de la vidéo *Un accueil réussi*. À partir des propos du narrateur dans la vidéo, commentez les relations entre l'accueil et les trois éléments du schéma.



.....

.....

.....

Compréhension détaillée

1.   Visionnez le deuxième extrait de la vidéo *Un accueil réussi*. À partir des propos du narrateur sur la prise de contact entre l'hôte et les clients, remplissez le schéma suivant.

		
Ce que l'hôte devrait faire lors de la prise de contact selon le narrateur		
1.	Les clients doivent sentir	
2.	L'hôte doit	

2.   Visionnez le troisième extrait de la vidéo.

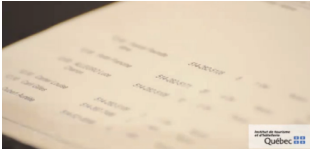
a) Associez les actions de l'hôte aux personnes correspondantes.

	Actions de l'hôte
1.	Remettre la carte des vins
2.	Demander si le client a une réservation
3.	Indiquer le pictogramme
4.	Mener à la table
5.	Proposer une table
6.	S'assurer si la table plaît au client
7.	Offrir un menu par la droite
8.	Tirer une chaise
9.	Inviter à passer au vestiaire

	Personnes
A	à madame seulement 
B	à monsieur seulement 
C	à madame et à monsieur 

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

- b) Observez l'illustration. Repérez dans le même extrait la façon idéale d'identifier le nom des clients sur la liste des réservations lors de leur arrivée.

	
Façon de faire idéale	Façon de faire à éviter

3.   Visionnez la vidéo *Un accueil réussi* au complet. Repérez les mots et les locutions qui ont les significations proposées.

	Significations proposées	Mots et locutions
1.	avoir une chance de	
2.	tourner la partie antérieure du corps vers quelqu'un	
3.	ce qui précède	
4.	penser à, faire attention à	
5.	devancer quelqu'un, agir avant lui	
6.	attitudes, gestes considérés comme des marques de bienséance, de savoir-vivre	

CARACTÉRISTIQUES

1. Soulignez les mots qui marquent une relation de similitude ou d'égalité dans les deux énoncés extraits du dialogue. Nommez les éléments de la phrase qui sont mis en comparaison par les éléments identifiés.

	Énoncés	Termes mis en comparaison
1.	« L'accueil produit le même effet qu'une première impression. »	
2.	« Un accueil réussi met de belles manières à la table pour un repas qui le sera tout autant. »	

2. Observez l'énoncé suivant.

« On indique le pictogramme à partir duquel les clients pourront trouver leur chemin. »

Transformez cette phrase relative en deux phrases simples sans en changer le sens.

.....

.....

3.   Visionnez de nouveau le premier extrait de la vidéo *Un accueil réussi*. Identifiez les consonnes qui s'enchaînent aux voyelles dans les énoncés suivants.

Les enchaînements

« L'accueil produit le même effet qu'une première impression. »

« Des clients mal accueillis risquent de tout juger plus sévèrement, et à la fin du repas, de quitter votre établissement déçus du service reçu. »

4.   Visionnez de nouveau le deuxième extrait de la vidéo. Identifiez les consonnes finales qui se lient aux voyelles dans l'énoncé suivant.

Les liaisons

« Il faut faire sentir aux clients qu'ils sont importants et qu'on est heureux de les recevoir. »

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

POUR ALLER PLUS LOIN

1.   Visionnez la vidéo *Un accueil réussi* au complet.

a) Repérez dans la présentation du narrateur les énoncés contenant les locutions suivantes.

	Locutions	Énoncés
1.	il suffit de	
2.	faire usage de	
3.	à partir de	
4.	dans tous les cas	
5.	de même	

b) Repérez le ou les noms correspondant aux verbes suivants.

	Verbes	Noms correspondants
1.	accueillir	
2.	sourire	
3.	réserver	
4.	devancer	
5.	offrir	

■ SYNTHÈSE ■

Remplissez la grille d'autoévaluation vous permettant de mesurer votre compréhension par la pratique réflexive.

Autoévaluation de la compréhension <i>Un accueil réussi</i>			
Compétences développées			
Je comprends l'importance de l'accueil dans la restauration.	Je suis capable de comprendre les éléments clés d'un accueil réussi.	Je suis capable de repérer les enchaînements et les liaisons dans la présentation du narrateur.	Je suis capable de comprendre l'utilisation des termes de comparaison « même » et « autant ».
☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions
.....			

■ REPÈRES SOCIOCULTURELS ■

La production de vin au Québec est florissante.

