

Chapitre 8 : Au pupitre des réservations

Activité 1 : Lecture du texte

Objectifs :

Pour l'enseignant :

- Observer les capacités de lecture

Pour l'apprenant :

- Découvrir et comprendre l'histoire
- S'entraîner à la lecture à voix haute

Les VS lisent le texte à voix haute tour à tour, de façon la plus autonome possible.
L'enseignant observe les difficultés, les améliorations, il veille à apporter les corrections nécessaires

Activité 2 : questions de compréhension globale

Objectifs :

Pour l'enseignant :

- Permettre la compréhension du texte

Pour l'apprenant :

- S'exprimer sur sa compréhension du texte dès la première lecture

L'enseignant pose des questions de compréhension globale : qui est présent ? Qu'est-ce qui se passe ? Où se passe l'action ? Les réponses sont collectives et à l'oral

Activité 3 : compréhension : cochez la bonne option.

Objectifs :

Pour l'enseignant :

- Vérifier la capacité des V.S. à comprendre un texte ou une situation et à repérer les informations essentielles.
- Développer l'attention aux détails et la lecture fine dans un contexte professionnel.
- Encourager les V.S. à justifier leur choix et à utiliser le vocabulaire approprié.

Pour l'apprenant :

- Savoir lire et comprendre un texte ou une situation décrite.
- Être capable de répondre à des questions à choix multiples en se référant au texte.
- Comprendre les bonnes pratiques professionnelles liées au service (ex. porter un plateau).

Les V.S. travaillent individuellement ou en binômes et se réfèrent uniquement au texte ou à la situation pour justifier leur choix.

Exercice :

1. Quel est le rôle de Tania ce matin-là ?
 - ☐ Servir les cafés.
 - ☐ Prendre les réservations téléphoniques.
 - ☐ Installer les tables près de la verrière.
2. Quelle table souhaite Madame Raynaud ?

- ☐ La 12
- ☐ La 17
- ☐ La 19

3. Comment Tania gère-t-elle la demande de Monsieur Dumas ?

- ☐ Elle refuse sèchement.
- ☐ Elle propose une alternative et note sa préférence.
- ☐ Elle annule une autre réservation pour lui faire plaisir.

4. Pourquoi l'appel du fils de Madame Giraud est-il particulier ?

- ☐ Il s'agit d'un anniversaire important.
- ☐ Il réserve pour un mariage.
- ☐ Il souhaite un concert privé.

L'enseignant circule, observe et guide les V.S. uniquement si nécessaire.

Les réponses sont ensuite partagées à l'oral pour vérifier la compréhension et la précision des choix, et l'enseignant reformule les points clés à retenir sur la pratique professionnelle.

Activité 4 : Indique si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

Objectifs :

Pour l'enseignant :

- Permettre la compréhension du texte

Pour l'apprenant :

- Mieux comprendre l'histoire
- Être capable d'identifier les détails de l'histoire

Les V.S. lisent chaque affirmation et cherchent l'information correspondante dans le texte. Ils notent "vrai" ou "faux" à côté de chaque phrase et expliquent leur choix. L'enseignant vérifie la compréhension et clarifie les points ambigus, en encourageant les échanges entre stagiaires.

Chaque apprenant lit attentivement le texte. Ensuite, il doit se prononcer sur chacune des affirmations et justifier sa réponse en se référant au texte. L'enseignant accompagne le groupe en posant des questions et en guidant la réflexion, afin que les V.S. puissent trouver le sens par eux-mêmes plutôt que de recevoir la réponse directement.

Exercice :

- Tania porte un micro-casque pendant les appels.
- Monsieur Dumas accepte immédiatement la table 19.
- Tania propose d'écrire un petit mot manuscrit pour l'anniversaire.
- Thomas reproche à Tania d'avoir oublié une réservation.

Activité 5 : Remets ces phrases dans l'ordre chronologique :

Objectifs :

Pour l'enseignant :

- Permettre aux VS de mieux comprendre la structure du récit ;
- Suivre la logique des événements.

Pour l'apprenant :

- Mieux comprendre l'histoire
- Apprendre à organiser les informations dans un ordre cohérent.

Chaque V.S. lit attentivement les phrases proposées. Les V.S réfléchissent individuellement ou en petits groupes pour identifier la chronologie des événements. Ils réorganisent les phrases de manière à respecter l'ordre logique de l'histoire. Les V.S. doivent se référer au texte pour retrouver les indices temporels et les actions des personnages.

L'enseignant accompagne la réflexion, pose des questions guidantes et encourage les échanges entre les V.S. pour justifier leurs choix. Une discussion de groupe peut suivre pour comparer les ordres proposés et valider la chronologie correcte.

Exercice :

- ☐ Tania répond à Madame Raynaud.
- ☐ Monsieur Dumas insiste pour avoir la table 17.
- ☐ Tania note « Client fidèle » dans le système.
- ☐ Le fils de Madame Giraud parle du gâteau.
- ☐ Tania propose la table ronde près de la cheminée.
- ☐ Thomas demande si la matinée fut mouvementée.

Activité 6 : Débats autour d'une question

Objectifs :

Pour l'enseignant :

- Développer les compétences d'argumentation et d'expression orale des VS.
- Encourager la réflexion critique sur la notion de projet professionnel et de réussite

Pour l'apprenant :

- Apprendre à structurer ses idées et arguments.
- S'exercer à écouter et répondre aux arguments d'autrui.
Développer la capacité à présenter un point de vue clair et convaincant.

Déroulement de l'activité

1. Répartir les élèves en **binômes**.

Questions à poser :

- Le client doit-il toujours avoir la priorité même si la table est déjà prise, ou le personnel doit-il fixer des limites ?
 - Exemple : Monsieur Dumas voulait la table 17, mais Tania a su proposer une alternative tout en restant ferme.
 -
2. Chaque binôme dispose de **5 à 10 minutes** pour préparer ses arguments.
 3. Le débat se déroule ensuite devant le groupe :
 - Chaque élève présente ses **arguments principaux** (1 à 2 minutes).

- L'élève adverse **répond et contre-argumente**.
 - Une courte discussion peut suivre pour approfondir certains points.
4. L'enseignant **guide le débat**, veille à ce que chacun respecte la parole de l'autre et pose des questions pour enrichir les échanges.

Consignes pour les VS

- Préparez **3 à 5 arguments solides** pour soutenir votre position.
- Illustrez vos propos avec **des exemples concrets** ou des expériences personnelles.
- Écoutez attentivement votre adversaire pour pouvoir **répondre avec pertinence**.
- Restez **calme, poli et structuré** dans vos interventions.

Variantes possibles

- Après le débat en binôme, faire un **débat collectif avec l'ensemble de la classe** pour partager les meilleurs arguments.
- Inviter les VS à **changer de position** et défendre l'avis opposé pour travailler la flexibilité de réflexion.
- Demander aux élèves de **rédiger un petit résumé** de ce qu'ils ont appris du débat et de leur point de vue personnel.

Activité 7 : Conjugaison au futur et conditionnel.

Objectifs :

Pour l'enseignant :

- Vérifier que les V.S. savent identifier le verbe et le conjuguer correctement au présent.
- Développer la maîtrise des verbes courants dans un contexte professionnel ou quotidien.
- Encourager l'expression écrite et orale correcte.

Pour l'apprenant :

- Savoir conjuguer un verbe correctement au présent de l'indicatif.
- Comprendre le lien entre le sujet et le verbe.
- Être capable d'appliquer la conjugaison dans des phrases simples liées au service ou à la vie quotidienne.

Chaque V.S. lit attentivement les phrases proposées et identifie le verbe à conjuguer. Ils travaillent individuellement ou en binômes pour mettre chaque verbe au présent de l'indicatif, en fonction du sujet :

1. Le téléphone (sonner) sans arrêt
2. Tania (répondre) avec le sourire
3. Monsieur Dumas (vouloir) la table 17
4. Le jeune homme (prévoir) un gâteau
5. Les réservations (remplir) le restaurant

L'enseignant circule dans la salle, observe le travail et intervient uniquement si nécessaire. Après la conjugaison, les V.S. lisent leurs phrases à voix haute pour vérifier la justesse et la fluidité. L'enseignant conclut en rappelant les règles de conjugaison pour chaque type de verbe utilisé et peut proposer quelques phrases supplémentaires pour renforcer l'apprentissage.