

FICHE ENSEIGNANT

LE MÉTIER DE SERVEUR

EN UN CLIN D'OEIL

THÈME	Cuisine/restauration
DURÉE	120 minutes
NIVEAU	A2
MÉTIER VISÉ	Serveur
PRÉREQUIS	Vocabulaire des vêtements Verbes -er
SUPPORTS UTILISÉS	Une fiche apprenant Vidéo : http://www.youtube.com/watch?v=XbRZKNdHTU
OBJECTIF GÉNÉRAL	Présenter le métier de serveur
OBJECTIF GRAMMATICAL	L'adjectif qualificatif
OBJECTIF LEXICAL	Les tâches d'un serveur Les qualités
TÂCHE FINALE	Présenter son métier et son expérience dans celui-ci.

DÉTAIL DE LA SÉQUENCE

ÉTAPE	DURÉE	SUPPORTS	DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ
Découverte du thème	20 min	Fiche apprenant	Activité 1 Les apprenants observent les photos et répondent aux questions.
Compréhension du document	30-35 min	Fiche apprenant vidéo	Activité 2 Les apprenants visionnent une vidéo plusieurs fois et répondent aux questions de compréhension. Tout d'abord, ils découvriront le thème général puis certaines phrases qui peuvent être utilisées au sein d'un restaurant. Lors de cette activité, l'enseignant pourra en profiter pour donner d'autres phrases idiomatiques utilisées dans les restaurants.
Conceptualisation et systématisation du vocabulaire	35 min	Fiche apprenant Vidéo	Activité 3 À l'aide la vidéo et de la transcription, les apprenants vont découvrir le vocabulaire relatif aux tâches de serveur et également les qualités d'un serveur. Afin de mémoriser le lexique, ils pourront également jouer à deux petits jeux.
Conceptualisation et systématisation du point de langue	30-35 min	Fiche apprenant	Activité 4 Lors de cette activité, les étudiants étudieront ou reverront un point langue : la formation du féminin des adjectifs. Tout d'abord, les apprenants observent des couples d'adjectifs (masculin/féminin) et ils remplissent un tableau. Puis, l'enseignant rappelle la formation du féminin. Enfin, les apprenants feront des petits exercices.
Réemploi	Devoirs		Activité 5 Les apprenants vont préparer des vidéos à la maison où ils pourront se présenter mais surtout leur métier et expérience dans celui-ci.
REMARQUES	Il est possible de faire l'activité de réemploi en classe (sous forme de vidéos si on dispose d'une caméra ou alors seulement à comme témoignage oral devant la classe).		

ACTIVITE 1 DECOUVERTE DU THEME

Regardez les photos suivantes et répondez aux questions :

1)



2)



3)



4)



5)



6)



Quel est le métier représenté ? *Le métier de serveur*

Que fait le travailleur dans chaque image ? 1) *il donne la note/l'addition ; 2) Il donne le menu aux clients ; 3) Elle sert de l'eau/verse de l'eau dans le verre des clients ; 4) il prend la commande ; 5) Elle apporte les plats/fait le service ; 6) il prépare/dresse la table*

Trouvez un ordre pour les photos *6 - 2 - 4 - 5 - 3 - 1*

Décrivez les tenues des serveurs/serveuses et leur attitude

Les tenues sont élégantes. Les hommes portent une chemise blanche avec nœud papillon ou cravate et un pantalon noir. Le serveur de la photo 4 a une veste noire et celui de la photo 6 un petit gilet. Les femmes, quant à elles, portent un chemisier blanc (à manches courtes ou mi-longues) avec une jupe ou un pantalon. L'une d'entre elles porte un nœud papillon (3).

Les serveurs/serveuses semblent très professionnels.

Sources : photo 1 : <https://samichaiban.wordpress.com/2011/06/15/on-partage-la-danse-de-laddition-au-restaurant/>

Photo 2/3 : <http://www.clps.net/trouvez-votre-formation/fiche/id-312/formation-cap-serveur-en-restauration-et-bar-brasserie-h>

Photo 4 : <http://lewebpedagogique.com/objectifdfptourismeethotellerie1/dfp-restauration/serveur/>

Photo 5 : <http://droit-finances.commentcamarche.net/faq/42890-lettre-de-motivation-pour-etre-serveuse-ou-serveur>

Photo 6 : <http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/employe-employee-de-restaurant>

ACTIVITE 2 COMPREHENSION

1. Compréhension globale

Regardez la vidéo et répondez aux questions :

- 1) Quel est le thème de la vidéo ? *Le métier de serveur.*
- 2) Quel est le but de la vidéo ? *Elle présente cette profession (fiche métier).*
- 3) Où se passe-t-elle ? Quels lieux voyez-vous dans la vidéo ? *Dans un restaurant (salle de restaurant/cuisine/hall ou réception du restaurant).*

2. Compréhension détaillée

1. Regardez la vidéo et dites quelles phrases vous entendez :

- A. Vidéo à 0'10 : 1) Madame, monsieur, une table pour une personne ? ; 2) *Madame, monsieur, une table pour deux personnes ?* ; 3) Madame, monsieur, une table pour trois personnes ?
- B. Vidéo à 1'02 : 1) *Chaud devant*, 2) Chat devant, 3) Chou devant.
- C. Vidéo à 1'24 : 1) Attention, madame, ça fume, 2) Attention, madame, ça urge, 3) *Attention, madame, ça brûle.*
- D. Vidéo à 1'34 : 1) *Surtout ne pas oublier la salade avec la sauce moutardée du client de la 5*, 2) Surtout ne pas oublier la salade avec la sauce moutardée du client de la 15 ; 3) Surtout ne pas oublier la salade avec la sauce moutardée du client de la 50.
- E. Vidéo à 2'10 : a) Bon repas, b) *Bon appétit*, c) Bon dîner

2. Où se passe la scène quand vous entendez ces phrases ?

Réponses : A. Dans la salle de restaurant/dans le hall/réception ; B. dans la cuisine ; C. Dans la salle de restaurant ; D. Dans la salle de restaurant ; E. Dans la salle de restaurant

3. Qui va prononcer ces phrases ? Quand peut-il/elle les dire ?

- | | | | |
|---|---|---|--|
| A | • | • | Quand il parle d'une table avec un autre serveur |
| B | • | • | Quand il donne les plats aux clients |
| C | • | • | Quand il accueille les clients |
| D | • | • | Quand il a donné les plats aux clients |
| E | • | • | Quand il prend les plats en cuisine |

Réponses : Le serveur/la serveuse ; A. Quand il accueille les clients ; B. Quand il prend les plats en cuisine ; C. Quand il donne les plats aux clients ; D. Quand il parle d'une table avec un autre serveur/serveuse ; E. Quand il a donné les plats

ACTIVITE 3 CONCEPTUALISATION DU VOCABULAIRE

1. Les tâches du serveur

Regardez à nouveau la vidéo et décrivez :

a) Que fait le serveur dans le restaurant ?

Réponses possibles : il prend la veste des clients, il nettoie la salle de restaurant, IL prépare la salle de restaurant (nettoyage de la salle, préparation des tables, installation des nappes et couverts, entretien des ustensiles de service : couverts, verre...), il accueille le client, il installe le client à table, il apporte la carte, il prend la commande, il apporte la commande en cuisine, il prend les plats en cuisine, il sert les plats, il prépare la note/l'addition et la donne, il encaisse, il débarrasse les tables et les réinstalle.

b) Quel est son contact avec les clients ?

Il est en contact permanent avec le client (sauf quand il doit préparer ou nettoyer la salle).

c) Lisez la transcription et ajoutez les tâches que vous avez oubliées.

Pour vous rappeler du vocabulaire :

Jouez au jeu du memory sur les tâches du serveur.

2. Les qualités du serveur

- Avec la vidéo

Regardez la vidéo et répondez à la question suivante :

a) Comment décririez-vous le comportement des serveurs/serveuses ?

Réponses possibles : ils sont professionnels, serviables, souriants, rapides...

- Avec la transcription

Lisez la transcription et répondez :

b) Que doit faire le serveur pour les clients ? Retrouvez la description des qualités d'un bon serveur :

Il doit satisfaire le client. Il a le sourire, il est de bonne humeur, il pense à tout, prévoit tout. Dextérité, habileté, délicatesse, rapidité, précision dans les gestes, il a une bonne mémoire.

c) Complétez cette liste en choisissant les adjectifs suivants : discret/discrète, curieux/curieuse, rapide/rapide ; maladroit/maladroite, adroit/adroite, attentif/attentive, courtois/courtoise, compréhensif/compréhensive, disponible/disponible, occupé/occupée, calme/calme, souriant/souriante, stressé/stressée, diplomate/diplomate, grossier/grossière, précis/précise, nerveux/nerveuse, mignon/mignonne, aimable/aimable, malpoli/malpolie, poli/polie, timide/timide, brouillon/brouillonne, serviable/serviable, rêveur/rêveuse, courtois/courtoise, présentable/présentable, observateur/observatrice ; mou/molle.

Réponses attendues : discret/discrète ; attentif/attentive ; compréhensif/compréhensive ; disponible ; calme ; diplomate ; aimable ; poli/polie ; serviable ; adroit/adroite ; courtois/courtoise ; observateur/observatrice ; souriant/souriante ; précis/précise ; rapide

Remarque : Suivant le niveau et le vocabulaire des élèves, cette liste peut être complétée.

d) D'après la transcription, qu'est-ce que les clients n'aiment pas ? Qu'est-ce que cela montre pour les attentes des clients français ?

Les clients n'aiment pas attendre et avoir un plat froid. Il faut un service rapide et efficace.

Remarque : Il est possible, à ce moment-là, de travailler plus en détail sur l'interculturel et les attentes des clients français.

Pour vous rappeler des qualités d'un serveur :

Jouez au jeu « le sprint des situations au resto ».

Diviser la classe en deux équipes puis faire sortir un élève de chaque groupe.

Le reste de la classe choisit une qualité ou un défaut (adjectif) pour un serveur.

Un des élèves sortis revient dans la classe et l'enseignant lui dit l'adjectif choisi par ses camarades.

Il doit trouver un maximum de situations où un serveur peut faire preuve de cette qualité ou défaut dans un temps imparti (par exemple, 30 secondes).

L'enseignant comptabilise le nombre de situations correctes données par le premier élève.

Quand celui-ci a fini, le second élève revient dans la classe à son tour et c'est à lui de citer des situations qui peuvent correspondre à l'adjectif.

Ensuite, demander à deux autres élèves de sortir (un pour chaque équipe) et recommencer le jeu avec une nouvelle qualité/un nouveau défaut.

L'équipe qui gagne est celle qui a le plus de points.

ACTIVITE 4 CONCEPTUALISATION DU POINT LANGUE

1. Observez les couples d'adjectifs (exercices c) ci-dessus sur les qualités d'un serveur) et complétez le tableau :

L'adjectif masculin se termine par :	L'adjectif féminin
Une consonne Exemple : <i>courtois</i>	+e Exemple : <i>courtoise</i>
-e Exemple : <i>serviable</i>	+ ∅ Exemple : <i>serviable</i>
-é Exemple : <i>stressé</i>	+e Exemple : <i>stressée</i>
-(i)en Exemple : <i>italien</i>	+ ne Exemple : <i>italienne</i>
-on Exemple : <i>brouillon</i>	+ ne Exemple : <i>brouillonne</i>
-er Exemple : <i>grossier</i>	Devient -ère Exemple : <i>grossière</i>
-eux ou -eur Exemple : <i>curieux/rêveur</i>	Devient : -euse Exemple : <i>curieuse/rêveuse</i>
-if Exemple : <i>compréhensif</i>	Devient : -ive Exemple : <i>compréhensive</i>

Quel est le féminin de ces exceptions :

mou => *molle* ; observateur => *observateur* ; discret => *discrète*

2. Lisez le point de grammaire

RAPPEL

Le féminin des adjectifs

a) Adjectifs réguliers

En règle générale, pour obtenir le féminin de l'adjectif, on ajoute la voyelle « e » à la forme du masculin.

b) Formes particulières

Certains adjectifs ne suivent pas la règle générale pour la formation du féminin :

Masculin	Féminin
-if <i>Pensif</i>	-ive <i>Pensive</i>
-en <i>Coréen</i>	-enne <i>Coréenne</i>
-on <i>Mignon</i>	-onne <i>Mignonne</i>
-eux ou -eur <i>Heureux</i> <i>Râleur</i>	-euse <i>Heureuse</i> <i>Râleuse</i>
-er <i>Grossier</i>	-ère <i>Grossière</i>

Les adjectifs qui ont un masculin en -e ne changent pas de forme au féminin.

Pour certains adjectifs, on redouble la consonne finale. C'est le cas notamment pour des adjectifs en -et ou qui se terminent par -s

Exemples : *gros/grosse* ; *coquet/coquette*

c) Adjectifs irréguliers

Il existe des exceptions. En voici quelques-unes :

Beau/belle ; nouveau/nouvelle ; fou/folle ; mou/molle ; discret/discrète ; vieux/vieille ; gentil/gentille ; blanc/blanche

3. Exercices

a) Entourez dans la grille le féminin des adjectifs suivants : compréhensif - courtois - stressé - souriant - serviable - poli - curieux - adroit - grossier - timide - observateur - disponible - calme - mou - attentif - occupé

b) Transformez le texte au féminin :

Un bon serveur est souriant, aimable, accueillant, s'exprime bien, toujours de bonne humeur, et patient. Un serveur est particulièrement soigné et présentable (bien habillé / coiffé). Il est également organisé et a une bonne mémoire pour enregistrer les commandes. Il doit être flexible pour accepter les missions à la fois en salle et en cuisine ou dans l'organisation des stocks.

Un mauvais serveur est, lui, grossier, toujours de mauvaise humeur et impatient. Il est négligé (mal habillé ou coiffé) et inorganisé. Il n'est pas polyvalent non plus.

Réponses :

a)

S	E	R	V	I	A	B	L	E	A	D	R
O	C	O	U	R	T	O	I	S	E	I	V
U	O	T	P	O	L	I	E	T	A	S	O
R	M	I	S	G	T	I	C	R	T	P	B
I	P	M	N	R	O	X	U	E	T	O	S
A	R	I	P	O	I	M	R	S	E	N	E
N	É	D	A	S	E	O	I	S	N	I	R
T	H	E	È	S	B	L	E	É	T	B	V
E	E	G	N	I	M	L	U	E	I	L	A
C	N	L	K	È	Q	E	S	Y	V	E	T
I	S	D	P	R	B	C	E	U	E	F	R
T	I	M	V	E	C	A	L	M	E	J	I
E	V	P	O	C	C	U	P	É	E	I	C
A	E	A	D	R	O	I	T	E	M	H	E

b) *Une bonne serveuse est souriante, aimable, accueillante, s'exprime bien, toujours de bonne humeur, et patiente. Une serveuse est particulièrement soignée et présentable (bien habillée / coiffée). Elle est également organisée et a une bonne mémoire pour enregistrer les commandes. Elle doit être flexible pour accepter les missions à la fois en salle et en cuisine ou dans l'organisation des stocks.*

Une mauvaise serveuse est, elle, grossière, toujours de mauvaise humeur et impatiente. Elle est négligée (mal habillée ou coiffée) et inorganisée. Elle n'est pas polyvalente non plus.

ACTIVITE 5 REEMPLOI

À la maison, préparez de petites vidéos où vous vous présentez ainsi que votre métier. Puis parlez de votre expérience en tant que serveur en expliquant deux-trois situations qui vous sont arrivées.