

## EAC 4 – 6<sup>e</sup> TQ: Service Salle en néerlandais LM1

Lieu : CTA - sommairement aménagé en salle de restaurant.

Temps : approximativement 10 minutes par élève

Membres du jury : 2 professeurs de langues ou 1 professeur et le coordinateur CTA

<b>Description de l'épreuve :</b>	Epreuve orale basée sur une mise en situation. Elle sera aussi proche que possible de la réalité du travail de service salle qui entre en contact avec la clientèle non francophone. L'élève sera confronté à deux clients (rôles joués par deux professeurs) et sera tenu de répondre professionnellement à leurs demandes. Cinq situations possibles sont envisagées. L'élève en tire une au sort. Il accueille les clients et commence son service.
<b>Cours concerné :</b>	Néerlandais LM1 – Mise en situation Service Salle
<b>Tâches-problème : (5 tâches possibles) (tirage au sort)</b>	<p>Tu travailles comme serveur ou serveuse et tu assures une des cinq parties du service légèrement différentes à tirer au sort, dans la langue-cible. Chaque service comprenant tout ou partie des tâches suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil du client, vérification de réservation, vestiaire, proposition de tables, propositions et prise de commande d'apéritifs + mises en bouche ;</li> <li>• Prise de commande des entrées (+ confirmation) et description des plats avec explications supplémentaires si nécessaire + prise de commande des boissons avec aide dans le choix du vin (accord mets-vin) ;</li> <li>• Prise de commande des plats (+ confirmation) et explications supplémentaires si nécessaire (veillez aux appoints de cuisson) + prise de commande des boissons avec aide dans le choix + description du vin (accord mets-vin);</li> <li>• Prise de commande des fromages et proposition de boissons : descriptions de vins (accord mets-vin) ;</li> <li>• présentation et prise de commande des desserts + proposition de boissons (cafés ou thés, vins, pousse-cafés).</li> </ul>
<b>Consignes :</b>	<p>Ponctualité (être à l'heure: attention ne pas calculer trop juste, prévoir une marge).</p> <p>Présentation soignée: propreté et tenue correcte comme il sied à un(e) serveur / serveuse. (uniforme de l'école)</p>
<b>Critères d'évaluation :</b>	Voir grille d'évaluation détaillée en annexe.
<b>Profil de réussite :</b>	<p>L'épreuve est réussie quand <b>les deux critères incontournables sont réussis (socle + minimum)</b>. Un léger déficit (<b>socle -</b>) pour <b>le critère majeur</b> est admissible.</p> <p><b>Les deux critères mineurs</b> peuvent être en échec léger (<b>échec +</b>) pour autant que le jury estime que la communication n'est pas gravement altérée.</p> <p>(les notes chiffrées servent à l'évaluation de compétence orale pour les épreuves des cours de langue concernés et non pour l'épreuve de qualification dont la réussite dépend des dispositions citées ci-dessus.)</p>

	/10	<b>Contenu *</b> <b>(Respect de la tâche)</b>	<b>Qualité de l'interaction *</b> <b>(Respect de la tâche)</b>	<b>Attitude professionnelle **</b> <b>(Respect de la tâche)</b>	/5	<b>Qualité de la langue ***</b>	<b>Prononciation, Intonation ***</b> <b>Débit, Rythme</b>	
<b>D E P A S S E M E N T</b>	10	* Cohérent, abondant, original. * Terminologie et phraséologie technique variée.	* L'élève est autonome (n'a pas besoin d'aide) * Compréhension parfaite : il n'y a aucune erreur dans la compréhension du client, les réponses sont fluides.	* Accueil parfait du client * Grande politesse et sollicitude à l'égard du client * Réponses adéquates et rapides aux demandes du client.	5	* Richesse et correction de la syntaxe et de vocabulaire général	* Très fluide, débit très naturel * Belle intonation * Pas d'hésitation * Pas d'erreurs de prononciation	
	9	* L'élève ne cherche pas ses mots et expressions techniques			4,5			
	8	* Cohérent, complet, bien ciblé. * Terminologie et phraséologie correctes et assez variées. * Pas ou peu d'hésitations dans le choix des mots et expressions techniques	* Bonne compréhension, il y a très peu d'erreurs dans la compréhension du client et il lui répond de façon cohérente. * L'élève demande( très) rarement répéter ou reformuler.	* Accueil correct du client * Politesse et sollicitude correctes à l'égard du client * Touches de professionnalisme * Réponses satisfaisantes et rapides aux demandes du client.	4	* Pas ou peu d'erreurs de syntaxe, de vocabulaire général	* Fluide, débit naturel * Intonation * Pas ou peu d'hésitations dans le choix des mots * Pas ou peu d'erreurs de prononciation	
	7				3,5			
<b>+ S O C I A L E -</b>	6	* Cohérent et suffisant mais pourrait être plus développé. * Quelques erreurs dans le choix des termes techniques et des expressions	* Compréhension globale: quelques erreurs dans la compréhension des mots les plus difficiles mais le client est compris en gros et les réponses à son égard sont suffisamment cohérentes.	* Accueil du client * Politesse et sollicitude suffisantes mais perfectibles à l'égard du client * En voie de professionnalisme * Réactivité lente mais acceptable	3	* Quelques erreurs mineures ou une erreur grave qui ne nuisent pas à la compréhension globale	* Assez fluide * Quelques hésitations * Prononciation et/ ou intonation globalement satisfaisante(s). * Quelques erreurs de prononciation mineures qui ne nuisent pas à la compréhension.	
	5	* Contenu vraiment minimaliste, sans prise de risque (-)	* L'élève demande (un peu trop) souvent de répéter ou de reformuler. (-)	* Réponses un peu (trop) lentes, perfectibles aux demandes du client(-)	2,5			
<b>E C H E C</b>	4	* Cohérent par moment mais partiel (la ½ des demandes n'est pas correctement traitée). * Vocabulaire technique inadéquat / limité. * Plusieurs erreurs dans le choix des mots	* L'élève a réellement besoin d'aide, sans aide le message ne passe pas. * Compréhension limitée: trop d'éléments non compris alors que certains ne devraient poser aucun problème, il répond mal aux attentes aux demandes du client.	* Accueil du client sommaire, peu chaleureux, froid... * Pas de formules de politesse et parle sèchement au client * Réponses inadéquates, pas très conviviales, aux demandes du client.	2	* Erreurs mineures qui nuisent à la (+) compréhension de certains passages. * Erreurs majeures qui nuisent fort à la compréhension	* Débit haché, saccadé (beaucoup de blancs). * Nombreuses hésitations * Intonation approximative. * Les erreurs de prononciation (+ ou -graves) commencent à nuire à la compréhension globale.	
	3				1,5			
<b>E C H E C</b>	2	* L'élève ne trouve pas ses mots * Incohérent et fragmentaire * Terminologie et phraséologie techniques non maîtrisées	* L'élève a très souvent besoin d'aide. * Compréhension trop limitée : plus des 3/4 de ce que dit le client est incompris, il y a des contre-sens graves et ne peut pas répondre à son interlocuteur de manière cohérente.	* Accueil glacial ou inexistant * Impolitesse voire grossièreté * Pas de réponse ou réponses totalement inadéquates aux demandes du client	1	* Erreurs très graves qui rendent le message tout à fait incompréhensible.	* Nombreuses interruptions. * Bribes de phrases, mots isolés. * Ton monocorde * Prononciation nettement insuffisante. * Les nombreuses erreurs rendent le message incompréhensible.	
	1				0,5			
	0	<b>Impossibilité ou refus de communiquer quoi que ce soit</b>						

\* **Critères incontournables** (Compétences interdisciplinaires, ici la justesse et la précision technique, la fluidité de l'interaction)

\*\* **Critère majeur** (compétence interdisciplinaire)

\*\*\* **Critères mineurs** (compétence linguistique, communication)

# EAC 4 – Synthèse CQ 5 Service Salle / Néerlandais LM1 – 6<sup>e</sup>TQ

Date : ...../06/20      Classe : 6TQ      Nom de l'élève : .....

<b>Critères de Compétences</b> <b>Rouge :Incontournable</b> <b>Bleu : Majeur</b> <b>Noir : Mineur</b>	<b>Evaluation en fonction des indicateurs</b> (Voir grille d'évaluation pour les détails)			
<b>Contenu *</b> <b>(Respect de la tâche)</b>	<b>Dépassement</b>	<b>Socle</b>	<b>Socle -</b>	<b>Echec</b>
<b>Qualité de l'interaction*</b> <b>(Respect de la tâche)</b>	<b>Dépassement</b>	<b>Socle</b>	<b>Socle -</b>	<b>Echec</b>
<b>Attitude professionnelle</b> <b>** (Respect de la tâche)</b>	<b>Dépassement</b>	<b>Socle</b>	<b>Socle -</b>	<b>Echec</b>
<b>Qualité de la langue ***</b>	<b>Dépassement</b>	<b>Socle</b>	<b>Echec +</b>	<b>Echec</b>
<b>Prononciation,</b> <b>Intonation ***</b> <b>Débit, Rythme</b>	<b>Dépassement</b>	<b>Socle</b>	<b>Echec +</b>	<b>Echec</b>

Pour la réussite à cette épreuve, il faut rester dans **le vert** de préférence mais **l'orange** est admis.

**RAPPEL :** L'épreuve est réussie quand **les deux critères incontournables\*** sont réussis (**socle + minimum**). Un léger déficit (**socle -**) pour **le critère majeur\*\*** est admissible. **Les deux critères mineurs\*\*\*** peuvent être en échec léger (**échec +**) pour autant que le jury estime que la communication n'est pas gravement altérée.

## CONCLUSION :

L'élève a satisfait à l'épreuve intégrée langue 1 / Service Salle

L'élève n'a pas satisfait à l'épreuve intégrée langue 1 / Service Salle

Noms et signatures du jury:

Martin C.

Sabbe B.