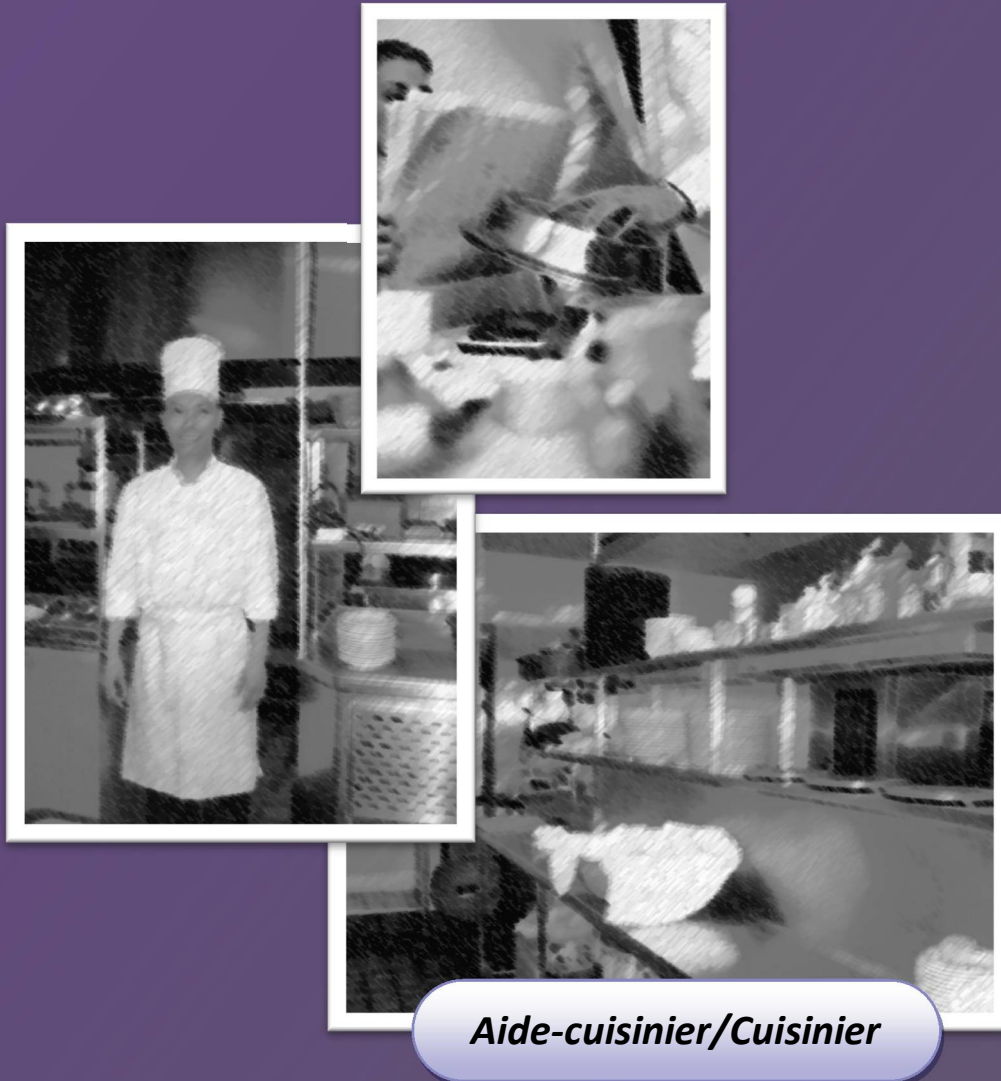




La francisation dans le secteur de l'hôtellerie à Montréal

TABLE DES MATIÈRES

<u>INTRODUCTION</u>	8
CADRE DE PRODUCTION DU GUIDE	10
STRATÉGIES ET CONTENUS	12
 <u>L'HÔTEL ET SES PERSONNAGES</u>	
 Vue globale de l'hôtel et plans des étages	
• Le sous-sol	Annexe 1
• Le rez-de-chaussée	Annexe 2
• Les étages	Annexe 3
 Présentation du personnel de l'hôtel	 20
• Les cuisiniers, aides-cuisiniers, le chef et le serveur	20
• La directrice, le réceptionniste, la gouvernante, les préposées à l'entretien des chambres	21
 Présentation des clients	 22
• Les joueurs de hockey, la famille Smet	22
• L'homme d'affaires, l'agent de bord, le médecin et la star	22
 <u>LES GRANDES THÉMATIQUES TRAITÉES</u>	
 <u>ACTIVITÉ AMORCE : SE PRÉSENTER</u>	 24
 <u>1. UNE JOURNÉE DE TRAVAIL TYPE</u>	
 1.1 : Ma première journée de travail (SAÉ 1)	 33
1.1.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	34
1.1.2 : Activités section 1 = Maîtriser son horaire de travail et son emploi du temps	37
1.1.3 : Activités section 2 = Décrire ses tâches et son environnement de travail	41
1.1.4 : Intégration/Autoévaluation/Réinvestissement/Évaluation	48
 1.2 : Relations interpersonnelles à la pause (SAÉ 2)	 50
1.2.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	51
1.2.2 : Activités section 1 = Parler de soi, de ses goûts et de ses loisirs	54
1.2.3 : Activités section 2 = La famille	57
1.2.4 : Activités section 3 = La météo	60
1.2.5 : Intégration/Autoévaluation/Réinvestissement/Évaluation	63

1.3 : Après le travail (SAÉ 3)	65
1.3.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	66
1.3.2 : Activités section 1 = Utiliser les transports en commun	69
1.3.3 : Activités section 2 = La nourriture	72
1.3.4 : Activités section 3 = Le restaurant	79
1.3.5 : Intégration/Autoévaluation/Réinvestissement/Évaluation	82

2. SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

2.1 : Les produits dangereux et les risques liés (SAÉ 1)	84
3.1.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	85
3.1.2 : Activités section 1 = Travailler de façon sécuritaire	87
3.1.3 : Activités section 2 = Les étiquettes SIMDUT	90
3.1.4 : Intégration/Autoévaluation/Réinvestissement/Évaluation	94
2.2 : La santé (SAÉ 2)	97
3.2.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	98
3.2.2 : Activités section 1 = Les parties du corps et les maux associés	101
3.2.3 : Activités section 2 = Les consignes de travail à respecter	104
3.2.4 : Activités section 3 = Une visite chez le médecin	112
3.2.5 : Intégration/Autoévaluation/Réinvestissement/Évaluation	114
2.3 : Les procédures de sécurité (SAÉ 3)	116
3.3.1 : Compétences développées, contenu grammatical et vocabulaire traités	117
3.3.2 : Activités section 1 = Les règles de sécurité de l'hôtel	119
3.3.3 : Activités section 2 = Issues de secours et sécurité de l'hôtel	122
3.3.4 : Activités section 3 = Les normes de sécurité	124
3.3.6 : Intégration/Autoévaluation/Réinvestissement/Évaluation	128

RÉFÉRENCES

Ressources, références et recommandations pour un apprentissage continu	130
Glossaire des termes du métier	132
Annexes	134
Annexe 1 : Plan de l'hôtel / le sous-sol	
Annexe 2 : Plan de l'hôtel / le rez-de-chaussée	
Annexe 3 : Plan de l'hôtel / le 3 ^e étage	
Annexe 4 : Horaire cuisine	
Annexe 5 : Horaire cuisine vierge	
Annexe 6 : Plan du restaurant : Le Jardin Zen	
Annexe 7 : Attestation médicale CSST	
Annexe 8 : Réclamation du travailleur CSST	
Annexe 9 : Page couverture cahier de l'apprenant	
Annexe 10 : Gabarit de l'autoévaluation	
Annexe 11 : Corrigé de la SAÉ Normes et produits	

THÈME 1 : UNE JOURNÉE DE TRAVAIL TYPE

SAÉ 1 - Ma première journée de travail

Dans la première thématique ***Une journée de travail type***, la situation d'apprentissage et d'évaluation (SAÉ) ***Ma première journée de travail***, permet aux apprenants de réinvestir la compétence linguistique sur les présentations ainsi que le point de grammaire sur les verbes du premier groupe, abordés dans la situation d'apprentissage et d'évaluation ***Se présenter***, en activité amorce.

Cette activité permet également aux apprenants d'aborder plusieurs compétences indispensables au métier de cuisinier, à savoir, ***maîtriser son horaire et décrire ses tâches de travail***. Pour ce faire, le ***vocabulaire de l'heure, de la cuisine, des verbes et des actions appropriées*** sera étudié.

Dans la section ***Ressources complémentaires*** du gabarit, des liens Internet dirigent vers ***des exercices en ligne sur le vocabulaire de l'heure, des dates et des éléments de calendrier*** ainsi que sur le lexique lié à la cuisine d'hôtellerie. ***La durée de ces activités complémentaires est d'environ 1 heure de formation.***



MA PREMIÈRE JOURNÉE DE TRAVAIL – SAÉ 1 / ACTIVITÉS SECTION 1 : MAÎTRISER SON HORAIRE ET SON EMPLOI DU TEMPS.



Coin grammaire : quelques notions de temps

L'heure	Les jours de la semaine	Les mois
Quelle heure est-il?	Lundi	Janvier
9h00 Il est neuf heures.	Mardi	Février
12h00 Il est midi.	Mercredi	Mars
24h00 Il est minuit.	Jeudi	Avril
14h10 Il est quatorze heures dix.	Vendredi	Mai
8h30 Il est huit heures et demie.	Samedi	Juin
10h15 Il est dix heures et quart.	Dimanche	Juillet
10h45 Il est onze heures moins le quart.	Le jour / La nuit	Août
14h40 Il est quinze heures moins vingt.	Le matin	Septembre
	Le midi	Octobre
	L'après-midi	Novembre
	Le soir	Décembre

Le chef explique à Wong son horaire et l'emploi du temps de la cuisine.



Jed



Wong



Dialogue entre Jed et Wong.

Jed : Tu commences à travailler demain matin à 5h30.

Tu as une pause de 10h00 à 10h15.

Le dîner est de 11h00 à 11h30.

Wong : À quelle heure je finis de travailler?

Jed : Tu termines à 14h00.

1.1 Écoutez le dialogue, associez les horloges aux étapes de l'horaire de Wong et écrivez l'heure en lettres comme dans l'exemple.

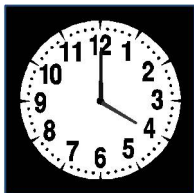
Pause de l'après-midi

Pause du matin

Fin du travail

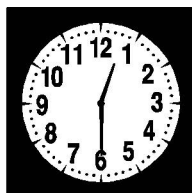
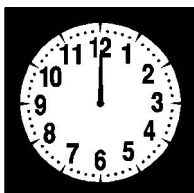
Dîner

Début du travail

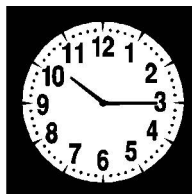
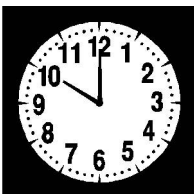


À seize heures

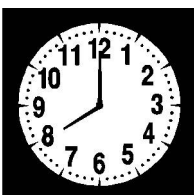
Fin du travail



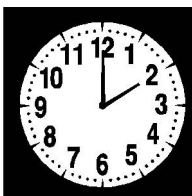
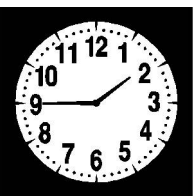
De à



De à



À



De à

1.2 Lisez l'emploi du temps de la cuisine et répondez aux affirmations suivantes par vrai ou faux.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Semaine du 20/02/2012	20/02	21/02	22/02	23/02	24/02	25/02	26/02
Chambres/clients	115/206	107/164	94/147	103/188	110/219	128/258	55/99
Samreth Seng	14h-22h30	5h30-14h	repos	repos	5h30-14h	8h30-17h	8h30-17h
Tom Kent	7h-16h30	7h-16h30	7h-16h30	7h-16h30	repos	repos	7h-16h30
Jed Angelo	8h30-17h	repos	repos	8h30-17h	8h30-17h	8h30-17h	8h30-17h
Wong Wai	5h30-14h	14h-22h30	8h30-17h	5h30-14h	8h30-17h	repos	repos
Jeremy Lombard	repos	repos	5h30-17h	8h30-17h	14h-22h30	14h-22h30	14h-22h30

VRAI FAUX

1	C'est l'emploi du temps des réceptionnistes.		
2	C'est la semaine du 02 février.		
3	Wong Wai est en repos samedi et dimanche.		
4	Jeremy Lombard ne travaille pas le dimanche.		
5	Samreth Seng commence tous les jours à 8h30.		
6	Mercredi, il y a 147 clients à l'hôtel.		
7	Tom et Wong ont le même jour de repos.		
8	Jed termine tous les jours à 17h.		
9	Personne n'est en repos le samedi.		
10	Wong ne travaille pas le 24 février.		

2.1 Jed explique à Wong quelques procédures de travail.

a) Lisez le dialogue à haute voix en soignant bien votre prononciation.



Jed



Wong



Dialogue entre Jed et Wong.

Jed : « Wong, voici la liste des procédures de travail de l'hôtel. Tu dois les respecter.

- Tu dois porter ton uniforme pour travailler.
- Tu dois porter un filet sur tes cheveux.
- Tu ne dois jamais quitter l'hôtel avec ton uniforme.
- Lis la liste de procédures, si tu as des questions, je suis dans mon bureau. »

Wong : « D'accord, merci! »



Coin grammaire : les verbes du premier groupe

Mémo vocabulaire	Mémo conjugaison
Les verbes du 1^{er} groupe	
Porter un uniforme	Je port- e
Puncher/pointer	Tu punch- es
Soigner son hygiène	Il soign- e
Désinfecter	Elle désinfect- e
Aviser un superviseur	Nous avis- ons
Nettoyer le plan de travail	Vous nettoy- ez
Terminer	Ils termin- ent
Commencer	Elles commenc- ent

b) Lisez attentivement les directives suivantes et répondez ensuite aux affirmations par vrai ou faux.

Faire preuve de professionnalisme :

Avoir une apparence professionnelle

A) Soigner son hygiène

- Avoir les cheveux propres et coiffés (se laver régulièrement les cheveux, les attacher s'ils sont longs, entretenir barbe et moustache).
- Porter un filet à cheveux ou un chapeau de chef.
- Avoir les ongles courts et propres; ne pas porter de vernis.
- Se laver fréquemment les mains pour éviter l'intercontamination (après les pauses, entre les tâches).
- Avoir les dents propres et l'haleine fraîche (se brosser les dents régulièrement).
- Contrôler son odeur corporelle.
- Se parfumer avec modération.

B) Respecter le code vestimentaire

- Porter l'uniforme et l'épinglette d'identité.
- S'assurer que l'uniforme est propre et en bon état.
- Porter un minimum de bijoux.
- Ne pas porter l'uniforme en dehors du lieu ou des heures de travail.
- Porter des chaussures fermées aux orteils avec des semelles antidérapantes.
- Porter des chaussettes ou des bas.

C) Faire preuve de professionnalisme

- Avoir une attitude positive (rester aimable dans des situations tendues).
- Communiquer efficacement (parler distinctement, écouter attentivement).
- Avoir l'esprit d'équipe.
- Laisser les problèmes personnels à la maison.

B) Être

- Calme.
- Conscientieux (faire attention aux détails).
- Conséquent (toujours préparer des produits de qualité).
- Coopératif (suivre les instructions et aider les autres).
- Enthousiaste (chercher d'autres tâches à accomplir quand son travail est terminé).
- Fiable (faire preuve d'autonomie, accomplir les tâches selon les échéances).
- Honnête (assumer la responsabilité de ses erreurs).
- Organisé (se préparer aux périodes de pointe, avoir tout ce qu'il faut sous la main).
- Patient.
- Polyvalent (accomplir d'autres tâches demandées, s'adapter aux situations inattendues).
- Ponctuel.

C) Être responsable

- Suivre les instructions.
- Se concentrer sur sa tâche.
- Participer à la préparation.
- Consulter le superviseur avant de prendre une pause.
- Faire attention aux coûts, par exemple :
 - contrôler les portions (balance, cuiller).
 - éviter les pertes (manipuler les plats et l'équipement avec soin, faire attention de ne pas jeter les ustensiles à la poubelle).

Compréhension

Répondez aux affirmations par vrai ou faux :

Vrai ou Faux?		
1	On doit porter son uniforme pour travailler.	
2	On peut porter du vernis à ongles.	
3	On doit se laver les mains après les pauses.	
4	On ne doit pas participer à d'autres tâches que les tâches demandées.	
5	On peut prendre une pause quand on est fatigué.	