



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



PORTEFEUILLE DE COMPETENCES POUR
L'APPRENTISSAGE DE LA DNL EN SECTIONS
EUROPEENNES DE LYCEES PROFESSIONNELS

METIERS DE L'HOTELLERIE

SERVICE ET COMMERCIALISATION



Conçus à partir du référentiel de la discipline professionnelle et répartis dans les cinq activités langagières du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL), les exemples de *CAN DO STATEMENTS* présentés dans ce livret ont principalement pour but d'optimiser l'enseignement de la Discipline Non Linguistique (DNL) en lycée professionnel. Conformément au *programme de langues vivantes des Baccalauréats professionnels et des Certificats d'aptitude professionnelle* de janvier 2009, les niveaux de compétence suivent la progression A2/B1/B2. Mais il convient de rappeler que B2 est le niveau de référence à atteindre pour l'épreuve spécifique de la section européenne au baccalauréat professionnel.

Par une approche dite « actionnelle » et une évaluation (positive) organisée de façon régulière, l'utilisation de ces grilles d'auto-évaluation devrait permettre aux apprenants d'avoir une vision plus claire des objectifs à atteindre et de s'auto-positionner sans difficulté au fur et à mesure de leur apprentissage. Il appartiendra aux enseignants de construire et d'ajouter tout élément complémentaire répondant particulièrement au référentiel de la discipline professionnelle, à la spécificité de l'établissement et aux besoins de leurs élèves.

Les exemples donnés dans ce document sont autant de pistes de réflexion pour aider les enseignants - DNL et langue - à élaborer un projet pédagogique commun dans les sections européennes des lycées professionnels. Ces grilles d'auto-évaluation peuvent également être utiles au professeur de langue qui a pour mission de contribuer à la professionnalisation des apprenants (enseignements généraux liés à la spécialité – BO n°2 du 19 février 2009).

Pour une meilleure implication des élèves et un accompagnement plus efficace du/des professeur(s), nous vous recommandons d'utiliser ce document en version numérique.

Un fichier *Word* est à votre disposition sur le site de l'Académie de Dijon.

<http://ens-prof.ac-dijon.fr/Anglais/index.htm>

Je tiens à souligner la participation active et l'enthousiasme des enseignants dans ce groupe de travail académique et remercie tout particulièrement Véronique FREDERIC, professeur d'anglais, qui a assuré la conduite des opérations avec rigueur et efficacité.

Pour l'enseignement professionnel : Julie VAMBROUG et Gilles TALLET.

Alain BRUNIAS
Inspecteur de l'Education nationale
Académie de Dijon






LE CADRE EUROPEEN COMMUN DE REFERENCE POUR LES LANGUES

GRILLE D'AUTO EVALUATION (EXTRAIT)

	Niveau A2	Niveau B1	Niveau B2
Comprendre	Je peux comprendre des expressions et un vocabulaire très fréquent relatifs à ce qui me concerne de très près (par exemple moi-même, ma famille, les achats, l'environnement proche, le travail). Je peux saisir l'essentiel d'annonces et de messages simples et clairs.	Je peux comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, l'école, les loisirs, etc. Je peux comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui m'intéressent à titre personnel ou professionnel si l'on parle d'une façon relativement lente et distincte.	Je peux comprendre des conférences et des discours assez longs et même suivre une argumentation complexe si le sujet m'en est relativement familier. Je peux comprendre la plupart des informations de télévision sur l'actualité et les informations. Je peux comprendre la plupart des films en langue standard.
Prendre part à une conversation	Je peux communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets et des activités familiers. Je peux avoir des échanges très brefs même si, en règle générale, je ne comprends pas assez pour poursuivre une conversation.	Je peux faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer au cours d'un voyage dans une région où la langue est parlée. Je peux prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, travail, voyage et actualité)	Je peux communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rende possible une interaction normale avec un interlocuteur natif. Je peux participer activement à une conversation dans des situations familières, présenter et défendre mes opinions.
S'exprimer oralement en continu	Je peux utiliser une série de phrases et d'expressions pour décrire en termes simples ma famille et d'autres gens, mes conditions de vie, ma formation et mon activité professionnelle actuelle ou récente	Je peux m'exprimer de manière simple afin de raconter des expériences et des événements, mes rêves, mes espoirs ou mes buts. Je peux brièvement donner les raisons et explications de mes opinions ou projets. Je peux raconter une histoire ou l'intrigue d'un livre ou d'un film et exprimer mes réactions.	Je peux m'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à mes centres d'intérêt. Je peux développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.
Lire	Je peux lire des textes courts très simples. Je peux trouver une information particulière prévisible dans des documents courants comme les petites publicités, les prospectus, les menus et les horaires et je peux comprendre des lettres personnelles courtes et simples.	Je peux comprendre des textes essentiellement rédigés dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.	Je peux lire des articles et des rapports sur des questions contemporaines dans lesquels les auteurs adoptent une attitude particulière ou un certain point de vue. Je peux comprendre un texte littéraire contemporain en prose.
Ecrire	Je peux écrire des notes et messages simples et courts. Je peux écrire une lettre personnelle, par exemple de remerciements.	Je peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.	Je peux écrire des textes clairs et détaillés sur une grande gamme de sujets relatifs à mes intérêts. Je peux écrire un essai ou un rapport en transmettant une information ou en exposant des raisons pour ou contre une opinion donnée. Je peux écrire des lettres qui mettent en valeur le sens que j'attribue personnellement aux événements et aux expériences.

Source : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues ; Conseil de L'Europe ; Editions Didier ; pages 26 - 27

ECOUTER




NIVEAU D'EXIGIBILITE			DESCRIPTEURS			
A2	B1	B2				
			Réservation			
X	X	X	Je peux comprendre des données chiffrées nécessaires pour prendre une réservation <ul style="list-style-type: none"> - une date <input type="checkbox"/> - une heure <input type="checkbox"/> - un nombre (de clients) <input type="checkbox"/> - un numéro de téléphone <input type="checkbox"/> - un prix (en euros) <input type="checkbox"/> - un prix (en dollars, en livres sterling) <input type="checkbox"/> 			
X	X	X	Je peux rendre les coordonnées d'un client : <ul style="list-style-type: none"> - son nom <input type="checkbox"/> - son adresse <input type="checkbox"/> - son adresse email <input type="checkbox"/> 			
	X	X	Je peux comprendre des données chiffrées nécessaires pour prendre une réservation pour réaliser un banquet, un cocktail, pause café, séminaire: <ul style="list-style-type: none"> - une date <input type="checkbox"/> - une heure <input type="checkbox"/> - un nombre (de clients) <input type="checkbox"/> - un numéro de téléphone <input type="checkbox"/> - un prix (en euros) <input type="checkbox"/> - un prix (en dollars, en livres sterling) <input type="checkbox"/> - prestations (menu, location salle, équipement) <input type="checkbox"/> 			
			Je peux aussi ...			
			Je peux aussi ...			
			Accueil			
X	X	X	Je peux comprendre des instructions pour me diriger dans l'établissement (directions pour le room service par exemple) et guider le client			
	X	X	Je peux décrire et expliquer la composition d'un plat, son mode de cuisson et sa garniture.			

	X	X	Je peux comprendre une plainte, un mécontentement d'un client et la transmettre au manager.			
		X	Je peux comprendre les besoins spécifiques de certaines catégories de clients: - handicapés <input type="checkbox"/> - enfants <input type="checkbox"/> - groupes <input type="checkbox"/> - vip <input type="checkbox"/> - emplacement de la table <input type="checkbox"/>			
			Je peux aussi ...			
			Je peux aussi ...			
			Mise en place			
	X	X	Je peux comprendre des instructions pour assurer une mise en place : - à la carte <input type="checkbox"/> - table d'hôte <input type="checkbox"/> - banquet – mariage <input type="checkbox"/> - petit déjeuner <input type="checkbox"/> - buffet (petit déjeuner ou autre) <input type="checkbox"/> - room service <input type="checkbox"/>			
			Je peux aussi ...			
			Je peux aussi ...			
			Prise de commande			
X	X	X	Je peux comprendre les désirs d'un client dans le cadre d'une prise de commande d'apéritifs (au bar, au salon, au restaurant) et la préparer.			
	X	X	Je peux comprendre un client qui commande une entrée <input type="checkbox"/> un plat principal <input type="checkbox"/> une garniture <input type="checkbox"/> un fromage <input type="checkbox"/> un dessert <input type="checkbox"/> des boissons (vin – eau – café – thé) <input type="checkbox"/>			
	X	X	Je peux comprendre un client qui commande son petit déjeuner : type de déjeuner (continental - full English) <input type="checkbox"/> boissons chaudes et froides (café, thé, jus de fruits) <input type="checkbox"/> choix des céréales <input type="checkbox"/> choix des toasts <input type="checkbox"/> choix du plat chaud <input type="checkbox"/> cuisson des œufs <input type="checkbox"/>			

X	X	Je peux comprendre des instructions pour préparer une commande pour le room service.			
		Je peux aussi ...			
		Je peux aussi ...			
Environnement professionnel					
X	X	Je peux comprendre la présentation de l'équipe de mon établissement (nom, fonction, compétence, hiérarchie)			
X	X	Je peux comprendre la présentation des locaux professionnels : nom, utilisation, situation et sens de circulation			
X	X	Je peux comprendre quels sont les différents métiers en cuisine et en salle : formation et description			
		Je peux aussi...			
		Je peux aussi...			






PARLER EN CONTINU

NIVEAU D'EXIGIBILITE			DESCRIPTEURS			
A2	B1	B2				
			Réservation			
X	X	X	Je peux donner / confirmer des dates et des heures.			
X	X	X	Je peux donner / confirmer un prix, une quantité, un nombre,...			
		X	Je peux reformuler une réservation et rappeler les conditions de confirmation			
			Prise de commande			
X	X	X	Je peux proposer les supports de vente (menus, carte des vins, carte du bar)			
X	X	X	Je peux décrire un vin			
X	X	X	Je peux décrire et expliquer la composition d'un plat (ingrédient principal).			
X	X	X	Je peux décrire un fromage : - type de lait - type de fromage			
	X	X	Je peux proposer différents types de menus (à la carte, table d'hôte, continental, full English)			
	X	X	Je peux décrire et expliquer la composition d'un plat, son mode de cuisson et sa garniture.			
	X	X	Je peux demander les modes de cuisson pour - la viande - les œufs - les poissons			
	X	X	Je peux conseiller un vin qui s'accorde avec la commande du client.			
		X	Je peux expliquer les principales caractéristiques des différents thés: - green, black, white, ... - pays d'origine ... - avec lait, citron, ...			

		X	Je peux expliquer les principales caractéristiques des différents cafés: - crus et origines - robusta, arabica,... - expresso, décaféiné, white, black, Irish, ...			
		X	Je peux décrire un fromage - type de lait - type de fromage - origine - goût, texture, couleur, arômes			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			
			Communication avec les services			
X	X	X	Je peux annoncer un bon de commande au passefaire marcher, dresser etc.			
X	X	X	Je peux décrire la tenue professionnelle au restaurant.			
	X	X	Je peux donner des ordres à un commis pour qu'il effectue des tâches simples de mise en place ou de service par exemple.			
	X	X	Je peux présenter mon équipe ; nom, fonction, compétence.			
		X	Je peux donner des consignes relatives à : <ul style="list-style-type: none"> • mise en place • nettoyage • travail au bar / en sommellerie • service 			
		X	Je peux donner des consignes relatives à l'organisation d' une conférence, un séminaire ou un banquet en accord avec les demandes du client			
		X	je peux me présenter pour un entretien d'embauche ; nom, qualification, expérience, points forts, passe-temps.			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			




PARLER EN INTERACTION

NIVEAU D'EXIGIBILITE			DESCRIPTEURS			
A2	B1	B2				
			Réservation			
X	X	X	Je peux prendre une réservation en direct			
	X	X	Je peux prendre une réservation par téléphone			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			
			Accueil			
X	X	X	Je peux saluer et accueillir un client au restaurant			
X	X	X	Je peux assurer la continuité de l'accueil du client lors de la prise en charge du vestiaire, installation du client à sa table			
	X	X	Je peux indiquer au client le chemin à suivre pour se rendre dans mon restaurant			
		X	Je peux indiquer au client les principales attractions touristiques ou points d'intérêt dans la ville /région			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			
			Prise de commande et service			
	X	X	Je peux prendre une commande - pour les apéritifs et digestifs <input type="checkbox"/> - pour les repas (petit déjeuner, déjeuner, dîner) <input type="checkbox"/> - pour les vins <input type="checkbox"/> - pour les boissons (eau, thé et café) <input type="checkbox"/>			
		X	Je peux prendre une commande par téléphone (room service) - pour le petit déjeuner <input type="checkbox"/> - pour des snacks, sandwiches, etc. <input type="checkbox"/>			

		X	Je peux conseiller un client sur son choix par rapport à un menu : - spécialités régionales <input type="checkbox"/> - menus enfants <input type="checkbox"/> - plats végétariens <input type="checkbox"/> - plats diététiques <input type="checkbox"/>			
		X	Je peux réagir face à un client mécontent : - trouver la cause de son mécontentement <input type="checkbox"/> - y remédier <input type="checkbox"/> - la retransmettre à la hiérarchie <input type="checkbox"/>			
		X	Je peux donner des consignes relatives à l'organisation d'une conférence, un séminaire ou un banquet en accord avec les demandes du client			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			



LIRE

NIVEAU D'EXIGIBILITE			DESCRIPTEURS			
A2	B1	B2				
			Réservation			
	X	X	Je peux comprendre un livre de réservations (tables et salles).			
	X	X	Je peux comprendre le planning d'occupation des chambres dans l'hôtel pour la mise en place des petits déjeuner en salle de restaurant et en room service			
	X	X	Je peux comprendre un bon de commande : - pour la cuisine/bar/vin/..... - pour le room service/petit déjeuner - banquet....			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			
			Prise de commande et service			
	X	X	Je peux comprendre une étiquette de vin (âge, origine, type de vin exploitation, ...)			
	X	X	Je peux comprendre une carte des vins (classification par type, par origine, ...)			
	X	X	Je peux comprendre des recettes de cocktails.			
	X	X	Je peux comprendre une étiquette de fromage (origine, maturité, affinage,...)			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			

			Informations à caractère professionnel			
X	X	X	Je peux comprendre la signification des symboles utilisés dans ces guides.			
	X	X	Je peux comprendre des publicités, des offres spéciales relatives - à un restaurant <input type="checkbox"/> - à un hôtel <input type="checkbox"/> - à un événement particulier (Christmas, Mother's Day, Easter, Valentine's Day, ...) <input type="checkbox"/> - à un produit <input type="checkbox"/>			
	X	X	Je peux comprendre une offre d'emploi qui me concerne.			
	X	X	Je peux comprendre le descriptif d'un restaurant.			
	X	X	Je peux comprendre une critique sur un restaurant formulée dans un guide touristique (Michelin...)			
		X	Je peux lire un contrat de travail			
		X	Je peux lire un bulletin de salaire			
		X	Je peux lire un règlement intérieur, des consignes (de sécurité, d'hygiène)			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			

ECRIRE

NIVEAU D'EXIGIBILITE			DESCRIPTEURS			
A2	B1	B2				
			Réservation			
	X	X	Je peux prendre une réservation par écrit			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			

			Prise de commande et service			
X	X	X	Je peux transcrire une commande de banquet formulée par le client			
X	X	X	Je peux rédiger un menu pour une occasion spéciale			
	X	X	Je peux rédiger la description d'un plat sur un menu (et /ou : plat du jour /origine de la viande)			
	X	X	Je peux rédiger un bon de commande pour : - les apéritifs <input type="checkbox"/> - chaque type de repas (petit déjeuner, déjeuner et dîner) <input type="checkbox"/> - les vins <input type="checkbox"/> - les boissons <input type="checkbox"/>			
	X	X	Je peux rédiger un bon de commande pour le room service et le faire signer au client			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			
			Informations à caractère professionnel			
	X	X	Je peux rédiger une offre promotionnelle pour une occasion spéciale (repas à thème)			
		X	Je peux écrire un CV et une lettre de motivation pour postuler à un emploi à l'étranger			
		X	Je peux rédiger une offre d'emploi pour recruter une personne dans mon établissement			
			Je peux aussi...			
			Je peux aussi...			
			• • •			