**IMPORTANT : Cette page est la page 2 de chacune des compétences spécifiques que vous trouverez à sa suite. Vous devrez donc en faire une copie pour chaque Cs.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

S. Martel, Nathalie Barrette, C. Robert

|  |
| --- |
| **Nom DE L’ÉLÈVE : ÉCOLE : ENSEIGNANT :****STAGE : Milieu de travail : Superviseur du milieu de travail :** |
| **GRILLE DE COÉVALUATION SUR LA PROGRESSION DES APPRENTISSAGES EN STAGE** |
| Enseignant | Élève | Enseignant | Élève | **826101 - Gérer les réservations de la salle à manger 2****Critères de performance**Respect des directives de travail.Application correcte du protocole de communication.Écoute attentive de la clientèle.Utilisation appropriée de l’équipement informatisé.Pertinence, exactitude et clarté de l’information transmise.Travail minutieux. | Enseignant | Élève |
| **DATE :** | **DATE :** | **DATE :** |
| **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **TÂCHES obligatoires** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Recevoir les appels téléphoniques : saluer la cliente ou le client, dire le nom du restaurant et s’enquérir de l’objet de la demande (réservation, annulation ou modification d’une réservation).
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. S’enquérir de la date et de l’heure de la réservation, du nombre de clientes et de clients, de la présence d’enfants ou de personnes ayant des besoins particuliers, des caractéristiques souhaitées (proximité d’une fenêtre, salle privée, etc.).
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Vérifier le cahier de réservations ou consulter le logiciel de réservations pour déterminer s’il est possible ou non de prendre la réservation ou de la reporter.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Inscrire la réservation dans le cahier ou dans le logiciel en indiquant tous les renseignements nécessaires et en tenant compte d’une répartition équilibrée entre les serveuses et les serveurs.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Noter les annulations dans le cahier de réservations ou dans le logiciel de réservations..
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Déposer un petit écriteau sur la table réservée.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Détecter des problèmes et en informer la gérante ou le gérant de la salle à manger.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

S. Martel, Nathalie Barrette, C. Robert

|  |
| --- |
| **Nom DE L’ÉLÈVE : ÉCOLE : ENSEIGNANT :****STAGE : Milieu de travail : Superviseur du milieu de travail :** |
| **GRILLE DE COÉVALUATION SUR LA PROGRESSION DES APPRENTISSAGES EN STAGE** |
| Enseignant | Élève | Enseignant | Élève | **826102 - Accueillir les clientes et les clients** .(۞ **selon le métier**) **2****Critères de performance**Respect des directives de travail.Patience.Politesse.Amabilité.Présentation personnelle soignée.Présentation d’une image positive de l’établissement.Tenue vestimentaire appropriée.Port du macaron d’identification.Accueil chaleureux.Gestion appropriée de son stress. | Enseignant | Élève |
| **DATE :** | **DATE :** | **DATE :** |
| **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **TÂCHES obligatoires** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Recevoir les directives de la gérante ou du gérant de la salle à manger.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Saluer les clientes et les clients et leur souhaiter la bienvenue.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Répondre aux questions des clientes et des clients (type de cuisine, menus, services pour les personnes handicapées, services pour les enfants, services pour les repas d’affaires, etc.).
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Demander aux clientes et aux clients s’ils ont fait une réservation et, dans la négative, vérifier la disponibilité des tables et leur en assigner une.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Demander aux clientes ou aux clients d’attendre qu’une table se libère : indiquer la durée approximative de l’attente, les informer régulièrement du temps d’attente, respecter les priorités, etc.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Offrir aux clientes et aux clients de déposer leur manteau au vestiaire.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Recueillir les coupons de promotion ou les chèques-cadeaux, le cas échéant.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

S. Martel, Nathalie Barrette, C. Robert

|  |
| --- |
| **Nom DE L’ÉLÈVE : ÉCOLE : ENSEIGNANT :****STAGE : Milieu de travail : Superviseur du milieu de travail :** |
| **GRILLE DE COÉVALUATION SUR LA PROGRESSION DES APPRENTISSAGES EN STAGE** |
| Enseignant | Élève | Enseignant | Élève | **826103 - Accompagner les clientes et les clients à leur table 2****Critères de performance**Respect des règles de santé et de sécurité au travail.Respect des règles d’hygiène et de salubrité.Respect des directives de travail.Respect des normes de qualité.Pertinence, exactitude et clarté de l’information transmise.Souci de la satisfaction de la clientèle.Service courtois.Professionnalisme.Sens des responsabilités. | Enseignant | Élève |
| **DATE :** | **DATE :** | **DATE :** |
| **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **TÂCHES obligatoires** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Prendre un ou des menus et la carte des vins, le cas échéant.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Diriger les clientes et les clients vers leur table.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. S’assurer que la table est propre et bien mise et, dans le cas contraire, offrir une autre table ou demander l’aide d’une ou d’un commis-débarrasseur.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. S’enquérir de la satisfaction de la cliente ou du client quant à la localisation de la table.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Inviter les clientes et les clients à s’asseoir ou tirer leur chaise.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Remettre le menu et la carte des vins, le cas échéant.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Allumer des lampions. **۞**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Souhaiter un bon repas et souligner que la serveuse ou le serveur viendra prendre leur commande.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Offrir des crayons de couleur et des cahiers aux enfants. **۞**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Écouter les plaintes des clientes et des clients et les transmettre à la gérante ou au gérant de la salle à manger.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

|  |
| --- |
| **Nom DE L’ÉLÈVE : ÉCOLE : ENSEIGNANT :****STAGE : Milieu de travail : Superviseur du milieu de travail :** |
| **GRILLE DE COÉVALUATION SUR LA PROGRESSION DES APPRENTISSAGES EN STAGE** |
| Enseignant | Élève | Enseignant | Élève | **826104 - Assister le personnel de la salle à manger 2****Critères de performance**Respect des règles de santé et de sécurité au travail.Respect des règles d’hygiène ou de salubrité.Respect des directives de travail.Respect des normes de qualité.Respect des limites de son champ d’intervention.Application correcte des techniques de travail.Manifestation de sa capacité à travailler en équipe | Enseignant | Élève |
| **DATE :** | **DATE :** | **DATE :** |
| **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **TÂCHES obligatoires** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Aider au maintien de l’ordre et de la propreté dans l’entrée : approvisionner les présentoirs à dépliants, ramasser des papiers ou des débris, disposer les cartes d’affaires de l’établissement, déposer les objets trouvés au poste d’accueil, etc.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Réapprovisionner le poste d’accueil (crayons, napperons, menus, etc.).
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Aider au service aux tables : apporter des verres d’eau et des boissons, débarrasser les tables, etc.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Détecter des problèmes (enfants qui courent entre les tables, personne ayant un malaise, personne en état d’ébriété, etc.), et en informer la gérante ou le gérant de la salle à manger.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |