



## Présentation

### Activités visées

Le serveur en restauration :

- Nettoie et met en place les espaces de restauration et les locaux annexes dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. En conformité avec les consignes de l'établissement, il accueille le client dans un langage adapté. Il lui donne les cartes et les menus, met en valeur les suggestions du jour et répond aux questions du client avec des informations précises sur les mets, les boissons et les spécialités de l'établissement. Il assiste le client dans ses choix, le conseille en s'adaptant à ses besoins et prend sa commande. Le serveur sert mets et boissons à table ou au buffet et peut effectuer le découpage de mets simples. Il s'assure régulièrement de la satisfaction du client et fait la liaison avec la cuisine. Il prépare et encaisse les additions et prend congé du client.
- Peut être sollicité par le client pour un renseignement d'ordre pratique ou touristique. Il communique en anglais au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères.
- Travaille sous la responsabilité d'un maître d'hôtel ou d'un responsable de salle. Il peut être assisté par du personnel moins expérimenté, des commis ou des apprentis. L'emploi s'exerce généralement en équipe.
- Est en contact permanent avec la clientèle, les équipes de cuisine et de restauration. Le serveur porte une tenue professionnelle représentative de la profession ou de l'établissement. Il travaille en station debout prolongée, assure de nombreuses allées et venues tout en portant de multiples charges. Pendant les services, il est soumis à des périodes d'activité soutenue. Le niveau sonore de l'environnement peut être élevé.

L'emploi s'exerce :

- Dans des établissements de type restaurant traditionnel, gastronomique ou à thème, dans des brasseries, chez des traiteurs et dans la restauration mobile comme les bateaux ou les trains.
- En horaires de jour ou de soirée, en continu ou avec coupures et souvent les dimanches et jours fériés. Selon la situation géographique de l'établissement et de l'origine de la clientèle, d'autres langues que l'anglais peuvent être demandées.
- Le travail saisonnier est fréquent. Le serveur peut travailler à l'étranger.

### Secteur d'activités

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Restauration commerciale : chaînes hôtelières et de restauration, restaurants gastronomiques, traditionnels, à thème, brasseries, traiteurs, restauration mobile
- Restauration collective sociale : quelquefois, la restauration collective emploie des serveurs ou des maîtres d'hôtel pour le service en club direction. Certains établissements hospitaliers ou certains EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) mettent également en place un service de qualité réalisé par du personnel spécialisé

### Type d'emplois accessibles

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Serveur(se), Commis(e) de salle
- Chef de rang entre autres

### Évolution professionnelle possible

Mobilité Professionnelle Code ROME G1402 - Management d'Hôtel-Restaurant.

### Code(s) ROME :

G1803 - Service en restauration



### Modalités d'évaluation et objectifs de la formation

#### Pendant la formation

- Evaluations théoriques et pratiques
- Examen blanc

#### A l'issue de la formation

Le candidat est évalué par un jury composé de professionnels.

#### Validation

Titre professionnel "Serveur en Restauration", de Niveau 3  
Ce titre, composé de 3 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP), est accessible suite à un parcours de formation ou par capitalisation de CCP.



## Méthodes et moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

Alternance de temps expositifs, démonstratifs et de phases pratiques. Etude de cas, travaux de groupe, mise en situation, partage d'expérience. Alternance entre périodes au centre de formation et en entreprise.

### Supports et moyens utilisés

Documents, jeux de rôle, quizz, outil informatique, pratique au restaurant pédagogique.



## Compétences attestées

### 1. Réaliser les travaux préalables au service en restauration :

- Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
- Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
- Mettre en place les différents types de buffet

### 2. Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande :

- Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table
- Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés

### 3. Réaliser le service en restauration

- Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service
- Effectuer les différents types de service à table et au buffet
- Préparer, vérifier une addition et l'encaisser



## Conditions d'accès

### Public

Tout public

### Pré-requis

Savoirs de base en écriture, calcul et lecture

### Aptitudes

Disponibilité, goût du service et des relations humaines, bonne résistance nerveuse et physique, bonne mémoire.



## Modalités de sélection

### Tests

Tests de positionnement technologie professionnelle Réceptionniste, de culture générale et d'Anglais.

### Entretien individuel



## Durée, Dates et Lieu

**CHAGNY (71) Entrées et sorties permanentes à partir du 1er mars**

**2021. Durée : 1050h (dont 350 en entreprise).**

**CHANTELOUP-LES-VIGNES (78) : 527 heures dont 105 heures en entreprise**

**SAINT-RAPHAËL (83) Durée : 2 ans**

Septembre 2020 à Juin 2022



## Indicateurs de résultat

Retrouvez tous les taux sur notre site [Promhote.net](http://Promhote.net)



## Programme

### Réaliser les travaux préalables au service en restauration

- 1 - Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
- 2 - Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
- 3- Mettre en place les différents types de buffet

### Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais

1. Accueillir la clientèle en français et en anglais
2. Présenter cartes et menus en français et en anglais, prendre la commande et la communiquer aux services concernés

### Réaliser le service en restauration

1. Préparer et servir les boissons en respectant les règles de présence et de service
2. Effectuer les différents types de service à table et au buffet
3. Préparer et vérifier l'addition et l'encaisser

### Compétences transversales

1. La tenue professionnelle correspond aux règles de l'établissement
2. Les attentes du client sont prises en compte
3. Les spécificités du client sont prises en compte
4. L'attitude au client est pertinente par rapport à ses demandes et à l'offre de la cuisine
5. Les formules de politesse sont utilisées à bon escient
6. Les réponses aux clients sont pertinentes
7. La commande est transmise aux services concernés de manière précise
8. La mise en place est effectuée conformément aux consignes
9. La communication avec les différents services est efficace
10. Les consignes de la hiérarchie sont respectées
11. L'information est recherchée et transmise de manière précise
12. Travailler en équipe en restauration



## Délai d'accès à la formation

1 semaine après validation du dossier de candidature suite à l'entretien individuel de positionnement.



## Accessibilité

Place handicapé, pas d'ascenseur. Formations individualisées donc adaptées aux personnes en situation de handicap



## Coût et financement

### Demandeurs d'emploi

Région, Etat, Pole Emploi, CPF

### Autres publics

Financement personnel, OPCO, Transition Pro (CIF compte emploi formation)

## Nos missions

- Apprentissage
- Formation continue
- Formation sur mesure
- Audits & Conseil
- VAE

## Nous trouver



## Nous contacter

Info@ifitel.net  
01 49 63 42 62



Votre texte ici 2