

Titre Professionnel serveur en restauration

Niveau 3

Public concerné

- ⇒ Demandeur d'emploi,
- ⇒ 16 ans minimum (sauf dérogation)
- ⇒ Salarié(es) en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage
- ⇒ Salarié(es)
- ⇒ Actif(ve) non salarié(e)

Prérequis

- ⇒ Maîtrise des savoirs de base
- ⇒ Projet professionnel motivé et validé

Présentation générale

L'emploi de serveur en restauration a été analysé au moyen d'enquêtes auprès des entreprises de restauration, d'analyse des offres d'emploi et des fiches de poste. Les évolutions constatées se trouvent confirmées par les constats faits par les revues professionnelles : les métiers de la salle subissent des changements conjoncturels. Sans remettre en question les aspects traditionnels du métier et les techniques de service classiques, la communication et la notion de vente et de commercialisation gagnent en importance. Le client attend du serveur une prestation de conseil au-delà de l'accueil et du service à table. Les consommateurs se préoccupent de la provenance des aliments et des boissons, de leur santé et sont sensibles aux questions de développement durable. Le serveur connaît l'origine des produits et est en mesure d'informer le client sur leurs spécificités. Il connaît les sites d'intérêt touristique à proximité de l'établissement et valorise le patrimoine culinaire local et national. Les compétences relatives à l'accueil et à la prise de commande ont donc été actualisées et intègrent des savoirs et des savoir-faire concernant l'information du client, le conseil et la commercialisation. L'impact des réseaux sociaux et le souci de la e-réputation de l'établissement exige du serveur à soigner et à personnaliser son service afin de satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante. Les codes de la profession sont moins solennels, mais non moins professionnels. Le serveur adapte sa façon de communiquer en fonction des attentes du client. L'ensemble des compétences qui s'exercent en présence du client intègrent cette dimension relationnelle. Parmi les compétences émergentes, les connaissances linguistiques et culturelles sont de plus en plus nécessaires. L'internationalisation de la clientèle exige du serveur des compétences en anglais correspondantes au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues. Le serveur accueille le client anglophone, comprend des demandes simples et donne des informations de base relatives aux mets et aux boissons. Les compétences relatives à l'accueil et à la prise de commande développent donc les capacités à s'exprimer en anglais

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRE MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRE MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624

Objectifs d'impact de la formation

L'exercice du métier prend en compte en permanence et de manière transverse :

- ⇒ Organiser sa production de service en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire
- ⇒ Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels
- ⇒ Participer aux approvisionnements, assurer la réception et le stockage des marchandises
- ⇒ Accueil et bien être du client.
- ⇒ La **servuction**

Objectifs pédagogiques

Enseignement Professionnel :

CCP1 - Réaliser les travaux préalables au service en restauration

CCP2- Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

CCP3 - Réaliser le service

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRE MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRE MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624

Contenu de formation

POSITIONNEMENT

- ↳ Présentation et remise des documents de la formation
- ↳ Entretien individuel de positionnement

CCP 1 : Réaliser les travaux préalables au service en restauration

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	DESCRIPTIF DE LA COMPÉTENCE	SAVOIRS ET SAVOIRS FAIRE
Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes	<ul style="list-style-type: none"> - les travaux d'entretien sont réalisés conformément au plan de nettoyage de l'établissement. Les matériels d'entretien sont utilisés à bon escient Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées 	Travailler en faisant attention à sa sécurité, sécurité des personnes et des matériaux
Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes	<ul style="list-style-type: none"> -la mise en place de la salle de restauration correspond aux consignes -Le poste boissons est réapprovisionné en fonction des besoins affichés - les fromages sont découpés selon les règles - les règles d'hygiènes et de sécurité sont respectées Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées 	<ul style="list-style-type: none"> - La salle sera installée de façon harmonieuse selon les thèmes - La gestion des stocks et réapprovisionnement - Connaissance des denrées et boissons - Gestion des invendus
Mettre en place les différents types de buffet	<ul style="list-style-type: none"> - Les matières d'œuvre et les boissons sont préparées et stockées conformément aux consignes - La mise en place est effectuée conformément aux consignes - Les matériels sont disposés sur le buffet selon les thèmes - Les règles d'hygiènes et de sécurités sont respectées 	<ul style="list-style-type: none"> -Présentation -Décoration -Réalisation des différents nappage

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRE MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRE MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624

CCP 2 : Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	DESCRIPTIF DE LA COMPÉTENCE	SAVOIRS ET SAVOIRS FAIRE
Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	<ul style="list-style-type: none"> - la procédure de réservation est respectée y compris en anglais - la posture professionnelle est conforme aux règles de l'établissement - les formules d'accueil sont utilisées à bon escient y compris en anglais - les demandes du client sont comprises - le client est accompagné et installé à sa table dans le respect des règles de bienséance 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer en français et en anglais - Les principes de bienséance. - Tenue et comportement appropriés
Présenter carte et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés	<ul style="list-style-type: none"> - les cartes et menus sont présentés et commentés y compris en anglais. - les demandes du client sont comprises et reformulées - la réponse correspond à la demande du client - des ventes additionnelles sont proposées - la commande est fiable et enregistrée à l'aide d'outil numérique puis transmise aux différents services 	<ul style="list-style-type: none"> - concentration et mémorisation - connaissance des denrées et boissons en français et anglais. - patience et courtoisie avec le client - connaissance des différents services de son entreprise

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRÉ MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRÉ MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624

CCP 3 : Réaliser le service en restauration

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	DESCRIPTIF DE LA COMPÉTENCE	SAVOIRS ET SAVOIRS FAIRE
Préparer et servir les boissons	<ul style="list-style-type: none"> - Les boissons préparées sont conformes à la commande du client - Les boissons sont préparées selon les usages et les doses définies - Les fiches techniques des cocktails sont respectée - Le service du vin et des boissons est conforme aux règles de service - Les boissons sont servies au plateau avec dextérité - Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des boissons - Réaliser des cocktails simples - Servir les boissons chaudes et froides
Effectuer les différents types de service à table et au buffet	<ul style="list-style-type: none"> - Les types de service sont assurés selon la consigne -Le service et le suivi des tables sont assurés dans le respect des règles de la profession - Le service et le débarrassage sont réalisés avec dextérité et discrétion - Les renseignements concernant la composition du buffet sont exacts - Les découpes simples sont effectuées avec méthode et dextérité - Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées 	<ul style="list-style-type: none"> - travailler en équipe - utiliser la bonne méthode « découpe, service, flambage » - lutte contre le gaspillage <p>Présentation et service des mets au buffet</p>
Préparer et vérifier une addition et l'encaisser	<ul style="list-style-type: none"> -La facture est établie sur une caisse enregistreuse selon la commande du client et les tarifs en vigueur. -La note est vérifiée et présentée au client selon les règles de bienséance -L'encaissement est réalisé selon les 	<ul style="list-style-type: none"> -Réalisation de la facture -Calcul simple -Vérification -Encaissement

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRÉ MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRÉ MÉDOC • 05 56 41 06 79

	<p>modes de paiement en vigueur dans l'établissement</p> <p>-Le rendu monnaie est conforme à la somme due</p>	<p>-Rendu monnaie</p> <p>-Prise de congé</p>
--	---	--

Méthodes pédagogiques

- ⇒ Moyens pédagogiques : moyens utilisés pour permettre les apprentissages (exercices, capitalisation de l'expérience professionnelle, jeux de rôles, exposés, film, vidéo...), Supports pédagogiques ; Matériel de vidéo projection ; Salles ; FOAD (MOOC), Plateaux techniques, intervenants extérieurs
- ⇒ Modalités : Présentiel, expérientiel (période en milieu professionnel)

Dates et durées selon positionnement

D'octobre N à octobre N+1.

Durée de la formation		
Bloc de compétences	Centre	Entreprise
CCP 1	180	1047
CCP 2	200	
CCP 3	180	
TOTAL	560	1047

Lieu

MFR Lesparre Médoc – 34 rue du Lt Colonel Jean Lagarrigue

33340 LESPARRE

Coût

- ⇒ Candidat individuel 9€/ heure
- ⇒ Apprenti(e) : cout contrat France Compétences : 7560€
- ⇒ Transition pro : 11€/ heure
- ⇒ Tenue de service « costume ou tailleur noir, chaussures noires, chemise blanche, blouse blanche, cravate » Mallette à couteaux du serveur et livre TP restaurant.

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRE MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRE MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624

Débouchés :

Travailler en salle ou au bar. Commis, chef de rang

Responsable de l'action

⇒ Charlotte RIVAT charlotte.rivat@mfr.asso.fr

Formateurs et intervenants

- ⇒ Matières professionnelles : Florence LORTHIOS – Yanis ESSABER
- ⇒ Intervenants extérieurs

Suivi de l'action

- ⇒ Émargements
- ⇒ Suivi en entreprise
- ⇒ Bilan en centre de formation
- ⇒ Suivi de l'insertion

Validation

- ⇒ Validation totale ou partiel du Titre Professionnel
- ⇒ Attestation de formation
- ⇒ Livret de compétences
- ⇒ Validation SST et HACCP

Evaluation de l'action

Evaluation de la prestation de formation par les stagiaires :

- ⇒ « À chaud » : bilan avec tour de table et enquête de satisfaction
- ⇒ « À froid » : enquête de satisfaction à 3 mois

Indicateurs de résultats Promotion 2024-2025

	Apprentissage	Formation professionnelle
Taux d'abandon / rupture pendant la formation	A VENIR	
Taux de réussite à la certification		
Taux de réussite à la certification partielle		
Taux d'insertion		

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRE MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRE MÉDOC • 05 56 41 06 79