

PROGRAMME DE FORMATION

Titre à finalité professionnelle Serveur en Restauration

Présentation

Au-delà des mêmes gestes, d'un même protocole, le métier de serveur en restaurant ou brasserie est plus varié qu'on ne le pense et demande une bonne connaissance de la gastronomie, des boissons, de l'environnement touristique, d'une langue étrangère, de l'aspect commercial pour renseigner le client et susciter la vente.

Prédispositions :

Un goût réel pour les métiers de l'hôtellerie restauration, être organisé, sens du contact, souhait de travailler en équipe, créativité et bonne résistance physique.

Objectifs et contexte de la certification :

Le serveur en restauration entretient et met en place les locaux et les équipements, accueille le client, lui propose des mets et des boissons, prend la commande et assure le service. Il met en valeur le savoir-faire de l'établissement et de sa cuisine et veille au maintien des conditions optimales de confort pour le client. Le serveur est l'interface entre le client et l'entreprise et contribue à la bonne image et à la notoriété de l'établissement.

Activités visées :

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il nettoie et met en place les espaces de restauration et les locaux annexes. En conformité avec les consignes de l'établissement, le serveur 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.

Le serveur 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.

2

Le serveur en restauration 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.

Le serveur en restauration 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, avec des 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.

Découpage Pédagogique

Découpage pédagogique pour le titre à finalité professionnelle de serveur en restauration (RNCP 37860), réparti sur 280 heures en centre de formation et 120 heures en entreprise, avec des journées de 7 heures et un total de 35 heures par semaine.

1. Introduction au Métier (30 heures)

- **Objectifs** : Découvrir le métier, les différentes structures de restauration, et les attentes des clients.

- **Contenus** :

- Présentation des différents types de restauration (traditionnelle, rapide, collective).
- Rôle et responsabilités du serveur.
- Éthique et comportement professionnel.

2. Techniques de Service (90 heures) Bloc 2 de la certification

- **Objectifs** : Maîtriser les techniques de service en salle.

- **Contenus** :

- Mise en place de la salle.
- Techniques de service à table (service à l'assiette, au plateau).
- Prise de commande et service des boissons.
- Gestion des réclamations clients.

3

3. Connaissances des Produits (40 heures) Bloc 2 de la certification

- **Objectifs** : Connaître les produits alimentaires et les boissons.

- **Contenus** :

- Découverte des types de cuisine (française, internationale).
- Dégustation de vins et spiritueux.
- Allergènes et régimes alimentaires spéciaux.

4. Hygiène et Sécurité (30 heures) Bloc 1 de la certification

- **Objectifs** : Appliquer les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- **Contenus** :
 - Règles d'hygiène personnelle.
 - Normes HACCP.
 - Gestion des déchets et de la propreté.

5. Communication et Relation Client (40 heures) Bloc 2 de la certification

- **Objectifs** : Développer des compétences en communication et relation client.
- **Contenus** :
 - Techniques de communication verbale et non verbale.
 - Gestion du stress et des conflits.
 - Fidélisation de la clientèle.

6. Gestion de la Salle et des Équipes (30 heures) Bloc 1 de la certification

- **Objectifs** : Comprendre l'organisation de la salle et le travail en équipe.
- **Contenus** :
 - Organisation du travail en équipe.
 - Coordination avec la cuisine.
 - Gestion des réservations et des files d'attente.

7. Gestion des stocks (20heures) Bloc 3 de la certification

- **Objectifs** : Réceptionner et stocker les marchandises.
- **Contenus** :
 - Réception et contrôle des marchandises
 - Approvisionnement des marchandises : estimation et gestion du gaspillage
 - Rangement des marchandises : méthodes de stockage, de traçabilité

8. Stage en Entreprise (120 heures)

- **Objectifs** : Mettre en pratique les compétences acquises en formation.
- **Activités** :
 - Service en salle sous supervision.
 - Participation aux mises en place et au nettoyage.
 - Interaction avec les clients et gestion des commandes.

Répartition des Heures

- **Centre de formation : 280 heures**

Conclusion

Ce découpage permet une formation complète et équilibrée, alliant théorie et pratique, afin de préparer efficacement les apprenants aux exigences du métier de serveur en restauration.