

Document d'information

Titre Professionnel

SERVEUR / SERVEUSE en RESTAURATION

(Programme prévisionnel sous réserve d'agrément par la DREETS PACA)

Titre de la formation et références

Titre Professionnel – Serveur / serveuse en restauration

Code(s) RNCP : RNCP34422

Niveau : 3 - Savoirs couvrant des faits, principes, concepts généraux

Code NSF : 334t : Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Code ROME : G1803 - Servive en restauration

Formacode : - 42716 : Café barsserie
- 42757 : Service salle

Code Certif Info : 106885

Référence au(x) texte(s) règlementaire(s) instaurant la certification :

- ✓ Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi
- ✓ Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- ✓ Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- ✓ Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation.

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

- ✓ Arrêté du 20 août 2019 relatif au titre professionnel de serveur en restauration
Révision et enregistré sous le même intitulé pour une durée de 5 ans à compter du 7 janvier 2020

Public visé

Cette formation est destinée à toute personne, homme ou femme, qui souhaite se professionnaliser dans le secteur de la restauration en qualité de serveur en restauration. Il est recommandé de maîtriser les savoirs de base, de s'adapter aux horaires atypiques et de pouvoir assurer une station debout prolongée.

La formation est accessible aux personnes en reconversion, aux apprentis, aux salariés ainsi qu'aux demandeurs d'emploi.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations, contactez notre référent Handicap et consultez la page suivante : <http://www.imsat.co/accessibilite-handicap/>

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès et délais

- ✓ Recrutement toute l'année
- ✓ Rendre le dossier d'inscription dûment complété.
- ✓ Participer à un entretien de motivation
- ✓ Bénéficier d'une prise en charge de la formation
- ✓ Disposer d'une structure d'alternance

Equivalences

Aucune

Objectifs de la formation

Cette formation a pour objectif de développer les compétences nécessaires à l'exercice du métier de serveur en restauration et de valider le Titre Professionnel serveur en restauration délivré par le Ministère du Travail.

1/ Compétences attestées à l'issue de la formation :

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.

RNCP34422BC01 - 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

RNCP34422BC02 - 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

RNCP34422BC03 - 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

2/ Suites de parcours et les débouchés :

Le titulaire du Titre Professionnel de serveur en restauration pourra occuper des postes dans

- ✓ la restauration commerciale : chaînes hôtelières et de restauration, restaurants gastronomiques, traditionnels, à thème, brasseries, traiteurs, restauration mobile
- ✓ la 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 (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) mettent également en place un service de qualité réalisé par du personnel spécialisé

Ce Titre pourra ensuite être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS).

Les types d'emplois accessibles avec ce Titre sont les suivants : Serveur en restauration, commis de restaurant, demi-chef de rang, chef de rang.

Contenus de la formation

Act1 - C1 - Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux

- ✓ Utiliser les produits d'entretien conformément au plan de nettoyage de l'établissement.
- ✓ Utiliser les matériels d'entretien à bon escient.
- ✓ Organiser son travail en fonction des caractéristiques des locaux.
- ✓ Nettoyer le mobilier, les surfaces et le matériel dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité.

Act1 - C2 - Mettre en place les espaces de travail de restauration et les locaux

Afin de réaliser le service dans de bonnes conditions,

- ✓ Mettre en place la salle de restaurant et les annexes en tenant compte des réservations et du plan de salle, dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité.
- ✓ Mettre en place la carcasse, napper et dresser les tables.
- ✓ Préparer et nettoyer les couverts, la vaisselle et les verres.
- ✓ Approvisionner la console.
- ✓ A partir des outils de gestion de stock, réapprovisionner la cave du jour et les armoires réfrigérées.
- ✓ Préparer le poste boissons.
- ✓ Parer et détailler les fromages.
- ✓ Préparer les compléments de mise en place.
- ✓ Mettre en place le poste caisse.

Act1 - C3 - Mettre en place les différents types de buffet

Afin de réaliser une prestation de type buffet et d'assurer le service dans de bonnes conditions,

- ✓ Approvisionner, préparer et stocker les matières d'œuvre et les boissons
- ✓ Mettre en place la carcasse et napper le buffet selon les consignes du hiérarchique, dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité.
- ✓ Préparer et nettoyer les matériels, ustensiles, présentoirs, et éléments de décoration nécessaires au service.
- ✓ Disposer rationnellement et harmonieusement sur le buffet selon le thème.

Act2 - C4 - Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table

Afin d'accueillir le client dans les meilleures conditions, prendre des réservations et donner des renseignements par téléphone ou en présence du client.

- ✓ Personnaliser l'accueil du client, répondre à ses demandes d'information depuis son arrivée jusqu'à son départ y compris en anglais.
- ✓ Adopter la posture professionnelle attendue et respecter les règles de discrétion et de confidentialité.
- ✓ Accompagner le client à sa table, l'installer et s'assurer de son confort.
- ✓ Être en veille sur les retours clients via les réseaux sociaux.

Act2 - C5 - Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés.

Afin de satisfaire le client et d'assurer une prestation de qualité

- ✓ Présenter et commenter les cartes et les menus au client y compris en anglais.
- ✓ Promouvoir les spécialités de l'établissement et les produits du terroir.
- ✓ Ecouter et reformuler les demandes du client et répondre à ses attentes.
- ✓ Proposer des ventes complémentaires.

- ✓ Prendre la commande, l'enregistrer à l'aide d'un outil numérique et la transmettre aux différents services.

Act3 - C6 - Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service

Afin de satisfaire le client et de mettre en valeur le savoir-faire de l'établissement,

- ✓ Préparer les boissons conformément au cmd du client en utilisant la verrerie et le matériel appropriés.
- ✓ Préparer les boissons en respectant les usages et les doses indiquées sur la carte.
- ✓ Préparer les cocktails en respectant les fiches techniques.
- ✓ Préparer les matériels appropriés au service du vin en fonction de sa typicité.
- ✓ Présenter, ouvrir, faire goûter et servir le vin.
- ✓ Ouvrir et servir les boissons conformément aux règles de service.
- ✓ Servir les boissons au plateau ou au guéridon, avec dextérité et dans la posture attendue

Act3 - C7 - Effectuer les différents types de service à table et au buffet

Afin de satisfaire le client et d'assurer un service de qualité,

- ✓ Se montrer attentif et disponible pour répondre aux demandes du client.
- ✓ Adapter le type de service aux mets et au contexte.
- ✓ Synchroniser le service et assurer le suivi des tables dans le respect des règles de la profession.
- ✓ Réaliser les techniques de service et de débarrassage avec célérité, dextérité et discrétion.

Dans le cadre d'un service au buffet, renseigner le client sur sa composition,

- ✓ Effectuer avec méthode des découpes simples et composer les assiettes si nécessaire.
- ✓ Réapprovisionner le buffet, veiller à le maintenir net et harmonieux tout au long du service.

Act3 - C8 - Préparer, vérifier une addition et l'encaisser

Afin de réaliser l'encaissement conformément aux procédures

- ✓ Établir la facture à l'aide d'une caisse enregistreuse selon la commande du client et les tarifs en vigueur.
- ✓ Vérifier et présenter la note au client.
- ✓ Encaisser selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement.
- ✓ Rendre la monnaie en fonction de la somme reçue et de la somme due...

Compétences transversales

- ✓ Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service : Adopter une posture de service, repérer les attentes du client, et lui apporter une réponse cohérente. Personnaliser l'accueil et le service, et veiller à la satisfaction du client.
- ✓ Communiquer oralement dans le cadre de la restauration :
 - Communiquer avec le client, les équipes de cuisine et de salle afin de réaliser le service dans de bonnes conditions.
 - S'exprimer avec une bonne élocution et utiliser les formules de politesse à bon escient.
 - Présenter les menus y compris en anglais, les commenter de façon valorisante, répondre aux questions du client.
 - Transmettre les commandes de manière précise aux services concernés...
 - Travailler en équipe en restauration
- ✓ Coopérer avec les autres services dans le but d'atteindre des objectifs communs sous la responsabilité et l'encadrement d'un hiérarchique : Respecter ses collègues, avoir un bon esprit d'équipe pour la bonne marche de l'entreprise.
- ✓ Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration

- Réaliser les opérations de nettoyage, de mises en place et de service avec un souci constant d'économie d'eau, d'énergies, de consommables et de matières premières.
- Communiquer avec le client sur les possibilités d'emporter les mets et boissons non consommés (gourmet bag). — Optimiser la gestion des déchets par un tri adapté...
- ✓ Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration afin de garantir la qualité sanitaire des prestations et la sécurité des clients et des collègues,
 - Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et les procédures de sécurité au travail en vigueur dans l'établissement.
 - Appliquer les gestes et postures adaptés en fonction des opérations.
 - Rendre compte des dysfonctionnements constatés à sa hiérarchie

Suivi et modalités d'évaluation

1/ Suivi des stagiaires :

- ✓ Un responsable de formation est désigné pour l'action de formation. Il évalue les acquisitions des stagiaires tout au long de leur formation.
- ✓ Un référent a également la charge du suivi de l'alternance : échanges avec les tuteurs / maîtres d'apprentissage, etc.
- ✓ Un bilan individuel a lieu à la fin de chaque étape de formation
- ✓ Un suivi individualisé et une évaluation de la progression et des acquis est réalisé régulièrement et s'appuie sur un livret d'évaluation au travers de mises en situation professionnelles réelles sur plateau technique. De plus, 3 EPCF (évaluations passées en cours de formation) répartie sur la totalité du parcours d'apprentissage.
- ✓ Mesure de l'insertion professionnelle des sortants : nous réalisons le suivi post formation conformément à nos process « démarche qualité ».
- ✓ Mesure par l'OF de la satisfaction des stagiaires. Ces évaluations sont proposées après chaque période de présentiel durant le cursus de formation
- ✓ Une assistante sociale et une psychologue du travail sont mises à disposition des stagiaires tout au long de leur cursus.

2/ Modalités de validation :

Le titre professionnel est composé de 3 blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées. Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou par suite d'un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans les textes de référence.

Pour chaque CCP, les compétences des candidats sont évaluées par un jury habilité au vu :

1/ d'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;

2/ d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ;

3/ des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation ;

Moyens et méthodes pédagogiques :

1/ Equipement et matériel :



- ✓ Salles de formation
- ✓ Tableau, vidéo projecteur et support adapté.
- ✓ Un compte Office 365 par stagiaire et la suite Office associée (un espace dématérialisé TEAMS - application office 365 - dédié à chaque session)
- ✓ Plateforme SC-FORM
- ✓ Centre de ressources
- ✓ Plateau technique et pédagogique adapté

2/ Intervenant(s) :

Nos formateurs conjuguent expérience de la formation professionnelle et solide pratique du terrain, conditions incontournables pour la réussite de nos actions de formation.

Formateur référent : Ludovic ANDRÉ, titulaire du Titre Professionnel de Formateur Professionnel d'Adultes

3/ Méthode pédagogique :

Formation 100% en présentiel, avec un accompagnement personnalisé avant, pendant et après la formation.

Une plateforme TEAMS facilite le travail collaboratif, la mise à disposition des ressources et l'interaction avec l'équipe pédagogique favorisant ainsi l'individualisation des parcours de formation.

Les formateurs privilégient les méthodes de pédagogie actives, une démarche inductive : Le stagiaire construit ses compétences sur la base de son expérience.

Des situations d'apprentissage rendant compte des réalités du terrain et facilitant l'acquisition des savoir-faire opérationnels et des repères professionnels.

Voici quelques moyens pédagogiques utilisés par l'équipe de formation : Apports notionnels, mise en situation professionnelle, étude de cas, travaux de groupe, analyses de pratique professionnelle, remédiation et perfectionnement.

Durée de la formation et modalités d'organisation

1/ Lieu de la formation : IMSAT

Adresse Physique :
Campus de la grande Tourrache
Av. François Arago – ZI Toulon Est
83130 La Garde

Adresse Postale :
IMSAT
BP253
83078 Toulon Cedex 9

2/ Dates et volumes horaires

La formation se déroule sur une durée de 24 mois :

	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Sélections et positionnement	A partir de septembre 2023 puis tout au long de l'année		
Date de début	04/10/2023	09/10/2023	16/10/2023
Date de fin	13/08/2025	19/08/2025	28/08/2025
Volume horaire total	3210 h		
Volume horaire en centre de formation	910 h		
Volume horaire en alternance	2300 h		
Durée hebdomadaire (Moyenne)	35 h		

Modules de formation		Nombre d'heures	
		OF	ENTRE-PRISE
Accompagnement	Intégration	7	767
Evaluations	Positionnement	7	
CCP1	Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes	68	767
	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes	67	
	Mettre en place les différents types de buffet	67	
CCP2	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	133	766
	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés	133	
CCP3	Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service.	89	767
	Effectuer les différents types de service à table et au buffet	88	
	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser	88	
TRANSVERSAL	Compétences transversales	93	
	Accompagnement à la certification	77	
EXAMENS FINAUX	Examen CCP1/CCP2/CCP3 sur convocation	7	
Total		910	2 300

3/ Organisation de la formation :

La formation est organisée en alternance à raison de 13 semaines de formation en centre par an. Le temps d'alternance en entreprise étant plus important pendant les mois de juillet et août.

Horaires types en centre de formation : du lundi au vendredi de 8h30 à 11h et de 12h à 16h30

Planning de la formation intégrale : Sur demande

4/ Nombre de stagiaires :

Effectif de 8 à 12 stagiaires par groupe

5/ Individualisation de la formation :

A l'issue du recrutement, une information et des séquences individuelles de positionnement permettront de déterminer un parcours individualisé de formation. Ce parcours peut être adapté tout au long de la formation au regard des attentes et des besoins du bénéficiaire.

Coût de la formation

Aucun frais d'inscription à la formation ni aux tests de sélections.

De nombreux moyens de financement sont possibles et l'IMSAT vous accompagne dans le choix du financement le plus adapté à votre profil.

Pour plus d'information, consulter notre page dédiée <https://www.imsat.co/finance-ta-formation/> ou contactez-nous sur contact@imsat.fr

Diplôme		TP Serveur en restauration
Moyens de financement possibles		Coût pour le stagiaire
Contrat d'apprentissage	OUI	GRATUIT
Contrat de professionnalisation	OUI	GRATUIT
Pôle Emploi	OUI	GRATUIT* <i>*Si prise en charge totale En cas de prise en charge partielle, le reste à charge peut être payé en financement personnel</i>
Région SUD	NON	/
CPF (Compte Personnel de Formation)	OUI	GRATUIT* <i>*Si prise en charge totale En cas de prise en charge partielle, le reste à charge peut être payé en financement personnel ou abondé par Pôle Emploi</i>
Financement personnel	OUI	7280 €* <i>*Tarif maximal modulable selon le volume horaire et l'expérience de chaque candidat.</i>

Valeur ajoutée et indicateurs de résultat

L'IMSAT s'inscrit dans une dynamique déontologique de la formation et de l'accompagnement:






- ✓ Une équipe de formateurs professionnels et expérimentés
- ✓ Des infrastructures qualitatives
- ✓ Un réseau partenarial conséquent et pérenne
- ✓ Un suivi et un accompagnement individualisé des stagiaires
- ✓ Une gratuité des frais d'inscription et de sélections

Les indicateurs de résultat :

Indicateur	Source et définition de l'indicateur	Pourcentage
Toutes catégories d'actions de formation confondues pour le diplôme concerné		
Taux de satisfaction Session(s) n-1	Issue du questionnaire de fin de formation – % de stagiaires ayant déclaré être « satisfait » ou « très satisfait »	Inconnu à ce jour Pas d'historique
Taux de réussite Session(s) n-1	Nb de diplômés / nb de candidats présentés aux certifications	
Taux d'abandon Session(s) n-1	Nb abandons / nb de stagiaires entrants	
Taux de poursuite d'étude Session(s) n-2	A + 6 mois, nb de stagiaires en poursuite d'étude / nb de stagiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire	
Taux d'insertion professionnelle Session(s) n-2	A + 6 mois, nb de stagiaires en emploi / nb de stagiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire	
Spécifiquement sur les actions de formation en apprentissage pour le diplôme concerné		
Taux de rupture de contrats d'apprentissage Session(s) n-1	Nb entrants / nb ruptures de contrats d'apprentissage	Inconnu à ce jour Pas d'historique

Renseignements complémentaires & Contacts

Vous souhaitez...

-  ... Participer à l'une de nos **réunions d'information** collectives et **visiter** le site
-  ... être **accompagner** dans la **recherche** de **stage** ou d'**employeur**
-  ... Vous **préparer aux tests** de sélections et à la **formation**
-  ... Recevoir un **dossier d'inscription**
-  ... Nous poser une **question**

Consulter www.imsat.co Ou écrivez-vous sur contact@imsat.fr

Personne à contacter : Cléa D'AMATO
Mail : c.damato@upv.org

Date de mise à jour du présent document d'information : 01/09/2023