

TITRE PROFESSIONNEL

SERVEUR.EUSE EN RESTAURATION (SERV)

1 DIPLÔME



Titre de la formation et références

Intitulé	Titre Professionnel « Serveur.euse en restauration »		
Enregistrement	RNCP 39534	Date d'échéance	07-01-2027
Certificateur	MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION		
Niveau de formation	3 - Savoirs couvrant des faits, principes, concepts généraux (CAP, BEP)		
Code CertifInfo	106885	Code NSF	334t : Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement
Formacode(s)	42757 : Service salle 42716 : Café brasserie	Code(s) ROME	G1803 – Service en restauration
Texte(s) de référence	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...) • Par arrêté de prorogation / Arrêté du 17 juillet 2024 relatif au titre professionnel de serveur en restauration • Arrêté du 20 août 2019 relatif au titre professionnel de serveur en restauration		



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 en obtenant un 1^{er} niveau de qualification professionnelle.

Il est recommandé de maîtriser les savoirs de base, de s'adapter aux horaires atypiques et de pouvoir assurer une station debout prolongée. Il est souhaitable de savoir gérer son stress et d'avoir une bonne capacité de résistance.

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.

Au besoin, un dossier de demande d'aménagement pour les personnes en situation de handicap peut être complété et renvoyé à l'organisme certificateur.

Pour plus d'informations, contactez notre référent Handicap et consultez la page suivante :

<http://www.imsat.co/accessibilite-handicap/>



Prérequis

Aucun



Équivalences

Le titre professionnel est composé de trois (3) blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) :

- RNCP39534BC01 - Réaliser les travaux préalables au service en restauration
- RNCP39534BC02 - Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande
- RNCP39534BC03 - Réaliser le service en restauration

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP39534BC01 - Réaliser les travaux préalables au service en restauration	<u>RNCP34422 - TP - Serveur en restauration</u>	RNCP34422BC01 - Réaliser les travaux préalables au service en restauration

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP39534BC02 - Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande	<u>RNCP34422 - TP - Serveur en restauration</u>	RNCP34422BC02 - Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande
RNCP39534BC03 - Réaliser le service en restauration	<u>RNCP34422 - TP - Serveur en restauration</u>	RNCP34422BC03 - Réaliser le service en restauration



Objectifs de la formation

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou à la suite d'un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Les 3 CCP peuvent être validés indépendamment les uns des autres.

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.

1/ Compétences attendues à l'issue de la formation

RNCP39534BC01 - 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

RNCP39534BC02 - 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

RNCP39534BC03 - 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.euse en restauration pourra occuper des postes de serveur.euse en restauration, commis de restaurant, demi-chef de rang dans différents secteurs d'activités :

- Restauration commerciale : gastronomique, bistronomique, traditionnelle, de chaînes hôtelières et de restauration, cafétéria, à thème, brasserie, bistrot
- Restauration collective : travail, enseignement, hospitalier, médico-social
- Catering aérien et ferroviaire

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



Processus de certification

À l'issue du parcours de formation, l'épreuve de certification permet de valider l'ensemble des blocs de compétences et se décompose comme suit :

Mise en situation professionnelle : 3 h 40 min

Le candidat se présente à l'épreuve avec un tablier pour les travaux de mise en place et une tenue professionnelle propre et soignée pour le service.

Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus. Le candidat réalise la mise en place de son rang.

Il accueille les clients, prend la commande et effectue le service à table des mets et des boissons pour deux et pour quatre couverts. Il prépare et encaisse les additions.

Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.

Entretien technique : 30 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle.

Le jury questionne le candidat sur sa prestation lors de la mise en situation professionnelle et complète l'évaluation des compétences « Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes », « Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table » et « Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés ».

Il évalue les compétences « Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes » et « Mettre en place les différents types de buffet ».

Questionnaire professionnel (20 min)

Le questionnaire peut être traité avant ou après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique.

Le candidat passe un test de compréhension orale, avec un outil numérique, en anglais professionnel correspondant au niveau A2 du cadre européen commun pour les langues.

La présence d'un surveillant est requise.

Entretien final (15 min)

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury s'assure, que le candidat possède - la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ; - la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.



FORMATION



Conditions d'accès et délais

- Télécharger le dossier d'inscription sur le site de l'IMSAT : <https://www.imsat.co/contact-imsat/>
- Rendre le dossier d'inscription dûment complété dans les délais imposés : cf. Annexe 1
- Satisfaire aux prérequis (le cas échéant)
- Participer à un entretien de sélection dont l'objectif est d'échanger sur le parcours du candidat, les compétences pré requises attendues et la cohérence de la formation avec le projet professionnel
- Disposer d'un financement : voir section correspondante

Entre les étapes de sélection et le démarrage de la session, il ne s'écoule pas plus d'un mois.



Contenus de la formation

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires, des consignes de santé et de sécurité au travail, des préconisations en matière de responsabilité sociétale en entreprise (RSE) :

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires, des consignes de santé et de sécurité au travail, des préconisations en matière de responsabilité sociétale en entreprise (RSE) :

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.

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.

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'oeuvre 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.

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.

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.

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

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.

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 individualisation

A l'issue de la sélection, une information et des évaluations de positionnement permettent de déterminer un parcours individualisé de formation. Ce parcours peut être adapté tout au long du cursus de formation au regard des attentes et des besoins du bénéficiaire. Par défaut, le bénéficiaire doit suivre l'intégralité des heures de formation programmées.

Pour chaque session de formation :

- Un responsable de formation est désigné pour suivre la session et organiser le suivi de l'alternance
- Des référents pédagogiques sont identifiés par famille d'activités et évaluent les acquisitions des apprenants tout au long de leur formation
- Un bilan individuel a lieu à la fin de chaque étape de formation. Au préalable, l'équipe pédagogique se réunit pour faire un point dédié à chaque bénéficiaire
- La satisfaction des bénéficiaires est régulièrement mesurée. Ces évaluations sont proposées à plusieurs reprises, en cours et en fin de cursus de formation.
- Le bénéficiaire est préparé à son cursus post-formation : en fin de cursus nous proposons des modules spécifiques liés à la gestion du parcours professionnel (CV, lettre de motivation, présentation des aides à la création d'entreprise, etc.)
- Une assistante sociale et une psychologue du travail sont mises à disposition des bénéficiaires tout au long de leur cursus
- L'insertion professionnelle des sortants est mesurée : nous réalisons le suivi post formation selon les préconisations du ministère certificateur et du label qualité



Moyens et méthodes pédagogiques

1/ Lieu de la formation

imsat	
Adresse Physique	Adresse Postale
Campus de la grande Tourrache	IMSAT
Av. François Arago – ZI Toulon Est	BP253
83130 La Garde	83078 Toulon Cedex 9

2/ Moyens pédagogiques

Equipements et matériel

- Plateaux techniques propres à la pratique de chaque activité concernée
- Nombreuses salles de cours chauffées et climatisées chacune équipée d'un tableau blanc et de nombreuses prises secteur. Des vidéoprojecteurs sont mis à disposition de l'ensemble de l'équipe de formation ainsi qu'une imprimante, copieur, scanner
- Un espace dédié aux bénéficiaires pour qu'ils se restaurent. Cet espace est équipé de micro-ondes, de tables et de chaises

Ressources pédagogiques

- Un centre de ressources physiques avec une mise à disposition d'ouvrages plus ou moins spécialisés dans les thématiques de formation

- Un compte Office 365 et la suite Office associée (Word, Excel, etc.) par apprenant
- Un espace dématérialisé TEAMS (application office 365) dédié à chaque session et mettant à disposition les ressources pédagogiques

3/ Méthodes pédagogiques et progressivité

Le cursus de formation que nous proposons s'effectue en présentiel et propose une alternance centre de formation/entreprise, adaptée au cœur de métier choisi. Ils prennent en compte les besoins et les attentes des structures d'accueil et des bénéficiaires et intègrent différentes étapes au niveau de la progression dans les compétences repérées.

La formation s'appuie sur des méthodes actives et participatives, mêlant cours théoriques et pratiques à travers des mises en situation, des jeux de rôle, et des études de cas. Ces approches favorisent l'attention des apprenants, structurent la progression des compétences, et renforcent la dimension réflexive, essentielle dans l'exercice des compétences professionnelles.

La programmation pédagogique est organisée en quatre étapes progressives : elle commence par l'acquisition des savoirs fondamentaux, évolue vers une maîtrise autonome des compétences, et se termine par une consolidation des acquis et une préparation à l'insertion professionnelle, avec des contenus complémentaires spécifiques.

Pour répondre aux besoins individuels et collectifs, la pédagogie par objectifs est utilisée, avec une organisation modulaire permettant des travaux en groupe ou des approches individualisées. La progressivité des apprentissages se traduit par une montée en difficulté et en complexité, en s'appuyant sur les acquis issus des expériences en entreprise.

4/ Qualité des intervenants

Nos formateurs, internes et/ou externes, allient une vaste expérience en formation professionnelle à une pratique approfondie sur le terrain, des conditions essentielles pour garantir le succès de nos actions de formation. Leur qualification respecte les attendus réglementaires en termes de niveau de diplômes et d'expérience.

L'équipe pédagogique est présentée aux apprenants à chaque début de session.



La valeur ajoutée de l'IMSAT

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

- Une équipe de formateurs professionnels et expérimentés
- Des infrastructures qualitatives
- Un réseau partenarial conséquent et pérenne
- Une gratuité des frais d'inscription et de sélections
- Un dispositif gratuit d'accompagnement à la recherche de stage ou d'employeur, rdv sur <https://www.imsat.co/atelier-booste-ton-alternance/>
- Un suivi et un accompagnement individualisé des bénéficiaires

VEUILLEZ TROUVER DANS LES ANNEXES CI-DESSOUS

- Annexe 1 : Les informations spécifiques de la session à venir (dates, durée, organisation, financement, coût, indicateurs de résultat des sessions précédentes, contacts)
- Annexe 2 : Le planning du/des parcours de la session à venir



SESSION 2026



Organisation

Parcours	SERVEUR(SE)
Nombre de bénéficiaires habilités	20 maximum
Dates entretiens de recrutement	A déterminer lors de l'inscription
Date limite rendu dossier	15 jours avant le début du parcours
Date de début -fin	Entrées sorties permanentes
Soit (durée)	12 mois avec entrées et sorties permanentes
Nb heures au total	1820 h
Dont en OF IMSAT	455 h
Dont en ALTERNANCE	1365 h* <i>* Doivent être déduits de ce volume horaire, les congés payés et les jours fériés non travaillés</i>
Interruption Formation	25 jours de congés payés à poser sur le temps d'alternance
Planning	Sur demande
Organisation de la formation, de l'alternance et de la certification	• En alternance à raison de 13 semaines de formation en centre par an • Le temps d'alternance en entreprise est plus important pendant les mois de juillet et août • Horaires type : du lundi au vendredi de 8h30 à 11h et de 12h à 16h30
Financement	• Contrat d'apprentissage • Contrat de professionnalisation • CPF / CPF TRANSITION • Financement personnel



Coût

Aucun frais d'inscription à la formation ni aux tests de sélections (le cas échéant)

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

Nos conditions générales de ventes sont téléchargeables sur notre site internet, consultez notre page dédiée <http://www.imsat.co/finance-ta-formation/> ou contactez-nous sur contact@imsat.fr

Moyens de financement possibles		Coût pour le bénéficiaire
Contrat d'apprentissage	OUI	GRATUIT
Contrat de professionnalisation	OUI	GRATUIT
France Travail	OUI	GRATUIT * * Si prise en charge totale. En cas de prise en charge partielle, le reste à charge peut être payé en financement personnel ou via le CPF
Région SUD et cofinancement UE	NON	/
CPF	OUI	EN FONCTION DU MONTANT DISPONIBLE * (reste à charge possible) * Consulter le montant de votre CPF sur : https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/#/
Financement personnel	OUI	3640 € * * Tarif maximal modulable selon le volume horaire du parcours individuel de formation



Indicateurs de résultat

Indicateur Session N/N+1	Source et définition de l'indicateur	Chiffre et pourcentage
Toutes catégories d'actions de formation confondues pour le diplôme concerné		
Nombres d'entrants Session(s) N-2/N-1	Nombres d'apprenants entrés en formation sur la session indiquée	9
Taux de satisfaction Session(s) N-2/N-1	Issue du questionnaire de fin de formation – % de bénéficiaires ayant déclaré être « satisfait » ou « très satisfait »	-
Taux de réussite Session(s) N-2/N-1	Nb de diplômés / nb de candidats présentés aux certifications	80%
Taux d'abandon Session(s) N-2/N-1	Nb abandons / nb de bénéficiaires entrants	-
Taux de poursuite d'étude Session(s) N-2/N-1	A + 3/6 mois, nb de bénéficiaires en poursuite d'étude / nb de bénéficiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire	-
Taux global d'insertion professionnelle Session(s) N-2/N-1	A + 3/6 mois, nb de bénéficiaires en emploi / nb de bénéficiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire	-
Taux spécifique d'insertion professionnelle Session(s) N-2/N-1	A + 3/6 mois, nb de bénéficiaires en emploi dans les métiers visés par la formation / nb de bénéficiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire	-
Spécifiquement sur les actions de formation en apprentissage pour le diplôme concerné		
Taux de rupture de CA Session(s) N-2/N-1	Nb entrants / nb ruptures de contrats d'apprentissage	22.22%



Renseignements complémentaires et contacts

Vous souhaitez...



...Participer à l'une de nos ***réunions d'information*** collectives et ***visiter*** le site



... Être ***accompagné.e*** dans la ***recherche*** de ***stage*** ou d'***employeur***



...Vous ***préparer aux tests*** de sélection et à la ***formation***



... Recevoir un ***dossier d'inscription***



... Nous poser une ***question***

Consultez www.imsat.co ou écrivez/appelez nous !

Contact(s) :

- Samir HADJI - s.hadji@upv.org – 06 98 26 50 42
- Belinda BOUKHERCHOUFA - b.boukherchoufa@upv.org - 06 18 51 17 93
- IMSAT - contact@imsat.fr – 04 94 75 24 15