



TFP*

NIVEAU 3

SERVEUR EN RESTAURATION

* Titre à finalité professionnelle RNCP 37860 : Commis de cuisine délivré par CERTIDEV. Enregistré le 19 juillet 2023 jusqu'au 19 juillet 2028.
Code diplôme : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

CAMPUS DE BORDEAUX



POSTULER

Inscription en ligne sur :

www.campusdulac.com



10 rue René Cassin CS 31996
33071 Bordeaux Cedex



MÉTIERS VISÉS

- Serveur / Serveuse de restaurant
- Serveur / Serveuse en restauration
- Commis / Commise de salle

PUBLIC VISÉ

- Jeunes de 15 à 29 ans révolus
- Demandeurs d'emplois
- Pour des profils plus spécifiques, contacter directement le Campus du Lac

PRÉREQUIS D'ACCÈS

- Formation ouverte à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.
- Le candidat doit être en capacité :
 - De lire et de comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.) ;
 - De rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple) ;
 - De réaliser des opérations de calcul et de conversion simples ;
 - De s'exprimer correctement en français (relation client) ;
 - De se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.
- La pratique d'une langue étrangère (anglais) au niveau A2 est attendue.
- Une évaluation en anglais lors des épreuves certificatives sera réalisée pour valider le niveau d'anglais lors d'un échange professionnel.

MODALITÉS

- **Durée de la formation** : 420 heures en centre de formation
- **Type de formation** : Formation en alternance : 2 à 3 jours / semaine en CFA sur 22 semaines – 1 semaine complète en CFA pour la préparation et le passage de la certification, le reste du temps en entreprise
- **Dates** : à venir
- **Délais d'accès** : à venir
- **Éligibilité** : Formation éligible à l'alternance, sous contrat d'apprentissage et sous contrat de professionnalisation
- **Tarifs et autres frais** : Dans le cadre d'une formation en alternance, le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO dont dépend l'entreprise d'accueil de l'alternant.
- **Accessibilité handicap** : La certification est intégralement accessible aux personnes en situation de handicap. Le Campus du Lac dispose d'un référent Handicap, qui accompagne les candidats dans l'aménagement de la formation et/ou des épreuves d'évaluation, en fonction des besoins.
- **Nombre de candidats maximum par session** : 12 à 14 candidats maximum

ADMISSION

- Inscription en ligne
- Entretien de motivation et test de positionnement pour valider l'entrée en formation

PROGRAMME

RNCP37860BC01

PRÉPARER LA SALLE ET L'ACCUEIL DES CLIENTS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT - 112 H

Travaux pratiques / Culture professionnelle

- Préparer la salle de restauration en respectant les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire afin d'assurer une prestation conforme aux exigences de l'établissement
- Nettoyer la salle et les espaces publics, remettre en place le mobilier en respectant les règles d'hygiène et de sécurité afin d'assurer la continuité de service
- Préparer le service à partir des consignes quotidiennes reçues lors du briefing afin de favoriser l'offre commerciale de l'établissement
- Collaborer avec les membres de l'équipe afin d'assurer un service de qualité

Gestion appliquée

- Préparer le service à partir des consignes quotidiennes reçues lors du briefing afin de favoriser l'offre commerciale de l'établissement

Sciences appliquées

- Préparer la salle de restauration en respectant les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire afin d'assurer une prestation conforme aux exigences de l'établissement
- Nettoyer la salle et les espaces publics, remettre en place le mobilier en respectant les règles d'hygiène et de sécurité afin d'assurer la continuité de service

Communication

- Nettoyer la salle et les espaces publics, remettre en place le mobilier en respectant les règles d'hygiène et de sécurité afin d'assurer la continuité de service
- Préparer le service à partir des consignes quotidiennes reçues lors du briefing afin de favoriser l'offre commerciale de l'établissement
- Collaborer avec les membres de l'équipe afin d'assurer un service de qualité

RNCP37860BC02

RÉALISER L'ACCUEIL ET LE SERVICE À TABLE DES CLIENTS - 152 H

Travaux pratiques / Culture professionnelle

- Accueillir les clients au sein du restaurant et les informer, en adoptant une posture et une communication appropriée, en respectant la procédure d'accueil de l'établissement afin d'instaurer un climat agréable et chaleureux
- Présenter les différentes cartes aux clients, en les informant, en les conseillant et en proposant des produits additionnels afin de d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement
- Effectuer le service à table, en respectant les usages en vigueur, en veillant à sa fluidité afin d'en assurer le bon déroulement
- Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreur auprès des clients afin de finaliser la prestation

Gestion appliquée

- Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreur auprès des clients afin de finaliser la prestation

Communication

- Accueillir les clients au sein du restaurant et les informer, en adoptant une posture et une communication appropriée, en respectant la procédure d'accueil de l'établissement afin d'instaurer un climat agréable et chaleureux
- Présenter les différentes cartes aux clients, en les informant, en les conseillant et en proposant des produits additionnels afin de d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement
- Effectuer le service à table, en respectant les usages en vigueur, en veillant à sa fluidité afin d'en assurer le bon déroulement

- Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreur auprès des clients afin de finaliser la prestation

RNCP37860BC03

RÉCEPTIONNER ET STOCKER DES MARCHANDISES - 108 H

Travaux pratiques / Culture professionnelle / Gestion appliquée

- Réceptionner les marchandises en tenant compte des exigences réglementaires et contractuelles afin de contrôler les produits
- Participer à l'approvisionnement des marchandises en estimant les produits nécessaires à la production afin de limiter le gaspillage
- Ranger les marchandises en appliquant des méthodes de stockage, de traçabilité et de gestion des déchets
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène alimentaire lors du stockage des marchandises afin d'assurer la conformité sanitaire des produits
- Appliquer les règles de sécurité et santé au travail lors de la manipulation des marchandises afin de veiller à sa sécurité et celle des autres

Sciences appliquées

- Ranger les marchandises en appliquant des méthodes de stockage, de traçabilité et de gestion des déchets
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène alimentaire lors du stockage des marchandises afin d'assurer la conformité sanitaire des produits
- Appliquer les règles de sécurité et santé au travail lors de la manipulation des marchandises afin de veiller à sa sécurité et celle des autres

LES + DU PROGRAMME

Ateliers / Coordination

- Suivi individuel de l'apprenant
- Encadrement individuel de l'apprenant
- Ateliers centrés sur les besoins de l'apprenant, en lien avec l'acquisition des compétences professionnelles du bloc de compétences visé

Modalités pédagogiques

- Mises en situations professionnelles en Travaux pratiques.
- Cours théoriques et applications pratiques, en salle de cours et/ou sur plateau technique, en Culture professionnelle, gestion appliquée et sciences appliquées.
- Cours théoriques et mises en situations professionnelles reconstituées en communication.
- Entretiens individuels et échanges collectifs en Ateliers / Coordination.
- 11 h de préparation aux examens, réparties entre une mise en situation professionnelle reconstituée d'entraînement et deux études de situations professionnelles numérisées avec questionnaire d'entraînement.
- Formation 100 % en présentiel.

UNE FORMATION PROFESSIONNALISANTE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Le serveur en restauration procède à la mise en place et à l'implantation du mobilier dans les différents espaces du restaurant en amont du service. Il dresse les tables en fonction des consignes données par le responsable, en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
- À partir des informations échangées lors du briefing avec le responsable et l'équipe en cuisine, il met à jour les différents affichages du restaurant, et prépare son argumentaire de vente. Il accueille et place les clients à table, leur apporte les différentes cartes et menus. Il répond à leurs questions, les conseille sur les plats et leur suggère des produits complémentaires. Il peut échanger avec des clients étrangers en anglais (niveau A2 du CECRL). Il prend la commande et la communique à l'équipe en cuisine.
- Le serveur réalise les différentes étapes du service à table selon les règles d'usage et de bienséance. Il réalise les opérations d'encaissement et assure la prise de congés des clients tout en s'assurant de leur satisfaction. Il débarrasse, nettoie et dresse les tables pendant et après le service. Il participe au nettoyage et à la remise en état du restaurant après sa fermeture.
- Le serveur réceptionne et range les livraisons en boissons et consommables divers.

COMPÉTENCES VISÉES

- Préparer la salle de restauration en respectant les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire afin d'assurer une prestation conforme aux exigences de l'établissement
- Nettoyer la salle et les espaces publics, remettre en place le mobilier en respectant les règles d'hygiène et de sécurité afin d'assurer la continuité de service
- Préparer le service à partir des consignes quotidiennes reçues lors du briefing afin de favoriser l'offre commerciale de l'établissement
- Collaborer avec les membres de l'équipe afin d'assurer un service de qualité
- Accueillir les clients au sein du restaurant et les informer, en adoptant une posture et une communication appropriée, en respectant la procédure d'accueil de l'établissement afin d'instaurer un climat agréable et chaleureux
- Présenter les différentes cartes aux clients, en les informant, en les conseillant et en proposant des produits additionnels afin de d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement
- Effectuer le service à table, en respectant les usages en vigueur, en veillant à sa fluidité afin d'en assurer le bon déroulement
- Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreur auprès des clients afin de finaliser la prestation
- Réceptionner les marchandises en tenant compte des exigences réglementaires et contractuelles afin de contrôler les produits
- Participer à l'approvisionnement des marchandises en estimant les produits nécessaires à la production afin de limiter le gaspillage
- Ranger les marchandises en appliquant des méthodes de stockage, de traçabilité et de gestion des déchets
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène alimentaire lors du stockage des marchandises afin d'assurer la conformité sanitaire des produits
- Appliquer les règles de sécurité et santé au travail lors de la manipulation des marchandises afin de veiller à sa sécurité et celle des autres

MODALITÉS TECHNIQUES

- Travaux pratiques en plateau technique (cuisine d'application, réserve d'application).
- Autres modules en salle de cours, équipées d'un vidéoprojecteur.
- Mise à disposition d'ordinateurs portables possible.
- Mise à disposition de la Suite Office 365.
- Mise à disposition d'un LMS – Moodle – pour dépôt et suivi des supports de cours et échanges avec l'équipe pédagogique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Test de positionnement à l'entrée en formation

- Test passé durant la première journée de formation, permettant de positionner le candidat par rapport aux compétences de chaque bloc du référentiel
- Les ateliers présents dans chaque bloc permettent d'individualiser le parcours de l'apprenant, par rapport à ce positionnement, de manière à l'amener vers l'acquisition de l'ensemble des compétences des blocs.

Évaluations finales en fin de parcours de formation

RNCP37860BC01 – Préparer la salle et l'accueil des clients au sein de l'établissement

- Étude de situation numérisée et questionnaire
- 1 h maximum

RNCP37860BC02 – Réaliser l'accueil et le service à table des clients

- Mise en situation reconstituée : 2h30 + 10mn :
 - 2 h 30, pour réaliser un service complet de 2 tables, y compris l'encaissement sans erreur
 - 10 mn d'entretien avec le jury, à la suite de la partie pratique
- Jury :
 - 1 formateur technique de service en restauration
 - 1 professionnel en restauration OU, à défaut, 1 formateur technique de service en restauration

RNCP37860BC03 – Réceptionner et stocker des marchandises

- Étude de situation numérisée et questionnaire
- 45 mn maximum

CONDITIONS D'OBTENTION

- Chaque bloc est évalué de manière autonome. Il est nécessaire d'obtenir une note supérieure ou égale à 10/20 pour valider un bloc.
- La certification est réputée acquise par le candidat dès lors qu'il a validé les trois blocs de compétences de la certification.

Remise de la certification ou d'une attestation de blocs de compétence par la branche professionnelle et le certificateur CERTIDEV

SUIVI DES CERTIFIÉS

Un suivi des candidats certifiés sera réalisé 6 mois après l'obtention de leur certification

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION

La qualité de la formation est évaluée via :

- Le taux de réussite ;
- Le taux d'insertion ;
- Le taux de satisfaction ;
- Le taux de présentation à la certification.