

SERVEUR(SE) EN RESTAURATION

Le titre professionnel de : SERVEUR(SE) EN RESTAURATION¹ niveau V (code NSF : 334t) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

Le serveur (la serveuse) 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 (elle) 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 (la serveuse) est l'interface entre le client et l'entreprise et contribue à la bonne image et à la notoriété de l'établissement.

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il (elle) nettoie et met en place les espaces de restauration et les locaux annexes. En conformité avec les consignes de l'établissement, le serveur (la serveuse) accueille le client dans un langage adapté. Il (elle) 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 (elle) assiste le client dans ses choix, le conseille en s'adaptant à ses besoins et prend sa commande. Le serveur (la serveuse) sert mets et boissons à table ou au buffet et peut effectuer le découpage de mets simples. Il (elle) s'assure régulièrement de la satisfaction du client et fait la liaison avec la cuisine. Il (elle) prépare et encaisse les additions et prend congé du client. Le serveur (la serveuse) peut être sollicité(e) par le client pour un renseignement d'ordre pratique ou touristique. Il (elle) communique au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères, le plus fréquemment en anglais.

Le serveur (la serveuse) en restauration travaille sous la responsabilité d'un maître d'hôtel ou d'un responsable de salle. Il (elle) peut être assisté(e) 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.

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.

Le serveur (la serveuse) porte une tenue professionnelle représentative de la profession ou de l'établissement. Il (elle) travaille en station debout prolongée, assure de nombreuses allées et venues tout en portant de multiples charges. Pendant les services, il (elle) est soumis(e) à des périodes d'activité soutenue. Le niveau sonore de l'environnement peut être élevé.

L'emploi s'exerce en horaires de jour ou de soirée, en continu ou avec coupures et souvent les dimanches et jours fériés. Le travail saisonnier est fréquent. Les opportunités de travail à l'étranger sont fréquentes.

■ CCP - REALISER LES TRAVAUX PREALABLES 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.

■ CCP - ACCUEILLIR, CONSEILLER LE CLIENT ET PRENDRE SA COMMANDE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

- Accueillir la clientèle en français et en anglais.
- Présenter cartes et menus en français et en anglais, prendre la commande et la communiquer aux services concernés.

■ CCP - REALISER 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 et vérifier une addition et l'encaisser.

Code TP – 00310 référence du titre : serveur(se) en restauration¹

Information source : référentiel du titre : SER

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 9 décembre 2003 (JO modificatif du 02 avril 2014)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : 13222 - Serveur/serveuse en restauration ; 13311 - Employé/employée de café, bar-brasserie.

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2
- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi