

RNCP : 8889

## Serveur(se) en Restauration

### Métier

L'activité s'exerce généralement en équipe, dans des restaurants adjoints à un hôtel ou dans des établissements assurant seulement la restauration. Vous accueillez les clients, prenez les commandes, servez les mets, les fromages et les vins, encaissez le paiement des clients et parfois assurez le service au bar.

### Objectifs de la formation

L'objectif de la formation est de permettre de réaliser les activités suivantes :

- De nettoyer et mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes.
- D'accueillir le client dans un langage adapté.
- De donner les cartes et les menus, mettre en valeur les suggestions du jour et répondre aux questions du client avec des informations précises sur les mets, les boissons et les spécialités de l'établissement.
- D'assister le client dans ses choix, le conseille en s'adaptant à ses besoins et prendre sa commande.
- De servir mets et boissons à table ou au buffet et effectuer le découpage de mets simples.
- De s'assurer régulièrement de la satisfaction du client et faire la liaison avec la cuisine.
- De préparer et encaisser les additions et prendre congé du client.

Le (la) serveur(se) 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.

### Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

#### **CCP 2157 – 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.

#### **CCP 2158 – 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 2159 – 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 et vérifier une addition et l'encaisser.

## Déroulé de la formation

Intitulés	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Réaliser les travaux préalables au service en restauration : travaux de nettoyage et mise en place des banquetts et des buffets	4	315
Module 2 : Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande	4	210
Module 3 : Réaliser le service en restauration	4	210
Période en entreprise	5	140
Module de synthèse (service complet)	1	35
Session d'examen	1	35

## Certification/Diplôme

Titre Professionnel de Niveau 3 du Ministère Chargé de l'Emploi (nomenclature Europe, niveau V nomenclature 1969) composé des 3 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP).

## Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : [www.afpar.com](http://www.afpar.com)

## Modalités pédagogiques

- Théorie professionnelle en salle de regroupement et mises en pratique permanentes sur un plateau technique dédié reconstituant le milieu professionnel.
- Période d'application en entreprise

## Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application pratique : bilan de la période en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction : Enquête de satisfaction stagiaire.

## Le public éligible

- Demandeur(se) d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez nous contacter.

Dans l'ensemble des cas, l'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

## Les prérequis

- Niveau 3ème.
- Acquis en anglais nécessaires.

## Les aptitudes requises

- Bonne résistance physique,
- Capacité à travailler en équipe,
- Sens du service et de l'organisation,
- Présentation correcte,
- Bonne élocution,
- Absence d'antécédents allergiques.

## Modalités d'accès

- Inscription (sur le site Internet ou auprès d'un prescripteur ou dans un Point contact)
- Participation à la réunion d'information collective
- Passation de tests psychotechniques (voir fiche de préparation)
- Entretien avec un(e) psychologue du travail
- Décision par la commission de recrutement.

## Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

## Durée de la formation

Durée totale de la formation	700 heures (20 semaines)
Durée en centre de formation	525 heures (15 semaines)
Durée en entreprise	175 heures (5 semaines)

## Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine
- La formation est composée de plusieurs blocs de compétences. Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

## Débouchés

- Accès à l'emploi Serveur(se) de restaurant (ROME G1803). Les types d'emplois accessibles à la suite du Titre Professionnel sont :
  - Serveur(se) de restaurant
  - Commis de restaurant
  - Demi-chef(fe) de rang
  - Chef(fe) de rang

### Suite de parcours

- Formation complémentaire : CQP Barman, Maître d'hôtel

### Equivalences/liens/correspondances avec les certifications d'autres ministères

- CAP Service en salle

### Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune

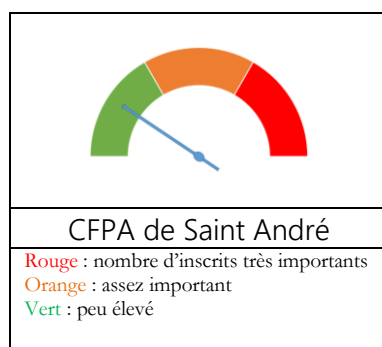
### Financement

- La formation est totalement prise en charge par les financeurs pour les demandeurs d'emplois.
- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19. L'Europe s'engage à La Réunion avec le Fond Social Européen.

### Dates prévisionnelles de la formation et lieu

Lieu	Date de début	Date de fin	Modalité
CFPA de Saint André	26/04/2022	30/09/2022	En présentiel

### Nombre de demandeurs d'emplois en attente de recrutement pour cette formation



## Indicateurs

Nombre de stagiaires formés	
2018	Effectif : 14
2019	Effectif : 28
2020	Effectif : 14
2021	Effectif : 30

Taux de réussite à la session d'examen		
2018	Validation totale : 100%	
2019	Validation totale : 97%	Validation partielle : 3%
2020	Validation totale : 100%	
2021	En cours	En cours

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation		
2018	80%	Taux de réponse : 35%
2019	50%	Taux de réponse : 54%
2020	0%	Taux de réponse : 82%
2021	En cours	En cours

Taux de satisfaction des stagiaires	
2020	100%