

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Intitulé : TFP Serveur en restauration

OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION	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. A 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 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. <u>Activités visées :</u> Préparation et remise en état de la salle avant et après le service. Participer à la préparation du service et de l'organisation opérationnelle du travail au sein de l'équipe. Accueil des clients et prise de la commande. Réalisation du service avec fluidité et selon les usages. Réception des produits et participation à l'approvisionnement des marchandises à partir des documents administratifs et en réalisant le suivi des mouvements de stocks. Rangement des produits en tenant compte de méthode de stockage et en respectant les règles d'hygiène sanitaire et de sécurité au travail. <u>Compétences attestées :</u> 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 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. <u>Modalités d'évaluation :</u> Etudes de situation numérisée et questionnaire. Mise en situation reconstituée et entretien complémentaire.
--	---

BLOCS DE COMPETENCES	BLOC 1 - PREPARER LA SALLE ET L'ACCUEIL DES CLEINTS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT • 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 BLOC 2 - REALISER L'ACCUEIL ET LE SERVICE A TABLE DES CLIENTS • 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 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 BLOC 3 - RECEPTIONNER ET STOCKER DES MARCHANDISES • 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 celles des autres
SECTEUR D'ACTIVITE ET TYPE D'EMPLOI	<u>Secteurs d'activités :</u> Le serveur en restauration travaille dans différents secteurs de la restauration : en restauration traditionnelle, en restauration de chaîne, en restauration collective, en restauration de type rapide et dans des structures telles que des restaurants traditionnels, gastronomiques, thématiques, des brasseries, bistros, des restaurants en hôtellerie, des cafétérias, des services de traiteurs. La restauration commerciale qui est la principale pourvoyeuse en emplois. Le serveur en restauration travaille généralement en restauration traditionnelle au sein d'une petite équipe (moins de 10 salariés). <u>Type d'emplois accessibles :</u> Serveur / serveuse de restaurant Serveur / serveuse en restauration Commis / commis de salle
VOIE D'ACCES	La formation est accessible 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...), rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple), de réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, et de s'exprimer en français et se faire comprendre au sein d'un collectif de travail. Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification : 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.