



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Serveur en restauration

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	1/38

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type	7
Fiches activités types de l'emploi	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	31
Glossaire technique	33
Glossaire du REAC	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	3/38

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version de 2014 du titre professionnel « Serveur (serveuse) en restauration » présentait trois activités et huit compétences. La version de 2019 présente la même architecture en termes d'activités et de compétences.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi de serveur en restauration a été analysé au moyen d'enquêtes auprès des entreprises de restauration, d'analyse des offres d'emploi et des fiches de poste. Les évolutions constatées se trouvent confirmées par les constats faits par les revues professionnelles : les métiers de la salle subissent des changements conjoncturels. Sans remettre en question les aspects traditionnels du métier et les techniques de service classiques, la communication et la notion de vente et de commercialisation gagnent en importance.

Le client attend du serveur une prestation de conseil au-delà de l'accueil et du service à table. Les consommateurs se préoccupent de la provenance des aliments et des boissons, de leur santé et sont sensibles aux questions de développement durable. Le serveur connaît l'origine des produits et est en mesure d'informer le client sur leurs spécificités. Il connaît les sites d'intérêt touristique à proximité de l'établissement et valorise le patrimoine culinaire local et national. Les compétences relatives à l'accueil et à la prise de commande ont donc été actualisées et intègrent des savoirs et des savoir-faire concernant l'information du client, le conseil et la commercialisation.

L'impact des réseaux sociaux et le souci de la e-réputation de l'établissement exige du serveur à soigner et à personnaliser son service afin de satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante.

Les codes de la profession sont moins solennels, mais non moins professionnels. Le serveur adapte sa façon de communiquer en fonction des attentes du client. L'ensemble des compétences qui s'exercent en présence du client intègrent cette dimension relationnelle.

Parmi les compétences émergentes, les connaissances linguistiques et culturelles sont de plus en plus nécessaires. L'internationalisation de la clientèle exige du serveur des compétences en anglais correspondantes au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues. Le serveur accueille le client anglophone, comprend des demandes simples et donne des informations de base relatives aux mets et aux boissons. Les compétences relatives à l'accueil et à la prise de commande développent donc les capacités à s'exprimer en anglais.

Liste des activités

Ancien TP : Serveur en restauration

Activités :

- Réaliser les travaux préalables au service en restauration
- Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais
- Réaliser le service en restauration

Nouveau TP : Serveur en restauration

Activités :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	5/38

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser les travaux préalables au service en restauration	1	Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
		2	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
		3	Mettre en place les différents types de buffet
2	Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande	4	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table
		5	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
3	Réaliser le service en restauration	6	Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service
		7	Effectuer les différents types de service à table et au buffet
		8	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	6/38

FICHE EMPLOI TYPE

Serveur en restauration

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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.

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il nettoie et met en place les espaces de restauration et les locaux annexes. En conformité avec les consignes de l'établissement, le serveur accueille le client dans un langage adapté. Il 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 assiste le client dans ses choix, le conseille en s'adaptant à ses besoins et prend sa commande. Le serveur sert mets et boissons à table ou au buffet et peut effectuer le découpage de mets simples. Il s'assure régulièrement de la satisfaction du client et fait la liaison avec la cuisine. Il prépare et encaisse les additions et prend congé du client.

Le serveur peut être sollicité par le client pour un renseignement d'ordre pratique ou touristique. Il communique en anglais au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères.

Le serveur en restauration travaille sous la responsabilité d'un maître d'hôtel ou d'un responsable de salle. Il peut être assisté 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 porte une tenue professionnelle représentative de la profession ou de l'établissement. Il travaille en station debout prolongée, assure de nombreuses allées et venues tout en portant de multiples charges. Pendant les services, il est soumis 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. Selon la situation géographique de l'établissement et de l'origine de la clientèle, d'autres langues que l'anglais peuvent être demandées.

Le travail saisonnier est fréquent. Le serveur peut travailler à l'étranger.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Restauration commerciale : chaînes hôtelières et de restauration, restaurants gastronomiques, traditionnels, à thème, brasseries, traiteurs, restauration mobile.
- Restauration collective sociale : quelquefois, la restauration collective emploie des serveurs ou des maîtres d'hôtel pour le service en club direction. Certains établissements hospitaliers ou certains EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) mettent également en place un service de qualité réalisé par du personnel spécialisé.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Serveur en restauration
- Commis de restaurant
- Demi-chef de rang
- Chef de rang

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	7/38

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. 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
2. 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
3. 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

Compétences transversales de l'emploi

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
Travailler en équipe en restauration
Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

- Convention collective des hôtels, cafés et restaurants
- Convention collective nationale des chaînes d'hôtels et de restaurants
- Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air

Code(s) NSF :

334t--Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement

G1803 Service en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	8/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser les travaux préalables au service en restauration

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin d'accueillir et de servir la clientèle dans des conditions optimales de confort, d'hygiène et de sécurité, le serveur en restauration assure l'entretien des espaces de restauration, des locaux annexes et du matériel.

Le serveur en restauration organise son travail de façon rationnelle, conformément aux consignes et en fonction des caractéristiques des locaux.

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il nettoie le mobilier, les surfaces, le matériel et assure la mise en place du bar, de la salle, des tables, du buffet et de l'office. Il prépare la vaisselle, les couverts et les verres. Il réapprovisionne la cave du jour et les armoires réfrigérées, prépare les postes boissons et les éléments de décoration.

Il pare et détaille les fromages et prépare les compléments de mise en place tels que sel, poivre et condiments.

Le serveur met en place la salle de restauration en fonction des réservations et du plan de salle (« la carcasse »), nappe et dresse les tables. Il approvisionne la console et contrôle le poste caisse.

Le serveur en restauration met en place les principaux types de buffet. Il prépare et nettoie le matériel et les ustensiles et les dispose harmonieusement sur le buffet. Selon les consignes, il réalise une décoration adaptée au thème du buffet.

Lors des opérations de nettoyage, le serveur en restauration veille au respect des consignes d'utilisation des outils et à l'économie des produits, fluides et consommables. Il nettoie les sols à l'aide d'un aspirateur et du matériel usuel de nettoyage de sols. Lors de la préparation des fromages, il manipule des couteaux de tranche. Pour exercer cette activité, le serveur en restauration porte généralement un tablier et des gants de protection en fonction des produits utilisés.

L'activité s'exerce en amont du service, en salle et en terrasse, en dehors de la présence du client.

Le serveur effectue cette activité sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique. Il travaille seul ou en équipe.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Travailler en équipe en restauration

Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration

Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	9/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des consignes de l'entreprise, le serveur en restauration prend des réservations au téléphone et en présence du client. Il accueille le client en tenant compte de ses spécificités. Il écoute le client, le conseille et prend sa commande y compris en anglais afin d'assurer la prestation dans les meilleures conditions tout au long de sa présence dans l'établissement.

Le serveur en restauration organise son activité en fonction du flux des arrivées et veille à la fluidité du service. Il prend en charge le client dès son arrivée, vérifie la réservation et le conduit dans la salle de restaurant. Il lui présente les cartes des mets et des boissons, suggère les spécialités et les offres de l'établissement, renseigne le client et répond à ses questions relatives aux modes de préparation, à la provenance des matières premières et à leurs spécificités. Il le conseille dans ses choix dans un souci d'harmonisation des goûts au service de la satisfaction du client.

Il prend la commande, l'enregistre à l'aide d'un outil numérique et la transmet aux services concernés. Le cas échéant, il donne des renseignements d'ordre pratique ou touristique au client afin de lui faciliter son séjour.

Le serveur en restauration utilise les différentes cartes de l'ensemble des offres de l'établissement. Afin de réaliser des ventes complémentaires, il présente l'offre de l'établissement de manière valorisante et applique les techniques de vente dans le respect de la demande du client et des intérêts de l'établissement.

L'activité s'exerce en présence des clients et des autres personnels, dans la salle de restaurant et au passe lors de l'annonce de la commande. Le serveur en restauration porte une tenue vestimentaire irréprochable conforme aux exigences, au règlement intérieur et au style de l'établissement.

Il effectue cette activité seul ou en équipe sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique.

Lors de l'exercice de cette activité, le serveur en restauration est en relation avec le client, sa hiérarchie, les autres serveurs, les personnels de cuisine et autres services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table

Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés

Compétences transversales de l'activité type

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration

Communiquer oralement dans le cadre de la restauration

Travailler en équipe en restauration

Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration

Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	11/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Réaliser le service en restauration

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin de satisfaire le client et de mettre en valeur le savoir-faire de l'établissement, le serveur en restauration assure la préparation et le service des boissons ainsi que le service des mets à table et au buffet.

Le serveur en restauration prépare et sert différentes sortes de boissons. Il sert les mets préparés par la cuisine sur table et au buffet en appliquant les différents types de service : au plateau, à l'assiette, à l'anglaise et au guéridon.

Il réalise des découpages simples à table et au buffet. Il débarrasse et assure le suivi de ses tables, réapprovisionne le buffet. Il prépare l'addition, la vérifie, la présente au client et procède à l'encaissement. Il effectue les opérations de débarrassage et de rangement de fin de service.

Dans l'exercice de cette activité, le serveur en restauration utilise de la verrerie, de la vaisselle, du linge ainsi que les matériels et mobiliers de bar et de restaurant.

Cette activité s'exerce en salle de restaurant, au bar et à l'office dans le respect des consignes du hiérarchique et des règles de sécurité en tenant compte des priorités et des impératifs de service.

Le serveur en restauration travaille seul ou en équipe tout au long du service sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il est en relation permanente avec le client, les autres serveurs et l'équipe de cuisine.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
Travailler en équipe en restauration
Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	13/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avant ou après le service, en salle et en extérieur, seul ou en équipe, en dehors de la présence du client. Elle requiert l'utilisation des outils de nettoyage courants. Le port de gants et d'un tablier peut être requis.

Critères de performance

Les travaux d'entretien sont réalisés conformément au plan de nettoyage de l'établissement
Les matériels d'entretien sont utilisés à bon escient.
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Doser des produits conformément à la notice technique et en fonction de l'usage
Respecter les notices techniques des produits et des matériels
Eviter le gaspillage des fluides, des produits et des consommables
Repérer les dysfonctionnements et les signaler aux personnes compétentes
Contrôler visuellement le résultat du nettoyage
Manipuler le matériel selon les règles d'utilisation
Renseigner la fiche de suivi d'intervention
Respecter le plan de nettoyage
Respecter le planning de nettoyage
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail

Organiser son travail en fonction des caractéristiques des locaux et des équipements
Analyser ses méthodes de travail et les améliorer

Se répartir les tâches en équipe
Partager ses connaissances relatives aux produits et matériels

Connaissance des pictogrammes habituellement présents sur les produits
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	15/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en dehors de la présence du client, dans la salle de restauration, au bar et dans les locaux annexes. Elle requiert l'utilisation du matériel de découpe. Selon la nature des travaux, le port de gants et d'un tablier peut être requis. La manipulation de charges est fréquente.

Critères de performance

La mise en place de la salle de restauration correspond aux consignes
Le poste boissons est réapprovisionné en fonction des besoins affichés
Les fromages sont découpés selon les règles d'usage
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Organiser rationnellement son travail
Réceptionner les marchandises
Stocker les marchandises
Contrôler l'état des stocks qualitativement et quantitativement
Vérifier la carte et les menus
Afficher la carte des menus selon les consignes
Lire un plan de salle
Contrôler le fond de caisse
Mettre en place la carcasse en fonction des réservations
Préparer et nettoyer les matériels nécessaires au service
Préparer les compléments de mise en place
Approvisionner la console
Réaliser les différentes mises en place (à la carte, banquet)
Contrôler la conformité des mises en place
Réapprovisionner la cave du jour et les armoires réfrigérées de l'office et du bar
Préparer le poste boissons
Préparer le plateau de fromages et les assiettes de fromages. Les stocker en armoire réfrigérée.
Vérifier le bon fonctionnement des matériels
Manipuler avec soin les matériels
Eviter le gaspillage des fluides, des produits et des consommables
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Prévenir les TMS

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	17/38

Organiser son travail en fonction de l'activité
Adapter son organisation aux imprévus

Se répartir les tâches en équipe
Partager ses connaissances
S'informer auprès des différents services des prestations proposées
Rester attentif au travail des autres membres de l'équipe

Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Connaissance des principales familles des fromages
Connaissance des principales familles de boissons
Connaissance des règles de mise en place (à la carte, banquet)
Connaissance du matériel, du mobilier et des locaux usuels
Connaissance de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)
Connaissance des règles de base de réception et de stockage (Premier Entrée Premier Sorti, BL, DLC, DDM)
Connaissance des quatre opérations de calcul de base
Connaissance des procédures de caisse
Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire
Connaissance des TMS

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	18/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Mettre en place les différents types de buffet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de réaliser une prestation de type buffet et d'assurer le service dans de bonnes conditions, approvisionner, préparer et stocker les matières d'œuvre 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. Les disposer rationnellement et harmonieusement sur le buffet selon le thème.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en dehors de la présence du client, dans la salle de restauration ou d'autres lieux de réception. La manipulation de charges est fréquente. Elle implique l'utilisation de matériel de présentation et de découpe ainsi que d'autres mobiliers spécifiques. Le port de gants et d'un tablier peut être requis.

Critères de performance

Les matières d'œuvre et les boissons sont préparées et stockées conformément aux consignes.
La mise en place est effectuée conformément aux consignes
Les matériels sont disposés sur le buffet selon le thème
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Utiliser une fiche de fonction
Manipuler avec soin les matériels
Mettre en place la carcasse selon le type de buffet et le nombre de convives
Dresser harmonieusement le buffet selon les règles
Adapter la mise en place et la décoration selon le type de buffet
Préparer et disposer le matériel nécessaire aux différents types de buffet
Approvisionner et stocker les boissons, la paneterie, les fruits et les fleurs
Contrôler la conformité des mises en place
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Eviter le gaspillage des fluides, des produits et des consommables
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire
Prévenir les TMS

Se répartir les tâches en équipe
Organiser son travail à partir de la fiche de fonction ou des consignes orales

Partager ses connaissances
S'informer auprès de la cuisine des prestations proposées

Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Connaissance des principaux types de buffets
Connaissance du matériel, du mobilier usuel spécifique au buffet
Connaissance de la fiche de fonction
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance des principales familles de fromages
Connaissance des principales familles de boissons

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	19/38

Connaissance des règles de stockage des produits
Connaissance des quatre opérations de calcul de base
Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire
Connaissance des TMS

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	20/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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. Etre en veille sur les retours clients via les réseaux sociaux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, au téléphone ou en présence du client, dans l'espace dédié à cet effet et tout au long du service. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle conforme aux règles de l'établissement. Selon la situation géographique de l'établissement, une autre langue étrangère peut être requise.

Critères de performance

La procédure de réservation est respectée y compris en anglais
La posture professionnelle est conforme aux règles de l'établissement
Les formules d'accueil sont utilisées à bon escient y compris en anglais
Les demandes du client sont comprises y compris en anglais
Le client est accompagné et installé à sa table dans le respect des règles de bienséance

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre des réservations par téléphone et en présentiel
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser les formules d'accueil et de politesse

Vérifier la réservation dans le cahier de réservation ou autres supports dédiés (logiciel, site web, réseaux sociaux)

Avoir une hygiène corporelle irréprochable
Porter une tenue professionnelle conforme aux règles de l'établissement
Adapter son comportement selon la typologie du client
Etre attentif aux demandes du client depuis son arrivée jusqu'à son départ

Travailler en collaboration avec ses collègues afin de faciliter l'accueil du client
S'informer auprès de la cuisine des prestations proposées

Connaissance des formules d'accueil en français et en anglais
Connaissance de base des techniques de communication
Connaissance des sites et manifestations touristiques à proximité de l'établissement
Connaissances des supports de réservation
Connaissance des prestations de l'entreprise
Connaissance des modalités de prise de réservation
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissance des réseaux sociaux et des applications professionnelles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	21/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul, face au client, tout au long du service. Elle nécessite l'utilisation d'un outil numérique d'enregistrement de commande. Selon la situation géographique de l'établissement, une autre langue étrangère peut être requise.

Critères de performance

Les cartes et menus sont présentés et commentés y compris en anglais
Les demandes du client sont comprises et reformulées y compris en anglais
Les réponses correspondent à la demande du client y compris en anglais
Des ventes complémentaires sont proposées
La commande est fiable
La commande est enregistrée à l'aide d'un outil numérique et transmise aux différents services

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre une commande manuelle et numérique
Rédiger un bon conforme à la demande du client
Annoncer un bon au service concerné
Appliquer des techniques de vente usuelles
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Utiliser le vocabulaire professionnel de base en anglais à bon escient
Conseiller des accords mets et vins
Suggérer les spécialités et les offres de l'établissement
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire

Gérer ses prises de commande afin de faciliter le travail des différents services

S'informer auprès de la cuisine des prestations proposées
Préparer son argumentation
Etre à l'écoute des attentes du client
Reformuler les commandes du client
Donner des informations au client de manière précise
Adapter son comportement selon la typologie du client
Adopter une posture facilitant la communication
Utiliser les formules de politesse adaptées

Connaissance des différents supports de prise de commande
Connaissance des boissons, des mets et des spécialités régionales les plus courants

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	23/38

Connaissance des principes de base des accords mets et vins
Connaissance des modes de cuisson
Connaissance du vocabulaire professionnel courant
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissance de l'offre de produits
Connaissance du patrimoine touristique et culinaire de la région.
Connaissance de base des techniques de vente
Connaissance des allergènes
Connaissance des régimes et des tendances alimentaires
Connaissance des labels qualité et écoresponsable.
Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	24/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de satisfaire le client et de mettre en valeur le savoir-faire de l'établissement, préparer les boissons conformément à la commande 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.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe tout au long du service, au bar, dans la salle de restauration et à l'office. Un couteau « limonadier » ou « sommelier » est requis.

Critères de performance

Les boissons préparées sont conformes à la commande du client
Les boissons sont préparées selon les usages et les doses définies
Les fiches techniques des cocktails sont respectées
Le service du vin et des boissons est conforme aux règles de service
Les boissons sont servies au plateau avec dextérité
Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Comprendre et utiliser un tableau de conversion des mesures
Utiliser le matériel et la verrerie adéquats
Réaliser les techniques de service des boissons
Respecter les règles de service
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Eviter le gaspillage des fluides, des produits et des consommables
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire

Anticiper les demandes du client

Respecter les demandes du client lors du service
Faire preuve de discrétion
Travailler en équipe avec les collègues

Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Connaissance des allergènes
Connaissance des régimes et des tendances alimentaires
Connaissance des labels qualité et écoresponsables
Connaissances des boissons les plus usuelles
Connaissances des cocktails classiques
Connaissances des appellations viticoles les plus représentatives
Connaissances du matériel et de la verrerie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	25/38

Connaissances des règles de service
Connaissance du vocabulaire professionnel courant
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissances des fractions et des proportions
Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	26/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Effectuer les différents types de service à table et au buffet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul et en équipe tout au long du service, en présence du client, dans la salle de restauration ou d'autres lieux de réception. Elle implique l'utilisation de matériel de présentation et de découpe ainsi que d'autres mobiliers spécifiques, tels que des guéridons ou des consoles.

Critères de performance

Les types de service sont assurés selon la consigne
Le service et le suivi des tables sont assurés dans le respect des règles de la profession
Le service et le débarrassage sont réalisés avec dextérité et discrétion
Les renseignements concernant la composition du buffet sont exacts
Les découpes simples sont effectuées avec méthode et dextérité
Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Maîtriser les différents types de service (à l'assiette, au guéridon, à l'anglaise, au buffet)
Réaliser le service d'un banquet
Maîtriser les règles de service en usage dans la profession
Porter au moins trois assiettes
Débarrasser selon les règles d'usage
Réapprovisionner et réorganiser harmonieusement le buffet
Découper et réaliser des préparations simples au guéridon et au buffet
Adapter les couverts aux mets à servir
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Limiter la production de déchets
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire
Optimiser le tri des déchets

Gérer les priorités de service
Anticiper le déroulement du service
Anticiper les demandes du client
Organiser son rang rationnellement
Réagir aux aléas du service

Respecter les demandes du client lors du service
Faire preuve de discrétion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	27/38

Travailler en équipe avec ses collègues de salle et de cuisine

Connaissances des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité

Connaissances des différents types de service (à l'assiette, au guéridon, à l'anglaise)

Connaissance des règles de service des buffets et des banquets

Connaissance des mets présentés et servis

Connaissance du matériel, mobilier et linge de service

Connaissance du vocabulaire professionnel courant

Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais

Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	28/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Préparer, vérifier une addition et l'encaisser

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en collaboration, au poste caisse et à la table du client, en fin de repas. Elle nécessite l'utilisation d'une caisse enregistreuse ou d'un carnet de factures et la connaissance des tarifs en vigueur.

Critères de performance

La facture est établie sur une caisse enregistreuse selon la commande du client et les tarifs en vigueur.
La note est vérifiée et présentée au client selon les règles de bienséance
L'encaissement est réalisé selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement
Le rendu monnaie est conforme à la somme due

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Préparer l'addition selon les procédures de l'établissement
Vérifier la conformité de l'addition
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Encaisser selon le mode de paiement
Rendre la monnaie
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Rester professionnel en toutes circonstances
Faire preuve de discrétion

Anticiper l'édition de l'addition

Rester professionnel en toutes circonstances
Utiliser les formules de politesse adaptées
Faire preuve de discrétion

Connaissances des procédures de caisse
Connaissance des différents modes de paiement
Connaissance du matériel numérique de facturation
Connaissance des quatre opérations de calcul de base

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	29/38

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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.

Critères de performance

La tenue professionnelle correspond aux règles de l'établissement
Les attentes du client sont prises en compte
Les spécificités du client sont prises en compte
Le conseil apporté au client est pertinent par rapport à ses demandes et à l'offre de l'établissement

Communiquer oralement dans le cadre de la restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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 et répondre aux questions du client. Transmettre les commandes de manière précise aux services concernés.

Critères de performance

Les formules de politesse sont utilisées à bon escient
Les réponses aux questions du client sont pertinentes
La commande est transmise aux services concernés de manière précise

Travailler en équipe en restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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.

Critères de performance

La communication avec les différents services est efficace
Les consignes de la hiérarchie sont respectées
L'information est recherchée et transmise de manière précise
Les relations professionnelles avec ses collègues sont cordiales et respectueuses

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	31/38

Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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.

Critères de performance

Les opérations sont réalisées avec un souci constant d'économie d'eau, d'énergies, de consommables et de matières premières

Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées

Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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.

Critères de performance

Les bonnes pratiques d'hygiène sont appliquées

Les procédures de sécurité sont respectées

Les gestes et postures sont appliqués en fonction des opérations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	32/38

Glossaire technique

Mettre en place la « carcasse » d'une salle de restaurant

Opération de mise en place des tables et des chaises définie en fonction des réservations. Elle forme l'ossature de la salle de restaurant, base de l'organisation de travail pour un service.

Niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues

Le Cadre européen commun de référence offre une base commune pour l'élaboration de programmes de langues vivantes, de référentiels ou d'examens. Il décrit ce que les apprenants d'une langue doivent apprendre afin de l'utiliser dans le but de communiquer. Le Cadre européen commun de référence compte six niveaux.

Le serveur en restauration utilise l'anglais au niveau A2. Il comprend des expressions et le vocabulaire très fréquents dans l'échange avec un client en restauration et saisit l'essentiel de sa demande. Il peut avoir des échanges brefs avec le client en utilisant le vocabulaire professionnel de base de la restauration.

Source : site du Conseil de l'Europe

http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/cadre1_fr.asp (consulté le 26 mars 2019)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	33/38

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	35/38

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	36/38

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."





REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Serveur en restauration

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	1/36

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Serveur en restauration

Sigle du titre professionnel : SER

Niveau : 3 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement-

Code(s) ROME : G1803

Formacode : 42757, 42716

Date de l'arrêté : 20/08/2019

Date de parution au JO de l'arrêté : 29/08/2019

Date d'effet de l'arrêté : 07/01/2020

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	3/36

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	4/36

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel SER

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés 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	03 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.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	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 Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés	00 h 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 ».
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés	00 h 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	5/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury s'assure, que le candidat possède <ul style="list-style-type: none"> · 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.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Elle comporte trois parties :

1^{re} partie : 1 h 20 min

Le candidat met en place et organise son rang en vue de réaliser le service d'une table de deux et de quatre couverts. Il prépare aux annexes les compléments de mise en place et le plateau de fromages.

2^e partie : 2 h 00

Le candidat

- accueille les clients et les accompagne à leur table ;
- présente et commente les cartes et menus. Il propose des ventes complémentaires ;
- prend la commande. Il l'enregistre à l'aide d'un outil numérique et la transmet aux différents services ;
- prépare et sert les boissons conformément à la commande des clients et au règles de service ;
- met en œuvre différents types de service selon les consignes. Il assure le suivi et le débarrassage de ses tables ;
- renseigne les clients sur la composition du buffet et réalise des découpes simples ;
- établit les additions de ses tables à l'aide d'une caisse enregistreuse. Il présente et encaisse les additions selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement.

3^e partie : 20 min

Le candidat débarrasse et range son rang.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	6/36

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Il comporte deux parties :

Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.

Pendant 20 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur

- le plan de nettoyage, les matériels d'entretien et les règles d'hygiène et de sécurité ;
- le réapprovisionnement des boissons ;
- les mises en place du buffet : la fiche fonction, le stockage des matières d'œuvre et boissons, la mise en place du matériel selon le type de buffet ;
- la procédure de réservation ;
- la commercialisation des produits: la connaissance des produits de restauration, les boissons et vins, les accords mets et vins, le vocabulaire professionnel, les tendances et habitudes alimentaires ;
- les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le candidat écoute des demandes de clients anglophones, représentatives de situations d'accueil, de procédure de réservation et de prise de commande dans un établissement de restauration, et renseigne une fiche de réponses à choix multiple.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	7/36

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser les travaux préalables au service en restauration					
Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes	Les travaux d'entretien sont réalisés conformément au plan de nettoyage de l'établissement Les matériels d'entretien sont utilisés à bon escient. Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes	La mise en place de la salle de restauration correspond aux consignes Le poste boissons est réapprovisionné en fonction des besoins affichés Les fromages sont découpés selon les règles d'usage Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mettre en place les différents types de buffet	Les matières d'œuvre et les boissons sont préparées et stockées conformément aux consignes. La mise en place est effectuée conformément aux consignes Les matériels sont disposés sur le buffet selon le thème Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande					
Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	La procédure de réservation est respectée y compris en anglais La posture professionnelle est conforme aux règles de l'établissement Les formules d'accueil sont utilisées à bon escient y compris en anglais Les demandes du client sont comprises y compris en anglais Le client est accompagné et installé à sa table dans le respect des règles de bienséance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	8/36

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés	Les cartes et menus sont présentés et commentés y compris en anglais Les demandes du client sont comprises et reformulées y compris en anglais Les réponses correspondent à la demande du client y compris en anglais Des ventes complémentaires sont proposées La commande est fiable La commande est enregistrée à l'aide d'un outil numérique et transmise aux différents services	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser le service en restauration					
Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service	Les boissons préparées sont conformes à la commande du client Les boissons sont préparées selon les usages et les doses définies Les fiches techniques des cocktails sont respectées Le service du vin et des boissons est conforme aux règles de service Les boissons sont servies au plateau avec dextérité Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer les différents types de service à table et au buffet	Les types de service sont assurés selon la consigne Le service et le suivi des tables sont assurés dans le respect des règles de la profession Le service et le débarrassage sont réalisés avec dextérité et discrétion Les renseignements concernant la composition du buffet sont exacts Les découpes simples sont effectuées avec méthode et dextérité Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparer, vérifier une addition et l'encaisser	La facture est établie sur une caisse enregistreuse selon la commande du client et les tarifs en vigueur. La note est vérifiée et présentée au client selon les règles de bienséance L'encaissement est réalisé selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement Le rendu monnaie est conforme à la somme due	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant :					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	9/36

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table Effectuer les différents types de service à table et au buffet Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service Préparer, vérifier une addition et l'encaisser Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table Effectuer les différents types de service à table et au buffet Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service Préparer, vérifier une addition et l'encaisser Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
Travailler en équipe en restauration	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table Effectuer les différents types de service à table et au buffet Mettre en place les différents types de buffet Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service Préparer, vérifier une addition et l'encaisser Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration	Effectuer les différents types de service à table et au buffet Mettre en place les différents types de buffet Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration	Effectuer les différents types de service à table et au buffet Mettre en place les différents types de buffet Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	10/36

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre SER

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 04 h 25 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Un jury évalue 4 candidats maximum en simultanée pendant la mise en situation professionnelle.
Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La présence d'un surveillant est requise pendant le questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	11/36



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Serveur en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	13/36

CCP

Réaliser les travaux préalables au service en restauration

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes	01 h 20 min	<p>Le candidat se présente à l'épreuve avec un tablier pour les travaux de mise en place.</p> <p>Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus.</p> <p>Le candidat met en place et organise son rang en vue du service d'une table de deux et de quatre couverts. Il prépare aux annexes les compléments de mise en place et le plateau de fromages.</p> <p>Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	<p>Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes</p> <p>Mettre en place les différents types de buffet</p> <p>Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes</p>	00 h 30 min	<p>L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.</p> <p>Il comporte deux parties :</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.</p> <p>Pendant 20 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur</p> <ul style="list-style-type: none"> · le plan de nettoyage, les matériels d'entretien et les règles d'hygiène et de sécurité ; · le réapprovisionnement des boissons ; · les mises en place du buffet : la fiche fonction, le stockage des matières d'œuvre et boissons, la mise en place du matériel selon le type de buffet ; · les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	15/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 50 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	16/36

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser les travaux préalables au service en restauration

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 50 min

Protocole d'intervention du jury :

Un jury évalue 4 candidats maximum en simultané pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	17/36

CCP

Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	00 h 30 min	Le candidat se présente à l'épreuve avec une tenue professionnelle propre et soignée. Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus. Le candidat accueille les clients et les accompagne à leur table. Le candidat présente et commente les cartes et menus. Il propose des ventes complémentaires. Il prend la commande, l'enregistre à l'aide d'un outil numérique et la transmet aux différents services. Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties : Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 20 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur <ul style="list-style-type: none"> · la procédure de réservation ; · la commercialisation des produits: la connaissance des produits de restauration, les boissons et vins, les accords mets et vins, le vocabulaire professionnel, les tendances et habitudes alimentaires.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	19/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	00 h 20 min	<p>Le questionnaire peut être traité avant ou après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique.</p> <p>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. Il écoute des demandes de clients anglophones, représentatives de situations d'accueil, de procédure de réservation et de prise de commande dans un établissement de restauration, et renseigne une fiche de réponses à choix multiple.</p> <p>La présence d'un surveillant est requise.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 20 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	20/36

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Un jury évalue 4 candidats maximum en simultané pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

La présence d'un surveillant est requise pendant le questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	21/36

CCP

Réaliser le service en restauration

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service Effectuer les différents types de service à table et au buffet	02 h 00 min	Le candidat se présente à l'épreuve avec une tenue professionnelle propre et soignée. Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus. Le candidat prépare et sert les boissons conformément à la commande des clients et aux règles de service. Il met en œuvre différents types de service selon les consignes. Il assure le suivi et le débarrassage de ses tables. Le candidat renseigne les clients sur la composition du buffet et réalise des découpes simples. Le candidat établit les additions de ses tables à l'aide d'une caisse enregistreuse. Il présente les additions et les encaisse selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement. Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service Effectuer les différents types de service à table et au buffet	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties : Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 20 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur <ul style="list-style-type: none"> • le vocabulaire professionnel ; • le service des boissons et des mets, à table et au buffet ; • la facturation ; • les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	23/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 30 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	24/36

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser le service en restauration

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Un jury évalue 4 candidats maximum en simultané pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	25/36

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Serveur en restauration

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Une salle de restaurant permettant à chaque candidat de servir une table de quatre et une table de deux couverts.</p> <p>Un office.</p> <p>Un espace bar.</p> <p>Un espace accueil-vestiaire clients.</p> <p>Un espace caisse-facturation.</p> <p>Un local plonge.</p> <p>Un passe cuisine.</p> <p>Un vestiaire candidat.</p>	<p>Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.</p> <p>Conformément à la réglementation, les locaux dans lesquels sont distribuées les denrées alimentaires sont maintenus propres et en bon état d'entretien permanent.</p> <p>La superficie des locaux doit permettre à chaque candidat de travailler aisément.</p> <p>Les espaces de travail sont équipés de matériels représentatifs de l'environnement professionnel traditionnel, en quantité suffisante.</p>
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Questionnaire professionnel	Un local fermé équipé de postes informatiques dotés de casques audio et reliés à une imprimante en réseau.	Sans objet.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	27/36

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	2	Tables	1	Deux tables sont attribuées à chaque candidat, une de quatre et une de deux couverts. Elles peuvent être rondes, rectangulaires ou carrées.
	6	Chaises	1	Sans objet
	1	Console ou table de service individuelle	1	Sans objet
	1	Guéridon	1	Sans objet
Machines	1	Table chaude (120 assiettes)	4	Sans objet
	1	Armoire réfrigérée froid positif	4	Sans objet
	1	Cave à vin froid ventilé	4	Sans objet
	1	Machine à glaçons	4	Sans objet
	1	Machine à café (expresso 2 groupes)	4	Sans objet
	1	Bar réfrigéré avec évier et lave-verres	4	Sans objet
Outils / Outillages	1	Plateaux de service, supports de présentation, platerie, plateaux à fromage, vaisselle, assiettes, couverts, verres, tasses, sous-tasses, théières, couteaux de tranche, pelles à tartes, planches à découper, shakers, verres à mélange, carafes, dessous de carafe, seaux à vin, seaux à glaçons, corbeilles à pain. Serviettes cocktail, pailles, mélangeurs, pics en bois, ménages, moutardiers, doseurs, passoires à shaker, couteaux d'office, couteaux économe, zesteurs, ramasse miettes.	4	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	28/36

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Équipements	1	Poste informatique avec logiciel de restauration/facturation relié à une imprimante	4	Cet équipement est destiné à l'enregistrement des commandes et la facturation des additions-client.
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Trousse à pharmacie de premier secours	4	Sans objet
Matières d'œuvre	1	Boulangerie : petits pains individuels Fromages : 5 variétés AOC-AOP de familles différentes. Vins et eaux : vins blancs secs, moelleux. vins rouges légers, corsés. vins rosés. vin effervescent. eaux minérales, plates et gazeuses. Boissons : vermouth, gentiane, anisé, bitter, VDN-VDL, crèmes et liqueurs, eaux de vie blanches et brunes, bière, sirops, jus de fruits, sodas, cafés, thés, infusions. Épicerie et condiments : sel, poivre, sucre, cumin, sel de céleri, moutarde, tabasco, sauce Worcestershire, huile, vinaigre, lait. Fruits. Linge de restaurant : molletons ou bulgottes, nappes en tissu, serviettes de table en tissu ou non tissées. Linge destiné au personnel de salle : liteaux, torchons, essuie-verres. Gants alimentaires jetables. Produits d'entretien, lavettes de couleur, papier essuie-tout. Papier film et papier aluminium. Carnets de bon de commande.	4	Sans objet
Documentations	1	Cartes et menus de restaurant	1	Sans objet
Autres	1	Tenue professionnelle de service en restaurant composée, d'un pantalon noir avec ceinture noire ou d'une jupe noire, d'une chemise blanche, d'une cravate noire ou d'un nœud papillon noir, d'une paire de chaussettes noires ou de collants couleur chair, d'une paire de chaussures de ville fermées noires. Tablier d'office. Couteau limonadier ou sommelier. Stylo.	1	Apportés par le candidat

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	29/36

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Serveur en restauration est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Serveur en restauration Arrêté du 24/03/2014		Serveur en restauration Arrêté du 20/08/2019	
CCP	Réaliser les travaux préalables au service en restauration	CCP	Réaliser les travaux préalables au service en restauration
CCP	Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais	CCP	Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande
CCP	Réaliser le service en restauration	CCP	Réaliser le service en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	31/36

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, 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.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
SER	RE	TP-00310	10	29/08/2019	01/07/2019	33/36

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

