MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« SERVEUR(SE) EN RESTAURATION »

NIVEAU 3 (ancien niveau V)

Référentiel professionnel du Titre : « SERVEUR(SE) EN RESTAURATION »

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre à Finalité Professionnelle

La version de 2014 du titre à finalité professionnelle « Serveur (serveuse) en restauration » présentait trois blocs de compétences. La version de 2021 présente la même architecture en termes d'activités et de compétences.

Contexte de l'examen du Titre à finalité Professionnelle

Il est à noter que les métiers de la salle changent. 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 l'environnement et du climat. Le serveur sait d'où viennent les produits et renseigne le client. Il connaît les sites d'intérêt touristique à proximité de l'entreprise 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.
Les codes de la profession deviennent moins solennels, mais non moins professionnels. Le serveur adapte désormais 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. Il 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 intègrent donc des capacités à s'exprimer en anglais.

Tableau des activités :

Ancien titre à finalité professionnelle Serveur (serveuse) en restauration	Nouveau titre à finalité professionnelle Serveur (serveuse) en restauration
Réaliser les travaux préalables au service en restauration	Réaliser les travaux préalables au service en restauration
Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais	Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande
Réaliser le service en restauration	Réaliser le service en restauration

Vue synoptique de l'activité-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 en français et en anglais	4	Accueillir la clientèle en français et en anglais
		5	Présenter cartes et menus en français et en anglais, 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 préséance et de service
		7	Effectuer les différents types de service à table et au buffet
		8	Préparer et vérifier une addition et l'encaisser

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Serveur(se) en restauration

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le/la serveur(se) en restauration entretient et met en place les locaux et les équipements, accueille le client, lui propose des mets et des boissons, prend la commande et assure le service. Il (elle) met en valeur le savoir-faire de l'établissement et de sa cuisine et veille au maintien des conditions optimales de confort pour le client. Le serveur (la serveuse) est l'interface entre le client et l'entreprise et contribue à la bonne image et à la notoriété de l'établissement. Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il nettoie et met en place les espaces de restauration et les locaux annexes. En conformité avec les consignes de l'établissement, le serveur (la serveuse) accueille le client dans un langage adapté. Il 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 (elle) prépare et encaisse les additions et prend congé du client. Le serveur peut être sollicité(e) par le client pour un renseignement d'ordre pratique ou touristique. Il communique au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères, le plus fréquemment en anglais.
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 soirées, en continu ou avec coupures et souvent les dimanches et jours fériés. Le travail saisonnier est fréquent. Les opportunités de travail à l'étranger sont fréquentes.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

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) au niveau national mettent également en place un service de qualité réalisé par du personnel spécialisé.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet

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

3. Réaliser le service en restauration
Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance et de service
Effectuer les différents types de service à table et au buffet
Préparer et vérifier une addition et l'encaisser

Compétences transversales de l'activité (le cas échéant)
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

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)
Niveau V (Nomenclature de 1969)
Code(s) NSF national équivalent : 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)
G1803 Service en restauration

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 le sol 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 réfrigérateurs, 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. Il met en place la salle de restauration en fonction des réservations et du plan de salle (« la carcasse ») et nappe et dresse les tables. Il approvisionne la console et contrôle le poste caisse. Le serveur en restauration met en place les différents types de buffet. Il prépare et nettoie le matériel et les ustensiles et les dispose harmonieusement sur le plan de travail. 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 et fluides. 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 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 hiérarchique. Il peut être assisté par un commis de restaurant et travaille seul ou en équipe avec ses collègues.

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 (le cas échéant)

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.

.

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 accueille le client en français et en anglais en tenant compte de ses spécificités. Il écoute le client, le conseille et prend sa commande 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, manuellement ou numériquement, 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.
Il applique les techniques de vente dans le respect de la demande du client et les intérêts de l'établissement.
Il utilise les outils de prise de commande manuelle ou numérique.
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 seule ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il peut être assisté par un commis de restaurant.
Lors de l'exercice de cette activité, le serveur en restauration est en relation avec le client, sa hiérarchie, les autres serveurs et les personnels de cuisine et de la caisse.

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 (le cas échéant)

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.

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 tables 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. Il maîtrise le fonctionnement des différents matériels.
Cette activité s'exerce en salle de restaurant, au bar et à l'office dans le respect des consignes 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 hiérarchique. Il peut être accompagné par un commis de restaurant et il est en relation permanente avec le client 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 préséance et de service
Effectuer les différents types de service à table et au buffet
Préparer et vérifier une addition et l'encaisser

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

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

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

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et conformément au plan de nettoyage de l'établissement, choisir le matériel et les produits adéquats. Organiser son travail en fonction des caractéristiques des locaux. Aérer les locaux, nettoyer le mobilier, les surfaces, le matériel et le sol afin d'accueillir la clientèle dans des locaux propres et de préserver les équipements.

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

Cette compétence s'exerce avant 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 est requis en fonction des produits manipulés.

Critères de performance

Les produits d'entretien sont dosés en fonction des indications du fabricant
Le mobilier et le matériel sont nettoyés avec les produits adéquats
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des pictogrammes habituellement présents sur les produits
Connaissances des règles 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
Economiser les fluides
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 les règles d'hygiène et de sécurité
Respecter le plan de nettoyage
Respecter le planning de nettoyage
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Se répartir les tâches en équipe
Partager ses connaissances relatives aux produits et matériels
Organiser son travail en fonction des caractéristiques des locaux et des équipements
Analyser ses méthodes de travail et les améliorer

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

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et en fonction des réservations et du plan de salle, nettoyer et préparer les couverts, la vaisselle et les verres. Réapprovisionner la cave du jour et les réfrigérateurs, préparer les postes boissons et les éléments de décoration. Parer et détailler les fromages et préparer les compléments de mise en place. Mettre en place la carcasse, napper et dresser les tables, approvisionner la console et contrôler le poste caisse afin de réaliser le service dans de bonnes conditions pour satisfaire le client.

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.

Critères de performance

La mise en place de la salle de restauration correspond aux réservations et au plan de la salle
La cave du jour et les réfrigérateurs sont réapprovisionnés en fonction des besoins affichés
Le poste boissons est réapprovisionné en fonction des besoins
Les fromages sont découpés selon les règles de coupe
La vérification du fond de caisse correspond à la procédure
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissance des familles de fromage
Connaissance des vins, des alcools et des boissons diverses
Connaissance des règles de mise en place (à la carte, banquet)
Connaissance du matériel, du mobilier et des locaux.
Connaissance de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)
Connaissance des procédures de caisse
Connaissance des règles de stockage des produits
Connaissance des quatre opérations de calcul de base
Organiser rationnellement son travail
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Vérifier les stocks, fiche autocontrôle, les dates limites de consommation (DLC)
Vérifier et renseigner les fiches de fond de caisse
Mettre à jour le logiciel de caisse
Vérifier la carte et les menus
Afficher la carte des menus selon les consignes
Lire un plan de salle
Mettre en place la carcasse en fonction des réservations
Passer les couverts et la vaisselle au vinaigre
Passer la verrerie à la vapeur
Réapprovisionner la cave du jour et les réfrigérateurs de l'office et du bar
Préparer les éléments de décoration
Préparer le plateau de fromages
Préparer les compléments de mise en place
Approvisionner la console
Contrôler la conformité des mises en place
Vérifier le bon fonctionnement des matériels

Manipuler avec soin les matériels
Décorer les tables
Eviter le gaspillage des fluides et des produits
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Se répartir les tâches en équipe
Partager ses connaissances
S'informer auprès des différents services des prestations proposées
Transmettre des consignes aux commis en fonction de l'organisation de l'établissement
Rester attentif au travail des autres membres de l'équipe
Organiser son travail en fonction de l'activité
Adapter son organisation aux imprévus

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Mettre en place les différents types de buffet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et à partir des consignes et de la fiche de fonction, mettre en place la carcasse et napper. Préparer les supports, la vaisselle, la verrerie, les couverts et les éléments de décoration. Dresser le buffet en fonction du thème et conformément aux règles afin de réaliser une présentation harmonieuse et d'assurer le service dans de bonnes conditions pour satisfaire le client.

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.

Critères de performance

La mise en place est effectuée conformément aux consignes
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
Les règles de dressage du buffet sont respectées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissance des différents types de buffets
Connaissance du matériel, du mobilier spécifique au buffet
Connaissance des documents spécifiques au service
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance des familles de fromage
Connaissance des vins, des alcools et des boissons diverses
Connaissance des règles de stockage des produits
Connaissance des quatre opérations
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
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
Calculer le nombre de bouteilles en fonction de la commande et du nombre de convives
Définir les approvisionnements en fonction du type du buffet et du nombre des convives
Contrôler la conformité des mises en place
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Partager ses connaissances
S'informer auprès de la cuisine des prestations proposées
Se répartir les tâches en équipe
Organiser son travail à partir de la fiche de fonction ou des consignes orales

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4

Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des réservations et du flux des arrivées, accueillir le client dans de meilleures conditions et s'informer de ses attentes dans le respect des règles de discrétion et de confidentialité. Le conduire à sa table, l'installer et s'assurer de son confort. Personnaliser l'accueil en fonction du client et répondre à ses demandes d'information afin qu'il se sente considéré dès son arrivée et jusqu'à son départ.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, dès l'arrivée 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 et le respect de ses codes.

Critères de performance

Les formules de politesses sont utilisées à bon escient
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
Les formules d'accueil en anglais sont utilisées à bon escient

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des formules d'accueil en anglais
Connaissance des bases des techniques de communication
Connaissance des sites touristiques à proximité de l'établissement
Anticiper et gérer le flux des arrivées
Prendre des réservations par téléphone
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser les formules d'accueil et de politesse à bon escient
Utiliser les formules d'accueil et de politesse en anglais à bon escient
Vérifier la réservation dans le logiciel ou sur le cahier
Résoudre des problèmes de réservation
S'adapter au type de client
Etre attentif aux demandes du client tout au long de l'accueil
Travailler en collaboration avec ses collègues afin de faciliter l'accueil du client

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5

Présenter cartes et menus en français et en anglais, 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, en français et en anglais. Mettre en valeur les spécialités de l'établissement et les produits du terroir, écouter les attentes du client et répondre à ses demandes d'information. Inciter le client à découvrir de nouveaux produits et le conseiller dans ses choix. Prendre la commande en français et en anglais, l'enregistrer manuellement ou numériquement et la transmettre aux différents services.

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

Cette compétence s'exerce seul, face au client, en début de service. Elle implique l'utilisation d'un système informatique de prise de commande.

Critères de performance

Les cartes et menus sont présentés et commentés de façon valorisante
La demande du client anglophone est comprise
Le conseil apporté au client est pertinent par rapport à ses demandes et à l'offre de la cuisine
La commande transmise correspond à la demande du client
La commande est transmise aux services concernés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des différents supports de prise de commande
Connaissance des boissons, des mets et des spécialités régionales
Connaissance des accords mets et vins
Connaissance des modes de préparation et de cuisson
Connaissance du vocabulaire professionnel
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
Prendre une commande numérique et manuelle
Rédiger un bon conforme à la demande du client
Annoncer un bon au service concerné
Appliquer des techniques de vente
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
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
Gérer ses prises de commande afin de faciliter le travail des différents services

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

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, préparer les boissons à partir de la commande du client. Ouvrir les bouteilles en fonction de leur contenu. Respecter la fiche technique des cocktails. Utiliser la verrerie et le matériel appropriés, servir le client conformément aux règles de service afin de le satisfaire et de mettre en valeur le savoir-faire de l'établissement.

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

Cette compétence s'exerce seul et/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 utilisé.

Critères de performance

Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
L'utilisation du matériel est maîtrisée
Les règles de service sont appliquées
Les fiches techniques des cocktails sont respectées
Le service des boissons correspond à la commande du client

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissances des différentes boissons
Connaissances des cocktails
Connaissances des vins
Connaissances du matériel et de la verrerie
Connaissances des règles de service
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissances des fractions et des proportions
Appliquer les règles 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
Maitriser 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
Respecter les demandes du client lors du service
Faire preuve de discrétion
Travailler en équipe avec les commis et les sommeliers
Anticiper les demandes du client

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

A partir des consignes et de sa commande, servir le client selon le type de service adapté dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Gérer les priorités de service conformément aux règles et en fonction des caractéristiques des mets et des demandes particulières des clients. Réapprovisionner régulièrement le buffet, effectuer des découpes simples et débarrasser tables et buffet dans les règles. Veiller à la satisfaction du client afin de répondre aux exigences de l'établissement et de maintenir les arts de la table.

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 matériels spécifiques, tels que des guéridons ou des consoles.

Critères de performance

Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
Les règles particulières à chaque type de service sont respectées
Le buffet est réapprovisionné régulièrement
Les découpages simples sont effectués avec aisance et rapidité
Le débarrassage des tables et du buffet s'effectue dans les règles

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissances des différents types de service
Connaissance des mets présentés et servis
Connaissance du matériel, mobilier, linge de service
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Respecter les règles 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
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
Adapter les couverts aux mets à servir
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Respecter les demandes du client lors du service
Faire preuve de discrétion
Travailler en équipe avec ses collègues de salle et de cuisine
Gérer les priorités de service
Anticiper le déroulement du service
Anticiper les demandes du client
Organiser son rang rationnellement
Palier aux aléas du service

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Préparer, vérifier une addition et l'encaisser

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'établissement, préparer l'addition à partir du bon de commande du client. Assurer le lien avec le poste caisse. Vérifier l'addition et la présenter au client, répondre aux questions éventuelles, encaisser par les différents modes de paiement et rendre la monnaie le cas échéant.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en collaboration avec le poste caisse, à la fin du service, à table et dans l'espace caisse.

Critères de performance

L'addition est conforme au bon de commande du client
Les procédures de facturation et d'encaissement sont respectées
Les réponses aux questions du client sont pertinentes
La somme rendue au client correspond à la somme due

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissances des procédures de caisse
Connaissance des différents modes de paiement
Connaissance du matériel informatique de paiement
Connaissance des quatre opérations de calcul de base
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
Clôturer le poste caisse selon les procédures de l'entreprise
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

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
S'adapter au client et repérer ses attentes afin de lui donner une réponse au mieux de ses intérêts et les intérêts de l'entreprise. Personnaliser l'accueil et veiller à la satisfaction du client afin qu'il se sente considéré dès son arrivée et jusqu'à son départ.

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 la cuisine

Communiquer oralement dans le cadre de la restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Communiquer avec le client et 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 en français et 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.

Critères de performance
La mise en place est effectuée conformément aux consignes
La communication avec les différents services est efficace
Les consignes de la hiérarchie sont respectées
Les consignes aux commis sont précises
L'information est recherchée et transmise de manière précise

Glossaire technique

Mettre en place la "carcasse" d'une salle de restaurant

Opération de mise en place des tables et des chaises définies 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 (la serveuse) en restauration utilise l'anglais au niveau A2. Il (elle) comprend des expressions et le vocabulaire très fréquent dans l'échange avec un client en restauration et saisit l'essentiel de sa demande. Il (elle) 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

Glossaire du Référentiel Professionnel

Activité type
Une activité type 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.

Activité type d'extension
Une activité type d'extension 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 Spécialité (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 oeuvre est évaluable.

Compétence transversale
La compétence transversale désigne une compétence générique commune au 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.

Référentiel professionnel
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle 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.

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 à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« SERVEUR(SE) EN RESTAURATION »

NIVEAU 3 (ancien niveau V)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 1/22
SER	Référentiel de Certification	TP-00310	Serveur(se) en restauration	

I - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Serveur(se) en Restauration
Sigle du titre à finalité professionnelle : SER
Niveau : 3 (ancien niveau V)
Code(s) NSF national équivalent: 334t – Réception, Hébergement, Service de Restauration, Accompagnement
Code(s) Rome : G1803

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

- *Pour l'accès au titre à finalité professionnelle* ***des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation,*** *les compétences sont évaluées au vu :*

a) <u>De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle</u>

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :

Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.

Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.

À partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.

Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.

À partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) <u>Du dossier professionnelle (DP)</u>

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description

À partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) <u>Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation</u>

(Cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) <u>D'un entretien final avec le jury</u> destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier Professionnelle (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formatio

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle SER

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération 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 :			
▪ 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 ».
▪ 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.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Elle comporte trois parties :

1re 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.

2e 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.

3e partie : 20 min

Le candidat débarrasse et range son rang.

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.

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	Questionnaire 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	☐	☒	☐	☐
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	☒	☒	☐	☐
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	☐	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
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	☒	☒	☒	☐
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	☒	☒	☐	☐
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	☒	☒	☒	☐

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	☒	☐	☐	☐
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	☒	☐	☐	☐
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	☒	☐	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant :					

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

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
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

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

4.1. Durée de l'épreuve: 04 h 25 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Un jury évalue 4 candidats maximum en simultané 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.

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

« Serveur(se) en Restauration »

CCP 1

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	Le candidat se présente à l'épreuve avec un tablier pour les travaux de mise en place. Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus. 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. Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes Mettre en place les différents types de buffet Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes	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 · 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.
▪ 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	

CCP 2

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 :			
▪ 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 · 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.
▪ 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	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. 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. La présence d'un surveillant est requise.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 20 min	

CCP 3

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 :			
▪ 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 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.

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	

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Serveur en restauration

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle de restaurant permettant à chaque candidat de servir une table de quatre et une table de deux couverts. Un office. Un espace bar. Un espace accueil-vestiaire clients. Un espace caisse-facturation. Un local plonge. Un passe cuisine. Un vestiaire candidat.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Conformément à la règlementation, les locaux dans lesquels sont distribuées les denrées alimentaires sont maintenus propres et en bon état d'entretien permanent. La superficie des locaux doit permettre à chaque candidat de travailler aisément. Les espaces de travail sont équipés de matériels représentatifs de l'environnement professionnel traditionnel, en quantité suffisante.
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.

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

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. Epicerie et condiments : sel, poivre, sucre, cumin, sel de céleri, moutarde, tabasco, sauce Worcestershire, huile, vinaigre, lait. Fruits. Linge de restaurant : molletons ou bulgommes, 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

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

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

	Serveur en restauration (Ancienne Version)		**Serveur en restauration (Nouvelle Version)**
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

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification

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 passer 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