

Description et Organisation de la formation SERVEUR

Le serveur accueille les clients, les conseille, assure le service à table en réalisant l'ensemble ou une partie des travaux nécessaires au service des repas, en liaison avec la cuisine.

Le serveur a un rôle déterminant dans l'accueil et le bien-être de la clientèle. Il est le faire valoir de la prestation réalisée par ses collègues de cuisine.

L'emploi s'exerce dans tous types d'établissements ayant une fonction de restauration commerciale : brasserie, restauration à thème, restauration gastronomique ou éventuellement chez des traiteurs.

Les emplois occupés peuvent, selon le type et la classe de l'établissement et l'expérience du titulaire, être ceux de commis (débarasseur de suite, de rang) ou dans certains cas, de chef de rang.

La formation serveur (se) permet d'acquérir les compétences pour :

- le nettoyage de la salle de restaurant et des annexes.
- la mise en place des tables (nappage, couverts, verres ...)
- la mise en place de l'office (cave du jour, pain, plateau de fromages, préparation de mises en place diverses).
- l'accueil et le service des convives pendant les heures d'ouverture du point de restauration (petits déjeuners, déjeuners et dîners).
- la prise de commande des mets et des boissons, pour lequel il a un rôle commercial important pour l'entreprise qui l'emploie.
- la préparation de la note et son encaissement.

Programme

Le titre professionnel repose sur l'obtention des 3 certificats de compétences professionnelles (CCP) et permet l'obtention du titre complet ou partiel (1,2, ou 3 CCP)

CCP1 : Réaliser les travaux préalables au service en restauration

CCP2 : Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais

CCP3 : Réaliser le service en restauration

MODULES

- *Période d'intégration*

Objectif principal :

- La sécurisation du parcours de chaque stagiaire

Les objectifs opérationnels visés vont aider le stagiaire à :

- se situer dans son espace de formation
- s'engager dans les démarches administratives associées à sa formation
- comprendre l'accompagnement pédagogique déployé et le rôle du formateur référent
- s'approprier le déroulement de son parcours de formation
- d'identifier les moyens mis à sa disposition.

Ces objectifs sont présentés en début de formation et portés par l'équipe pédagogique tout au long du parcours.

- *Réaliser les travaux préalables au service en restauration*

Objectifs :

- Réaliser les travaux de nettoyage en restauration
- Réaliser les travaux de mise en place en restauration
- Mettre en place banquets et buffet

Contenu :

- S'initier aux règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.
- S'initier aux procédures HACCP aux différents postes de travail.
- Connaître les produits d'entretien et leur application
- Adapter les produits de nettoyage par rapport aux matériaux.
- Connaître les différents locaux et leur usage
- Connaître les principaux types de matériels destinés au nettoyage.
- Nettoyer les locaux, le mobilier et le matériel
- Connaître les différents types de matériels, de mobilier, de vaisselle, et de verrerie.

- Déterminer les matériels et les produits pour la mise en place restaurant et annexe.
 - Effectuer le réapprovisionnement du bar, de la cave du jour et de l'office. Effectuer la mise en place d'une salle de restaurant, du bar, et de l'office
 - Préparer les locaux annexes
 - Connaître les différents types de mise en place buffets et banquets
 - Déterminer les besoins nécessaires pour une mise en place buffet et banquet
 - Mise en place d'une table banquet, d'un buffet
- *Accueillir au bar ou en salle, conseiller et prendre des commandes, en tenant compte des spécificités*

Objectifs :

- Accueillir la clientèle,
- Utiliser l'anglais pour conseiller et prendre des commandes,
- Présenter l'offre commerciale et prendre la commande client,
- Connaître et conseiller les différentes boissons.

Contenu :

- Connaître les différentes techniques d'accueil
- Accueillir les clients et s'adapter aux spécificités de la clientèle
- Gérer la capacité d'accueil de l'établissement
- Accueillir la clientèle étrangère en anglais et en français
- Connaître le vocabulaire culinaire en français et en anglais.
- Connaître le vocabulaire des vins et fromages en français et en anglais
- Connaître les principes de l'argumentation commerciale et vendre l'offre de l'établissement.
- Accorder les mets et les vins.
- Expliquer, argumenter et conseiller les offres commerciales de l'établissement et prendre la commande
- Connaître les différents alcools, BRSA, jus de fruits, eaux minérales et boissons chaudes
- Connaître les principales régions viticoles françaises

- *Réaliser le service en restauration*

Objectifs :

- Préparer et servir les boissons
- Servir et débarrasser les mets sur table
- Utiliser l'anglais dans le cadre du service

- Procéder à l'encaissement

Contenu :

- Préparer des cocktails et des apéritifs classiques
- Préparer des boissons chaudes
- Servir et débarrasser des boissons à table ou au comptoir
- Connaître les fromages
- Connaître les différents mets, les principales spécialités culinaires et régionales
- Servir à l'assiette (port de 3 et 4 assiettes) et débarrasser
- Servir à l'anglaise et la française
- Servir au guéridon (à la russe)
- Découper des mets simples
- Assurer l'organisation du suivi et la synchronisation des tables ou du service comptoir
- Servir et débarrasser les mets sur table en français et en anglais
- Connaître l'utilisation d'un outil informatique, d'un logiciel de facturation, d'une caisse enregistreuse
- Connaître la législation en vigueur pour la facturation
- Réaliser une facture manuelle et une facture à l'aide d'un logiciel de facturation
- Présenter la facture au client et l'encaisser

- *Anglais professionnel*

L'anglais sera introduit dans tous les modules de manière à ce que le vocabulaire professionnel soit intégré.

- *Environnement social et professionnel- Education à la santé et à la citoyenneté*

Education à la santé :

Objectifs :

- Appréhender les différents aspects du cadre de vie des personnes :
 - hygiène
 - alimentation
 - médicaments
 - conduites addictives

Contenu : Brainstorming sur les expériences personnelles en collectif ou en individuel, repérage des conduites à modifier

Contrat moral avec les personnes sur la mise en place des modifications.

Citoyenneté :

Outre un statut juridique et des rôles sociaux, la citoyenneté se définit aussi par des valeurs que nous abordons fréquemment dans nos contenus de formation.

On peut en évoquer au moins trois, traditionnellement rattachées à la citoyenneté :

La civilité : il s'agit d'une attitude de respect, à la fois à l'égard des autres , mais aussi à l'égard des bâtiments et lieux de l'espace public. C'est une reconnaissance mutuelle et tolérante des individus entre eux, au nom du respect de la dignité de la personne humaine, qui permet une plus grande harmonie dans la société.

Le civisme : il consiste, à titre individuel, à respecter et à faire respecter les lois et les règles en vigueur, mais aussi à avoir conscience de ses devoirs envers la société. De façon plus générale, le civisme est lié à un comportement actif du citoyen dans la vie quotidienne et publique. C'est agir pour que l'intérêt général l'emporte sur les intérêts particuliers.

La solidarité : elle est importante, en effet, dès lors que les citoyens, dans une conception classique, ne sont pas de simples individus juxtaposés, mais un ensemble d'hommes et de femmes attachés à un projet commun. Elle correspond à une attitude d'ouverture aux autres qui illustre le principe républicain de fraternité.

Il est important de travailler ces thématiques pour que nos apprenants réfléchissent à ces notions et s'insèrent plus « citoyennement » en entreprise

- *Valorisation et sécurisation du parcours - validation - plan d'action*

Objectifs :

Valoriser les compétences, élever son niveau de qualification, et obtenir les certifications et /ou le Titre professionnel

Obtenir un contrat de travail dans le secteur professionnel

Contenu :**Valorisation du parcours**

- Réaliser le Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle par la méthode de l'explicitation afin de recenser, apprécier les activités réalisées et mettre en valeur les compétences acquises
- Présenter les compétences acquises lors des activités devant un jury de professionnels

Session de validation : épreuves finales de certification partielle ou titre complet

- Bilan : en lien avec le résultat de la certification, les actions nécessaires en cas de non admission.

Plan d'action - positionnement emploi - suivi :

- Portefeuille de compétences : présentation, utilisation de l'outil, capitalisation, parcours personnel et professionnel
- Méthodes, outils, CV, lettre de motivation, recherches, entretiens de recrutement, accompagnement au positionnement emploi
- Plan d'action: définition des actions à l'issue de la formation, Suivi de la mise en œuvre du Plan d'action, suivi de la contractualisation avec l'entreprise qui recrute

Lieu de formation : La Londe

Date de début : 19/10/2015

Date de fin : 18/03/2016

La formation comprend 693 heures

- *Durée centre: 483 heures*
- *Durée entreprise: 210 heures*