



Référentiel Emploi, Activités et Compétences



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	-------------	----	----	-----

Serveur (se) en restauration

Libellé réduit: SER
Code titre: TP-00310
Type de document: REAC
Version: 1.2
Date de validation: 17/11/2009
Date de mise à jour: 15/02/2010

Serveur (se) en restauration

Référentiel Emploi, Activités et Compétences

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	2 / 48

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:**Chef de projet**

GENIEUX RICHARD

Participants pour les centres

BROGLY Natacha ALSACE Colmar

BURNOUF Michel BASSE NORMANDIE Caen

VELLA Olivier RHONE ALPES Lyon-Saint Priest

Participants pour la Direction de l'Ingénierie**Responsable d'unité sectorielle**

GARCERA Laurence

GARCERA Laurence

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	3 / 48

Introduction du REAC

I - Contexte

Il existe en France deux types de restauration :

- La restauration à caractère sociale
- La restauration à caractère commerciale

Dans ces deux types de restauration, se situe une restauration dite collective ou « de masse » et une restauration dite « traditionnelle ».

A/ La restauration collective ou de masse

La caractéristique de ce type de restauration est qu'elle s'adresse à une clientèle captive.

On distingue en restauration collective les établissements *autogérés* qui représentent la majorité, et les établissements *concedés*.

La restauration collective de type concédé (sociétés de restauration collective) est très dynamique. Parmi les dix premiers grands groupes européens, figurent quatre groupes français : SODEXHO, EUREST, SOGERES, AVENANCE (...)

Il est à noter que les SRC (Sociétés de Restauration Collective) développent un segment nouveau pour elles. Ce sont les activités commerciales type banquets, buffets ou grandes manifestations.

Les grandes brasseries, cafétérias et les chaînes de restauration à thème bénéficiant de cuisines centrales comme « Flo » ou « Les frères Blanc », ont des activités proches de celles de la restauration de masse. Ce type de restauration emploie bien évidemment des serveurs qualifiés.

Quelquefois, la restauration collective emploie des serveur(ses) et maîtres d'hôtel pour leurs restaurants de direction.

Ces emplois sont souvent recherchés par les femmes car ils offrent des horaires hebdomadaires fixes.

B/ La restauration commerciale

Il est extrêmement difficile de cerner les contours de ce type de restauration. En effet l'INSEE définit ce secteur par la phrase suivante : « Activité de restauration avec un service à table ou en libre service ». Cette définition à large spectre masque en réalité la vitalité de certains segments, en particulier celui de la restauration d'enseignes, et l'atonie d'autres, comme les cafés - restaurants.

Le secteur de la restauration commerciale est de plus en plus concurrencé par certains commerces spécifiques : Boulangeries, pâtisseries, camions - pizzas, charcutiers – traiteurs.

Selon l'Observatoire des métiers du FAFIH, la restauration hors foyer représente en France actuellement 65 milliards d'euro TTC.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	4 / 48

1/ La restauration commerciale de chaîne :

La restauration commerciale de chaîne se porte bien. Selon les chiffres du magazine Néo restauration (mai 2007), elle a progressé de 6.38 % en 2006 par rapport à 2005.

Cette embellie est due à l'amélioration de la conjoncture et au regain de dynamisme du tourisme. Elle a profité à tous les marchés de la restauration (+1.35 % en évolution 2005/2006 selon l'INSEE). Cependant, les chaînes de restauration en ont bénéficié davantage.

Les chaînes ont un potentiel de développement important grâce à leurs performances financières plus élevées que celles des indépendants. La restauration commerciale de chaîne représente 20% environ de l'activité réalisée alors que le parc des restaurants commerciaux est inférieur à 5 %.

2/ Les autres formes de restauration commerciale :

Outre les indépendants et les chaînes, il existe différentes formes de restauration commerciale :

- La restauration traditionnelle :

Sous cet étendard se regroupe la quasi totalité des restaurateurs indépendants. Ils offrent des concepts très différents : brasseries, auberges, cafés restaurants etc.

C'est, pour le moment, le secteur le plus important de la restauration. L'évolution 2005/2006 sur cette restauration a été de 0.9 %.

- La restauration gastronomique :

Elle est le fleuron culturel de notre restauration. Malheureusement, à part les vedettes culinaires médiatisées, il est bien difficile pour un restaurateur de tirer son épingle du jeu. Les clients qui fréquentent ce genre de restaurants y vont une à deux fois par semaine. Le reste de la clientèle est composée de personnes qui viendront une seule fois dans leur établissement.

Ces clients d'un seul service veulent un moment inoubliable.

La restauration d'hôtel :

En 1998, la palme de la croissance revient aux restaurants d'hôtels de tourisme (+7,7%)*. Cette restauration va au-delà de la prestation de repas habituels : petits déjeuners, service d'étages, banquets etc.

Il est à noter la part non négligeable des petits déjeuners. C'est certainement le repas le plus important pris à l'hôtel. De plus en plus, ce moment, qui à une époque, consistait à engloutir une tartine et un café, devient un véritable moment d'échange. Le développement des petits déjeuners d'affaire et brunchs en sont des exemples.

Les clients deviennent de plus en plus sensibles au « buffets petit déjeuner » copieux et agréable à regarder, surtout s'il est associé à un service souriant et efficace.

Les traiteurs :

Monsieur Eric HELEN (Directeur Général de Helen traiteur) déclare :

« Il y a 20 ans, la clientèle accordait beaucoup d'importance à la prestation gastronomique et cet aspect organoleptique est aujourd'hui acquis. Nous développons davantage ce qui tourne autour du service, du choix des vins et des arts de la table ».

Le traiteur doit maintenant innover et étonner sa clientèle. C'est pourquoi il a besoin d'un personnel professionnel qualifié. Il n'est pas rare de trouver dans les grosses agglomérations des « extras professionnels » qui ne travaillent qu'à la vacation.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	5 / 48

II- Les enjeux

Une simplification du service avec la prédominance forte du “ service à l’assiette ” dans tous les segments de la restauration commerciale.

L’importance accrue donnée à l’accueil et à la relation commerciale

Le plus constaté dans les embauches pour les personnels qui parlent au moins une langue étrangère.

III - Cadrage de l’emploi

Définition de l’emploi/métier (selon la fiche ROME 13222)

* Réalise l'ensemble ou une partie de l'enchaînement des travaux nécessaires au service des repas en salle de restaurant, en liaison avec la cuisine. Nettoie et met en place la salle de restaurant, dresse le couvert, accueille les clients, prend les commandes et traite les bons. Présente et effectue le service des plats aux clients, établit et peut encaisser les additions.
* Peut confectionner des mets simples (hors-d’œuvre, desserts). Peut aussi encadrer une petite équipe (commis, serveurs...).

IV - Argumentaire des choix

A - Structuration de l’emploi-type

L’emploi-métier de « Serveur (se) en restauration » correspond à la fiche ROME 13222 « Serveur en restauration ».

Dans la grande majorité des établissements de restauration l’ensemble des activités liées au service est assurée par des serveurs ou des serveuses sous l’autorité d’un responsable. Ils peuvent être aidés éventuellement de commis ou d’apprentis.

Dans les établissements de luxe et en restauration gastronomique, les métiers de la restauration proposent des postes plus hiérarchisés que dans la restauration commerciale traditionnelle. On parle alors de brigade de restaurant.

B - Structuration des activités-types

La structuration des activités du serveur ou de la serveuse de restaurant est axée sur les tâches réalisées en amont du service d’une part et celles réalisées en présence des clients d’autre part.

L’AT 1 concerne l’ensemble des travaux préalables au service : travaux de nettoyage et de mise en place.

L’AT 2 concerne l’accueil et la prise de commande. Cette activité correspond au poste de travail d’un patron ou d’un chef d’établissement pour des restaurants de taille moyenne. Elle correspond aussi au poste d’hôtesse d’accueil bien connu des clients fréquentant certaines enseignes telles que Hippopotamus.

L’AT 3 concerne le service en restauration commerciale dans son ensemble : Le service des mets et des boissons, la facturation et l’encaissement.

L’AT 4 concerne l’activité banquet présente dans un grand nombre de restaurants dès que la capacité d’accueil le permet, mais aussi dans les auberges et les restaurants d’hôtels ayant une activité réception de groupes, séminaires. Enfin les traiteurs embauchent des serveurs en extra pour assurer le service des prestations qu’ils proposent.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	6 / 48

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - Serveur (se) en restauration

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	7 / 48

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE

Serveur (se) en restauration

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:

13222 - SERVEUR/SERVEUSE EN RESTAURATION

13311 - EMPLOYE/EMPLOYEE DE CAFE, BAR-BRASSERIE

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:

Chef de rang, Commis de restaurant, Commis de salle, Demi-chef de rang, Garçon de restaurant, Hôte(sse) de table, Serveur(se) de restaurant

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:
RELATIONS INTERNES:

Domaine EVOLIF: T04 Tourisme-hôtellerie-restauration

Sous Secteur EVOLIF: JJ Hôtellerie, restauration

RELATIONS EXTERNES:

PCS: 5611 - Serveurs et commis de restaurant ou de café

FAP: S261 - Serveurs de cafés restaurants

NAF: 551A - Hôtels avec restaurant/Hôtels sans restaurant

553A - Restauration de type traditionnel

555A - Cantines et restaurants d'entreprises/Traiteurs

555D - Traiteurs, organisation de réceptions

NSF: 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

FORMACODE: 42716 - café brasserie

42749 - buffet

42754 - hôtellerie restauration

42757 - service salle

FET04 DEFINITION:

Il 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.

Il nettoie et met en place la salle de restaurant, le bar, dresse le couvert, accueille les clients, prend les commandes et traite les bons.

Il présente et effectue le service des mets et des boissons aux clients, établit et peut encaisser les additions.

Il peut confectionner des mets simples (hors d'oeuvre, desserts)

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:

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 (débarrasseur, de suite, de rang) ou dans certains cas, de chef de rang.

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	8 / 48

Formation de niveau V en service de restaurant ou expérience professionnelle confirmée dans le secteur.

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:

Ce métier s'exerce en équipe dans tous les types d'établissements ayant une fonction de restauration (dans quelques rares cas, le serveur sera seul).

Il est l'interface entre le client et l'établissement. A ce titre, il doit donner une bonne image de l'entreprise. Il doit pouvoir communiquer avec le client, en français et/ou éventuellement dans une langue étrangère de référence.

Il développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle (RESP) concernant le développement durable et environnemental, la non discrimination et le handicap.

Serveur (se) est une fonction générique. Ce titre est généralement employé dans des petites brigades de restaurant ou dans des chaînes de restauration voulant réduire le nombre d'échelons dans l'organigramme.

Cependant, il existe des établissements dans lesquels la fonction de serveur est hiérarchisée de la façon suivante :

- Commis (débarrasseur, de suite, de rang)
- Demi-chef de rang
- Chef de rang

Le serveur aura le plus souvent comme responsable hiérarchique un maître d'hôtel ou un assistant de restauration. Il sera éventuellement amené à diriger un personnel moins expérimenté.

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:

Le serveur a pour principales missions :

- 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.

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.

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:

FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	9 / 48

- AT1 - Réaliser les travaux préalables au service en restauration
 AT2 - Accueillir au bar ou en salle, conseiller et prendre des commandes, en tenant compte des spécificités de la clientèle.
 AT3 - Réaliser le service en restauration.
 AT4 - Préparer et servir un buffet ou un banquet

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:

Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:

Le niveau de qualification de Serveur de restaurant est classé en niveau II (exécution) selon les conventions collectives des C.H.R. (cafés, hôtels, restaurants) ou négociations de branches professionnelles.

L'évolution professionnelle, sur une échelle de temps plus ou moins longue, peut permettre de devenir :

- Chef de rang
- Assistant maître-d'hôtel
- Maitre-d'hôtel

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 15/02/2010

FET16 CODE DE LA FET: FET-0303-08

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	10 / 48

FICHES ACTIVITES-TYPES

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

- 1 - Réaliser les travaux préalables au service en restauration
- 2 - Accueillir au bar ou en salle, conseiller et prendre des commandes, en tenant compte des spécificités de la clientèle.
- 3 - Réaliser le service en restauration.
- 4 - Préparer et servir un buffet ou un banquet

LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	11 / 48

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

Réaliser les travaux préalables au service en restauration

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

La personne assure l'entretien de la salle de restaurant, du bar, des locaux annexes (office, toilettes, hall d'accueil, etc...), l'entretien du matériel nécessaire au service. Il prépare efficacement la mise en place de la salle, des tables, du bar, de l'office afin d'accueillir la clientèle dans des conditions optimum de confort, de sécurité, d'hygiène.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Activité effectuée en amont du service de restaurant.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité est souvent effectuée en équipe, sous la responsabilité d'un responsable de salle. Le serveur peut avoir sous ses ordres un commis de salle.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Exécution - niveau II (Employés qualifiés) Convention Collective CHR

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

En appliquant les règles d'hygiène et de sécurité, l'activité-type demande la prise en compte ou la réalisation des points suivants :

- entretenir et nettoyer les locaux (salle, office, bar, cave du jour) en respectant l'environnement
- mettre en place la salle de restaurant.
- mettre en place le bar.
- mettre en place la console.
- mettre en place l'office et la cave du jour.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'activité peut se réaliser dans différentes classifications de restaurants.

- Restauration traditionnelle.
- Restauration de chaîne.
- Restauration gastronomique.
- Restaurants à thème
- Brasseries.
- Traiteurs, etc.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Ensemble des conditions d'hygiène et de sécurité liées à la restauration.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

La réalisation de cette activité implique des relations avec la hiérarchie (chef de rang, maître d'hôtel, chef barman) et l'équipe de service. A ce titre, il développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle (RESP) concernant la non discrimination et le handicap

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	12 / 48

Cette activité correspond à un premier niveau d'employabilité dans certains établissements (poste de commis débarrasseur, par exemple).

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

- C1 - Effectuer le nettoyage et l'entretien du bar, de salle de restauration et des annexes en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité
- C2 - Effectuer la mise en place du bar, de la salle de restauration et des annexes en fonction de l'activité

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

- 13222 - SERVEUR/SERVEUSE EN RESTAURATION
- 13311 - EMPLOYE/EMPLOYEE DE CAFE, BAR-BRASSERIE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 15/02/2010

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-01516-00

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	13 / 48

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

Accueillir au bar ou en salle, conseiller et prendre des commandes, en tenant compte des spécificités de la clientèle.

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le personnel " représentant " de l'entreprise assure l'accueil de la clientèle (appel téléphonique, réservation, vestiaire, salle de restaurant, bar).

Il propose et conseille le client dans son choix au bar ou au restaurant, assure la prise de commande en tenant compte des spécificités du client.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Activité en aval du service.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité est effectuée seul mais le serveur fait partie d'une équipe. Il est sous la responsabilité d'un maître d'hôtel ou d'un responsable de salle.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Exécution - niveau II (Employés qualifiés) Convention Collective CHR.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le personnel " représentant " de l'entreprise se doit :

- Une hygiène corporelle irréprochable.
- Une tenue vestimentaire correspondant aux exigences de l'entreprise (conformité, netteté).
- Un comportement physique et verbal en phase avec le métier.

Le personnel assure l'accueil de la clientèle :

- Il prend en charge la clientèle dès son arrivée.
- Dans un vocabulaire adapté, il communique avec les clients en tenant compte des impératifs de service et en respectant les formules de politesse.

Le personnel assure le conseil et la prise de commande en tenant compte des spécificités de sa clientèle :

- Il connaît l'ensemble de son offre (connaissance des cartes, menus, boissons, vins, etc...)
- Il tient compte des consignes internes d'avant service (exemple : plat ou boisson à conseiller en priorité)
- Il utilise les supports de commercialisation (menus, carte des mets, carte des vins, ardoises, affichages)
- Il renseigne le client sur les mets (nature, composition, préparation) les vins, les boissons.
- Il utilise les outils de prise de commande manuelle ou numérique en pratiquant une vente incitative.
- Il transmet la commande aux services concernés.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	14 / 48

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'activité d'accueil est réalisée dans les différents locaux professionnels liés à la restauration :

- Bars
- Restaurants
- Salles de banquet
- En extérieur avec service traiteur.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

La réalisation de cette activité implique des relations avec la hiérarchie (maître d'hôtel, chef barman), avec l'équipe de service, avec la clientèle et avec la cuisine (chef de cuisine). Elle se réalise pour l'essentiel en face à face avec les clients. A ce titre, il développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle (RESP) concernant la non discrimination et le handicap.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Elargissement possible vers un poste plus orienté sur l'accueil, tel qu'hôte ou hôtesse de table, fonction existant dans certains établissements

A plus longue échéance et selon les capacités à manager une équipe, évolution possible vers un poste de maître d'hôtel ou responsable de restauration.

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C3 - Accueillir la clientèle en salle de restauration ou au bar et présenter les différentes prestations commerciales.

C4 - Réaliser la prise de commande manuelle ou numérique du ou des clients en pratiquant une vente incitative et transmettre les informations aux services concernés.

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

13222 - SERVEUR/SERVEUSE EN RESTAURATION

13311 - EMPLOYE/EMPLOYEE DE CAFE, BAR-BRASSERIE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 15/02/2010

FAT14 CODE DE LA FAT:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	15 / 48

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 3

Réaliser le service en restauration.

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le personnel assure le service des différentes boissons et mets au bar ou à table en respectant les règles de service. Il gère le suivi de son poste en tenant compte des priorités et des impératifs de service.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Principale activité de cet emploi métier.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité est souvent effectuée en équipe, sous la responsabilité d'un responsable de salle. Le serveur peut avoir sous ses ordres un commis de salle.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Exécution - niveau II (Employés qualifiés) Convention Collective CHR.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le personnel assure un service complet au bar et/ou en salle:

- Il prépare et/ou sert des boissons et des mets dans le respect des règles.
- Il effectue le service et le débarrassage du bar et/ou des tables en tenant compte des priorités et des impératifs de service
- Il effectue la note et l'encaissement de sa prestation.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'activité peut se réaliser dans différents types d'établissements :

- Restauration traditionnelle.
- Restauration de chaîne.
- Restauration gastronomique
- Restaurants à thème.
- Brasseries.
- Traiteurs, etc....

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Respecter l'ensemble des conditions d'hygiène et de sécurité liées à la restauration.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

La réalisation de cette activité implique des relations avec les clients d'une part, l'équipe de service et l'équipe de cuisine d'autre part.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Maître d'hôtel.

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C5 - Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance de service

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	16 / 48

C6 - Effectuer le service des mets sur table ou au comptoir et le débarrassage en respectant les règles de préséance et en assurant la priorisation, le suivi et la synchronisation des tables

C7 - Préparer, vérifier une note et l'encaisser

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

13222 - SERVEUR/SERVEUSE EN RESTAURATION

13311 - EMPLOYE/EMPLOYEE DE CAFE, BAR-BRASSERIE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 15/02/2010

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-01518-00

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	17 / 48

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 4

Préparer et servir un buffet ou un banquet

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le personnel réalise la mise en place et le service d'un banquet et/ou d'un buffet dans le respect des consignes de l'entreprise et des attentes de la clientèle.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Activité complète, transverse au service de restaurant. Elle inclut à la fois la préparation et le service.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le buffet/banquet est effectuée dans l'entreprise (hôtel restaurant, restaurant) en parallèle des autres activités. Dans le cadre d'un service traiteur, elle devient une prestation à part entière.

Dans les deux cas de figure elle est conduite soit sous l'autorité d'un responsable de salle, d'un responsable banquet, d'un traiteur, d'un maître d'hôtel intérimaire.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Exécution - niveau II (Employés qualifiés) Convention Collective CHR.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le personnel assure la mise en place :

- D'un banquet et/ou d'un buffet dans le respect des consignes.
- Il prépare le matériel et les boissons correspondant à la prestation.

Le personnel assure le service :

- Il effectue le service des mets sur table à l'assiette et/ou à l'anglaise.
- Il effectue le service des différentes boissons à table ou au buffet.
- Il effectue le service des mets au buffet (selon type de mets à servir).
- Il réalise des découpages simples ou des préparations au buffet (cocktails, charcuteries, pâtisseries, assiettes de desserts ...).

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'activité peut se réaliser dans tous les types de restauration. Cependant elle existe principalement dans l'activité traiteur.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Cet emploi - métier exige la mobilité du personnel pour les extras.

Il demande le respect de l'ensemble des conditions d'hygiène et de sécurité liées à la restauration.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

La réalisation de cette activité implique des relations avec la hiérarchie, les collègues de travail, la cuisine et les clients. A ce titre, il développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle (RESP) concernant la non discrimination et le handicap.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	18 / 48

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Maître d'hôtel de banquet.

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C8 - Réaliser la mise en place d'un banquet ou d'un buffet à partir des consignes données
C9 - Effectuer le service et le débarrassage d'un buffet/banquet en respectant les règles de préséance et en assurant les éventuelles découpes de mets simples.

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

13222 - SERVEUR/SERVEUSE EN RESTAURATION

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 15/02/2010

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-01519-00

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	19 / 48

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Effectuer le nettoyage et l'entretien du bar, de salle de restauration et des annexes en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité
- 2 - Effectuer la mise en place du bar, de la salle de restauration et des annexes en fonction de l'activité
- 3 - Accueillir la clientèle en salle de restauration ou au bar et présenter les différentes prestations commerciales.
- 4 - Réaliser la prise de commande manuelle ou numérique du ou des clients en pratiquant une vente incitative et transmettre les informations aux services concernés.
- 5 - Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance de service
- 6 - Effectuer le service des mets sur table ou au comptoir et le débarrassage en respectant les règles de préséance et en assurant la priorisation, le suivi et la synchronisation des tables
- 7 - Préparer, vérifier une note et l'encaisser
- 8 - Réaliser la mise en place d'un banquet ou d'un buffet à partir des consignes données
- 9 - Effectuer le service et le débarrassage d'un buffet/banquet en respectant les règles de préséance et en assurant les éventuelles découpes de mets simples.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	20 / 48

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Effectuer le nettoyage et l'entretien du bar, de salle de restauration et des annexes en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'entretien des locaux, du matériel, du mobilier, de la vaisselle constituent les différentes tâches effectuées avant l'arrivée des clients dans le restaurant. Cette compétence demande de connaître les différents locaux et leur usage, les différents types de matériels, de mobilier, de vaisselle, de verrerie. Elle demande de connaître aussi la gamme des produits de nettoyage à disposition et leur mode d'utilisation selon l'usage auquel ils sont destinés.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le travail commence par l'entretien du restaurant et des locaux annexes (aération des locaux, entretien du sol et du mobilier). Ensuite vient l'entretien journalier du matériel de restaurant destiné à la mise en place.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les points qui permettent de s'assurer que la compétence mentionnée a été réalisée de façon significative sont les suivants :

- s'assurer de la connaissance des produits, de leurs bonnes utilisations, des possibilités de mélanges ainsi que les doses à utiliser.
- vérifier, après utilisation des produits la propreté et la netteté des différents mobiliers et matériels nettoyés.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Nettoyer les locaux selon la procédure HACCP :

- Le bar, la salle, l'office, les toilettes, le hall d'accueil, les extérieurs.

Nettoyer les mobiliers selon la procédure HACCP :

- Tables, comptoir, chaises, consoles, guéridons, étagères, tableaux, décorations, etc ...

Nettoyer le matériel selon la procédure HACCP :

- Couverts, assiettes, verreries, ménages, inox, porte seau, seau à vin, matériels spécifiques.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cette compétence demande de connaître les différents locaux et leur usage, les différents types de matériels, de mobilier, de vaisselle, de verrerie. Elle demande de connaître aussi la gamme des produits de nettoyage à disposition et leur mode d'utilisation selon l'usage auquel ils sont destinés.

- les principaux types de matériels destinés au nettoyage des sols.
- les principaux produits d'entretien et de leur utilisation (familles de produits).
- la connaissance des symboles figurant sur les produits d'entretien en fonction des risques d'utilisation.
- la connaissance des fractions et sens des proportions dans le cadre de la dilution de produits concentrés.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	21 / 48

La démarche intellectuelle est de type application procédure.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Capacités relationnelles :

- avoir le sens du travail en équipe, la plupart des travaux de nettoyage étant réalisés en commun.

Capacités organisationnelles :

- effectuer les travaux de nettoyage dans l'ordre logique de façon à ne pas devoir recommencer 2 fois la même opération.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

TOME 1 de "profession serveur(se) en restauration chapitre 1.3 "locaux et matériel de restaurant" et chapitre 1.4 " les techniques de bases en restauration"

Ouvrages de Technologie sur le "Service de restaurant"

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 04/05/2009

FC10 CODE DE LA FC:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	22 / 48

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Effectuer la mise en place du bar, de la salle de restauration et des annexes en fonction de l'activité

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

La mise en place s'effectue avant l'arrivée de la clientèle, dépend de la prestation à assurer et permet un service organisé et efficace.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La mise en place est l'ensemble des tâches qui consiste à préparer le restaurant pour le service : préparation des locaux, du mobilier et du matériel spécifiques nécessaires au bon déroulement du service (exemples : Toilettes clients, office, salle de restaurant, bar). Elle est donc effectuée dans tous les restaurants de façon à peu près identique, certains établissements apportant quelques modifications. Le serveur devra respecter les usages de l'établissement.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les points qui permettent de s'assurer que la compétence mentionnée a été réalisée de façon significative sont les suivants :

- s'assurer que les éléments correspondent à la prestation et faisant partie de la mise en place sont en nombre suffisants, ont été préparés, nettoyés, disposés correctement, et sont prêts à être utilisés.
- vérifier que l'ensemble des matériels, compléments de mise en place spécifiques, et préparations ont bien été réalisées correctement (ex : cave du jour, mise en place bar, plateau de fromages, etc....).

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Effectuer une mise en place en fonction de l'activité et de la prestation :

- au bar
- en salle
- à l'office
- locaux annexes (toilettes, hall d'accueil, les extérieurs, etc...)

Le bar :

- Contrôler les stocks et effectuer une remontée de cave
- Vérifier le matériel (machine à café, lave verre, blender, tireuse à bière, etc...)
- Préparer les verres (givrage, décoration)
- Préparer les boissons (punch, sangria)
- Organiser son poste de travail (glaçons, chalumeau, gâteaux apéritifs, etc...)

La salle :

- préparer le mobilier nécessaire au service (console, guéridon)
- préparer et mettre à disposition les matériels nécessaires
- préparer et mettre à disposition les compléments de mise en place nécessaire
- préparer ou vérifier la composition florale
- Effectuer la mise en place des tables suivant le type de prestation (nappage, set de table)

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	23 / 48

L'office :

- Vérifier les stocks et effectuer une remontée de cave
- Préparer les ménages
- Préparer les plateaux, les assiettes ou charriot de fromages.
- Préparer le pain (individuel ou tranché en corbeille à pain)
- Préparer les compléments de mise en place (rince-doigts, moutardiers, huiliers-vinaigriers, beurriers, etc....).

Les locaux annexes :

- Les toilettes (papier toilette, savon, essuie main jetable ou serviette éponge, sachet périodique, protège lunette, système déodorant)
- Le hall d'accueil (vestiaire, décoration florale, réception, publicité, etc....)
- Les extérieurs (terrasses, cendriers, poubelles, mobiliers, porte menus, éclairage, abords immédiats)

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cette compétence mobilise les connaissances suivantes :

- les différentes mises en place (à la carte, brasserie, menu, spécifiques, banquet)
- du mobilier
- du matériel
- de ses produits (vins, boissons, fromages, spécialités, offres commerciales)

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

La démarche intellectuelle est de type application procédure

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Capacités relationnelles :

- capacité à travailler en équipe, la mise en place étant souvent réalisée collectivement.

Capacités organisationnelles :

- organiser son travail lors de la mise en place en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.
- organiser son travail de façon méthodique
- être rigoureux dans la façon de travailler (inventaire précis, conformité des appellations et millésimes, repérage des bouteilles présentant des défauts, vérification des DLC et DLUO)
- Respecter des consignes et du temps.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

TOME 1 "profession serveur(se) en restauration" chapitre 1.3 " Locaux et matériel de restaurant" et chapitre 1.4 "les techniques de base en restauration"
ouvrages de "technologie de restaurant"

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 04/05/2009

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	24 / 48

FC10 CODE DE LA FC:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	25 / 48

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Accueillir la clientèle en salle de restauration ou au bar et présenter les différentes prestations commerciales.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Prendre en charge le client dès son arrivée et lui proposer l'offre commerciale de l'établissement de débit de boissons ou de restauration.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Tout client se présentant dans un établissement de débit de boissons ou de restauration doit être accueilli et installé. Le personnel, même s'il est occupé, doit trouver quelques instants pour prendre en charge la clientèle.

Dans certains établissements, l'accueil fait partie de la fonction spécifique du Maître d'hôtel ou du Responsable de l'établissement.

Le personnel doit proposer oralement ou à l'aide de supports commerciaux les différentes prestations et produits de l'établissement. Il doit communiquer de façon audible et approprié en tenant compte des spécificités.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les points qui permettent de s'assurer que la compétence mentionnée a été réalisée de façon significative sont les suivants:

- le client est pris en charge dès son arrivée.
- le personnel propose les différentes offres commerciales (orale et support)

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Effectuer l'accueil selon les consignes de l'établissement et dans le respect de la diversité culturelle de la clientèle :

- les techniques d'accueil : aller vers le client, être souriant, avoir quelques mots de bienvenue, l'installer dans des conditions chaleureuses et confortables.
- présenter et inciter les offres commerciales de l'établissement oralement ou/et avec l'aide de menus, carte boissons, carte des vins, ardoise, panneau lumineux.
- communiquer avec les clients de façon audible et en intégrant les spécificités.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cette compétence mobilise les connaissances suivantes :

- s'exprimer en français avec aisance.
- comprendre et se faire comprendre d'une clientèle étrangère de façon à pouvoir accueillir le client, le placer et éventuellement se faire aider auprès d'un collègue en cas de difficulté (accent, vocabulaire insuffisant).
- connaître l'environnement de l'établissement (agencement, plan de salle) et les offres de l'établissement.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

La démarche intellectuelle est de type "application procédure" en ce qui concerne les techniques d'accueil.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	26 / 48

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Capacités relationnelles :

- avoir le sens de l'accueil.
- mettre le client en confiance par une attitude ouverte.
- savoir reconnaître les clients.

Capacités organisationnelles :

- savoir se rendre disponible au moins quelques instants pour "accueillir et/ou installer les convives", quelque soit la charge de travail du moment.
- gérer au mieux la capacité d'accueil de l'établissement.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

TOME 1 " profession serveur(se) en restauration chapitre 1.5 "les techniques d'accueil et de prise de commande en restauration"

Ouvrages de "technologie de restaurant"

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 12/06/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 04/05/2009

FC10 CODE DE LA FC:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	27 / 48

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Réaliser la prise de commande manuelle ou numérique du ou des clients en pratiquant une vente incitative et transmettre les informations aux services concernés.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le personnel de bar et/ou de restaurant assure une prise de commande incitative, explicative, et compatible avec le souhait du client, en transmettant l'ensemble des informations au service concerné.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La prise de commande s'effectue en salle ou au comptoir du bar directement, ou à l'aide d'un carnet de bon de commande ou d'un outil numérique.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les points qui permettent de s'assurer que la compétence mentionnée a été réalisée de façon significative sont les suivants :

- le personnel propose l'ensemble des offres de l'établissement de façon incitative.
- la commande est conforme à l'attente du client.
- la commande est transmise au service concerné et conforme à la commande de la clientèle.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Effectuer une prise de commande incitative, explicative, et compatible à la demande du client :

- savoir utiliser correctement les différents supports permettant la prise de commande (ex : bons classique, et bons drugstore, outil informatique ...)
- s'exprimer correctement et de manière incitative
- renseigner le client, obtenir son attention (groupes) pendant la prise de commandes.
- mémoriser les demandes de chaque client.
- tenir compte de sa différence culturelle dans le cas d'une pratique de langues étrangères, d'interdits alimentaires, soit du fait d'allergies ou de religions n'autorisant pas la consommation de certains mets ou boissons.

Transmettre les informations au service concerné :

- savoir ventiler les commandes au service concerné.
- savoir annoncer un bon de commande au service concerné.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- connaissance de l'ensemble des offres de l'établissement (boissons, mets, spécialités régionales et de la maison.).
- connaissance des modes de préparation et de cuisson des aliments.
- connaissance des principales régions viticoles françaises et de leurs produits les plus représentatifs.
- connaissance suffisante permettant la prise en compte de la différence culturelle.
- connaissance des fromages (familles, lait, appellations, provenance).
- connaissance des produits du bar autre que les boissons (angustura, muscade, sel de céleri, worchestersauce, etc.)

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	28 / 48

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

La démarche intellectuelle est de type application procédure.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Capacités relationnelles :

- avoir le sens de la communication en ayant une attitude commerciale.
- capter l'attention du client et se faire entendre sans élever la voix (prise de commande groupe).
- adapter son comportement par rapport au type de clientèle (homme d'affaire, famille, étrangère, touriste, religion, etc.)

Capacités organisationnelles :

- avant une prise de commande se renseigner sur les mets ou boissons "manquantes" (exemple : "plat du jour" épuisé) ou à mettre en avant.
- organiser la prise de commande et orienter au mieux le choix du client pour répondre à ses attentes tout en facilitant le déroulement du service (cuisine et service).

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

TOME 1 " Profession serveur(se) en restauration chapitre 1.5 " Les techniques d'accueil et de prise de commande en restauration"
Ouvrages de technologie de restaurant

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 04/05/2009

FC10 CODE DE LA FC:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	29 / 48

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance de service

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le personnel assure la préparation et le service des différentes boissons d'un bar ou d'un restaurant dans le respect des règles de service et de préséance

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La préparation des boissons s'effectue derrière un comptoir de bar ou à l'office d'un restaurant. Le personnel sert directement les boissons au comptoir ou à la table du client.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les points qui permettent de s'assurer que la compétence mentionnée a été réalisée de façon significative sont les suivants :

- les boissons sont préparées par rapport à la commande des clients.
- Le respect des règles de service.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Effectuer la préparation des boissons commandées :

- savoir doser les différentes boissons (anis, vermouths, thé, etc.)
- savoir associer le verre par rapport à la boisson.
- savoir utiliser le matériel adéquat suivant les préparations des boissons (shaker, verre à mélange, blender, etc.)
- respecter la chronologie d'élaboration d'une boisson.
- harmoniser une décoration avec une boisson.

Effectuer le service des boissons dans les règles :

- savoir équilibrer, transporter et desservir un plateau.
- savoir décapsuler une bouteille.
- servir correctement une boisson sur table ou au comptoir
- savoir présenter, déboucher et servir une bouteille de vin (sur table, en seau, en panier).

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cette compétence mobilise les connaissances suivantes :

- connaissance des différentes boissons.
- connaissance des règles de service et de préséance.
- connaissance des principales régions viticoles françaises et de leurs produits les plus représentatifs.
- connaissance du matériel.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

La démarche intellectuelle est de type application procédure.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Capacités relationnelles :

- savoir communiquer de façon efficace, et respectueuse.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	30 / 48

- adapter son comportement par rapport au type de clientèle (homme d'affaire, famille, touriste, religion, etc.)

Capacités organisationnelles :

- respecter la chronologie de préparation et service des différentes boissons.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

TOME 1 "profession serveur(se)" chapitre 1.6 " les techniques de service en restauration"

Ouvrage de technologie en "service de restaurant"

Document "Les vins de France" , livret formateur et livret stagiaire, , AFPA / DEAT

Neuilly

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 04/05/2009

FC10 CODE DE LA FC:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	31 / 48

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Effectuer le service des mets sur table ou au comptoir et le débarrassage en respectant les règles de préséance et en assurant la priorisation, le suivi et la synchronisation des tables

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le personnel effectue un service et débarrassage en tenant compte des règles de service. Il gère les priorités de son service, le suivi de ses commandes et de ses tables dans le respect d'une synchronisation de son service

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le service et le débarrassage se déroule soit au bar (comptoir et mange debout) ou directement en salle de restauration

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les points qui permettent de s'assurer que la compétence mentionnée a été réalisée de façon significative sont les suivants :

- Le service des mets au comptoir et/ou à table est en concordance avec la commande du client dans le respect des règles de préséance.
- Le débarrassage des mets au comptoir et/ou à table est dans le respect des règles.
- La prise en compte des priorités de service.
- Le suivi des commandes et du service.
- Le respect de l'ordre d'arrivée et de départ de la clientèle.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Effectuer le service des mets dans les règles :

- porter avec aisance des assiettes dressées en cuisine, sans risquer de les renverser ou de tâcher les clients.
- avoir une bonne habileté gestuelle.
- appliquer les règles de préséance.
- gérer les priorités de service, le suivi des commandes, l'ordre chronologique du service

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cette compétence mobilise les connaissances suivantes :

- connaissance des différents mets.
- connaissance des règles de service et de préséance.
- connaissance des principales spécialités culinaires et régionales
- connaissance du matériel.
- connaître les règles de service concernant le "service à l'assiette" (port de l'assiette, hygiène et sécurité).

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

La démarche intellectuelle est de type application d'une procédure.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Capacités relationnelles :

- savoir communiquer de façon efficace, et respectueuse.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	32 / 48

- adapter son comportement par rapport au type de clientèle (homme d'affaire, famille, touriste, religion, etc.)

Capacités organisationnelles :

- respecter la chronologie de service des différents mets.
- anticiper le service à chacune des tables que l'on a en charge.
- mettre à disposition selon le mets, le complément de mise en place (exemple : moutarde, cornichons, parmesan râpé, rince-doigts, ...).

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

TOME 1 "profession serveur(se)" chapitre 1.6 " Les techniques de service en restauration"
Ouvrages de "technologie en service de restaurant"

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 04/05/2009

FC10 CODE DE LA FC:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	33 / 48

INTITULE DE LA COMPETENCE 7

Préparer, vérifier une note et l'encaisser

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le personnel effectue à partir de la commande ou des différents bons la facturation. Après vérification il en assure l'encaissement selon les différents types de règlements (cartes bancaires, chèques bancaires, tickets-restaurants, espèces).

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La facturation et l'encaissement peut s'effectuer au bar, à la réception, mais aussi directement à la table

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les points qui permettent de s'assurer que la compétence mentionnée a été réalisée de façon significative sont les suivants :

- Le rapprochement de la note des bons de commande pour éviter les risques d'oubli.
- Les procédures concernant les règlements sont respectés (cartes bancaires, chèques, tickets restaurant).

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Effectuer et vérifier la facturation :

- utiliser le matériel de facturation mis à disposition (exemple : logiciel de facturation).
- rédiger une facture.
- contrôler avec l'aide des bons de commande.

Encaisser la facture :

- selon les différents modes de règlements (chèques, carte bancaire, titre de paiement ...).
- vérifier et rendre la monnaie.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cette compétence mobilise les connaissances suivantes :

- connaissance de l'utilisation d'un outil informatique et d'un logiciel de facturation
- connaissance d'une caisse enregistreuse.
- connaissances de la monnaie européenne.
- connaissances des procédures des différents moyens de paiement.
- connaissance de la réglementation sur les tickets-restaurants, chèques-déjeuner

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

La démarche intellectuelle est de type application-procédure.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Capacités relationnelles :

- savoir communiquer de façon efficace, et respectueuse.
- adapter son comportement par rapport au type de clientèle (homme d'affaire, famille, touriste, religion, etc.)

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	34 / 48

Capacités organisationnelles :

- organiser la facturation et l'encaissement sans attente pour le client.
- travailler avec méthodologie lors de la rédaction, de la vérification et de l'encaissement (notes séparées, différents modes de règlements).

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

TOME 1 "profession serveur(se) en restauration" chapitre 1.7 " La gestion et la facturation en restauration"

Ouvrages de technologie de restaurant

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 04/05/2009

FC10 CODE DE LA FC: FC-008137-00

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	35 / 48

INTITULE DE LA COMPETENCE 8

Réaliser la mise en place d'un banquet ou d'un buffet à partir des consignes données

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le personnel dans le cadre dans sa fonction est amené à réaliser la mise en place d'un buffet (cocktail, petit déjeuner, à thème) et/ou d'un banquet (séminaire, repas d'affaire, repas familiaux, etc.) à partir de consignes données au préalable.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Ce type de mise en place est effectué par tous les établissements de restauration qui reçoivent des groupes dont le menu est connu et choisi à l'avance. Un grand nombre de banquets et/ou buffet sont aussi organisé par des traiteurs dans des établissements spécifiques ou même à l'extérieur.

Suivant la manifestation, le lieu, l'endroit, un certain nombre de contraintes spécifiques inter faire l'organisation (météo, terrain, condition, nombre de personnes, culture des clients, etc.).

L'organisation du travail de buffet/banquet commence par la mise en place effectuée selon les consignes orales ou écrites données.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les points qui permettent de s'assurer que la compétence mentionnée a été réalisée de façon significative sont les suivants :

- La mise en place est été effectuée selon les consignes orales ou écrites (fiche de fonction).
- La propreté et la netteté des éléments de la mise en place (l'aspect esthétique de l'ensemble est un indicateur significatif).
- La manutention correcte des différents éléments de la mise en place (assiettes, couverts, verres).

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Effectuer la mise en place d'un buffet et/ou banquet :

- savoir effectuer les sorties de matériels en fonction du nombre de clients, sans oublier le matériel complémentaire nécessaire pour le service.
- savoir disposer rationnellement les tables ou buffet dans une salle.
- savoir effectuer un nappage spécifique à ce genre de manifestation.
- savoir nettoyer, vérifier et disposer les différents éléments à mettre en place avant utilisation (nappage, assiettes, couverts, verres).
- savoir respecter les règles concernant la manutention des différents matériels (assiettes, couverts, verres), lors de la mise en place, et en présence des clients.
- savoir effectuer la mise en place des compléments de service.
- savoir mettre en valeur une table banquet et/ou un buffet.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cette compétence mobilise les connaissances suivantes :

- lire et appliquer les consignes de mise en place indiquées sur une "fiche de fonction".
- connaître les mobiliers et matériels utilisés en banquets.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	36 / 48

- connaître les mobiliers et matériels utilisés lors des différents buffets : pauses séminaires, buffets cocktails, buffets lunch (assis ou debout).
- connaître la mise en place de type "banquet" (positionnement des tables, couverts et des verres sur table en fonction des mets et des boissons à servir)
- connaître les différents types de nappages de buffets.
- connaître les différentes façons de présenter un buffet/banquet pour le mettre en valeur.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

La démarche intellectuelle est de type application-procédure.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Capacités relationnelles :

- travailler en équipe pour la répartition des tâches.

Capacités organisationnelles :

- vérifier la disponibilité du mobilier, matériel nécessaire à la mise en place.
- assurer rapidement et correctement la mise en place de la prestation.
- gérer au mieux les travaux d'avant service.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

TOME 1 "Profession serveur(se) en restauration" chapitre 1.3 " Locaux et matériel de restaurant" et chapitre 1.4 "Les techniques de bases en restauration" ouvrages de technologie de restaurant.

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 04/05/2009

FC10 CODE DE LA FC: FC-007925-00

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	37 / 48

INTITULE DE LA COMPETENCE 9

Effectuer le service et le débarrassage d'un buffet/banquet en respectant les règles de préséance et en assurant les éventuelles découpes de mets simples.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Suivant la manifestation et à partir de consignes, le personnel effectue lors d'un buffet/banquet, le service et le débarrassage en respectant les règles de services et intervient sur des découpages au buffet sur des mets simples (fromages, pâtisserie, charcuteries, etc.).

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Ce type service est effectué par tous les établissements de restauration qui reçoivent des groupes dont le menu est connu et choisi à l'avance. Un grand nombre de banquets et/ou buffet sont aussi organisé par des traiteurs dans des établissements spécifiques ou même à l'extérieur.

Suivant la manifestation, le lieu, l'endroit, un certain nombre de contraintes spécifiques inter faire l'organisation (météo, terrain, condition, nombre de personnes, culture des clients, etc.).

Le déroulement de service d'un buffet/banquet dépend des consignes orales ou écrites données.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les points qui permettent de s'assurer que la compétence mentionnée a été réalisée de façon significative sont les suivants :

- L'ensemble du service des mets et des boissons est pratiqué selon les normes en usages, et avec aisance.
- Le débarrassage de la prestation banquet ou buffet s'effectue selon les normes.
- La préparation du poste de découpage (exemple : couverts de service, matériel de découpage, matériel de tranche).
- La présentation et l'équilibre des différentes portions à l'assiette.
- La rapidité d'exécution et l'aisance gestuelle lors de la préparation ou du découpage.
- Le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Les capacités techniques nécessaires à la mise en œuvre de la compétence sont les suivantes :

- savoir servir "à l'assiette".
- savoir servir "à l'anglaise".
- savoir débarrasser les mets en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
- savoir servir les boissons (savoir décapsuler, déboucher, préparer la verrerie appropriée puis servir vins et boissons diverses).
- savoir porter et débarrasser différents matériels selon les règles (vaisselle, couverts, verrerie ...).
- savoir préparer son matériel pour la préparation et / ou le découpage.
- savoir découper et présenter le(s) mets de façon régulière en fonction des consignes données. (exemple, chaque entremets doit permettre de servir "x" portions).

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	38 / 48

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cette compétence mobilise les connaissances suivantes :

- connaître les différents matériels de service spécifique au buffet/banquet.
- connaître les différentes mises en place buffet/banquet.
- connaître les règles de service concernant le "service à l'assiette" et le "service à l'anglaise" (port des assiettes, hygiène et sécurité).
- connaître les règles de "primauté de service" pour le service des banquets (tables d'honneur et autres tables).
- comprendre et prendre en compte la fiche de fonction.
- connaissance des différents types de boissons les plus fréquemment servis.
- connaissance du type de service approprié à chaque boisson (comment et dans quel contenant).
- connaissance (identification) des matériels à disposition pour adapter le service au matériel disponible.
- connaissance des différents matériels et des lieux où ils sont nettoyés, rangés, stockés.
- connaître la composition et le mode de préparation ou cuisson du mets que l'on va préparer ou découper de façon à pouvoir renseigner le client

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

La démarche intellectuelle est de type application procédure.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Capacités relationnelles :

- communiquer avec les clients. Le service à l'anglaise permet d'échanger avec les convives lors du service (le servir à sa convenance).
- synchroniser son travail, en activité banquet, avec les collègues servant les autres tables sous l'autorité du responsable.
- avoir le sens du contact, être capable de renseigner le client ou de communiquer avec lui tout en effectuant la préparation ou le découpage.

Capacités organisationnelles :

- organiser son travail pour la plus grande efficacité quel que soit la situation de travail.
- organiser son poste de travail, c'est à dire prévoir l'ensemble du matériel nécessaire à la préparation ou au découpage, puis au service du mets de façon à ne pas devoir s'interrompre en cours d'exécution.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

TOME 1 "Profession serveur(se)" chapitre 1.6 " Les techniques de service en restauration" ouvrages de "technologie de restaurant".

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 11/03/2003

Auteur: GENIEUX RICHARD

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 04/05/2009

FC10 CODE DE LA FC:

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	39 / 48

Annexe I

A - Tableau de vérification des activités-types

Type entreprise	AT 1 « Nettoyage et mise en place »	AT 2 « Prise de commande »	AT 3 « Service en restauration »	AT 4 « buffet / banquet »
Brasserie	T	T	T	P
Restaurant traditionnel	T	T	T	P
Restaurant à thème	T	T	T	P
Restaurant gastronomique	T	P	T	P
Traiteur	T	N	P	T

« T » : activité développée en totalité dans les catégories d'entreprises

« P » : activité développée partiellement dans les catégories d'entreprises

« N » : activité non développée dans les catégories d'entreprises

B - Tableau de rapprochement activités/compétences

AT 1 - Réaliser les travaux préalables au service en restauration.

CT 1. Effectuer le nettoyage et l'entretien du bar, de salle de restauration et des annexes en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité

CT 2. Effectuer la mise en place du bar, de la salle de restauration et des annexes en fonction de l'activité

AT 2 – Accueillir au bar ou en salle, conseiller les clients et prendre une commande, en tenant compte des spécificités.

CT 3. Gérer l'accueil clientèle en salle de restauration ou au bar et présenter les différentes prestations commerciales.

CT 4. Réaliser la prise de commande manuelle ou numérique du ou des clients en pratiquant une vente incitative et transmettre les informations aux services concernés.

AT 3 - Réaliser le service en restauration.

CT 5. Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance de service

CT 6. Effectuer le service des mets sur table ou au comptoir et le débarrassage en respectant les règles de préséance et en assurant la priorisation, le suivi et la synchronisation des tables

CT 7. Préparer, vérifier une note et l'encaisser

AT 4 - Préparer et servir un buffet / banquet

CT 8. Réaliser la mise en place d'un buffet ou d'un banquet à partir de consignes données

CT 9. Effectuer le service et le débarrassage d'un buffet/banquet en respectant les règles de préséance et en assurant les éventuelles découpes de mets simples.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	40 / 48

	AT 1	AT 2	AT 3	AT 4
Compétence 1	X			X
Compétence 2	X			X
Compétence 3		X		
Compétence 4		X		
Compétence 5			X	X
Compétence 6			X	X
Compétence 7			X	
Compétence 8				X
Compétence 9				X

Tableau rapprochement AFPA / ANPE

Fiche ROME / ANPE	REAC / SER			
Compétences techniques de base :	AT 1	AT2	AT3	AT4
Mettre en place et débarrasser la salle, entretenir le matériel et les locaux.	CT1 CT2			CT8
Effectuer le service des mets et des boissons selon les règles et techniques d'usage.			CT5 CT6	CT9
Accueillir et renseigner les clients, présenter des produits et susciter la vente.		CT3 CT4		
Effectuer des opérations d'écriture et de calcul (bons de commandes, additions...).		CT4	CT7	
Enregistrer, reformuler et transmettre des informations, des messages et des consignes.		CT4	CT7	
Compétences associées :				
Comprendre et se faire comprendre dans une langue étrangère.		CT3 CT4		
Connaître les habitudes de consommation des différents types de clientèle.		CT4		
Posséder des notions de sommellerie.			CT5	
Connaître les activités culturelles et touristiques locales.		CT3 CT4		
Capacités liées à l'emploi : être capable de :				
S'adapter à une clientèle variée (écoute, disponibilité...).		CT3 CT4		
Organiser rationnellement son travail.	CT1 CT2		CT5 CT6 CT7	CT8 CT9
Faire preuve de mémoire auditive et visuelle.		CT3 CT4	CT6	CT9
Exécuter les tâches avec célérité et dextérité.			CT5 CT6	CT9
Se déplacer dans un espace parfois réduit et encombré.			CT5 CT6	CT9
Résister à la fatigue physique et nerveuse.			CT5 CT6	CT9
Appliquer strictement des règles d'hygiène.	CT1 CT2		CT5 CT6	CT8 CT9
Travailler en équipe.	CT1 CT2		CT6	CT8 CT9

Annexe II

Fiche Emploi métier du ROME

Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME)

13222 SERVEUR/SERVEUSE DE RESTAURANT

Définition de l'emploi/métier :

Réalise l'ensemble ou une partie de l'enchaînement des travaux nécessaires au service des repas en salle de restaurant, en liaison avec la cuisine. Nettoie et met en place la salle de restaurant, dresse le couvert, accueille les clients, prend les commandes et traite les bons. Présente et effectue le service des plats aux clients, établit et peut encaisser les additions.

Peut confectionner des mets simples (hors-d'œuvre, desserts). Peut aussi encadrer une petite équipe (commis, serveurs...).

Conditions générales d'exercice de l'emploi/métier :

L'emploi/métier s'exerce dans tous les types d'établissements ayant une fonction de restauration (restaurants, salles de banquets, restauration mobile...).

L'activité s'effectue en contact avec la clientèle, seul ou en équipe. Elle implique la station debout et de permanentes allées et venues entre la salle et la cuisine avec de multiples manutentions légères. Les horaires sont décalés de jour (avec ou sans coupure), le rythme journalier se caractérise par l'alternance de périodes d'activité soutenue ("coup de feu") et de périodes de moindre activité. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Souvent, la rémunération est constituée par la répartition du "service" avec l'assurance d'un minimum garanti et est associée parfois à des avantages en nature (repas, logement...). L'activité nécessite de respecter des règles d'hygiène. Le port d'une tenue professionnelle ou d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

Formation et expérience :

Cet emploi/métier est accessible dans certains établissements sans conditions particulières de formation ou d'expérience professionnelle. L'accès direct dans d'autres établissements passe par des formations de niveau V (CAP, BEP restaurant) ou par une expérience confirmée dans le secteur. Des stages de formation continue ou des contrats en alternance permettent d'accéder à un premier emploi.

Compétences techniques de base :

- Mettre en place et débarrasser la salle, entretenir le matériel et les locaux.
- Effectuer le service des mets et des boissons selon les règles et techniques d'usage.
- Accueillir et renseigner les clients, présenter des produits et susciter la vente.
- Effectuer des opérations d'écriture et de calcul (bons de commandes, additions...).
- Enregistrer, reformuler et transmettre des informations, des messages et des consignes.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	42 / 48

Compétences associées :

- Comprendre et se faire comprendre dans une langue étrangère.
- Connaître les habitudes de consommation des différents types de clientèle.
- Posséder des notions de sommellerie.
- Connaître les activités culturelles et touristiques locales.

Capacités liées à l'emploi :

- * L'emploi/métier requiert d'être capable de :
 - S'adapter à une clientèle variée (écoute, disponibilité...).
 - Organiser rationnellement son travail.
 - Faire preuve de mémoire auditive et visuelle.
 - Exécuter les tâches avec célérité et dextérité.
 - Se déplacer dans un espace parfois réduit et encombré.
 - Résister à la fatigue physique et nerveuse.
 - Appliquer strictement des règles d'hygiène.
 - Travailler en équipe.

Activités spécifiques :

- * Activités exercées :
 - Service à l'anglaise.
 - Service à l'assiette.
 - Service au plat (plat sur table).
 - Service à la russe (guéridon).
 - Service des vins.
 - Service assuré en chambre (room.service en hôtel).
 - Finition de certains plats (découpage, flambage).
 - Préparation ou présentation de hors-d'œuvre et de desserts.
 - Décoration des tables (décor floral, pliage des serviettes...).
- * Responsabilités exercées :
 - Présentation de l'addition et encaissement.
 - Participation à la formation.
 - Encadrement d'une équipe.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Restauration gastronomique.
- Restauration traditionnelle.
- Restauration sociale ou associative.
- Restauration médico-sociale.
- Restauration mobile (bateau, train...).
- Bar-brasserie.
- Salon de thé...
- Salle de banquet, réception.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	43 / 48

* Type de secteur :

- Privé.
- Public.
- Associatif.

Conditions de travail :

- De nuit.
- Déplacements.
- En extra.
- Nourri.
- Logé.

Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER		REAC	1-1		20/03/09	44 / 48

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 droits 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 quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	46/48

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	47/48

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 droits 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 quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi