



## Référentiel de Certification



DSP	REAC	<b>RC</b>	RF	CDC
-----	------	-----------	----	-----

### Serveur (se) en restauration

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

# Serveur (se) en restauration

## *Référentiel de Certification*

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	2/42

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

**Chef de projet**

GENIEUX RICHARD

**Participants pour les centres**

BURNOUF Michel BASSE NORMANDIE Caen

VELLA Olivier RHONE ALPES Lyon-Saint Priest

**Participants pour la Direction de l'Ingénierie**

**Responsable d'unité sectorielle**

Daniel LEGROS

GARCERA Laurence

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	3/42

# CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE

## Serveur (se) en restauration

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	4/42

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE  
DU TITRE PROFESSIONNEL  
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI  
"Serveur (se) en restauration"**

**RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:**

Serveur (se) en restauration

**Arrêté de création, date de parution au J.O.:** 18/12/2003

**Arrêté de modification, date de parution au J.O.:**

**Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.:** 06/01/2010

**Niveau:** V

**Code de la nomenclature NSF:** 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

**Code du titre:** TP-00310

**RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:**

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

**RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:**

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	5/42

## RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

### Définition et description de l'emploi-type visé:

Le Garçon ou la serveuse de restaurant 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 vins, pour lequel il a un rôle commercial important pour l'entreprise qui l'emploie.
- la préparation de la note et son encaissement.

Il peut confectionner des mets simples (hors d'oeuvre, desserts). Il peut aussi encadrer une petite équipe (commis, serveurs). Il 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.

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'œuvre, desserts)

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.

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'œuvre, desserts)

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 ...).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	6/42

- 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.

### **Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:**

Ce métier s'exerce dans tous les établissements ayant une fonction de restauration (restaurants, salles de banquet, restauration mobile ...).

L'activité s'effectue le plus souvent en équipe, en contact avec la clientèle. 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 comme de nuit 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 souvent ouverts.

La rémunération se fait soit par une rémunération fixe, soit 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 les règles d'hygiène. Le port d'une tenue professionnelle ou d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

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.

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.

## **RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:**

### **Réaliser les travaux préalables au service en restauration**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	7/42

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

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

- Accueillir la clientèle en salle de restauration ou au bar et présenter les différentes prestations commerciales.
- Réaliser la prise de commande manuelle ou numérique du ou des clients en pratiquant une vente incitative et transmettre les informations aux services concernés.

#### **Réaliser le service en restauration.**

- Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance de service
- 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
- Préparer, vérifier une note et l'encaisser

#### **Préparer et servir un buffet ou un banquet**

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

#### **COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:**

### **RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:**

CT 1 - Effectuer le nettoyage et l'entretien préalables au service en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité :

- Utilisation des produits : le serveur (se) en restauration doit utiliser les produits de nettoyage ou d'entretien correspondant aux tâches à effectuer et les doser correctement.
- Netteté des surfaces, des mobiliers et des matériels : il ou elle doit contrôler leur propreté.
- Suivi d'une procédure qualité : il ou elle doit respecter des règles habituelles d'hygiène et de sécurité et suivre les fiches de procédure.

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

- Réapprovisionnement cave du jour / bar : le serveur (se) en restauration doit préparer la remontée de la cave du jour et du bar (vérification stock tampon ou inventaire permanent mis à jour avant le début du service).
- Bar prêt pour le service : le serveur (se) en restauration doit préparer l'ensemble du matériels du bar (machine à café, tireuse à bière, shaker), des éléments de service (décoration, chalumeau, amuse bouche, etc..).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	8/42

- Office prêt pour le service : le serveur (se) en restauration doit préparer l'ensemble des matériels de l'office, tels que complément(s) de mise en place, plateau(x) de fromage(s), panières pour le service à suivre.
- Salle et tables prêtent pour le service : le serveur (se) en restauration doit effectuer la mise en place (nappage, assiettes, verres, couverts) selon les normes de présentation et vérifier la netteté des différents éléments.

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

- Attitudes d'accueil : le serveur (se) en restauration doit avoir une attitude ouverte et engageante et une netteté vestimentaire et corporelle sans reproche.
- Formules d'accueil : le serveur (se) en restauration doit utiliser à bon escient les formules de bienvenue en tenant compte de la diversité culturelle du client.
- Accompagnement du client : le serveur (se) en restauration doit prendre en charge le vestiaire du client (si nécessaire), le conduire à sa table ou en attente au bar, l'installer puis lui remettre menus et cartes.
- Communication et relation de conseil efficaces : le serveur (se) en restauration doit mettre le client en confiance, le guider dans ses choix, lui expliquer la composition des mets et lui proposer les offres du jour (cocktail, plat, vin, formule).

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 :

- Vente incitative : le serveur (se) en restauration doit proposer une prestation correspondant à la demande (spécialités, suggestions du moment ...) et renseigner le client sur les produits de l'établissement.
- Diversité culturelle : le serveur (se) en restauration décide, en cas de nécessité seulement (accent, manque de vocabulaire, manque de connaissance sur la langue étrangère), de se faire aider ou assister par un collègue qui prendra le relais et finalisera la commande auprès des clients.
- Transcription de la commande : le serveur (se) en restauration doit prendre la commande du client en s'assurant de son exactitude (par la reformulation par exemple). Le bon de commande doit comprendre les indications nécessaires à la cuisine et à la caisse (exemple : cuisson des viandes rouges, référence précise du vin si nécessaire pour facturation). Il est correctement transmis au service concerné.

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

- Service des vins et boissons diverses : le serveur (se) en restauration doit ouvrir et servir les différentes boissons selon les normes et dans la verrerie appropriée.
- Ordre de service : le serveur (se) en restauration doit respecter l'ordre de service (en fonction des convives : âge, sexe, invitant ou invité).

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	9/42

- Réalisation d'un service à l'assiette : le serveur (se) en restauration doit mettre devant les clients les couverts correspondant au mets à servir, puis porter avec aisance les assiettes garnies.
- Efficacité du débarrassage : le serveur (se) en restauration doit effectuer le débarrassage des couverts et des tables correctement, rapidement et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
- Organisation du travail : le serveur (se) en restauration doit synchroniser les différentes tâches et prendre en compte les priorités dues au service en limitant les allers et retour inutiles entre la salle, la cuisine et le bar.
- Gestion du service : le serveur (se) en restauration doit gérer son service en fonction des commandes et de l'ordre d'arrivée des clients en prenant compte des impératifs de service (client pressé, plat en retard).

#### CT 7 - Préparer, vérifier une note et l'encaisser :

- Préparation de la note : le serveur (se) en restauration doit être capable de préparer la note à partir des bons de commande réalisés.
- Vérification de la note : le serveur (se) en restauration doit être capable de vérifier la note (rapprochement avec la commande) même s'il ne l'a pas préparée.
- Encaissement selon différents modes de règlements : le serveur (se) en restauration doit respecter les procédures habituelles de facturation/encaissement en fonction des règlements.

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

- Respect des consignes : le serveur (se) en restauration doit respecter l'ensemble des consignes orales ou écrites données pour la réalisation de la mise en place d'un buffet ou d'un banquet (carcasses de tables, nappage, assiettes, couverts, verres ...).
- Netteté et harmonie de la mise en place : le serveur (se) en restauration doit vérifier avant le début du service la netteté et la propreté des éléments mis en place, et de ceux qui seront utilisés tout au long de la manifestation (buffet ou banquet).

#### 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 :

- Service réalisé à l'assiette et / ou à l'anglaise : le serveur (se) en restauration, en buffets et / ou banquets, doit servir rapidement à l'assiette et / ou à l'anglaise, en évitant les " allers et retours inutiles ".
- Service des boissons en buffets et / ou banquets : le serveur (se) en restauration doit maîtriser le service des apéritifs, des boissons individuelles ainsi que le service des vins.
- Débarrassage en buffet et / ou banquets : le serveur (se) en restauration doit maîtriser le port des différents matériels (vaisselle, couverts, verrerie). Il ou elle doit être capable de débarrasser en nombre en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
- Organisation du poste de travail : le serveur (se) en restauration doit prévoir son matériel adéquat au service ou découpage d'un buffet.
- Aisance gestuelle : le serveur (se) en restauration doit découper les mets simples servis fréquemment en buffets et / ou banquets avec rapidité et aisance (exemple : charcuterie, terrines, fromages, pâtisseries).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	10/42

- Précision des découpes : le serveur (se) en restauration doit découper des portions régulières et les dresser ensuite sur assiette de façon harmonieuse.

## RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

## RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:

**Epreuve de synthèse:**

1°) l'objet de l'épreuve de synthèse

Epreuve finale à destination des candidats ayant effectué un parcours composé exclusivement de périodes de formations (voie 1a):

L'ensemble est réalisé sur une durée de 4 h 30.

Cette épreuve se compose d'une situation pratique et d'un entretien technique.

La situation pratique couvre les activités 1-2-3

L'entretien technique couvre l'activité 4 et quelques parties de l'activité 2

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse

Le Contexte de réalisation : en situation de travail dans un restaurant d'application ou dans un restaurant réel comprenant l'ensemble des éléments constitutifs pour valider l'ensemble des compétences des 3 premières activités.( l'activité 4 buffet/banquet étant vu en entretien technique)

3°) Les modalités de réalisation

Cette épreuve se déroule sur une journée et comprend 4 parties :

La mise en situation pratique :

Partie 1 - Réaliser les travaux préalables au service, réaliser un découpage et présentation d'assiette de fromages à l'office (durée 2 h 00 au total).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	11/42

Réaliser les travaux préalables au service (durée 1 h 40), réaliser un découpage ou une préparation simple (durée 20 minutes).

Total 2 heures

- travaux de nettoyage préalables au service et / ou vérification (sols, matériels, locaux annexes)
- mise en place de la salle de restaurant de type " à la carte ".
- préparation à l'office du poste de travail : découpage et présentation sur assiette de fromages (3 familles différentes avec éléments de présentation).

Contexte de réalisation : en situation de travail dans un restaurant d'application.

Partie 2 - Accueil, prise de commande, service, facturation et encaissement (durée 1h 30 au total).

- Service sur 3 tables pour une totalité de 8 couverts. (Le service d'une table ne doit pas excéder 1H30 de l'accueil du client à l'encaissement.)

Exemple d'organisation à définir suivant les réservations :

Nombre de tables    Nombre de couverts par table

Table 1	2	3	5	4
Table 2	2	3	2	3
Table 3	4	2	1	1
Par candidat	8	8	8	8

- Service à l'assiette de tous les mets (entrées, plats, fromages et desserts)
- Service des apéritifs et boissons chaudes au plateau (vente incitative).
- Débouchage et service du vin et autres boissons (vente incitative).
- Facturation et encaissement.

Partie 3 - Réaliser les travaux de fin de service (durée 30 mn au total).

Rangement du matériel et nettoyage des locaux

Hypothèses de déroulement

- 1) Service du midi : (accueil des clients entre 12H00 et 12H30)
  - de 8 h 45 à 9 h 00 : information aux candidats
  - de 9 h 00 à 11 h 00 : Partie 1
  - de 11 h 00 à 11 h 45 : pause repas
  - de 12 h 00 à 14 h 00 maximum: Partie 2
  - de 14 h 00 à 14 h 30 : Partie 3

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	12/42

2) Service du soir : (accueil des clients entre 19H00 et 19H30)

- de 15 h 45 à 16h 00 : information aux candidats
- de 16 h 00 à 18 h 00 : Partie 1
- de 18 h 00 à 18 h 45 : pause repas
- de 19 h 00 à 21 h 00 maximum: Partie 2
- de 21 h 00 à 21 h 30 : Partie 3

Entretien technique :

Partie 4

Un entretien d'une durée de 15 minutes maximum complète l'évaluation des compétences qui n'ont pu être observées directement sur la prise en compte des spécificités de la clientèle (habitudes de consommation, langues étrangères). Le candidat apportera soit des preuves d'une pratique de langue étrangère au cours de sa formation ou dans le cadre de ses expériences professionnelles. En aucun cas la " non pratique " d'une langue étrangère peut être pénalisée pour l'obtention du titre professionnel ou de certificats de compétences professionnelles.

Cet entretien permet aussi de valider les compétences non observées pendant la pratique à savoir les compétences rattachées à l'activité 4 du buffet/banquet.

Cet entretien a lieu à l'issue de l'épreuve pratique.

**Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 4h30**

#### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) 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 (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

#### **RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):**

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	13/42

- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

Entretien final tous parcours : durée moyenne 15 minutes .

Lors de cet entretien, le candidat doit être capable de :

- Exprimer une compréhension globale de son métier et de son appartenance professionnelle
- Etre capable de se situer en cas de transfert de ses compétences dans différents contextes d'exercice de l'emploi

La démarche d'entretien pourra comporter différentes étapes :

- Cadrage de la situation (durée et objet de l'entretien)
- Facilitation de l'expression sur le parcours de professionnalisation
- Evaluation de la dimension professionnelle par la capacité d'adaptation à différents contextes (collègues, responsables, clients, situations)
- Conclusion après courte délibération, et si échec, accompagnement et conseil.

**Durée de l'entretien:** 0h15

#### **RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:**

**Protocole d'intervention propre au titre:**

Le jury sera présent en permanence pour l'ensemble de l'épreuve finale.

**Conditions particulières de composition:**

Se référer au cadre légal concernant la délivrance des Titres professionnels.

#### **RCT11 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

#### **RCT12 CODE DU RCT:** RCT-0303-08

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	14/42

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

## **Réaliser les travaux préalables au service en restauration**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	15/42

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Réaliser les travaux préalables au service en restauration

**Code du certificat:** CP-001569

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Serveur(se) en restauration ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### Définition et description de l'activité-type visée:

Préparer les locaux afin d'accueillir la clientèle dans des conditions optimum de confort, de sécurité, d'hygiène et de rapidité.

L'activité-type demande la prise en compte ou la réalisation des points suivants :

- entretenir et nettoyer les locaux
- mettre en place la salle de restaurant.
- mettre en place la console.
- mettre en place l'office.
- vérifier et présenter une composition florale simple.

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.

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.

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.

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	16/42

### Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

L'activité peut se réaliser dans différents types de restaurants.

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

Elle nécessite de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité liées à la restauration.

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

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

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

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

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

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

### RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

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

### RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

CT 1 - Effectuer le nettoyage et l'entretien préalables au service en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité :

- Utilisation des produits : le serveur (se) en restauration doit utiliser les produits de nettoyage ou d'entretien correspondant aux tâches à effectuer et les doser correctement.
- Netteté des surfaces, des mobiliers et des matériels : il ou elle doit contrôler leur propreté.
- Suivi d'une procédure qualité : il ou elle doit respecter des règles habituelles d'hygiène et de sécurité et suivre les fiches de procédure.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	17/42

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

- Réapprovisionnement cave du jour / bar : le serveur (se) en restauration doit préparer la remontée de la cave du jour et du bar (vérification stock tampon ou inventaire permanent mis à jour avant le début du service).
- Bar prêt pour le service : le serveur (se) en restauration doit préparer l'ensemble du matériels du bar (machine à café, tireuse à bière, shaker), des éléments de service (décoration, chalumeau, amuse bouche, etc..).
- Office prêt pour le service : le serveur (se) en restauration doit préparer l'ensemble des matériels de l'office, tels que complément(s) de mise en place, plateau(x) de fromage(s), panières pour le service à suivre.
- Salle et tables prêtent pour le service : le serveur (se) en restauration doit effectuer la mise en place (nappage, assiettes, verres, couverts) selon les normes de présentation et vérifier la netteté des différents éléments.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	18/42

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1h45	Une mise en situation professionnelle de 1h30 Un entretien technique de 0h15
Présentation de preuves	0h15	Un entretien d'une durée de 15 minutes maximum permet d'approfondir la vision de l'activité et le projet professionnel du candidat. Cet entretien permet de valider ou non l'activité

Entretien (pour CCS)

#### **Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:**

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

La situation professionnelle concerne la préparation des locaux et du matériel, puis leur mise en place en amont du service, cette situation est la même que l'évaluation ait lieu dans un restaurant commercial ou dans un restaurant d'application pédagogique.

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Le dispositif d'évaluation peut être le restaurant dans lequel le salarié de l'entreprise travaille, ou un restaurant d'application ou un restaurant pédagogique permettant la mise à disposition des locaux et matériels requis.

Il est obligatoire que le plateau technique soit outillé d'un restaurant contenant tables, chaises, consoles, guéridon...et tous le matériel nécessaire pour une mise en place. ( assiettes, couverts, verres...)

Il doit également être outillé d'un office avec le nécessaire, de toilettes client, d'un bar-comptoir.

##### 3°) Les modalités de réalisation

Pour la mise en situation pratique, il s'agit :

Nettoyer la salle selon la procédure HACCP

Nettoyer les mobiliers selon la procédure HACCP (Tables, 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)

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	19/42

Préparer ou vérifier la composition florale  
Effectuer la mise en place des tables suivant le type de prestation (nappage, set de table)

Le nombre de tables et de couverts à dresser seront notifiés dans le dossier technique d'évaluation (pli candidat)

L'entretien technique permet de vérifier les objectifs suivants

Nettoyer le bar, l'office, les toilettes, le hall d'accueil, les extérieurs. selon la procédure HACCP

Nettoyer le comptoir selon la procédure HACCP

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 (ex : givrage, décoration)

Préparer les boissons (ex : punch, sangria)

Organiser son poste de travail (ex : glaçons, chalumeau, gâteaux apéritifs, etc)

Réaliser les travaux à l'office (ex : réalisation plateau de fromage, découpe de fruits...)

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

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

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

## **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

### **Protocole d'intervention**

Pour évaluer ce CCP, la commission d'évaluation sera composée d'un binôme d'évaluateurs :

- Un professionnel d'entreprise du secteur de la restauration
- Un formateur du domaine d'activité.

- Les évaluateurs doivent être présents 15 minutes avant le début de l'épreuve pratique pour faire connaissance avec le candidat et lui rappeler les conditions de l'évaluation.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	20/42

Dans un premier temps, ils remettent la fiche de consignes de travail à chaque candidat et vérifient, pour la "situation de travail reconstituée", que le candidat s'est bien approprié l'environnement (plateau technique pédagogique ou de production) et qu'il a bien intégré l'utilisation des matériels (mise en marche et fonctionnement) nécessaires dans l'exercice de l'activité.

Ils doivent également être présents pendant la durée complète de l'épreuve.

**RCC08 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**RCC09 CODE DU RCC:** RCC-01516-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	21/42

# CERTIFICATION D'UN C.C.P.

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	22/42

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

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

**Code du certificat:** CP-001570

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Serveur(se) en restauration ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### Définition et description de l'activité-type visée:

L'activité-type demande la prise en compte ou la réalisation des points suivants :

- s'enquérir des choix disponibles en cuisine.
  - être capable de communiquer avec les clients en français, mais aussi dans une langue étrangère.
  - accueillir la clientèle.
  - connaître la prestation offerte.
  - remettre les cartes (menus, carte des mets et carte des vins)
  - renseigner le client sur les mets, les vins, les boissons.
  - aiguiller le client vers un choix correspondant à ses désirs.
  - utiliser un carnet de commandes (prise de commande en salle de restaurant) ou selon le cas utiliser à bon escient le système de prise de commande électronique de l'établissement.
- 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.

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)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	23/42

- 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.

### **Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:**

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

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

L'activité conseil suivie de la prise de commande est réalisée dans tous les types de restauration commerciale (hors activité buffet/banquet). Le rôle du serveur consiste alors à renseigner le client sur la prestation prévue afin de réaliser au mieux la prise de commande.

Cette activité demande une grande disponibilité, le sens du contact, une bonne aisance verbale et capacité à communiquer.

Elle demande de respecter l'ensemble des conditions d'hygiène et de sécurité liées à la restauration.

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.

### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Accueillir la clientèle en salle de restauration ou au bar et présenter les différentes prestations commerciales.
- Réaliser la prise de commande manuelle ou numérique du ou des clients en pratiquant une vente incitative et transmettre les informations aux services concernés.

### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

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

- Attitudes d'accueil : le serveur (se) en restauration doit avoir une attitude ouverte et engageante et une netteté vestimentaire et corporelle sans reproche.
- Formules d'accueil : le serveur (se) en restauration doit utiliser à bon escient les formules de bienvenue en tenant des spécificités du client.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	24/42

- Accompagnement du client : le serveur (se) en restauration doit prendre en charge le vestiaire du client (si nécessaire), le conduire à sa table ou en attente au bar, l'installer puis lui remettre menus et cartes.

- Communication et relation de conseil efficaces : le serveur (se) en restauration doit mettre le client en confiance, le guider dans ses choix, lui expliquer la composition des mets et lui proposer les offres du jour (cocktail, plat, vin, formule).

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 :

- Vente incitative : le serveur (se) en restauration doit proposer une prestation correspondant à la demande (spécialités, suggestions du moment ...) et renseigner le client sur les produits de l'établissement.

- Spécificité : le serveur (se) en restauration décide, en cas de nécessité seulement (accent, manque de vocabulaire, manque de connaissance sur la langue étrangère), de se faire aider ou assister par un collègue qui prendra le relais et finalisera la commande auprès des clients.

- Transcription de la commande : le serveur (se) en restauration doit prendre la commande du client en s'assurant de son exactitude (par la reformulation par exemple). Le bon de commande doit comprendre les indications nécessaires à la cuisine et à la caisse (exemple : cuisson des viandes rouges, référence précise du vin si nécessaire pour facturation). Il est correctement transmis au service concerné.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	25/42

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1h00	Il est prévu 15 minutes de préparation sur l'heure notifiée
Présentation de preuves	0h15	Un entretien d'une durée de 15 minutes maximum permet d'approfondir la vision de l'activité et le projet professionnel du candidat. Cet entretien permet de valider ou non l'activité visée
Entretien (pour CCS)		

#### **Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:**

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

L'accueil et la prise de commande se font en situation réelle sur au moins 2 tables. Le candidat est jugé sur l'accueil et la prise de commande des deux tables de 2 et 3 couverts

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Situation professionnelle en situation reconstituée :

Dans une salle de restaurant comprenant les matériels et les équipements requis :

La mise en place (au préalable) de deux tables de 2 et 3 couverts permettant d'effectuer les prises de commande.

Les supports de ventes sont également à disposition du candidat lors de sa préparation.( 15 minutes)

##### 3°) Les modalités de réalisation

Lors de la mise en situation professionnelle, il s'agit :

Effectuer l'accueil selon les consignes de l'établissement et en prenant compte des spécificités 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 promouvoir 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 tenant compte des spécificités du client.

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)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	26/42

S'exprimer correctement et de manière incitative (renseigner le client, obtenir son attention (groupes) pendant la prise de commande.

Mémoriser les demandes de chaque client.)

Tenir compte des spécificités de la clientèle ( habitudes de consommation, langue étrangères)

Transmettre les informations au service concerné (savoir ventiler les commandes et annoncer un bon de commande au service concerné.)

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

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

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

Le candidat a la possibilité d'apporter des preuves sur la maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères afin de valoriser son portefeuille de compétence dans le cadre de son projet professionnel.

### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

## **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

### **Protocole d'intervention**

Composition :

Pour évaluer ce CCP, la commission d'évaluation sera composée d'un binôme d'évaluateurs :

- Un professionnel d'entreprise du secteur de la restauration
- Un formateur du domaine d'activité.

L'un des membres du jury au moins devra s'exprimer correctement dans la langue étrangère requise (langue de référence prévue pour cette épreuve).

Protocole d'intervention :

Les évaluateurs doivent être présents 15 minutes avant le début de l'épreuve pratique pour faire connaissance avec le candidat et lui rappeler les conditions de l'évaluation. Dans un premier temps, ils remettent la fiche de consignes de travail à chaque candidat et vérifient, pour la " situation de travail reconstituée ", que le candidat s'est bien approprié l'environnement (plateau technique pédagogique ou de production) et qu'il a bien intégré l'utilisation des matériels (mise en marche et fonctionnement) nécessaires dans l'exercice de l'activité.

Ils doivent également être présents pendant la durée complète de l'épreuve.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	27/42

**RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:****Date de création:** 11/03/2003**Auteur:****Site responsable:****Date de dernière mise à jour:** 15/02/2010**RCC09 CODE DU RCC:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	28/42

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

**Réaliser le service en restauration.**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	29/42

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Réaliser le service en restauration.

**Code du certificat:** CP-001571

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Serveur(se) en restauration ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### Définition et description de l'activité-type visée:

L'activité type demande, lors de la réalisation du service de pouvoir :

- porter différents matériels en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
- réaliser un service de plusieurs tables en fonction du service, du type et de la classe de l'établissement.
- organiser son service en gérant les priorités.
- déboucher et / ou servir tous types de boissons chaudes ou froides.
- débarrasser les tables.
- vérifier et encaisser une note.

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.

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.

#### Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

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

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

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

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	30/42

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

#### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance de service
- 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
- Préparer, vérifier une note et l'encaisser

#### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

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

- Service des vins et boissons diverses : le serveur (se) en restauration doit ouvrir et servir les différentes boissons selon les normes et dans la verrerie appropriée.
- Ordre de service : le serveur (se) en restauration doit respecter l'ordre de service (en fonction des convives : âge, sexe, invitant ou invité) pour les vins

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

- Réalisation d'un service à l'assiette : le serveur (se) en restauration doit mettre devant les clients les couverts correspondant au mets à servir, puis porter avec aisance les assiettes garnies.
- Efficacité du débarrassage : le serveur (se) en restauration doit effectuer le débarrassage des couverts et des tables correctement, rapidement et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
- Organisation du travail : le serveur (se) en restauration doit synchroniser les différentes tâches et prendre en compte les priorités dues au service en limitant les allers et retour inutiles entre la salle, la cuisine et le bar.
- Gestion du service : le serveur (se) en restauration doit gérer son service en fonction des commandes et de l'ordre d'arrivée des clients en prenant compte des impératifs de service (client pressé, plat en retard).

CT 7 - Préparer, vérifier une note et l'encaisser :

- Préparation de la note : le serveur (se) en restauration doit être capable de préparer la note à partir des bons de commande réalisés.
- Vérification de la note : le serveur (se) en restauration doit être capable de vérifier la note (rapprochement avec la commande) même s'il ne l'a pas préparée.
- Encaissement selon différents modes de règlements : le serveur (se) en restauration doit respecter les procédures habituelles de facturation/encaissement en fonction des règlements.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	31/42

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	2h00	Mise en situation professionnelle 1h30 Entretien technique de 0h30
Présentation de preuves	0h15	Un entretien d'une durée de 15 minutes maximum permet d'approfondir la vision de l'activité et projet professionnel du candidat. Cet entretien permet également de valider ou non l'activité
Entretien (pour CCS)	¼ d'heure	Facultatif

#### Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

Le candidat travaille dans son cadre habituel et sera évalué sur le service de 3 tables représentant un nombre de convives de 8 personnes maximum avec un service uniquement à l'assiette (entrée, plat, fromage et dessert). La prestation réalisée ce jour-là correspond à la prestation habituelle offerte par l'établissement (menus, plats du jour, carte des vins).

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Dans le cadre d'une évaluation dans un restaurant pédagogique, la salle de restaurant doit comprendre les matériels, les équipements et la mise en place dressée pour permettre l'organisation et la réalisation du service de 3 tables par candidat, soit 8 convives.

L'organisation de l'épreuve inclut la recherche de convives pour permettre le déroulement de l'épreuve et la répartition des clients par tables se fera en fonction des réservations.

##### 3°) Les modalités de réalisation

Lors de la mise en situation professionnelle, il s'agit :

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).

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

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.

L'entretien technique permet de prouver les éléments suivants :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	32/42

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.

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

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

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

Si nécessaire, questionnement sur :

- l'environnement lié au service
- la connaissance de la prestation offerte (apéritifs, mets, boissons ...)

## **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

### **Protocole d'intervention**

Pour évaluer cette activité, la commission d'évaluation sera composée d'un binôme d'évaluateurs :

- Un professionnel d'entreprise du secteur de la restauration
- Un formateur du domaine d'activité.

Les évaluateurs doivent être présents 15 minutes avant le début de l'épreuve pratique pour faire connaissance avec le candidat et lui rappeler les conditions de l'évaluation.

Dans un premier temps, ils remettent la fiche de consignes de travail à chaque candidat et vérifient, pour la "situation de travail reconstituée", que le candidat s'est bien approprié l'environnement (plateau technique pédagogique ou de production) et qu'il a bien intégré l'utilisation des matériels (mise en marche et fonctionnement) nécessaires dans l'exercice de l'activité.

Ils doivent également être présents pendant la durée complète de l'épreuve.

## **RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 11/03/2003

**Auteur:** GENIEUX RICHARD

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	33/42

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

**RCC09 CODE DU RCC:** RCC-01518-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	34/42

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

## **Préparer et servir un buffet ou un banquet**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	35/42

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Préparer et servir un buffet ou un banquet

**Code du certificat:** CP-001572

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Serveur(se) en restauration ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### Définition et description de l'activité-type visée:

Réaliser la mise en place d'un banquet en tenant compte de la fiche de fonction rédigée par la hiérarchie ou d'après les recommandations du maître d'hôtel.

Servir en équipe un repas pré-commandé.

Préparer la mise en place d'un buffet. (carcasse, nappage, décoration).

Découper ou préparer avec style certains mets devant le client (exemple : hors d'œuvre, pièces entières en buffets, pâtisseries et entremets, parfois plat chaud).

L'activité-type demande la prise en compte ou la réalisation des tâches suivantes :

- lire et mettre en oeuvre la " fiche de fonction " ou la " fiche de manifestation " (ou prise des directives auprès du maître d'hôtel ou du responsable de restauration).
- préparer la mise en place de la manifestation (buffet ou banquet).
- effectuer le service des mets à l'assiette.
- effectuer le service des mets à l'anglaise .
- effectuer le service des mets au buffet (selon type de mets à servir)
- préparer le matériel nécessaire à la réalisation de découpages simples (terrines, pâtisseries, entremets ...) puis en effectuer le service.

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.

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 ...).

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.

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	36/42

- 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 découpes simples ou des préparations au buffet (cocktails, charcuteries, pâtisseries, assiettes de desserts ...).

### **Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:**

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

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

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

- il exige une bonne dextérité et une bonne résistance physique.

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

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.

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

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.

### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

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

### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

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

- Respect des consignes : le serveur (se) en restauration doit respecter l'ensemble des consignes orales ou écrites données pour la réalisation de la mise en place d'un buffet ou d'un banquet (carcasses de tables, nappage, assiettes, couverts, verres ...).
- Netteté et harmonie de la mise en place : le serveur (se) en restauration doit vérifier avant le début du service la netteté et la propreté des éléments mis en place, et de ceux qui seront utilisés tout au long de la manifestation (buffet ou banquet).

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 titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	37/42

- Service réalisé à l'assiette et / ou à l'anglaise : le serveur (se) en restauration, en buffets et / ou banquets, doit servir rapidement à l'assiette et / ou à l'anglaise, en évitant les " allers et retours inutiles ".
- Service des boissons en buffets et / ou banquets : le serveur (se) en restauration doit maîtriser le service des apéritifs, des boissons individuelles ainsi que le service des vins.
- Débarrassage en buffet et / ou banquets : le serveur (se) en restauration doit maîtriser le port des différents matériels (vaisselle, couverts, verrerie). Il ou elle doit être capable de débarrasser en nombre en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
- Organisation du poste de travail : le serveur (se) en restauration doit prévoir son matériel adéquat au service ou découpage d'un buffet.
- Aisance gestuelle : le serveur (se) en restauration doit découper les mets simples servis fréquemment en buffets et / ou banquets avec rapidité et aisance (exemple : charcuterie, terrines, fromages, pâtisseries).
- Précision des découpes : le serveur (se) en restauration doit découper des portions régulières et les dresser ensuite sur assiette de façon harmonieuse.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	38/42

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	2h45	Une mise en situation pratique de 2h00 Un entretien technique de 0h45
Présentation de preuves	0h15	Un entretien d'une durée de 15 minutes maximum permet d'approfondir la vision de l'activité et le projet professionnel du candidat. Cet entretien permet de valider ou non l'activité visée
Entretien (pour CCS)		

#### Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

Le candidat devra effectuer la mise en place selon les consignes données (consignes orales ou écrites) la vérifier et la rectifier si nécessaire.

La prestation devra comprendre :

- la mise en place de buffet apéritifs (carcasse, nappage et matériels)
- la mise en place banquet d'une table de 10 personnes

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Evaluation effectuée dans un restaurant ou des locaux normalement équipés pour un service buffets et banquets

##### 3°) Les modalités de réalisation

Lors de la mise en situation professionnelle, il s'agit :

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.

L'entretien technique permet de prouver :

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	39/42

savoir découper et présenter le(s) mets de façon régulière en fonction des consignes données. (exemple, chaque entremets doit permettre de servir "x" portions).

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

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

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

## **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

### **Protocole d'intervention**

Pour évaluer ce CCP, la commission d'évaluation sera composée d'un binôme d'évaluateurs :

- Un professionnel d'entreprise du secteur de la restauration
- Un formateur du domaine d'activité.

Protocole d'intervention :

Les évaluateurs doivent être présents 15 minutes avant le début de l'épreuve pratique pour faire connaissance avec le candidat et lui rappeler les conditions de l'évaluation.

Dans un premier temps, ils remettent la fiche de consignes de travail à chaque candidat et vérifient, pour la "situation de travail reconstituée", que le candidat s'est bien approprié l'environnement (plateau technique pédagogique ou de production) et qu'il a bien intégré l'utilisation des matériels (mise en marche et fonctionnement) nécessaires dans l'exercice de l'activité.

Ils doivent également être présents pendant la durée complète de l'épreuve.

## **RCC08 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

## **RCC09 CODE DU RCC: RCC-01519-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	40/42

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	Guide RC	1.2	17/11/2009	15/02/2010	41/42

## **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**