



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Serveur (serveuse) en restauration

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	17
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	28
Glossaire technique	29
Glossaire du REAC	31

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La version de 2009 du titre du titre professionnel « Serveur (serveuse) en restauration » présentait quatre activités. La version de 2014 présente trois activités. Les compétences de l'activité « Préparer et servir un buffet ou un banquet » de la version de 2009 se trouvent intégrées dans les trois activités de la version de 2014.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

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

Le client attend du serveur une prestation de conseil au-delà de l'accueil et du service à table. Les consommateurs se préoccupent de la provenance des aliments et des boissons, de l'environnement et du climat. Le serveur sait d'où viennent les produits et renseigne le client. Il connaît les sites d'intérêt touristique à proximité de l'entreprise et valorise le patrimoine culinaire local et national. Les compétences relatives à l'accueil et à la prise de commande ont donc été actualisées et intègrent des savoirs et des savoir-faire concernant l'information du client, le conseil et la commercialisation.

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

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

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
SERVEUR (SE) EN RESTAURATION	Serveur (serveuse) en restauration
REALISER LES TRAVAUX PREALABLES AU SERVICE EN RESTAURATION	Réaliser les travaux préalables au service en restauration
ACCUEILLIR AU BAR OU EN SALLE, CONSEILLER ET PRENDRE DES COMMANDES, EN TENANT COMPTE DES SPECIFICITES DE LA CLIENTELE.	Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais
REALISER LE SERVICE EN RESTAURATION.	Réaliser le service en restauration
PREPARER 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	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	5/34

Vue synoptique de l'emploi-type

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	6/34

FICHE EMPLOI TYPE

Serveur (serveuse) en restauration

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

Le serveur (la serveuse) en restauration entretient et met en place les locaux et les équipements, accueille le client, lui propose des mets et des boissons, prend la commande et assure le service. Il (elle) met en valeur le savoir-faire de l'établissement et de sa cuisine et veille au maintien des conditions optimales de confort pour le client. Le serveur (la serveuse) est l'interface entre le client et l'entreprise et contribue à la bonne image et à la notoriété de l'établissement.

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il (elle) nettoie et met en place les espaces de restauration et les locaux annexes. En conformité avec les consignes de l'établissement, le serveur (la serveuse) accueille le client dans un langage adapté. Il (elle) lui donne les cartes et les menus, met en valeur les suggestions du jour et répond aux questions du client avec des informations précises sur les mets, les boissons et les spécialités de l'établissement. Il (elle) assiste le client dans ses choix, le conseille en s'adaptant à ses besoins et prend sa commande. Le serveur (la serveuse) sert mets et boissons à table ou au buffet et peut effectuer le découpage de mets simples. Il (elle) s'assure régulièrement de la satisfaction du client et fait la liaison avec la cuisine. Il (elle) prépare et encaisse les additions et prend congé du client. Le serveur (la serveuse) peut être sollicité(e) par le client pour un renseignement d'ordre pratique ou touristique. Il (elle) communique au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères, le plus fréquemment en anglais.

Le serveur (la serveuse) en restauration travaille sous la responsabilité d'un maître d'hôtel ou d'un responsable de salle. Il (elle) peut être assisté(e) par du personnel moins expérimenté, des commis ou des apprentis. L'emploi s'exerce généralement en équipe.

Le serveur en restauration est en contact permanent avec la clientèle, les équipes de cuisine et de restauration.

L'emploi s'exerce dans des établissements de type restaurant traditionnel, gastronomique ou à thème, dans des brasseries, chez des traiteurs et dans la restauration mobile comme les bateaux ou les trains.

Le serveur (la serveuse) porte une tenue professionnelle représentative de la profession ou de l'établissement. Il travaille en station debout prolongée, assure de nombreuses allées et venues tout en portant de multiples charges. Pendant les services, il est soumis à des périodes d'activité soutenue. Le niveau sonore de l'environnement peut être élevé.

L'emploi s'exerce en horaires de jour ou de soirées, en continu ou avec coupures et souvent les dimanches et jours fériés. Le travail saisonnier est fréquent. Les opportunités de travail à l'étranger sont fréquentes.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

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

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

:

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	7/34

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

Sans objet

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	8/34

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser les travaux préalables au service en restauration
Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
Mettre en place les différents types de buffet
2. Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais
Accueillir la clientèle en français et en anglais
Présenter cartes et menus en français et en anglais, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
3. Réaliser le service en restauration
Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance et de service
Effectuer les différents types de service à table et au buffet
Préparer et vérifier une addition et l'encaisser

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
Travailler en équipe en restauration

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)
Convention(s) : Conventions collectives nationales "Personnel de la restauration publique" 01/07/1970
Code(s) NSF :
334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

G1803 Service en restauration

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	9/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser les travaux préalables au service en restauration

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

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

Le serveur en restauration organise son travail de façon rationnelle, conformément aux consignes et en fonction des caractéristiques des locaux. Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il nettoie le mobilier, les surfaces, le matériel et le sol et assure la mise en place du bar, de la salle, des tables, du buffet et de l'office. Il prépare la vaisselle, les couverts et les verres. Il réapprovisionne la cave du jour et les réfrigérateurs, prépare les postes boissons et les éléments de décoration.

Il pare et détaille les fromages et prépare les compléments de mise en place tels que sel, poivre et condiments. Il met en place la salle de restauration en fonction des réservations et du plan de salle (« la carcasse ») et nappe et dresse les tables. Il approvisionne la console et contrôle le poste caisse.

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

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

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

Le serveur effectue cette activité sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il peut être assisté par un commis de restaurant et travaille seul ou en équipe avec ses collègues.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	11/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
Mettre en place les différents types de buffet

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
Travailler en équipe en restauration

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	12/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

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

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

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

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

Le cas échéant, il donne des renseignements d'ordre pratique ou touristique au client afin de lui faciliter son séjour.

Le serveur en restauration utilise les différentes cartes de l'ensemble des offres de l'établissement. Il applique les techniques de vente dans le respect de la demande du client et les intérêts de l'établissement. Il utilise les outils de prise de commande manuelle ou numérique.

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

Il effectue cette activité seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il peut être assisté par un commis de restaurant.

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

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	13/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir la clientèle en français et en anglais

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

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

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

Communiquer oralement dans le cadre de la restauration

Travailler en équipe en restauration

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	14/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 3

Réaliser le service en restauration

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

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

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

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

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

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

Le serveur en restauration travaille seul ou en équipe tout au long du service sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il peut être accompagné par un commis de restaurant et il est en relation permanente avec le client et l'équipe de cuisine.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	15/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
Travailler en équipe en restauration

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	16/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Cette compétence s'exerce avant le service, en salle et en extérieur, seul ou en équipe, en dehors de la présence du client. Elle requiert l'utilisation des outils de nettoyage courants. Le port de gants est requis en fonction des produits manipulés.

Critères de performance

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

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

Connaissance des pictogrammes habituellement présents sur les produits
Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité

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

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

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	17/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en dehors de la présence du client, dans la salle de restauration, au bar et dans les locaux annexes. Elle requiert l'utilisation du matériel de découpe.

Critères de performance

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

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

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissance des familles de fromage
Connaissance des vins, des alcools et des boissons diverses
Connaissance des règles de mise en place
Connaissance du matériel, du mobilier et des locaux.
Connaissance de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)
Connaissance des procédures de caisse
Connaissance des règles de stockage des produits
Connaissance des quatre opérations de calcul de base

Organiser rationnellement son travail
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Vérifier les stocks, fiche autocontrôle, les dates limites de consommation (DLC)
Vérifier et renseigner les fiches de fond de caisse
Mettre à jour le logiciel de caisse
Vérifier la carte et les menus
Afficher la carte des menus selon les consignes
Lire un plan de salle
Mettre en place la carcasse en fonction des réservations
Passer les couverts et la vaisselle au vinaigre
Passer la verrerie à la vapeur
Réapprovisionner la cave du jour et les réfrigérateurs de l'office et du bar
Préparer les éléments de décoration
Préparer le plateau de fromages
Préparer les compléments de mise en place

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	18/34

Approvisionner la console
Contrôler la conformité des mises en place
Vérifier le bon fonctionnement des matériels
Manipuler avec soin les matériels
Décorer les tables
Eviter le gaspillage des fluides et des produits
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail

Se répartir les tâches en équipe
Partager ses connaissances
S'informer auprès des différents services des prestations proposées
Transmettre des consignes aux commis en fonction de l'organisation de l'établissement
Rester attentif au travail des autres membres de l'équipe

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	19/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

Mettre en place les différents types de buffet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en dehors de la présence du client, dans la salle de restauration ou d'autres lieux de réception.

Critères de performance

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

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

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissance des différents types de buffets
Connaissance du matériel, du mobilier spécifique au buffet
Connaissance des documents spécifiques au service
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance des familles de fromage
Connaissance des vins, des alcools et des boissons diverses
Connaissance des règles de stockage des produits
Connaissance des quatre opérations

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Manipuler avec soin les matériels
Mettre en place la carcasse selon le type de buffet et le nombre de convives
Dresser harmonieusement le buffet selon les règles
Adapter la mise en place et la décoration selon le type de buffet
Préparer et disposer le matériel nécessaire aux différents types de buffet
Approvisionner et stocker les boissons, la paneterie, les fruits et les fleurs
Calculer le nombre de bouteilles en fonction de la commande et du nombre de convives
Définir les approvisionnements en fonction du type du buffet et du nombre des convives
Contrôler la conformité des mises en place
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail

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

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	20/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Accueillir la clientèle en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, dès l'arrivée du client dans l'espace dédié à cet effet et tout au long du service. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle conforme aux règles de l'établissement et le respect de ses codes.

Critères de performance

Les formules de politesses sont utilisées à bon escient
La tenue professionnelle correspond aux règles de l'établissement
Les attentes du client sont prises en compte
Les spécificités du client sont prises en compte
Les formules d'accueil en anglais sont utilisées à bon escient

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

Connaissance des formules d'accueil en anglais
Connaissance des bases des techniques de communication
Connaissance des sites touristiques à proximité de l'établissement

Anticiper et gérer le flux des arrivées
Prendre des réservations par téléphone
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser les formules d'accueil et de politesse à bon escient
Utiliser les formules d'accueil et de politesse en anglais à bon escient

Vérifier la réservation dans le logiciel ou sur le cahier
Résoudre des problèmes de réservation
S'adapter au type de client
Etre attentif aux demandes du client tout au long de l'accueil

Travailler en collaboration avec ses collègues afin de faciliter l'accueil du client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	21/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

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

Critères de performance

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

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

Connaissance des différents supports de prise de commande
Connaissance des boissons, des mets et des spécialités régionales
Connaissance des accords mets et vins
Connaissance des modes de préparation et de cuisson
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissance de l'offre de produits
Connaissance du patrimoine touristique et culinaire de la région.
Connaissance de base des techniques de vente

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	22/34

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

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	23/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

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

Critères de performance

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

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

Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissances des différentes boissons
Connaissances des cocktails
Connaissances des vins
Connaissances du matériel et de la verrerie
Connaissances des règles de service
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissances des fractions et des proportions

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Comprendre et utiliser un tableau de conversion des mesures
Utiliser le matériel et la verrerie adéquats
Maîtriser les techniques de service des boissons
Respecter les règles de service
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail

Respecter les demandes du client lors du service
Faire preuve de discrétion
Travailler en équipe avec les commis et les sommeliers

Anticiper les demandes du client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	24/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Effectuer les différents types de service à table et au buffet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

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

Critères de performance

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

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

Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissances des différents types de service
Connaissance des mets présentés et servis
Connaissance du matériel, mobilier, linge de service
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais

Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Maîtriser les différents types de service
Porter au moins trois assiettes
Débarrasser selon les règles d'usage
Réapprovisionner et réorganiser harmonieusement le buffet
Découper et réaliser des préparations simples au guéridon
Adapter les couverts aux mets à servir
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	25/34

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	26/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8**

Préparer et vérifier une addition et l'encaisser

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

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

Critères de performance

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

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

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

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

Faire preuve de discrétion

Anticiper l'édition de l'addition

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	27/34

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

Critères de performance

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

Communiquer oralement dans le cadre de la restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Communiquer avec le client et les équipes de cuisine et de salle afin de réaliser le service dans de bonnes conditions. S'exprimer avec une bonne élocution et utiliser les formules de politesse à bon escient. Présenter les menus en français et en anglais, les commenter de façon valorisante et répondre aux questions du client. Transmettre les commandes de manière précise aux services concernés.

Critères de performance

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

Travailler en équipe en restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Coopérer avec les autres services dans le but d'atteindre des objectifs communs sous la responsabilité et l'encadrement d'un hiérarchique.

Critères de performance

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	28/34

Glossaire technique

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

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

Niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues

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

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

Source : site du Conseil de l'Europe

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	29/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

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

Compétence professionnelle

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

Compétence transversale

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

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

Critère de performance

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

Emploi type

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

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

Savoir

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	31/34

Savoir-faire organisationnel

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

Savoir-faire relationnel

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

Savoir-faire technique

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

Titre professionnel

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	TP-00310	REAC	09	08/12/2014	23/04/2014	32/34

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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

