

Serveur en restauration

TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE DE NIVEAU 3

Format code	42757	Code RNCP	RNCP37860
Durée	399 heures, soit 57 jours (parcours complet) Dont 280h en centre et 119h en entreprise	Tarif H.T.	8 200 € INTER (<i>frais de certification inclus</i>) INTRA ENTREPRISE (<i>Nous contacter</i>)
Profils des apprenants	Toute personne amenée à intervenir dans l'activité de service en restauration et souhaitant obtenir son titre à finalité professionnelle de niveau 3 (TFP) Serveur en restauration	Prérequis	Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer correctement en français et en anglais
Lieu	Paris 75008	Délai d'accès	Délai d'accès conditionné à l'acceptation de prise en charge
Accessibilité	Locaux accessibles aux PMR. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous afin de nous faire part de toute demande d'adaptation et voir ensemble les aménagements possibles. : 01 42 65 00 42 ou contact@archipel-formation.com	Qualité et indicateurs de résultats	Les indicateurs de satisfaction sont mis à jour régulièrement sur notre site web. https://www.archipel-formation.com/

Objectifs pédagogiques

A l'issue de cette formation vous serez :

Apte à effectuer le service en salle de restaurant, de la préparation de la salle jusqu'au départ du client, en passant par l'accueil, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état.

Capable d'adopter la bonne attitude client en cohérence avec l'image de l'entreprise et de contribuer par son professionnalisme au développement de la clientèle.

Prétendre à l'obtention d'un titre à finalité professionnelle de niveau 3 Serveur en restauration, reconnu par la branche professionnelle du secteur HCR

Contenu de la formation

Test de positionnement :

Évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

Bloc 1 Préparer la salle et l'accueil des clients au sein de l'établissement RNCP 37862BC01 (112 heures)

Les Techniques de service en salle

Organisation des postes et du service

Les moyens techniques

Organisation du travail et répartition des tâches

La mise en place

Disposition des tables

Nappage et mise en place du couvert

L'organisation de la console

La préparation des fromages et des desserts

Le plan de nettoyage des espaces

L'Hygiène alimentaire en restauration commerciale

Aliments et risques pour le consommateur

Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale pour la restauration commerciale

Le plan de maîtrise sanitaire

Les bonnes pratiques environnementales de son établissement

Qu'est-ce que le développement durable

Bloc 2 - Réaliser l'accueil et le service à table des clients- RNCP 37862BC02 (56 heures)

L'accueil et la relation client

Les 3 fondamentaux du « savoir-être » de l'accueil

L'image de soi et image de marque

Offrir un accueil efficace, courtois et adapté à la clientèle en situation de handicap

La relation et le suivi de la satisfaction du client tout au long du séjour

Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale pour la restauration commerciale

Le service

Connaitre les produits et présenter une carte

Maîtriser les étapes du service

Prendre une commande

Développer les ventes Additionnelles

Conseiller et vendre le vin

Préparer et effectuer les opérations d'encaissement

Clore le service

Bloc 3 – Réceptionner et stocker des marchandises - RNCP37860BC03 (21 heures)

La gestion des stocks

Gérer la réception de marchandises et des stocks

Participer à l'approvisionnement des marchandises

Appliquer les bonnes pratiques environnementales

La Sécurité

Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène alimentaire lors du stockage des marchandises

Appliquer les règles de santé au travail lors de la manipulation des marchandises en respectant les Gestes et

Postures appropriés

Acquérir les connaissances du Sauveteur Secouriste du Travail

Anglais – (70 heures)

Obtenir un Niveau A2 en ANGLAIS (Certification incluse)

Stage en entreprise – (119 heures)

Évaluation finale – (21 heures)

Évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours

Évaluation continue

Temps inclus dans les modules à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées

Les coûts des évaluations et de certification sont inclus dans le coût global du parcours

Le nombre d'heures est donné à titre indicatif, il sera défini en fonction notamment des tests de positionnement dans une logique d'individualisation des parcours.

Selon la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont inclus : entre chaque séquence si enchaînement et au sein d'une même séquence toutes les heures et demie

Ingénierie pédagogique et de formation

Organisation de l'action de formation

L'animation de l'équipe se décline selon deux axes qui contribuent chacun à un enjeu de performance individuelle et collective :

Veiller à construire et à maintenir les conditions favorables au bon déroulement de l'action.
Encourager l'innovation et l'adaptation aux évolutions et la force de proposition de l'équipe.

L'animation de l'équipe se concrétise par des temps collectifs (programmés) ainsi que par des relations interpersonnelles, plus spontanées et régulatrices.

En amont de la session : Des réunions pédagogiques préparatoires à la mise en œuvre permettent de mettre en place le synoptique de formation « partagée » pour définir l'ordre et le thème des interventions ; de convenir des moyens de communication (plateforme réservée à l'équipe).

En milieu de la session : Le bilan intermédiaire permet de faire le point sur l'avancé des apprentissages pour le groupe et sur le parcours de chaque stagiaire notamment ceux des stagiaires qui rencontrent des difficultés. Une régulation et des ajustements pédagogiques peuvent être définis en tant que remédiation afin d'améliorer la suite de l'action.

En fin de la session : Le bilan final permet de formaliser le retour réflexif de l'équipe en s'appuyant sur l'analyse de la « dynamique du groupe » pendant l'action et sur des résultats mesurables (résultats aux évaluations formatives et certificatives).

Coordination pédagogique des stagiaires

Lors de l'entrée : Une phase d'intégration et de positionnement permet aux stagiaires de s'approprier le programme de formation et les objectifs de certification.

Le suivi : Des évaluations formatives sont réalisées tout au long du parcours. Elles font le point sur la progression des acquis selon les objectifs fixés.

La sortie : Lors du bilan final, les stagiaires reviennent sur leurs parcours individuels, leurs résultats et sur leurs perspectives d'insertion professionnelle.

Mise en œuvre du dispositif pédagogique

Mise en situation professionnelle en salle (Salle restaurant d'application – chaise, table, console).

Utilisation de logiciel de démonstration de démonstration pour l'encaissement.

Les méthodes pédagogiques s'appuient sur les principes fondamentaux de la pédagogie active plaçant l'apprenant acteur de son parcours. L'équipe pédagogique a ainsi un rôle médiateur et facilitateur et met en œuvre les méthodes décrites ci-dessous :

1- **Des séances en présentiel** qui permettent de travailler les savoirs théoriques et technologiques associés, ainsi que l'acquisition des savoirs professionnels.

2- **Des activités d'autoformation** accompagnées en centre de ressources facilitent l'individualisation, notamment pour les savoirs fondamentaux et la technologie et la recherche d'information professionnelle. Les ressources proposées peuvent être des dossiers thématiques « papier » ou des ressources numériques sur la plateforme mise en place par l'équipe pédagogique (volet accessible aux stagiaires).

ARCHIPEL FORMATION

11 rue Tronchet

75008 PARIS

Email : contact@archipel-formation.com

Tel : +33142650042



3- Des activités en distanciel synchrone ou asynchrone qui viennent en complémentarité des activités en présentiel.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire. Le dossier candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, suivant son calendrier, valide l'obtention du C.Q.P., ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

Qualité

ARCHIPEL, dès 2020 a obtenu la certification qualité QUALIOPi, délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

Actions de formation

Nos intervenants sont des experts métier, sélectionnés selon nos critères de qualité.

Equipe pédagogique

Présent depuis 36 ans auprès des entreprises dans la formation des Langues, de la Bureautique, du Management, de l'Accueil et des Techniques Professionnels de l'Hôtellerie-Restaurant.

Une équipe de spécialistes de la pédagogie à l'écoute des acteurs de l'entreprise pour la mise en œuvre de stages selon une méthode d'enseignement vivante et efficace. Nos points d'ancrage : la proximité, la proactivité, le conseil et l'assistance.