



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Serveur en restauration

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	1/38

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type	7
Fiches activités types de l'emploi	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	31
Glossaire technique	33
Glossaire du REAC	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	3/38

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version de 2014 du titre professionnel « Serveur (serveuse) en restauration » présentait trois activités et huit compétences. La version de 2019 présente la même architecture en termes d'activités et de compétences.

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 subissent des changements conjoncturels. 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 leur santé et sont sensibles aux questions de développement durable. Le serveur connaît l'origine des produits et est en mesure d'informer le client sur leurs spécificités. Il connaît les sites d'intérêt touristique à proximité de l'établissement 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.

L'impact des réseaux sociaux et le souci de la e-réputation de l'établissement exige du serveur à soigner et à personnaliser son service afin de satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante.

Les codes de la profession sont moins solennels, mais non moins professionnels. Le serveur adapte 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. Le serveur 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 développent donc les capacités à s'exprimer en anglais.

Liste des activités

Ancien TP : Serveur en restauration

Activités :

- Réaliser les travaux préalables au service en restauration
- Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais
- Réaliser le service en restauration

Nouveau TP : Serveur en restauration

Activités :

- Réaliser les travaux préalables au service en restauration
- Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande
- Réaliser le service en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	5/38

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	4	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table
		5	Présenter cartes et menus, 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 service
		7	Effectuer les différents types de service à table et au buffet
		8	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	6/38

FICHE EMPLOI TYPE

Serveur en restauration

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le serveur 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 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 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 nettoie et met en place les espaces de restauration et les locaux annexes. En conformité avec les consignes de l'établissement, le serveur accueille le client dans un langage adapté. Il 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 assiste le client dans ses choix, le conseille en s'adaptant à ses besoins et prend sa commande. Le serveur sert mets et boissons à table ou au buffet et peut effectuer le découpage de mets simples. Il s'assure régulièrement de la satisfaction du client et fait la liaison avec la cuisine. Il prépare et encaisse les additions et prend congé du client.

Le serveur peut être sollicité par le client pour un renseignement d'ordre pratique ou touristique. Il communique en anglais au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères.

Le serveur en restauration travaille sous la responsabilité d'un maître d'hôtel ou d'un responsable de salle. Il peut être assisté 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 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 soirée, en continu ou avec coupures et souvent les dimanches et jours fériés. Selon la situation géographique de l'établissement et de l'origine de la clientèle, d'autres langues que l'anglais peuvent être demandées.

Le travail saisonnier est fréquent. Le serveur peut travailler à l'étranger.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

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 :

- Serveur en restauration
- Commis de restaurant
- Demi-chef de rang
- Chef de rang

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	7/38

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

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
Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table
Présenter cartes et menus, 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 service
Effectuer les différents types de service à table et au buffet
Préparer, vérifier une addition et l'encaisser

Compétences transversales de l'emploi

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
Travailler en équipe en restauration
Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

- Convention collective des hôtels, cafés et restaurants
- Convention collective nationale des chaînes d'hôtels et de restaurants
- Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air

Code(s) NSF :

334t--Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement

G1803 Service en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	8/38

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 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 armoires réfrigérées, 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.

Le serveur met en place la salle de restauration en fonction des réservations et du plan de salle (« la carcasse »), nappe et dresse les tables. Il approvisionne la console et contrôle le poste caisse.

Le serveur en restauration met en place les principaux types de buffet. Il prépare et nettoie le matériel et les ustensiles et les dispose harmonieusement sur le buffet. 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, fluides et consommables. 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 exercer 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 responsable hiérarchique. Il travaille seul ou en équipe.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

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

Travailler en équipe en restauration

Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration

Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	9/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

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

Dans le respect des consignes de l'entreprise, le serveur en restauration prend des réservations au téléphone et en présence du client. Il accueille le client en tenant compte de ses spécificités. Il écoute le client, le conseille et prend sa commande y compris en anglais 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, l'enregistre à l'aide d'un outil numérique 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. Afin de réaliser des ventes complémentaires, il présente l'offre de l'établissement de manière valorisante et applique les techniques de vente dans le respect de la demande du client et des intérêts de l'établissement.

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 responsable hiérarchique.

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

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table

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

Compétences transversales de l'activité type

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

Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration

Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	11/38

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 table 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.

Cette activité s'exerce en salle de restaurant, au bar et à l'office dans le respect des consignes du hiérarchique 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 supérieur hiérarchique. Il est en relation permanente avec le client, les autres serveurs et l'équipe de cuisine.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

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
Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	13/38

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

Utiliser les produits d'entretien conformément au plan de nettoyage de l'établissement. Utiliser les matériels d'entretien à bon escient. Organiser son travail en fonction des caractéristiques des locaux. Nettoyer le mobilier, les surfaces et le matériel dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité.

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

Cette compétence s'exerce avant ou après 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 et d'un tablier peut être requis.

Critères de performance

Les travaux d'entretien sont réalisés conformément au plan de nettoyage de l'établissement
Les matériels d'entretien sont utilisés à bon escient.
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques 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
Eviter le gaspillage des fluides, des produits et des consommables
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 le plan de nettoyage
Respecter le planning de nettoyage
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail

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

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

Connaissance des pictogrammes habituellement présents sur les produits
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	15/38

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

Afin de réaliser le service dans de bonnes conditions, mettre en place la salle de restaurant et les annexes en tenant compte des réservations et du plan de salle, dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité.

Mettre en place la carcasse, napper et dresser les tables. Préparer et nettoyer les couverts, la vaisselle et les verres. Approvisionner la console. A partir des outils de gestion de stock, réapprovisionner la cave du jour et les armoires réfrigérées. Préparer le poste boissons. Parer et détailler les fromages, préparer les compléments de mise en place. Mettre en place le poste caisse.

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. Selon la nature des travaux, le port de gants et d'un tablier peut être requis. La manipulation de charges est fréquente.

Critères de performance

La mise en place de la salle de restauration correspond aux consignes
Le poste boissons est réapprovisionné en fonction des besoins affichés
Les fromages sont découpés selon les règles d'usage
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Organiser rationnellement son travail
Réceptionner les marchandises
Stocker les marchandises
Contrôler l'état des stocks qualitativement et quantitativement
Vérifier la carte et les menus
Afficher la carte des menus selon les consignes
Lire un plan de salle
Contrôler le fond de caisse
Mettre en place la carcasse en fonction des réservations
Préparer et nettoyer les matériels nécessaires au service
Préparer les compléments de mise en place
Approvisionner la console
Réaliser les différentes mises en place (à la carte, banquet)
Contrôler la conformité des mises en place
Réapprovisionner la cave du jour et les armoires réfrigérées de l'office et du bar
Préparer le poste boissons
Préparer le plateau de fromages et les assiettes de fromages. Les stocker en armoire réfrigérée.
Vérifier le bon fonctionnement des matériels
Manipuler avec soin les matériels
Eviter le gaspillage des fluides, des produits et des consommables
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Prévenir les TMS

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	17/38

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

Se répartir les tâches en équipe
Partager ses connaissances
S'informer auprès des différents services des prestations proposées
Rester attentif au travail des autres membres de l'équipe

Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Connaissance des principales familles des fromages
Connaissance des principales familles de boissons
Connaissance des règles de mise en place (à la carte, banquet)
Connaissance du matériel, du mobilier et des locaux usuels
Connaissance de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)
Connaissance des règles de base de réception et de stockage (Premier Entrée Premier Sorti, BL, DLC, DDM)
Connaissance des quatre opérations de calcul de base
Connaissance des procédures de caisse
Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire
Connaissance des TMS

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	18/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Mettre en place les différents types de buffet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de réaliser une prestation de type buffet et d'assurer le service dans de bonnes conditions, approvisionner, préparer et stocker les matières d'œuvre et les boissons, mettre en place la carcasse et napper le buffet selon les consignes du hiérarchique, dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité. Préparer et nettoyer les matériels, ustensiles, présentoirs, et éléments de décoration nécessaires au service. Les disposer rationnellement et harmonieusement sur le buffet selon le thème.

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. La manipulation de charges est fréquente. Elle implique l'utilisation de matériel de présentation et de découpe ainsi que d'autres mobiliers spécifiques. Le port de gants et d'un tablier peut être requis.

Critères de performance

Les matières d'œuvre et les boissons sont préparées et stockées conformément aux consignes.
La mise en place est effectuée conformément aux consignes
Les matériels sont disposés sur le buffet selon le thème
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Utiliser une fiche de fonction
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
Contrôler la conformité des mises en place
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Eviter le gaspillage des fluides, des produits et des consommables
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire
Prévenir les TMS

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

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

Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Connaissance des principaux types de buffets
Connaissance du matériel, du mobilier usuel spécifique au buffet
Connaissance de la fiche de fonction
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance des principales familles de fromages
Connaissance des principales familles de boissons

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	19/38

Connaissance des règles de stockage des produits
Connaissance des quatre opérations de calcul de base
Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire
Connaissance des TMS

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	20/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'accueillir le client dans les meilleures conditions, prendre des réservations et donner des renseignements par téléphone ou en présence du client.

Personnaliser l'accueil du client, répondre à ses demandes d'information depuis son arrivée jusqu'à son départ y compris en anglais. Adopter la posture professionnelle attendue et respecter les règles de discrétion et de confidentialité. Accompagner le client à sa table, l'installer et s'assurer de son confort. Etre en veille sur les retours clients via les réseaux sociaux.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, au téléphone ou en présence 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. Selon la situation géographique de l'établissement, une autre langue étrangère peut être requise.

Critères de performance

La procédure de réservation est respectée y compris en anglais
La posture professionnelle est conforme aux règles de l'établissement
Les formules d'accueil sont utilisées à bon escient y compris en anglais
Les demandes du client sont comprises y compris en anglais
Le client est accompagné et installé à sa table dans le respect des règles de bienséance

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre des réservations par téléphone et en présentiel
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser les formules d'accueil et de politesse

Vérifier la réservation dans le cahier de réservation ou autres supports dédiés (logiciel, site web, réseaux sociaux)

Avoir une hygiène corporelle irréprochable
Porter une tenue professionnelle conforme aux règles de l'établissement
Adapter son comportement selon la typologie du client
Etre attentif aux demandes du client depuis son arrivée jusqu'à son départ

Travailler en collaboration avec ses collègues afin de faciliter l'accueil du client
S'informer auprès de la cuisine des prestations proposées

Connaissance des formules d'accueil en français et en anglais
Connaissance de base des techniques de communication
Connaissance des sites et manifestations touristiques à proximité de l'établissement
Connaissances des supports de réservation
Connaissance des prestations de l'entreprise
Connaissance des modalités de prise de réservation
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissance des réseaux sociaux et des applications professionnelles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	21/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Présenter cartes et menus, 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 y compris en anglais. Promouvoir les spécialités de l'établissement et les produits du terroir. Ecouter et reformuler les demandes du client et répondre à ses attentes. Proposer des ventes complémentaires. Prendre la commande, l'enregistrer à l'aide d'un outil numérique et la transmettre aux différents services.

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

Cette compétence s'exerce seul, face au client, tout au long du service. Elle nécessite l'utilisation d'un outil numérique d'enregistrement de commande. Selon la situation géographique de l'établissement, une autre langue étrangère peut être requise.

Critères de performance

Les cartes et menus sont présentés et commentés y compris en anglais
Les demandes du client sont comprises et reformulées y compris en anglais
Les réponses correspondent à la demande du client y compris en anglais
Des ventes complémentaires sont proposées
La commande est fiable
La commande est enregistrée à l'aide d'un outil numérique et transmise aux différents services

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre une commande manuelle et numérique
Rédiger un bon conforme à la demande du client
Annoncer un bon au service concerné
Appliquer des techniques de vente usuelles
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
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire

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

S'informer auprès de la cuisine des prestations proposées
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

Connaissance des différents supports de prise de commande
Connaissance des boissons, des mets et des spécialités régionales les plus courants

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	23/38

Connaissance des principes de base des accords mets et vins
Connaissance des modes de cuisson
Connaissance du vocabulaire professionnel courant
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
Connaissance des allergènes
Connaissance des régimes et des tendances alimentaires
Connaissance des labels qualité et écoresponsable.
Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	24/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de satisfaire le client et de mettre en valeur le savoir-faire de l'établissement, préparer les boissons conformément à la commande du client en utilisant la verrerie et le matériel appropriés. Préparer les boissons en respectant les usages et les doses indiquées sur la carte. Préparer les cocktails en respectant les fiches techniques. Préparer les matériels appropriés au service du vin en fonction de sa typicité. Présenter, ouvrir, faire goûter et servir le vin. Ouvrir et servir les boissons conformément aux règles de service. Servir les boissons au plateau ou au guéridon, avec dextérité et dans la posture attendue.

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

Cette compétence s'exerce seul 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 requis.

Critères de performance

Les boissons préparées sont conformes à la commande du client
Les boissons sont préparées selon les usages et les doses définies
Les fiches techniques des cocktails sont respectées
Le service du vin et des boissons est conforme aux règles de service
Les boissons sont servies au plateau avec dextérité
Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques 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
Réaliser 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
Eviter le gaspillage des fluides, des produits et des consommables
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire

Anticiper les demandes du client

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

Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité
Connaissance des allergènes
Connaissance des régimes et des tendances alimentaires
Connaissance des labels qualité et écoresponsables
Connaissances des boissons les plus usuelles
Connaissances des cocktails classiques
Connaissances des appellations viticoles les plus représentatives
Connaissances du matériel et de la verrerie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	25/38

Connaissances des règles de service
Connaissance du vocabulaire professionnel courant
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissances des fractions et des proportions
Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	26/38

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

Afin de satisfaire le client et d'assurer un service de qualité, se montrer attentif et disponible pour répondre aux demandes du client. Adapter le type de service aux mets et au contexte. Synchroniser le service et assurer le suivi des tables dans le respect des règles de la profession. Réaliser les techniques de service et de débarrassage avec célérité, dextérité et discrétion. Dans le cadre d'un service au buffet, renseigner le client sur sa composition, effectuer avec méthode des découpes simples et composer les assiettes si nécessaire. Réapprovisionner le buffet, veiller à le maintenir net et harmonieux tout au long du service.

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 matériel de présentation et de découpe ainsi que d'autres mobiliers spécifiques, tels que des guéridons ou des consoles.

Critères de performance

Les types de service sont assurés selon la consigne
Le service et le suivi des tables sont assurés dans le respect des règles de la profession
Le service et le débarrassage sont réalisés avec dextérité et discrétion
Les renseignements concernant la composition du buffet sont exacts
Les découpes simples sont effectuées avec méthode et dextérité
Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques 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 (à l'assiette, au guéridon, à l'anglaise, au buffet)
Réaliser le service d'un banquet
Maîtriser les règles de service en usage dans la profession
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 et au buffet
Adapter les couverts aux mets à servir
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Limiter la production de déchets
Contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire
Optimiser le tri des déchets

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

Respecter les demandes du client lors du service
Faire preuve de discrétion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	27/38

Travailler en équipe avec ses collègues de salle et de cuisine

Connaissances des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité

Connaissances des différents types de service (à l'assiette, au guéridon, à l'anglaise)

Connaissance des règles de service des buffets et des banquets

Connaissance des mets présentés et servis

Connaissance du matériel, mobilier et linge de service

Connaissance du vocabulaire professionnel courant

Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais

Connaissance des principes de base de la lutte contre le gaspillage alimentaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	28/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Préparer, vérifier une addition et l'encaisser

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de réaliser l'encaissement conformément aux procédures, établir la facture à l'aide d'une caisse enregistreuse selon la commande du client et les tarifs en vigueur. Vérifier et présenter la note au client. Encaisser selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement. Rendre la monnaie en fonction de la somme reçue et de la somme due.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en collaboration, au poste caisse et à la table du client, en fin de repas. Elle nécessite l'utilisation d'une caisse enregistreuse ou d'un carnet de factures et la connaissance des tarifs en vigueur.

Critères de performance

La facture est établie sur une caisse enregistreuse selon la commande du client et les tarifs en vigueur.
La note est vérifiée et présentée au client selon les règles de bienséance
L'encaissement est réalisé selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement
Le rendu monnaie est conforme à la somme due

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

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
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

Rester professionnel en toutes circonstances
Utiliser les formules de politesse adaptées
Faire preuve de discrétion

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	29/38

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adopter une posture de service, repérer les attentes du client et lui apporter une réponse cohérente. Personnaliser l'accueil et le service, et veiller à la satisfaction du client.

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 l'établissement

Communiquer oralement dans le cadre de la restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Communiquer avec le client, 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 y compris 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. Respecter ses collègues, avoir un bon esprit d'équipe pour la bonne marche de l'entreprise.

Critères de performance

La communication avec les différents services est efficace
Les consignes de la hiérarchie sont respectées
L'information est recherchée et transmise de manière précise
Les relations professionnelles avec ses collègues sont cordiales et respectueuses

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	31/38

Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Réaliser les opérations de nettoyage, de mises en place et de service avec un souci constant d'économie d'eau, d'énergies, de consommables et de matières premières. Communiquer avec le client sur les possibilités d'emporter les mets et boissons non consommés (gourmet bag). Optimiser la gestion des déchets par un tri adapté.

Critères de performance

Les opérations sont réalisées avec un souci constant d'économie d'eau, d'énergies, de consommables et de matières premières

Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées

Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la qualité sanitaire des prestations et la sécurité des clients et des collègues, appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et les procédures de sécurité au travail en vigueur dans l'établissement. Appliquer les gestes et postures adaptés en fonction des opérations. Rendre compte des dysfonctionnements constatés à sa hiérarchie.

Critères de performance

Les bonnes pratiques d'hygiène sont appliquées

Les procédures de sécurité sont respectées

Les gestes et postures sont appliqués en fonction des opérations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	32/38

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 en restauration utilise l'anglais au niveau A2. Il comprend des expressions et le vocabulaire très fréquents dans l'échange avec un client en restauration et saisit l'essentiel de sa demande. Il 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

http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/cadre1_fr.asp (consulté le 26 mars 2019)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	33/38

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	35/38

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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SER	REAC	TP-00310	10	04/09/2019	12/08/2019	36/38

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."