



# Serveur de restaurant

Titre à finalité professionnelle validé par le CPNEih



EN ALTERNANCE

## Objectifs

La Préparation à ce Titre Professionnel a pour but de former des personnes capables de :

- Assurer l'entretien de la salle de restaurant et effectuer la mise en place
- Accueillir les clients avec le sourire et avec courtoisie
- Prendre les commandes et les transmettre à la cuisine
- Assurer le service et le suivi de plusieurs tables
- Être constamment à l'écoute du client

## L'alternance

Le jeune salarié étudie une semaine par mois à l'EHP et travaille en entreprise le reste du temps, cela permet d'acquérir des connaissances en centre et y cumuler une expérience professionnelle.

## Tuteur

Un tuteur est choisi au sein de l'entreprise par l'employeur. Il guide le jeune salarié et assure la liaison avec le centre de formation.

## Conditions d'admission

Avoir une bonne maîtrise de la langue française. Admission après, étude de candidature entretien de motivation et tests.

## Les contrats d'alternances

L'intégration à nos formations se fait sous le biais du contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, l'objectif étant de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle par la pratique dans le monde du travail tout en visant l'acquisition d'un titre ou certificat.

## Après le Titre Pro

Le titre professionnel de serveur de restaurant permet une insertion directe dans le monde du travail sur des postes de serveur dans la restauration traditionnelle comme gastronomique.

Il ouvre aussi sur la possibilité de continuer sur un CQP de Maître d'Hôtel que propose l'École Hôtelière de Provence.

**Une formation 3 en 1:**  
**1 Diplôme / un Salaire/ 1 Métier**

Formation financée\*  
et rémunérée

\*dispositif de prise en charge  
par France compétences



## Programme de Formation

Mise en place	60 h
Accueil	65 h
Prise de commande	70 h
Assurer le service	70 h
Relations avec le client	50 h
Gerer une suite	70 h
Départ du client	70 h
Actions d'évaluation et d'accompagnement	30 h
<b>Total pour l'ensemble de la formation</b>	<b>485 h</b>

## Les atouts de l'École Hôtelière de Provence

- . Un service dédié à l'accompagnement de votre recherche d'entreprise
- . Des entreprises et partenaires sérieux et impliqués dans la formation
- . Des enseignants passionnés et qualifiés
- . Un suivi pédagogique rigoureux
- . Un cadre exceptionnel
- . Un équipement permettant l'accueil des personnes à mobilité réduite
- . Cette formation est accessible à la plupart des personnes en situation de handicap, notre référent sera un support pour les accompagner dans leur projet de formation en anticipant ainsi des aménagements nécessaires.

## Evaluation Continue

Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet, entretien technique, questionnaire ou questionnement à partir de production / dossier faisant état des pratiques professionnelles / résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

## Evaluation et épreuves à l'examen

L'évaluation finale est réalisée par une commission d'évaluation constituée de deux évaluateurs (jury): L'évaluateur pédagogique et l'expert professionnel. L'épreuve comporte un QCM et une épreuve technique (mise en situation). A l'issue, un procès verbal de Commission d'évaluation finale est établie.



## Nous situer

Coordonnées GPS : N 43°16.660' E 005°32.139'  
Bus : n°240 – Arrêt St Mitre  
SNCF : gare d'Aubagne, tramway gratuit jusqu'à "piscine Alain Bernard" puis navette gratuite (n°6) jusqu'à « le Clos Rufisque »

## Qualités requises

- Goût du travail en équipe
- Endurance
- Respect de la hiérarchie
- Ténacité - Volonté
- Sens de l'effort juste
- Goût du challenge
- Rigueur



## Plan de formation du Titre Professionnel Serveur (se) en Restauration

LE SALARIÉ	L'ENTREPRISE	FORMATION SUIVIE	NOMBRE D'HEURES PRÉVU
		- Niveau 3 - <i>(Certificat validé par la CNPE/IH)</i>	485

### I. Niveau de connaissances préalable requis :

La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.  
Le candidat doit savoir lire, compter et résoudre les problèmes simples.  
Des compétences relationnelles, sens de l'accueil et courtoisie.

### II. Les objectifs de la formation

La préparation à cette formation a pour Objectif de former des personnes capables :

- ↪ D'assurer l'entretien de la salle de restaurant et d'effectuer la mise en place
- ↪ D'accueillir les clients avec le sourire et avec courtoisie
- ↪ De prendre les commandes et les transmettre à la cuisine
- ↪ D'assurer le service et le suivi de plusieurs tables
- ↪ D'être constamment à l'écoute du client

L'exercice du métier requiert rapidité et dextérité, de bonnes capacités d'autonomie et d'organisation.

Il nécessite la mise en œuvre de comportements adaptés aux différentes clientèles, une grande discrétion et de la courtoisie.

Le métier de Serveur exige des qualités relationnelles et commerciales, une présentation irréprochable et une bonne résistance à la pression.

### III. Le contenu de la formation

Compte tenu du parcours et des acquis initiaux de **Nom du Candidat**, les modules suivants seront dispensés dans le cadre de sa formation :

MODULES	ACQUIS INITIAUX	COMPÉTENCES A ACQUÉRIR	NOMBRE D'HEURES
Mise en place	Aucun	Toutes	60
Accueil	Aucun	Toutes	65
Prise de commande	Aucun	Toutes	70
Assurer le service	Aucun	Toutes	70
Relations avec le client	Aucun	Toutes	50
Gérer une suite	Aucun	Toutes	70
Départ client	Aucun	Toutes	70
Actions d'évaluation et d'accompagnement			30

### IV. Modalités de déroulement de la formation :

Entrées régulières tout au long de l'année, la formation en alternance s'étale de 6 mois minimum à 12 mois maximum avec 1 à 2 semaines par mois placées au préalable sur le calendrier d'alternance pédagogique.

Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement remis à l'alternant dans le cadre strict des modules exposés ci-dessous.

Les formateurs veilleront à ce que chaque participant puisse poser ses questions et s'assureront de l'acquisition des compétences avec des tests périodiques.

Les semaines de cours se déroulent sur le plateau technique à Aubagne au Château des creissauds. Au sein également du restaurant pédagogique de l'école.

Les formateurs remettront leurs supports pédagogiques qui permettront à chaque alternant de suivre le déroulement de la formation ainsi que d'accéder à la maîtrise des compétences constituant les objectifs de ladite formation.

### VI. Moyen d'encadrement :

L'encadrement des alternants sera assuré par la direction et/ou le formateur pendant sa présence sur le centre de formation. Le participant pourra contacter du Lundi au Vendredi de 8h30 à 18h le centre de formation et plus précisément :

Le directeur Commercial et Communication M. PILATI Patrice ( [p.pilati@ehp.fr](mailto:p.pilati@ehp.fr) ) ou son adjointe Mme MAESEN Valérie ( [v.maesen@laforbine.com](mailto:v.maesen@laforbine.com) ) pour toute question d'assistance ou d'accompagnement sur les relations avec les entreprises. Le Directeur Pédagogique M ATTARD Nicolas ( [n.attard@laforbine.com](mailto:n.attard@laforbine.com) ) pour toute question sur le cadre pédagogique.

## VII. L'évaluation de la formation :

Évaluation des acquis se fait conjointement en entreprise par le tuteur de l'élève et par les formateurs du centre de formation.

MISE EN PLACE
ACCUEIL ET PRISE DE COMMANDE
DÉPART CLIENT
APPROVISIONNEMENT
GESTION DE LA CAVE
COMMERCIALISATION ET CONSEIL

## VIII. Les projets professionnels :

Le serveur peut évoluer dans différents secteurs d'activité liés à la restauration et auprès d'un large éventail d'établissement qui va de la chaîne hôtelière aux restaurants gastronomiques.

Son évolution lui permettra d'occuper le poste de demi-chef de rang et chef de Rang.

Le candidat qui a validé son Titre Professionnel peut poursuivre sur une année d'alternance supplémentaire dans le cadre d'un CQP (Certificat de Qualification Professionnel) Maître d'hôtel pour objectif d'acquérir des compétences en Management d'établissement et gestion du personnel

## IX. Modalités de suivi de la formation :

Une feuille d'émargement sera conjointement signée par le formateur et chaque alternant, à l'issue de chaque module de formation, permettant l'exécution de formation.

## X. Listes des formateurs :

Lydia LANCE	<b>Sommellerie</b>
Stephan DANESI	<b>Techniques de service en restauration</b>
Sandra MIRALLES	<b>Anglais</b>
Isabelle LORENZO	<b>Connaissance Régionale des Produits</b>

## XI. Sessions et tarifs :

L'entrée du titre professionnel de Serveur en restauration se fait le cadre de l'alternance et se déroule tout au long de l'année dans le cadre de rentrée permanente.

La formation en alternance est financée par France Compétences sous réserve de l'accord de l'OPCO .

## XII. Modalité d'obtention :

Pour valider le Titre Professionnel de Serveur en Restauration, la Commission nationale paritaire de certification (Jury) dispose :

**Note obtenue à l'évaluation continue (tout au long de la formation)**

**Note obtenue à l'évaluation finale**, (convocation du candidat sur une demi-journée)

L'évaluation finale est réalisée par une commission d'évaluation constituée de deux évaluateurs (Jury):

L'évaluateur pédagogique - l'expert professionnel

Epreuve qui comporte un QCM et une épreuve technique (Mise en Situation).

A l'issue, un procès-verbal de Commission d'évaluation finale est établie.