

FORMATION EN ALTERNANCE

SERVICE DU RESTAURANT *Programme saison d'hiver 2024-2025*



Le serveur en restaurant effectue le service en salle de restaurant depuis la préparation de la salle jusqu'à l'accueil du client, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état de la salle. L'emploi s'exerce dans tous types d'établissements ayant une fonction de restauration commerciale : restaurant d'hôtel, brasserie, restauration à thème, restauration gastronomique.

I. PUBLIC & PRE-REQUIS

Tout public, de plus de 18 ans, éligible aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant préparer une Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective « Hôtels, cafés, restaurants » - IDCC 1979 - Niveau 1 - Echelon 2 et acquérir une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré.

Prérequis

- Être titulaire d'un CAP hôtellerie ou restauration ou une 1ère expérience significative dans le secteur est un plus sans être obligatoire
- Etre motivé
- Avoir une bonne présentation, attitude et aptitude relationnelle (travail en équipe)
- Savoir utiliser les outils multimédias et internet
- Connaître l'anglais élémentaire à l'oral et à l'écrit (comprendre et formuler des phrases simples)

II. OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les aspects du métier (compétences attendues, contraintes, rythme et cadence)
- Maîtriser les techniques de débarrassage et de nettoyage de la salle de restaurant et du matériel dans le respect des normes hygiène et sécurité
- Accueillir, installer et établir un contact efficace et adapté au client, y compris en anglais
- Effectuer la mise en place et le dressage des tables, des consoles de service et des locaux annexes
- Réaliser le service en restauration

Finalité du contrat de professionnalisation

Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective « Hôtels, cafés, restaurants » - IDCC 1979 - Niveau 1 - Echelon 2

Modalité d'organisation

Du 29 octobre 2024 au 12 mai 2025 avec alternance formation/situation de travail en entreprise.

Rythme de l'alternance

6 semaines de formation (théorie en centre de formation et pratique dans les locaux d'un restaurant pédagogique)

19 semaines en entreprise (hôtels/restaurants de stations de ski)

Dates de la formation

Du 29 octobre au 10 décembre 2024 et les 22 et 23 avril 2025

Période de travail en entreprise

Du 13 décembre 2024 au 20 avril 2025

III. PROGRAMME DE FORMATION

Date	Module	Nombre d'heures	
Du 29/10 au 10/12/24	MODULE A - Connaître les objectifs de formation et découvrir l'environnement professionnel, les caractéristiques et les exigences du métier de serveur en restauration	10.5	201
	MODULE B - Maîtriser les techniques de débarrassage et de nettoyage de la salle de restaurant, du matériel et des locaux annexes dans le respect des normes d'hygiène et sécurité	21	
	MODULE C – Accueillir, installer et établir un contact efficace et adapté au client, y compris en anglais	36.5	
	MODULE D - Effectuer la mise en place et dressage des tables, consoles de services et locaux annexes en respectant les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire	49	
	MODULE E – Réaliser le service en restauration	84	
22 & 23/04/25	MODULE SESSION DE VALIDATION Rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise Présentation du rapport lors d'un entretien devant un jury de professionnels Bilan de la formation Questionnaire de satisfaction des stagiaires	14	
TOTAL DES HEURES		215	

Durée : 215 heures de formation générale, professionnelle et technologique, d'évaluation et d'accompagnement.

IV. CONTENU DE LA FORMATION - MODULES

MODULE A – Connaître les objectifs de formation et découvrir l'environnement professionnel, les caractéristiques et les exigences du métier de serveur en restauration

- Connaître les objectifs de la formation
- Découvrir l'univers d'un restaurant et du travail d'un serveur en restauration en hôtel / résidence en saison d'hiver
- Connaître les caractéristiques du métier, l'environnement de travail, les conditions de travail, les différentes catégories d'établissements
- Connaître les exigences et les aspects du métier et comprendre l'impact des règles du métier

MODULE B - Maîtriser les techniques de débarrassage et de nettoyage de la salle de restaurant, du matériel et des locaux annexes dans le respect des normes d'hygiène et sécurité

- Connaître les principes de base du nettoyage des locaux dans le respect des normes et les règles d'hygiène et de sécurité
- S'initier aux procédures et méthode HACCP (sécurité alimentaire et environnement)
- Connaître les produits nettoyants et leur application par rapport aux matériaux
- Préparer son matériel pour une utilisation ultérieure
- Maîtriser les techniques de nettoyage de la salle de restaurant et du matériel
- Maîtriser les techniques de débarrassage au cours du repas et lors du départ du client

MODULE C – Accueillir, installer et établir un contact efficace et adapté au client, y compris en anglais

- Connaître les différentes techniques d'accueil et de communication verbale et non verbale en s'adaptant aux types de clientèle
- Connaître les principes de l'écoute active : écoute et reformulation afin de valider la compréhension
- Accueillir la clientèle et prendre en charge les vestiaires
- Installer le client en tenant compte des réservations en cours
- Connaître les principes de l'argumentation commerciale pour vendre l'offre du restaurant
- Utiliser le vocabulaire technique et professionnel anglais pour le service : comprendre les phrases et différentes expressions les plus fréquemment utilisées lors d'un service, maîtriser le vocabulaire culinaire des vins, des fromages et des boissons les plus connus en anglais, être à l'aise dans une conversation simple en situation d'accueil du client dans le restaurant
- Conseiller la clientèle lors de la prise de commande, y compris en anglais
- Connaître les principales régions viticoles françaises et les différents vins et alcools
- Connaître les accords des mets et des vins, les différents fromages
- Présenter la carte des mets et des boissons et proposer les suggestions du jour
- Expliquer les plats proposés, argumenter et conseiller les offres commerciales et prendre la commande
- Informer le client du temps de préparation
- Prévenir le client des manques éventuels en fonction de ses choix
- Établir une commande manuscrite ou électronique en notant les particularités (cuissons, régimes....)

MODULE D - Effectuer la mise en place et dressage des tables, consoles de services et locaux annexes en respectant les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire

- Connaître les différents types de mise en place buffets et banquets
- Dresser une carcasse
- Utiliser le linge de table et effectuer le nappage d'une table dans les règles de l'art
- Maîtriser les techniques de dressage d'une table et le pliage des serviettes
- Effectuer la mise en place et le dressage des tables à partir d'un plan de salle numéroté
- Contrôler le nettoyage des verres
- Décorer la salle de restaurant

MODULE E - Réaliser le service en restauration

- Effectuer les différents types de service à table et au buffet : maîtriser le port d'assiettes et de plats, du plateau et le service à l'anglaise
- Prendre une commande y compris en anglais et la transmettre en assurant l'organisation du suivi salle/cuisine du restaurant et la synchronisation des tables et comptoir
- Servir et débarrasser les mets sur table en adoptant le bon déroulement du service en fonction de l'ordre d'arrivée des clients, du type de commande et des demandes spécifiques
- Prendre en compte les éventuelles nouvelles commandes
- Maîtriser les techniques de débouchage des bouteilles de vins et champagnes
- Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service
- Préparer et servir les fromages et les desserts
- Assurer le renouvellement du pain, boissons, ménagères
- Préparer, vérifier une addition et l'encaisser
- Prendre congé du client lors de son départ, remettre les vestiaires et la carte du restaurant

MODULE DE VALIDATION

- Finaliser la rédaction du rapport/mémoire (format word ou PDF) sur la période de travail en entreprise. Le rapport/mémoire portera notamment sur :
 - * Présentation de l'équipe et organisation du restaurant
 - * Présentation de l'organisation de travail et des techniques mises en oeuvre
 - * Bilan de la saison d'hiver
- Se préparer à la soutenance orale devant le jury, mise en situation : oral blanc, entraînement individuels, conseils méthodologiques pour soutenir son projet et gérer son temps
- Présenter le rapport lors d'un entretien oral devant un jury de professionnels du métier

V. METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MIS EN ŒUVRE

La formation a été co-construite avec les commanditaires GEIQ Mer et Montagne.

Méthodes pédagogiques

Les méthodes pédagogiques utilisées sont actives et participatives. Elles sont variées, adaptées au public et aux objectifs pédagogiques à atteindre : pédagogie inversée, étude de cas, résolution de problème, cours magistral, visite pédagogique, mini projet, débat, table ronde, travail individuel et de groupe, mise en situation professionnelle réelle simulée, jeu de rôles, atelier, séance multimédia.

L'approche pédagogique, adaptée aux besoins et attentes des entreprises, conjugue apports théoriques et pratiques. Elle est principalement fondée sur la pratique et l'apprentissage permettant à l'apprenant de se confronter à des mises en situations réelles professionnelles proches de la réalité.

La formation est réalisée par module et personnalisée en présentiel et à distance : elle prend en compte la singularité de la personne en formation tout en appartenant à un collectif ainsi que la dimension sociale des apprentissages dans une perspective d'autonomisation professionnelle. Elle donne également aux apprenants des outils de développement personnel pour réussir et évoluer : gestion du temps et du stress, développement de la confiance en soi et des solutions pour mieux utiliser leurs acquis.

Moyens et matériels pédagogiques affectés à la formation

Les stagiaires sont formés, pour la partie de formation générale en présentiel et à distance et pour la partie de la formation professionnelle et technique en présentiel, dans un environnement de travail similaire au futur métier (restaurant pédagogique). Le matériel utilisé par les formateurs et les apprenants est du matériel professionnel approprié.

Salle(s) de cours

- 1 salle de cours d'une capacité de 30 stagiaires
- 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
- 1 tableau papier
- 1 accès internet

Restaurant pédagogique(s)

- Restaurant (hors saison)

Supports pédagogiques

- Espace dédié à chaque stagiaire avec accès sécurisé sur l'application PEARLTREES stagiaires
- Mise à disposition de supports pédagogiques de formation : exercices pratiques, supports de cours, fiches d'activités, bibliographie, quizz...

VI. MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DE LA FORMATION

Attestation d'assiduité signée par les apprenants et le formateur à l'issue de chaque demi-journée de formation lors des séquences en présentiel ou justificatifs des travaux et évaluations réalisés lors des séquences à distance.

VII. EVALUATION & SANCTION DE LA FORMATION

Modalités d'évaluation

L'évaluation régulière des connaissances et des compétences techniques et comportementales de l'apprenant se fera en contrôle continu par les formateurs sous forme d'épreuves orales, écrites et de mises en situations professionnelles réelles reconstituées. Elle sera effectuée tout au long de la formation à l'aide d'outils pédagogiques appropriés pour mesurer la progression pédagogique individuelle de chaque apprenant.

Afin d'adapter le parcours de formation au plus près du besoin de l'apprenant, un positionnement des compétences à l'entrée en formation et un bilan entretien des acquis à mi-parcours de la formation seront réalisés avec les apprenants et un repositionnement sera effectué en fonction de la progression du stagiaire. L'évaluation finale permettra de mesurer les connaissances, compétences professionnelles et comportementales acquises en formation et les résultats seront transmis à l'entreprise d'accueil grâce à une fiche relais.

Questionnaire de satisfaction des formateurs en fin de formation par les apprenants.

Questionnaire de satisfaction globale en fin de formation par les apprenants.

Sanction de la formation

Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective « Hôtels, cafés, restaurants » - IDCC 1979 - Niveau 1 - Echelon 2

Modalités de la validation par le jury de professionnels

1. Résultats de l'évaluation continue des acquis des connaissances et des compétences en fin de formation : savoir (connaissances), savoir-faire technique (aptitudes et capacités) et savoir-être (attitudes comportementales) de l'apprenant en formation
2. Résultats de l'évaluation des compétences en entreprise (savoir-faire et savoir-être de l'alternant) par le tuteur de l'entreprise utilisatrice
3. Résultats de l'évaluation écrite du rapport/mémoire élaboré par l'alternant sur la période de travail en entreprise et de l'évaluation de la soutenance orale de ce mémoire par le jury de professionnels

Une attestation d'obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective « Hôtels, cafés, restaurants » - IDCC 1979 - Niveau 1 - Echelon 2 est remise à l'alternant par l'employeur.

Une attestation individuelle de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de l'évaluation des acquis des compétences et des connaissances est délivrée par l'organisme de formation à l'apprenant.

VIII. ENCADREMENT

Une équipe d'encadrants et de formateurs praticiens professionnels.

Une équipe de formateurs professionnels de terrain : les formateurs, pour la plupart bilingues, sont des praticiens experts dans leur domaine d'intervention ayant un minimum de 3 années d'expériences professionnelles dans l'exercice du métier.

Les formateurs praticiens professionnels sont formés à l'animation et aux outils pédagogiques de la formation d'adultes et sont encadrés par un référent de formation en charge de la coordination et du suivi pédagogique et administratif des formations.

De nombreuses rencontres avec des chefs d'entreprises ou des visites d'entreprises sont organisées au cours de la formation.

Nom - Prénom	Diplôme ou titre et/ou expérience professionnelle	Qualification professionnelle en lien avec le contenu de la formation
FRICOUT Pierre	BEES 1 ^{er} et 2 ^{ème} degré de ski Alpin Licence de géologie	Gérant du centre formation EFPPA
MARCHAND-MAILLET Melvyn	BEP hotellerie et restauration BAC PRO hotellerie et restauration 17 années d'expérience	Référent de formation
ALEXIS BOURGEAT	9 Années d'expérience	Formateur théorie et pratique
GENTIL Isabelle	BAC pro et BTS Restauration 15 ans d'expérience	Formatrice théorie et pratique

IX. LIEUX DE LA FORMATIONSalle(s) de cours

Hôtel Le Carlina – Belle Plagne (73210)
Salle Cave coopérative - Bourg Saint Maurice (73700)

Restaurant pédagogique(s)

Hôtel le Carlina – Belle Plagne (73210)
Salle Cave coopérative - Bourg Saint Maurice (73700)
Les Ceutrons – Aime la Plagne (73210)

Accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite.

X. SESSION DE FORMATION

Formation en groupe(s) de 10 à 30 apprenants.

XI. HORAIRES DE FORMATION

La formation débute à 9h00 et se termine entre 17h00 et 17h30 (dont 7 heures de formation)

XII. CONTACTS

Melvyn MARCHAND-MAILLET - Référent de la formation
Gaëlle CHAMOISSIN – Référente administrative
E-mail : info@efppa.com
Tel : 04 79 00 29 83