EFPPA
OF - CFA Tourisme et Loisirs
83, Route de la Fortune – 73210 AIME / ✆ 04 79 00 29 83 / info@efppa.com – www.efppa.com

FORMATION EN ALTERNANCE

SERVICE DU RESTAURANT
Programme saison d'hiver 2023-2024

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 & PRÉREQUIS

Tout public, de plus de 18 ans, éligible aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant acquérir des compétences et une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré et de disposer d'une formation sur mesure, adaptée aux besoins réels et spécifiques de l'entreprise et aux besoins du bénéficiaire..

Prérequis

- Soit sans qualification avec une expérience d'au moins 6 mois dans le secteur soit titulaire d'un CAP Hôtellerie
- Être motivé
- Avoir une bonne résistance physique et un bon relationnel
- 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 sécurité et des recommandations et mesures sanitaires liées à la COVID-19
- 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
- **BLOC DE COMPÉTENCES** : réaliser le service en restauration
- Faire le bilan des compétences acquises en entreprise et les compétences et connaissances acquises en formation avec le formateur praticien et le tuteur de l'entreprise et en mesurer les écarts éventuels

Finalité du contrat de professionnalisation expérimental

La souplesse de ce contrat doit permettre aux personnes de disposer d'une formation sur mesure, plus adaptée à ses besoins et à l'entreprise de pouvoir embaucher d'emblée un salarié qui sera formé au plus près des besoins réels du terrain.

Modalité d'organisation
Du 30 octobre 2023 au 3 mai 2024 avec alternance formation/situation de travail en entreprise.

Rythme de l'alternance
7 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 30 octobre au 13 décembre 2023 et les 2 et 3 mai 2024

Période de travail en entreprise
Du 15 décembre 2023 au 19 avril 2024

III. PROGRAMME DE FORMATION

Étape	Date	Module	Nombre d'heures
1	Du 30/10 au 13/12/23	**MODULE A - Connaître les objectifs de formation et découvrir l'environnement professionnel, les caractéristiques et les exigences du métier de serveur en restauration**	220.50
		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 et des mesures sanitaires liées à la covid 19	
		MODULE C – Accueillir, installer et établir un contact efficace et adapté au client, y compris en anglais	
		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	
		MODULE E – BLOC DE COMPÉTENCES : réaliser le service en restauration	
2	02 et 03/05/24	**MODULE F - Analyser le retour d' expériences en entreprise, échanges autour des réussites et difficultés rencontrées.** Faire le bilan des compétences acquises en entreprise par rapport aux compétences et connaissances acquises en formation avec le formateur praticien et le tuteur de l'entreprise et en mesurer les écarts. Révison de ces points. Remise de l'attestation de fin de formation par EFPPA Remise de l'attestation de compétences acquises par l'entreprise d'accueil	14
TOTAL DES HEURES			**234.50**

Durée : 234.50 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 et des mesures sanitaires liées à la covid 19

- 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
- Connaitre 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 - BLOC DE COMPÉTENCES - 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 F – Analyser le retour de l'expérience en entreprise et des compétences acquises

- Échanges autour des réussites et difficultés rencontrées
- Faire le bilan des compétences acquises en entreprise et comparer avec les compétences et connaissances acquises en formation avec le formateur praticien et le tuteur de l'entreprise et en mesurer les écarts. Révision des connaissances

Remise de l'attestation de fin de formation par EFPPA.
Remise de l'attestation de compétences acquises par l'entreprise d'accueil.

V. MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES MIS EN ŒUVRE

La formation a été co-construite avec les commanditaires Les Étincelles et le 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. MODALITÉS DE SUIVI DE L'EXÉCUTION 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. ÉVALUATION & 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.

Une attestation individuelle de formation est délivrée par l'organisme de formation à l'apprenant.
Une attestation de compétences acquises en entreprise est délivrée par l'entreprise d'accueil.

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 1er et 2e degré de ski Alpin Licence de géologie	Gérant du centre formation EFPPA
BATON Bruno	BAC Lycée Hotelier en cuisine 27 années d'expérience en cuisine	Référent de formation
CARLU Delphine	CAP service en restauration 30 années d'expérience/bar/cuisine/pâtisserie/service	Formatrice théorie et pratique
GENTIL Isabelle	BAC pro et BTS Restauration 15 ans d' expérience	Formatrice théorie et pratique
CHAUPRADE Morgan	BTS Hotelier 6 ans d'expérience :restaurateur, traiteur	Formateur théorie et pratique

IX. LIEUX DE LA FORMATION

Salle(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
Restaurant de la HALLE - Albertville 73200

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 8h30 et se termine entre 17h00 et 17h30 (dont 7 heures de formation)

XII. CONTACTS

BATON Bruno - Référent de la formation
Gaëlle CHAMOUSSIN – Référente administrative
E-mail : bruno@efppa.com