

TFP SERVEUR EN RESTAURATION TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE DE NIVEAU 3

Durée	399 heures, soit 57 jours (parcours complet) <i>dont 280h en centre et 119h en entreprise</i>	Tarif	INTER : 8400€ HT /pers (parcours complet) INTRA : nous contacter <i>Frais de certification inclus</i>
Public visé	Toute personne amenée à intervenir dans l'activité de service en restauration et souhaitant obtenir son titre à finalité professionnelle de niveau 3 (TFP) Serveur en restauration	Pré-requis	Bonne compréhension et expression en français, l'anglais est un plus Grande aisance relationnelle
Lieu	<input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en ligne <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> mixte	Dates	Du 03/03/2022 au 23/05/2022 (parcours complet)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à effectuer le service en salle de restaurant, de la préparation de la salle jusqu'au départ du client, en passant par l'accueil, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état. Vous serez capable d'adopter la bonne attitude client en cohérence avec l'image de l'entreprise et de contribuer par son professionnalisme au développement de la clientèle.

Vous pourrez enfin prétendre à l'obtention d'un titre à finalité professionnelle de niveau 3 Serveur en restauration, reconnu par la branche professionnelle du secteur HCR (RNCP 31402 - CPF 248634).

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

Module 1- Environnement HCR (14 heures)

- Connaître le secteur HCR et les différents types d'établissements
- S'approprier les enjeux de développement durable et de transition écologique

Module 2- Accueil et communication (42 heures)

- Découvrir les clés de l'accueil réussi
- Maîtriser les communications verbale, non-verbale, para-verbale, en face à face et au téléphone
- Gérer les plaintes et les réclamations
- Gérer son stress
- Faire correspondre image de soi et image de marque

Module 3- Hygiène et sécurité (35 heures)

- Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale (attestation HACCP)
- Devenir sauveteur secouriste au travail (carte SST)

Module 4- Service en salle traditionnel (112 heures)

- Connaître les produits et présenter une carte
- Prendre une commande et développer les ventes additionnelles
- Maîtriser les différentes étapes du service
- Encaisser les clients et clore le service
- Conseiller et servir le vin

Module 5- Gestion des stocks (14 heures)

- Réceptionner et contribuer à la gestion des stocks

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

- Prévenir les TMS avec les bons gestes et postures

Module 6- Préparations culinaires froides (14 heures)

Module 7- Anglais professionnel HCR (35 heures)

Module 8- Stage en entreprise (119 heures)

Evaluation continue (temps inclus dans les modules) à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

Evaluation finale (14 heures) : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

Le nombre d'heures est donc donné à titre indicatif – il pourra être revu en fonction notamment des tests de positionnement dans une logique d'individualisation des parcours. En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques.

BLOCS DE COMPETENCES

Le parcours de formation permet d'acquérir les compétences attendues dans le référentiel de compétences constitutif du TFP. Ces compétences sont regroupées en blocs de compétences. Elles seront évaluées tout au long de la formation suivant le référentiel de certification, en vue de la préparation de l'évaluation finale et de l'obtention du TFP.

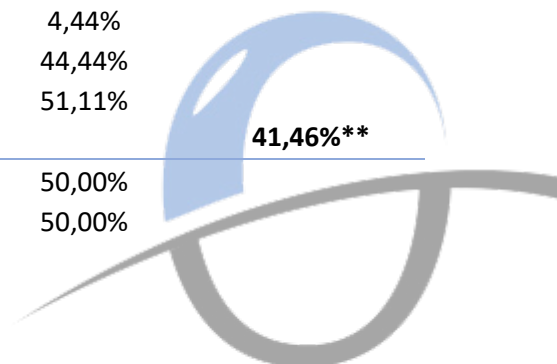
- Bloc 1 : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Bloc 2 : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Bloc 3 : Réceptionner et stocker des marchandises, des produits
- Bloc 5a : Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail
- Bloc 6 : Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Bloc 9a : Réaliser les préparations culinaires de base froides
- Bloc 11b : Pratiquer une langue étrangère (niveau attendu : A2 du CECRL)
- Bloc 15b : Effectuer un service en salle traditionnel
- Bloc 17 : Gérer l'encaissement

A l'issue de la formation, le dossier du candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, en fonction des résultats, valide l'obtention du TFP dans son intégralité, ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

Parcours professionnels - Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- En continuant d'exercer le même métier : la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- En exerçant le même métier mais dans un contexte différent : restauration de collectivité par exemple.
- Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier : barman, chef de rang, maître d'hôtel,...
- A l'extérieur du secteur en changeant de métier : les savoir-faire et compétences développés par le serveur de restaurant peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine du commerce.

Réalisation :	Candidats	Taux de réussite	Taux d'insertion
CQP Serveur en restauration (2019)	45		*
Evaluation terminée - Aucun bloc obtenu	2	4,44%	
Evaluation terminée - Bloc(s) obtenu(s)	20	44,44%	
Evaluation terminée - Certification obtenue	23	51,11%	
TFP Serveur en restauration (2021 en cours)	10		41,46%**
Evaluation terminée - Bloc(s) obtenu(s)	5	50,00%	
Evaluation terminée - Certification obtenue	5	50,00%	



* Demandeurs d'emploi sortis de formation début 2020 – en cours d'actualisation

** Demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi pour la reprise d'activité 2021/2022 – en cours d'actualisation

METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz, visites de professionnels...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des modules et séquences est animé par une équipe de formateurs experts coordonnés par un formateur référent, qui assure l'assistance pédagogique.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

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

- **Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, une grille d'évaluation construite sur la base des capacités attendues dans les blocs de compétences pour l'obtention du TFP et un entretien permettent d'établir un positionnement préalable par rapport au référentiel de certification, d'ajuster le parcours de formation, notamment le nombre d'heure de chaque module) et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Evaluation continue** : à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées. L'évaluation continue des compétences est réalisée en étroite collaboration entre le formateur référent en centre et le tuteur en entreprise lors de l'alternance. Les modalités d'évaluation sont complémentaires et permettent une évaluation fine par capacité et compétence et globale par bloc de compétences. A minima une visite ou un échange téléphonique pourront être organisées avec le formateur.
- **Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, l'évaluation finale des compétences est réalisée par la commission d'évaluation composée d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel. Les épreuves de cette épreuve « coeur de métier » sont de différentes natures : des mises en situations réelles ou reconstituées, ou études de cas destinées à évaluer les « compétences coeur de métier », des quizz et autres QCM destinés à évaluer des compétences ne nécessitant pas la mise en oeuvre de mises en situation, un entretien oral permettant d'évaluer des capacités qu'il est difficile d'apprécier lors des autres épreuves.

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

mise à jour : 04/05/2022