TFP SERVEUR EN RESTAURATION
TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE DE NIVEAU 3

2024 TAUX DE CERTIFICATION : 96% TAUX DE SATISFACTION : 89%

Durée	399 heures, soit 57 jours (parcours complet) *dont 280h en centre et 119h en entreprise*	**Tarif**	INTER : 8400€ HT /pers (parcours complet) INTRA : nous contacter *Frais de certification inclus*
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**	Le candidat doit être en capacité de lire et de comprendre des écrits simples, de rédiger des informations élémentaires, de réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, de s'exprimer correctement en français et en anglais et de se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.
Lieu	☒ ASFOREST ☐ en ligne ☐ en entreprise ☐ mixte	**Dates**	Prochaines dates nous contacter (parcours complet ou bloc de compétences)

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 37860 – Serveur en restauration – CERTIDEV – enregistrée le 19-07-2023).

CONTENU DU PROGRAMME

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

Module 1- Environnement HCR (14 heures)
- Connaitre 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 (56 heures)
- Découvrir les clés de l'accueil réussi
- Maitriser 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 (28 heures)
- Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale (attestation hygiène et sécurité alimentaire)
- Devenir sauveteur secouriste au travail (carte SST)

Module 4- Service en salle traditionnel (112 heures)
- Connaitre les produits et présenter une carte
- Prendre une commande et développer les ventes additionnelles
- Maitriser les différentes étapes du service
- Encaisser les clients et clore le service
- Conseiller et servir le vin

4 rue de Gramont 75002 Paris
Tél. 01 42 96 09 27
asforest@asforest.com / **www.asforest.com**

SIRET 304 974 314 00011
Déclaration existence 11 75 001 5475
Code APE 8559A

Module 5- Gestion des stocks (21 heures)

- Réceptionner et contribuer à la gestion des stocks
- Prévenir les TMS avec les bons gestes et postures

Module 6- Anglais professionnel HCR (35 heures)

Module 7- 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 maitrisées.

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 présentiel, des temps de pauses réguliers entre les séquences et suivant les activités pédagogiques favorisent la récupération mentale des participants, leur assimilation des connaissances et compétences, les interactions sociales entre les participants, et l'amélioration de leur performance en restant alertes et engagés tout au long de la formation.

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 : Préparer la salle et l'accueil des clients au sein de l'établissement
- Bloc 2 : Réaliser l'accueil et le service à table des clients
- Bloc 3 : Réceptionner et stocker des marchandises
- Langue : Attester un niveau A2 dans une langue étrangère (anglais)

Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les trois blocs de la certification.

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. En 2024, ASFOREST a présenté 72 candidats, soit un taux de présentation à l'examen de 93%. 96% d'entre eux ont reçu une certification : 64% ont obtenu leur TFP Commis de cuisine et 32% au moins un bloc de compétences. 57% sont en activité en sortie de formation.

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.

En 2022, le certificateur affichait 159 certifiés avec un taux d'insertion global à 6 mois de 74% et un taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois de 53%.

METHODES MOBILISEES

- **Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives variées qui permettent d'enrichir l'expérience d'apprentissage, rendant la formation efficace et agréable pour les participants** (engagement, adaptation aux différents styles d'apprentissage, stimulation de la créativité, réduction de la fatigue cognitive, acquisition, développement et actualisation des connaissances et compétences…) : apports théoriques, travaux de

groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback, évaluations…

- **Supports et ressources pédagogiques qui permettent de créer des environnements d'apprentissage riches et variés répondant aux besoins et aux préférences des participants** : présentation, tableau blanc, affiches, graphiques, fiches de travail, brochures, articles, études de cas, jeux éducatifs, parc informatique avec les licences logiciels nécessaires, sondages, quiz, vidéo tutoriel, écran de projection, applications web, plateforme en ligne…
- **Accompagnement et assistance pédagogiques permettant de structurer l'apprentissage et de le rendre interactif et soutenant, grâce à l'animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent** : accueil en formation, introduction, suivi individualisé, adaptation aux besoins, encadrement du groupe, encouragement, gestion du stress, utilisation de ressources pédagogiques, activités pratiques, évaluations, feedback, suivi post-formation…

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Accès à la formation** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation ; l'employeur doit néanmoins tenir compte des délais imposés par un tiers payeur le cas échéant. L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, règlement intérieur, accueil physique…). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution (attestation, facturation, réclamations…). Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 48h ouvrées.
- **Lieu, équipements et matériel** : Les espaces de formation ASFOREST, entièrement équipés (écrans, tableaux blancs, parc informatique, accès internet, restaurant d'application…), sont aménagés pour favoriser l'interaction et le confort des participants, dans des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. En matière d'accessibilité plus précisément, nous invitons tous les participants à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation. Si la formation se déroule en dehors du centre de formation (dans l'entreprise par exemple), l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation dans les bonnes conditions.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : *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 maitrisées. 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 « cœur de métier » sont de différentes natures : des mises en situations réelles ou reconstituées, des études de cas, des quizz et autres QCM, un entretien oral…

Suivi post-formation :

- Le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et sur demande employeur un relevé de présence peut également être établi.
- Enquête de satisfaction auprès des participants (à chaud à l'issue de la formation et à froid 3 mois après la fin de la formation) et auprès des employeurs permettant de mesurer la qualité de la formation et l'atteinte des objectifs.
- Le dossier candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, suivant son calendrier, valide l'obtention du CQP, ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

mise à jour : 19/06/2025