

PROGRAMME DE FORMATION

LIBERTYJOB

Titre Professionnel De Serveur en restauration

NIVEAU 3

RNCP39534

Référentiel d'Activités, de
Compétences et d'Évaluation



SERVICE
PROFESSIONNEL
COMPÉTENT



EXCELLENCE DE
L'EXPÉRIENCE
CLIENT



ÉVALUATION ET
DÉVELOPPEMENT
DES COMPÉTENCES



Ce programme est construit à partir du référentiel « Titre professionnel - Serveur en restauration - niveau 3 ». Il vise le développement de compétences opérationnelles immédiatement mobilisables en établissement, dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et des standards de qualité de service.

Certification et informations pratiques

État	Date d'échéance : 07/01/2027
Niveau de qualification	Niveau 3
Certificateur	Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion
Tarif	Devis sur demande
Publics	Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi

Durée	660 h sur 27 semaines, dont 9 semaines de stage
Lieu	À définir selon la session
Nombre d'apprenants	De 4 à 8 apprenants
Modalités/Formats	Présentiel : 210 h 00, soit 6 regroupements de 5 jours E-learning : 150 h00 Stages : 300 h00, soit 9 Semaines de stages Prévoir 200 h 00 de travail personnel
Prérequis	Savoir lire, écrire et compter (maîtriser les quatre opérations de base pour l'addition et la caisse). Comprendre les consignes orales et écrites en français Avoir des notions de base en anglais (pour la communication professionnelle de niveau A2 attendue lors de l'examen). Aimer le contact humain et faire preuve de rigueur, de dynamisme et d'un bon esprit d'équipe
Dates et horaires	À confirmer selon le calendrier de la session. Horaires présentiels indicatifs : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

En amont de la formation	Questionnaire d'entrée en formation et Entretien individuel motivant le projet à mettre en adéquation, lettre de motivation manuscrite.
Qualité des intervenants	Formateurs ou Formatrices détenteurs du TP-FPA ou d'une certification de formateur occasionnel, bénéficiant d'une expertise métier conséquente dans leur blocs de compétences

Accessibilité Handicap

Liberty Job est engagé en faveur des personnes en situation de handicap, notamment via son partenariat avec le CRFH et une démarche de progrès continue. Afin de prendre en compte votre situation et de mettre en œuvre les aménagements nécessaires, nous vous invitons à contacter en toute confidentialité **notre référente handicap**.

Sandrine Louchet : direction@liberty-job.com

Cette prise de contact en amont permet d'anticiper au mieux vos besoins, de sécuriser votre parcours et de garantir le bon déroulement de la formation.

Modalités d'évaluations

Évaluation diagnostique de niveau avant le démarrage

Évaluations formatives tout au long des séquences

Évaluation sommative : **Validation de la formation : Par obtention de la certification devant un jury**

Évaluation de la satisfaction des apprenants

Évaluation à froid Apprenants/Clients

Les évaluations peuvent faire l'objet d'aménagements pour les personnes en situation de handicap, conformément aux règles de certification, de validation et de délivrance.

Moyens pédagogiques et d'encadrement

La formation alterne régulièrement apports théoriques et mises en pratique afin de consolider les acquis au fur et à mesure des séquences. Chaque participant dispose de son propre outil de travail pour expérimenter immédiatement les notions abordées et produire des livrables transférables en situation professionnelle.

L'accompagnement pédagogique favorise l'entraînement, l'analyse de pratique et l'ajustement progressif des méthodes et postures de formateur.

Supports variés: vidéos, présentations, jeux numériques, mises en situation professionnelle, jeux de rôles et simulations.

Compétences attestées et blocs de compétences

Le TP – Serveur en restauration est composé de trois certificats de compétences professionnelles (CCP), correspondant aux trois blocs officiels de la certification :

BC01 – Réaliser les travaux préalables au service en restauration

- Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes.
- Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes.
- Mettre en place les différents types de buffet.

BC02 – Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

- Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table.
- Présenter les cartes et les menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés.

BC03 – Réaliser le service en restauration

- Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service.
- Effectuer les différents types de service à table et au buffet.
- Préparer, vérifier une addition et l'encaisser.

Objectifs pédagogiques

- Réaliser une mise en place complète de salle (mobilier, couverts, réassort) en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et de circulation.
- Effectuer un accueil client conforme à la procédure de l'établissement (vérification réservation, installation, communication adaptée).
- Présenter la carte et conduire une vente conseil (information sur composition/allergènes, accords mets vins, ventes additionnelles, alternatives en cas de rupture).
- Réaliser une prise de commande fiable (souhaits, cuissons, contraintes) et la transmettre selon les procédures internes.
- Assurer un service fluide multi-tables en respectant les usages, la coordination des étapes, et en vérifiant la satisfaction du client tout au long de la prestation.
- Conduire l'encaissement sans erreur (enregistrement, addition, paiement, rendu monnaie, vérifications).
- Réaliser la réception et le stockage des marchandises (contrôles, traçabilité, conservation, chaîne du froid, sécurité).
- Appliquer les gestes et postures et les règles de sécurité au travail dans toutes les situations (service, manutention, déplacements).

Contenu — TP – Serveur en restauration

- Comprendre les missions essentielles du serveur et son rôle dans la qualité de l'expérience client.
- Identifier les évolutions du métier : rapidité, personnalisation du service et exigence de qualité relationnelle.

Préparation de la salle et de l'accueil

- Mettre en place le mobilier, la salle et le service de table selon le nombre de couverts.
- Garantir des circulations libres, des accès sécurisés et une organisation conforme aux règles de l'établissement.
- Réapprovisionner les éléments de service, les buffets et les espaces de restauration selon les besoins.

Accueil du client et relation commerciale

- Accueillir les clients avec bienveillance, professionnalisme et sans discrimination.
- Adapter sa communication aux besoins des clients (handicap, différence culturelle, situation particulière).
- Présenter la carte, les menus et les informations utiles (plats, allergènes, suggestions du jour).
- Proposer des accords mets-vins, des ventes additionnelles et des alternatives en cas de rupture.

Prise de commande et service à table

- Prendre la commande en tenant compte des souhaits, des cuissons et des contraintes particulières.
- Transmettre la commande selon les procédures de l'établissement.
- Assurer un service fluide, précis et coordonné entre les différentes tables.
- Servir plats et boissons selon les usages et vérifier la satisfaction client tout au long du service.

Encaissement et clôture du service

- Enregistrer les consommations avec rigueur.
- Présenter l'addition, utiliser les terminaux de vente et réaliser l'encaissement sans erreur.
- Rendre la monnaie conformément à la somme due et conclure par une prise de congé courtoise.

Réception et stockage des marchandises

- Réceptionner les marchandises en contrôlant références, quantités et qualité des produits.
- Signaler les anomalies et assurer la traçabilité des produits.
- Ranger selon les méthodes de stockage et respecter chaîne du froid, DLC/DDM et règles de conservation.

Hygiène, sécurité et qualité de service

- Appliquer les règles d'hygiène sanitaire et de sécurité au travail.
- Adopter les gestes et postures adaptés lors des manipulations et du service.
- Nettoyer la salle, remettre en état les espaces et appliquer le plan de nettoyage de l'établissement.

Compléments pédagogiques — boissons, vin et bar

- Conseiller les clients sur les différentes boissons disponibles en restauration et proposer des accords mets-vins adaptés.
- Adopter les gestes et postures adaptés lors des manipulations et du service des boissons.
- Découvrir des boissons variées liées à la restauration collective, traditionnelle et gastronomique.

Modalités d'évaluation certificative

L'évaluation certificative officielle en détails.

Modalités par bloc de compétences :

BC01 :	Mise en situation professionnelle de 1 h 20 min et entretien technique de 30 min ; durée totale de l'épreuve : 1 h 50 min. La mise en situation porte notamment sur le rang pour deux et quatre couverts, les compléments de mise en place et le plateau de fromages. L'entretien porte sur le plan de nettoyage, l'hygiène, la sécurité, le réapprovisionnement des boissons, les buffets et la lutte contre le gaspillage alimentaire.
BC02 :	Mise en situation professionnelle de 30 min, entretien technique de 30 min et questionnaire professionnel de 20 min ; durée totale de l'épreuve : 1 h 20 min. Le candidat accueille, accompagne, présente et commente les cartes et

	menus, propose des ventes complémentaires, prend la commande avec un outil numérique et la transmet. L'entretien porte notamment sur les réservations, les produits de restauration, les boissons et vins, les accords mets-vins, le vocabulaire professionnel, les tendances et les habitudes alimentaires.
BC03 :	Mise en situation professionnelle de 2 h et entretien technique de 30 min ; durée totale de l'épreuve : 2 h 30 min. Le candidat prépare et sert les boissons, réalise différents types de service à table et au buffet, assure le suivi et le débarrassage, renseigne sur la composition du buffet, réalise des découpes simples, prépare les additions et encaisse. L'entretien porte notamment sur le vocabulaire professionnel, le service des boissons et des mets, la facturation et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

