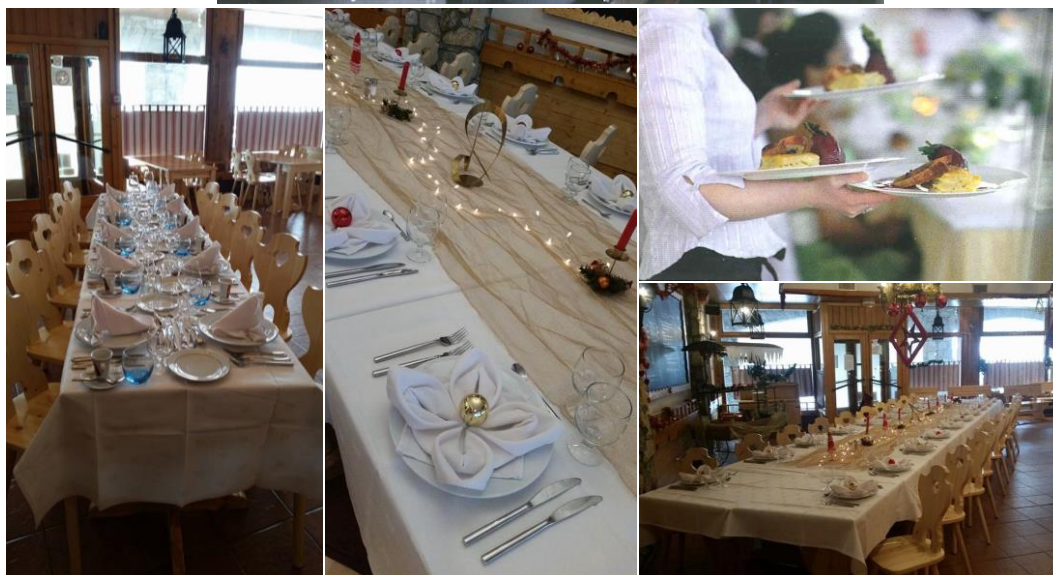


FORMATION EN ALTERNANCE

SERVICE DU RESTAURANT

Programme 2018 - 2019



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 : brasserie, restauration à thème, restauration gastronomique.

I-PUBLIC et PRE REQUIS

Tous publics de plus de 18 ans éligibles aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant préparer une qualification professionnelle et acquérir une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré (contrat de professionnalisation).

Prérequis :

- Soit sans qualification avec une expérience d'au moins 6 mois dans le secteur, soit titulaire d'un CAP Hôtellerie
- Etre 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 - COMPETENCES VISEES

- Effectuer le nettoyage et la mise en place de la salle de restaurant et du matériel en respectant les règles d'hygiène et de sécurité
- Effectuer la préparation et le dressage des tables, des consoles de service
- Accueillir et installer les clients
- Connaître les produits pour conseiller les clients dans les choix de mets et de boissons lors de la prise de commandes, y compris en anglais, en notant les particularités (cuissons, régimes...) et les transmettre en cuisine
- Effectuer un service complet en salle en s'assurant du bon déroulement du service en lien avec la cuisine, en fonction de l'ordre d'arrivée des clients, du type de commande et de la catégorie d'établissements
- Préparer et encaisser les additions en prenant congé du client

Finalité du contrat de professionnalisation

Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective Nationale « Hôtels, Cafés, Restaurants » IDCC 1979 Niveau 1 – Echelon 2

Modalités d'organisation :

Du 24 octobre 2018 au 26 avril 2019 avec alternance formation / situation de travail en entreprise

Rythme de l'alternance :

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

18 semaines et 3 jours en entreprise dans les hôtels restaurants en stations de sport d'hiver.

3 journées de session d'évaluation et de validation (rapport de stage et entretien devant un jury professionnel) à la fin du contrat en centre de formation.

Dates de la formation :

Du 24/10 au 12/12/2018 et du 24/04 au 26/04/2019 – 269 heures

Période de travail en entreprise :

Du 15/12/2018 au 22/04/2019

III-PROGRAMME DE FORMATION

Etapes	Dates	Modules	Formateurs/ Organismes	Heures	
1	Du 24/10 au 12/12/ 18	Module A – Découvrir l’environnement professionnel, les caractéristiques et les exigences du métier (attitude et comportement professionnel) de serveur en restauration	FRICOUT Pierre GENTIL Isabelle MICHELAS Régis	24	248
		Module B - Connaître et maîtriser les techniques de débarrassage et de nettoyage de la salle de restaurant et du matériel dans le respect des normes hygiène et sécurité	GENTIL Isabelle MICHELAS Joe BOUTEILLAT Anne Laure COLLOMB Frederique	28	
		Module C – Effectuer la mise en place et le dressage des tables, consoles de services	GENTIL Isabelle MICHELAS Joe BOUTEILLAT Anne Laure COLLOMB Frederique	28	
		Module D – Accueillir et installer la clientèle dans un langage adapté y compris en, anglais	GENTIL Isabelle MICHELAS Joe BOUTEILLAT Anne Laure COLLOMB Frederique	21	
		Module E – Connaître et maîtriser le vocabulaire technique et professionnel en anglais	ABONDANCE Cindy	14	
		Module F - Acquérir les méthodes et les outils des Techniques de Recherche d’Emploi	COSTAZ Yannick	7	
		Module G – Connaître les produits pour conseiller la clientèle lors de la prise de commande y compris en anglais	GENTIL Isabelle MICHELAS Joe BOUTEILLAT Anne Laure COLLOMB Frederique	28	
		Module H – Effectuer un service complet des mets et des boissons, y compris en anglais, en s’assurant du bon déroulement du service en lien avec la cuisine et en tenant compte, progressivement, du rythme de travail et de la cadence soutenue liée au travail saisonnier	GENTIL Isabelle MICHELAS Joe BOUTEILLAT Anne Laure COLLOMB Frederique	84	
		Module I - Procéder à l’encaissement et accompagner les clients y compris en anglais	GENTIL Isabelle MICHELAS Joe BOUTEILLAT Anne Laure COLLOMB Frederique	7	
		Module J – Appréhender les meilleures conditions et sécurité au travail dans l’environnement social et professionnel – normes d’hygiène – Gestes et postures	GENTIL Isabelle MICHELAS Joe BOUTEILLAT Anne Laure COLLOMB Frederique	7	
2	du 24/04 au 26/04/ 19	Module K – Session de validation- Finaliser le Rapport /mémoire sur la période de travail en entreprise et le Présenter en entretien devant un jury de professionnel- Bilan de la formation – Questionnaire de satisfaction des stagiaires	FRICOUT Pierre MICHELAS Régis COSTAZ Yannick MICHELAS Joe	21	21
TOTAL DES HEURES				269	

Durée : 269 heures dont **248 heures** de formation théorique et pratique et **21 heures** de session d’évaluation et validation.

IV-CONTENU DE LA FORMATION – COMPETENCES VISEES**Module A – Découvrir l’environnement professionnel, les caractéristiques et les exigences du métier (attitude et comportement professionnel) de serveur en restauration**

- Connaître les objectifs de la formation
- Découvrir l’univers d’un restaurant et la vie d’un saisonnier
- Connaître le secteur professionnel et l’univers de travail d’un serveur en restauration
- Connaître les caractéristiques du métier, l’environnement de travail, les conditions de travail, les différentes catégories d’établissement
- Connaître les exigences du métier (attitude et comportement professionnel)
- Comprendre les aspects du métier, les exigences et comprendre l’impact des règles du métier

Module B - Connaître et maîtriser les techniques de débarrassage et de nettoyage de la salle de restaurant et du matériel dans le respect des normes hygiène et sécurité alimentaire

- Connaître et maîtriser les principes de base du nettoyage des locaux : balayage, lavage, dépoussiérage 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
- Connaître et maîtriser les techniques de débarrassage : au cours du repas, au départ du client

Module C – Effectuer la mise en place et le dressage des tables, consoles de services

- Dresser une carcasse
- Utiliser le linge de table et effectuer le nappage d’une table
- Maîtriser les techniques de dressage d’une table
- Effectuer la mise en place une salle de restaurant et vérifier le matériel et les ustensiles
- Réaliser le dressage des tables selon le plan de salle
- Effectuer le pliage des serviettes
- Vérifier les verres
- Décorer la salle de restaurant
- Vérifier la mise en place avec le chef de rang du restaurant
- Connaître les différents types de mise en place buffets et banquets

Module D – Accueillir et installer la clientèle dans un langage adapté

- Connaître les différentes techniques d’accueil en s’adaptant aux types de clientèle
- Connaître les principes de l’écoute active : écoute et reformulation afin de valider la compréhension
- Acquérir des outils et techniques de communication verbale et non verbale
- Prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur
- Accueillir la clientèle et assurer le vestiaire
- Installer le client en tenant compte des réservations en cours
- Connaître les principes de l’argumentation commerciale et vendre l’offre du restaurant

Module E – Connaître et maîtriser le vocabulaire technique et professionnel en anglais

- Maîtriser le vocabulaire technique du service de restauration en anglais
- Connaître le vocabulaire culinaire, des vins et des fromages, boissons en anglais
- Être à l’aise dans une conversation simple en situation d’accueil du client dans le restaurant

MODULE F -- Acquérir les méthodes et les outils des Techniques de Recherche d’Emploi

- Réaliser son CV
- Rédiger sa lettre de motivation adaptée au poste visé : candidature spontanée et réponse à une petite annonce.
- S’entraîner à la prise de contact par téléphone
- Savoir organiser sa recherche et identifier les critères de choix du futur employeur
- Être en posture active et efficace lors d’un entretien de recrutement
- Sensibiliser à la création d’entreprise

Module G – Connaître les produits pour conseiller la clientèle lors de la prise de commande

- Connaître les principales régions viticoles françaises et les différents vins et alcools
- Connaître les accords des mets et des vins
- Connaître les différents fromages
- Expliquer, argumenter et conseiller les offres commerciales et prendre la commande
- Présenter la carte des mets et des boissons
- Conseiller le client sur les plats proposés
- Proposer les suggestions du jour
- Informer le client du temps de préparation
- Prévenir le client des manques éventuels en fonction de ses choix
- Établir une commande manuscrite ou électronique claire en notant les particularités (cuissons, régimes....)

Module H – Effectuer un service complet des mets et des boissons en s’assurant du bon déroulement du service en lien avec la cuisine et en tenant compte, progressivement, du rythme de travail et de la cadence soutenue liée au travail saisonnier

- Connaître et maîtriser les différentes techniques de service : le port d’assiettes et de plats ; le service à la française, à l’anglaise, au guéridon
- Assurer l’organisation du suivi salle/cuisine du restaurant et la synchronisation des tables et comptoir
- Servir et débarrasser les mets sur table
- Prendre en compte les éventuelles nouvelles commandes
- Préparer et servir les fromages, servir les desserts
- Préparer et servir les différents vins et alcools
- Assurer le renouvellement du pain, boissons, ménagères
- Adapter le bon déroulement du service en fonction de l’ordre d’arrivée des clients, du type de commande et des demandes spécifiques

Module I – Procéder à l’encaissement et accompagner les clients

- Établir et présenter à sa demande, l’addition au client
- Enregistrer et vérifier le règlement de la facture
- Prendre congé du client à son départ et assurer le vestiaire et lui donner la carte du restaurant

Module J - Appréhender les meilleures conditions et sécurité au travail dans l’environnement social et professionnel – Normes d’hygiène – Gestes et postures

- Appréhender les différents aspects du cadre de vie et d’un bien-être physique et mental : gestion du stress – gestes et postures – diététique

Module K- Session de validation**Elaborer et finaliser le rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise et le présenter lors d’un entretien devant un jury de professionnels du métier**

Finaliser la rédaction du rapport sur la période de travail en entreprise sous forme papier ou film (support au choix) présentant

- L’équipe, l’organisation du restaurant : catégorie, locaux, personnel ...etc....
- Les produits, spécialités et le type de clientèle.
- L’analyse de l’organisation et présentation de la réglementation applicable dans le restaurant
- La présentation des méthodes de travail et de management dans la résidence

Se préparer à la soutenance : Mise en situation : oral blanc – entraînement individuel – conseils méthodologiques pour soutenir son projet et gérer son temps

Un bilan de fin de formation est effectué par le directeur de l’organisme de formation et le formateur référent avec les apprenants (questionnaire de satisfaction de fin de formation)

V-MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES MIS EN OEUVRE

La formation a été co-construite avec le commanditaire (GEIQ Métiers du Tourisme).

Méthodes pédagogiques :

Les méthodes pédagogiques utilisées sont actives et participatives. Elles sont variées et 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, travaux individuels et de groupe, mise en situation professionnelles réelles simulées, jeux 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 : 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 apprenants sont formés dans un environnement professionnel de travail similaire à leur futur métier (restaurant et salle de restaurant pédagogiques). Le matériel utilisé par les formateurs et par les apprenants est du matériel professionnel, les outils sont adaptés et l'équipement approprié.

- 1 salle de cours d'une capacité de 35 stagiaires
- 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
 - 1 tableau papier
 - 1 accès internet

Restaurant pédagogique :

- 1 restaurant de 200 couverts de 200 m² - 80 tables -3 dessertes
- 1 bar - 1 cafétéria
- 1 verrerie - 1 passe
- 1 plonge vaisselle

Supports pédagogiques :

- Manuels
- Supports informatiques – Clefs USB- Didacticiels
- Vidéos
- Exercices pratiques
- Polycopiés

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

VII-EVALUATION DE LA FORMATION - SANCTION DE LA FORMATION

L'évaluation des connaissances et des compétences de l'apprenant se fera par contrôle continu sous formes d'épreuves orales, écrites et mises en situations professionnelles effectuées régulièrement, au regard des objectifs de la formation sans examen final.

Un bilan de la progression pédagogique sera réalisé régulièrement par le formateur référent du stage en formation et les apprenants lors d'un entretien personnalisé afin de repérer les difficultés d'apprentissage rencontrées et de prévoir, éventuellement, des heures de soutien supplémentaires.

Modalités d'évaluation :

Résultats des évaluations continues des compétences et des connaissances techniques et comportementales de l'apprenant en formation.

Résultats de l'évaluation des compétences techniques et comportementales de l'alternant, par le tuteur de l'entreprise utilisatrice.

Résultats des évaluations du rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise portant sur les fonctions exercées dans celle-ci par l'alternant, par le tuteur d'entreprise et lors l'entretien final par un jury de professionnels du secteur d'activité concerné.

Sanction de la formation : Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective nationale « HOTELS, CAFES, RESTAURANTS » - IDCC 1979 - Niveau 1 - Echelon 2

L'attestation d'obtention de la qualification professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective nationale « HOTELS, CAFES, RESTAURANTS » - IDCC 1979 - est remise par l'employeur à l'alternant.

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.

Questionnaire de satisfaction des apprenants en fin de formation.

VIII-ENCADREMENT

Une équipe d'encadrant et de praticiens professionnels :

Les formateurs sont des experts dans leur domaine d'intervention. La formation pratique est effectuée par des professionnels de terrain en activité ayant un minimum de 3 années d'expériences professionnelles dans l'exercice du métier.

Des intervenants ponctuels interviennent sur des thèmes spécifiques pour partager leurs expériences avec les apprenants.

Les formateurs sont formés à la pédagogie des adultes. Ils sont encadrés par un référent de la formation en charge de la coordination et du suivi pédagogique et administratif et du responsable pédagogique EFPPA

Nom Prénom	Diplôme ou titre et/ou expérience professionnelle	Qualification professionnelle en lien avec le contenu de la formation
FRICOUT Pierre	Licence de Géologie	Ancien Directeur ESF Belle Plagne Directeur Centre de formation EFPPA
GENTIL Isabelle	BAC PRO hôtellerie 14 ans d'expérience professionnelle	Gérante d'un restaurant d'altitude Formatrice praticienne en Techniques professionnelles de restauration
COLLOMB Frédérique	BEP – BAC PRO restauration 16 ans d'expérience	Responsable de salle
BOUTEILLAT Anne Laure	BTS manager montagne et tourisme DU coaching en entreprise	Formatrice tourisme
COSTAZ Yannick	BTS Aménagement Paysager Ancien Directeur Technique ESF	Responsable pédagogique EFPPA
MARTIN Bernard	BTH Ecole Hôtelière de Nice Cycle supérieur de gestion 30 ans d'expérience professionnelle en tant que directeur Ecole Supérieure Restauration Hôtellerie et formateur	Formateur restauration/hôtellerie CFTH /UNIVERIA Formateur aux techniques de recherche d'emploi
MICHELAS Joe	BAC STG	Maître d'hôtel
MICHELAS Régis	BTS Ecole hôtelière 10 ans d'expérience professionnelle	Directeur hôtel-SPA
ABONDANCE Cindy	Master 2 anglais	Formatrice professionnelle

IX-LIEUX DE LA FORMATION

Salles de formation :

Belle Plagne (73210) et Bourg St Maurice (73700)

Restaurants pédagogiques :

Le Carlina et Le Cocoon – La Plagne (73210)

X-SESSION DE FORMATION

Formation en groupe de 10 à 35 apprenants

XI-HORAIRES DE FORMATION

Les formations débutent à 8h30 et se terminent entre 17h00 et 17h30 (dont 7 heures de formation)

XII-CONTACT

Bernard MARTIN - Référent de la formation CHR
E-mail : info@efppa.com