

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 8889**

### Intitulé

TP : Titre professionnel Serveur(se) en restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP)) Modalités d'élaboration de références : CPC Tourisme, loisirs, hôtellerie, restauration	Directeur de l'unité territoriale de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

### Niveau et/ou domaine d'activité

**V (Nomenclature de 1967)**

**3 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le serveur (la serveuse) en restauration entretient et met en place les locaux et les équipements, accueille le client, lui propose des mets et des boissons, prend la commande et assure le service. Il (elle) met en valeur le savoir-faire de l'établissement et de sa cuisine et veille au maintien des conditions optimales de confort pour le client. Le serveur (la serveuse) est l'interface entre le client et l'entreprise et contribue à la bonne image et à la notoriété de l'établissement.

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il (elle) nettoie et met en place les espaces de restauration et les locaux annexes. En conformité avec les consignes de l'établissement, le serveur (la serveuse) accueille le client dans un langage adapté. Il (elle) lui donne les cartes et les menus, met en valeur les suggestions du jour et répond aux questions du client avec des informations précises sur les mets, les boissons et les spécialités de l'établissement. Il (elle) assiste le client dans ses choix, le conseille en s'adaptant à ses besoins et prend sa commande. Le serveur (la serveuse) sert mets et boissons à table ou au buffet et peut effectuer le découpage de mets simples. Il (elle) s'assure régulièrement de la satisfaction du client et fait la liaison avec la cuisine. Il (elle) prépare et encaisse les additions et prend congé du client. Le serveur (la serveuse) peut être sollicité(e) par le client pour un renseignement d'ordre pratique ou touristique. Il (elle) communique au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères, le plus fréquemment en anglais.

Le serveur (la serveuse) en restauration travaille sous la responsabilité d'un maître d'hôtel ou d'un responsable de salle. Il (elle) peut être peut être assisté(e) par du personnel moins expérimenté, des commis ou des apprentis. L'emploi s'exerce généralement en équipe.

Le serveur en restauration est en contact permanent avec la clientèle, les équipes de cuisine et de restauration.

L'emploi s'exerce dans des établissements de type restaurant traditionnel, gastronomique ou à thème, dans des brasseries, chez des traiteurs et dans la restauration mobile comme les bateaux ou les trains.

Le serveur (la serveuse) porte une tenue professionnelle représentative de la profession ou de l'établissement. Il (elle) travaille en station debout prolongée, assure de nombreuses allées et venues tout en portant de multiples charges. Pendant les services, il (elle) est soumis(e) à des périodes d'activité soutenue. Le niveau sonore de l'environnement peut être élevé.

L'emploi s'exerce en horaires de jour ou de soirée, en continu ou avec coupures et souvent les dimanches et jours fériés. Le travail saisonnier est fréquent. Les opportunités de travail à l'étranger sont fréquentes.

**1. 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.

**2. Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais**

Accueillir la clientèle en français et en anglais.

Présenter cartes et menus en français et en anglais, prendre la commande et la communiquer aux services concernés.

**3. 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 et vérifier une addition et l'encaisser.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration.

Communiquer oralement dans le cadre de la restauration.

Travailler en équipe en restauration.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les différents secteurs d'activité concernés sont principalement :

— restauration commerciale : chaînes hôtelières et de restauration, restaurants gastronomiques, traditionnels, à thème, brasseries, traiteurs, restauration mobile ;

— restauration collective sociale : quelquefois, la restauration collective emploie des serveurs ou des maîtres d'hôtel pour le service en club direction. Certains établissements hospitaliers ou certains EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) mettent également en place un service de qualité réalisé par du personnel spécialisé.

Commis de restaurant - demi-chef de rang - chef de rang.

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

G1803 : Service en restauration

G1801 : Café, bar brasserie

**Réglementation d'activités :**

Néant

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composantes de la certification :**

Le titre professionnel est composé de trois certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionné(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 8889 - 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.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 8889 - Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais	Accueillir la clientèle en français et en anglais. Présenter cartes et menus en français et en anglais, prendre la commande et la communiquer aux services concernés.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 8889 - Réaliser le service en restauration	Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration. Communiquer oralement dans le cadre de la restauration. Travailler en équipe en restauration.

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Par candidature individuelle	X	

Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
---	---	---

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française	X	

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 08/12/2009 paru au JO du 06/01/2010 - Arrêté du 24/03/2014 paru au JO du 02/04/2014

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;  
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

[www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels](http://www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels)

##### Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

##### Historique de la certification :

**Certification précédente :** [Garçon ou serveuse de restaurant](#)