

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31402**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Serveur en restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Serveur exerce son activité au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques, ...) ou d'hôtels (room service) en contact avec la clientèle, le personnel de cuisine, le maître d'hôtel, le directeur de restaurant.

Il est chargé d'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. Il adopte en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise. Il contribue par son professionnalisme au développement de la clientèle.

Les capacités attestées concernent l'exercice en autonomie des activités suivantes :

- Mise en place
- Accueil et prise de commande
- Départ client

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

L'offre de service de la restauration se caractérise par sa grande diversité et sa facilité d'accès sur l'ensemble du territoire. Elle regroupe un éventail de diverses formes de restauration : restaurants traditionnels, restauration de chaîne, brasserie, restauration à thème, cafétéria libre-service, restauration de collectivités, restauration rapide ...

Plus de 150 000 établissements dont 70 000 établissements employeurs assurent ces prestations.

90% des établissements employeurs ont moins de 10 salariés.

Ces établissements emploient 360 000 salariés dont 200 000 Serveurs H/F.

L'activité de Serveur s'exerce au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques, ...) ou d'hôtels (room service) en contact avec la clientèle, le personnel de cuisine, le maître d'hôtel, le directeur de restaurant.

Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés, en soirée et est soumise à des pics d'activité (« coup de feu »).

La rémunération est constituée d'un fixe parfois associé à des pourboires ou des avantages (repas, logement, ...).

L'activité implique le port et la manipulation de plats chauds et la station debout prolongée. Le port d'un uniforme peut être requis.

Le métier est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

Serveur, chef de rang, commis de salle

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1803 : Service en restauration

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le CQP serveur en restauration en restauration H/F possède 9 blocs :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
 - Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
 - Réceptionner et stocker des marchandises, des produits
 - Nettoyer et désinfecter les espaces, et les plans de travail
 - Assurer la sécurité des personnes et des lieux
 - Réaliser les préparations culinaires de base froides
 - Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme
- A2
- Effectuer un service en salle traditionnel
 - Gérer l'encaissement

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel.

La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

Modalités d'évaluation. Selon le dispositif d'acquisition :

-Par la voie de la formation, observation en situation ou au cours d'une mise en situation, Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnaire ou quizz, mise en situation reconstituée, étude de cas.

-Par la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service.

La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site www.certidev.com

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31402 - Bloc 4 (Bloc 5a) Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail</p>	<p>Descriptif : Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection Modalités d'évaluation du bloc 4. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas, mise en situation réelle ou questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 4 (Bloc 5a) du CQP serveur en restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31402 - Bloc 5 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux</p>	<p>Descriptif : Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients Intervenir en cas d'incident Modalités d'évaluation du bloc 5. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 5 (Bloc 6) du CQP serveur en restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31402 - Bloc 6 (Bloc 9a) Réaliser les préparations culinaires de base froides</p>	<p>Descriptif : Travailler les produits Transformer les produits pour des préparations froides Modalités d'évaluation du bloc 6. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation/mise en situation réelle ou questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc 9a) du CQP serveur en restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31402 - Bloc 7 (Bloc 11b) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A2</p>	<p>Descriptif : Comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, travail). Communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et d'évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats. Modalités d'évaluation du bloc 7 : Selon les opérateurs linguistes retenus pour la délivrance de la certification qui doit être calquée sur le cadre européen commun de référence des langues (CECRL). Ce bloc 7 (Bloc 11b) de compétences doit donner lieu à la délivrance d'une certification attestant de la maîtrise du niveau A2.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31402 - Bloc 9 (Bloc17) Gérer l'encaissement</p>	<p>Descriptif : Procéder à l'ouverture de la caisse Accueillir un client en caisse Procéder à l'encaissement des articles ou produits Fermer son poste de caisse Modalités d'évaluation du bloc 9. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 9 (Bloc17) du CQP serveur en restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31402 - Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation</p>	<p>Descriptif : Établir un contact efficace et adapté au client Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client Modalités d'évaluation du bloc 1. Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP serveur en restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31402 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients</p>	<p>Descriptif : Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client Modalités d'évaluation du bloc 2. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP serveur en restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 31402 - Bloc3 (Bloc 3) Réceptionner et stocker des marchandises, des produits</p>	<p>Descriptif : Réceptionner les marchandises Contribuer à gérer les stocks Stocker les marchandises Modalités d'évaluation du bloc 3. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou au cours d'une mise en situation, questionnement, mise en situation reconstituée, questionnement, étude de cas, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 3) du CQP serveur en restauration H/F.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 31402 - Bloc 8 (Bloc 15a) Effectuer un service en salle traditionnel	<p>Descriptif : Préparer la salle et les espaces attenants Mettre en place les tables Accueillir et accompagner les clients en salle Prendre une commande en salle et la transmettre Effectuer un service à table Clôre un service en salle</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 8. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 8 (Bloc 15a) du CQP serveur en restauration H/F.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION OUI/NON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)
En contrat de professionnalisation	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)

	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 :

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

Arrêté du 15 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Serveur en restauration » avec effet du 02 février 2016, jusqu'au 07 août 2023.

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Serveur en restauration, spécialisation sommellerie avec effet au 02 février 2011, jusqu'au 02 février 2016.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Environ 269 CQP sont en moyenne délivrés chaque année.

Autres sources d'information :

www.certidev.com

Certidev**Lieu(x) de certification :**

CERTIDEV, 22, rue d'Anjou, 75008 PARIS

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

Tous les opérateurs des CQP du secteur sont référencés sur le site web : www.certidev.com

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des références : CPNE de l'industrie hôtelière

Créé le 12 juin 2002 par la CPNE de l'industrie hôtelière.

Inscription du CQP serveur en restauration en restauration au niveau II échelon 1 de la convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Décision de la CPNE-IH du 12 juin 2002

Le CQP serveur en restauration H/F est positionné sur la grille de classification de la convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997, article 34, niveau II, échelon 1 ; IDCC 1979.

Certification précédente : Serveur en restauration, spécialisation sommellerie