

Serveur en restauration

RNCP31402 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42757
Code(s) ROME	G1803
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'échéance	07/08/2023

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013

Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV

<http://www.certidev.com>

Partenaires habilités

126 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 126 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACI PERFORMANCE	47956103700017	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200025	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200108	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200124	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200207	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200371	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200520	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200587	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200926	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 126 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp31402-serveur-en-restauration/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

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

Blocs de compétences

RNCP31402BC01 — Bloc 4 (Bloc 5a) Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP31402BC02 — Bloc 5 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP31402BC03 — Bloc 6 (Bloc 9a) Réaliser les préparations culinaires de base froides

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP31402BC04 — 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

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP31402BC05 — Bloc 9 (bloc17) Gérer l'encaissement

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP31402BC06 — Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP31402BC07 — Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP31402BC08 — Bloc3 (Bloc 3) Réceptionner et stocker des marchandises, des produits

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP31402BC09 — Bloc 8 (Bloc 15a) Effectuer un service en salle traditionnel

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Clore un service en salle

Modalités d'évaluation du bloc 8.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Serveur, chef de rang, commis de salle

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 4 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 765 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)

Projets de recrutement (BMO 2026)	101 569
Jugés difficiles à recruter	42 %
Emplois saisonniers	65 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle. Le candidat doit être en capacité de lire et comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.), de rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple), de réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, de s'exprimer correctement en français (relation client) et de se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié
Minimum 4 personnes (jury paritaire)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 396 €
Prise en charge	Branches concernées
7 396 €	Valeur par défaut · 213 branches

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	07/08/2023
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP12110

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP37860

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.certidev.com

Certidev

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31402/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	7
Parcours menés à terme	6
Taux d'achèvement	86 %
Période	09/2022 – 07/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	15
Montant total engagé	23 619 €
Coût moyen par dossier	1 575 €
Durée moyenne	130 h
Période	02/2020 – 04/2023
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.