

SERVEUR EN RESTAURATION

Appellations principales : Chef de rang – Commis de restaurant – Commis de salle – Demi-chef de rang – Garçon de restaurant – Hôte de table - Serveur de restaurant.

Appellations spécifiques : Chef de rang trancheur – Hôte de salle – Serveur en room-service.

Fiche n° 13

Fonction : Service en salle
Groupe sectoriel : Hébergement/Restauration
Région Bretagne

Définition

Réalise l'ensemble ou une partie de l'enchaînement des travaux nécessaires au service des repas en salle de restaurant, en liaison avec la cuisine. Nettoie et met en place la salle de restaurant, dresse le couvert, accueille les clients, prend les commandes et traite les bons. Présente et effectue le service des plats aux clients, établit et encaisse des additions. Peut confectionner des mets simples (hors-d'œuvre, desserts). Peut aussi encadrer une petite équipe (commis, serveurs...).

Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce dans tous les types d'établissements ayant une fonction de restauration (restaurants, salles de banquets, restaurations mobiles...). L'activité s'effectue en contact avec la clientèle, seul ou en équipe. Elle implique la station debout et de permanentes allées et venues entre la salle et la cuisine avec de multiples manutentions légères. Les horaires sont décalés de jour (avec ou sans coupure). Le rythme journalier se caractérise par l'alternance de périodes d'activité soutenue (« coup de feu ») et de périodes de moindre activité. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Souvent, la rémunération est constituée par la répartition du « service » avec l'assurance d'un minimum garanti et associée parfois à des avantages en nature (repas, logement...). L'activité nécessite le respect des règles d'hygiène. Le port d'une tenue professionnelle ou d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

Formation et expérience

Cet emploi/métier est accessible dans certains établissements sans conditions particulières de formation ou d'expérience professionnelle. L'accès direct dans d'autres établissements passe par des formations de niveau V (CAP, BEP restaurant) ou par une expérience confirmée dans le secteur. Des stages de formation continue ou des contrats en alternance existent pour accéder à un premier emploi.

COMPETENCES COMMUNES

Compétences techniques de base :

- Mettre en place et débarrasser la salle, entretenir le matériel et les locaux.
- Effectuer le service des mets et des boissons selon les règles et techniques d'usage.
- Accueillir et renseigner les clients, présenter les produits et susciter la vente.
- Effectuer des opérations d'écriture et de calcul (bons de commandes, additions...).
- Enregistrer, reformuler et transmettre des informations, des messages et des consignes.

Compétences associées :

- Comprendre et se faire comprendre dans une langue étrangère (l'anglais en particulier).
- Connaître les habitudes de consommation des différents types de clientèle.
- Avoir des notions de sommellerie et de cuisine.
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi requiert d'être capable de :

- Etre à l'écoute de la clientèle et disponible.
- Organiser rationnellement son travail.
- Faire preuve de mémoire auditive et visuelle.
- Exécuter les tâches avec célérité et dextérité.
- Se déplacer dans un espace parfois réduit et encombré.

SPECIFICITES

Activités spécifiques :

Activités exercées :

- Service à l'anglaise (au plat).
- Service à la russe (guéridon).
- Service des vins.
- Service assuré en chambre (room-service en hôtel).
- Finition de certains plats (découpage, flambage).
- Préparation ou présentation de hors-d'œuvre et de desserts.
- Décoration des tables (décor floral, pliage des serviettes...).

Lieu d'exercice de l'activité :

- Restauration commerciale.
- Restauration gastronomique.
- Restauration sociale ou associative
- Restauration médico-sociale.
- Restauration mobile (bateau, train...).
- Salle de banquet, réception.

Secteur : Privé, public, associatif.

Responsabilités exercées :

- Encadrement de commis ou de serveurs.
- Présentation de l'addition et encaissement.

Exigences :

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Bonne présentation
- Amabilité
- Connaissance des produits
- Bonne résistance physique (et nerveuse)
- Respect des règles d'hygiène

Conditions de travail :

- Travail de nuit possible.
- Travail possible le dimanche et les jours fériés.
- Déplacements.

Fiche n°13 bis**Emploi/métier concerné** : Serveur en restauration**Fonction** : Service en salle de restaurant**Cadre réglementaire régissant la profession :**

Les différentes conventions collectives applicables :

- Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants, avril 97.
- Convention collective nationale Hôtellerie de Plein Air, janvier 94
- Convention collective nationale « Tourisme social et familial » n°3151.

Organisation de la profession au plan régional :

Les principales organisations d'employeurs :

- **Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière**
- **Confédération Française des Hôtelières, Restaurateurs, Cafetiers, Discothèques.**

La Fédération de l'Industrie Hôtelière de Bretagne est composée de 6 syndicats hôteliers bretons : l'Hôtellerie du Finistère, la Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière des Côtes d'Armor, le Syndicat de l'Hôtellerie de la Côte d'Emeraude, la Chambre Syndicale de l'Industrie Hôtelière d'Ille-et-Vilaine, le Syndicat Patronal de l'Hôtellerie du Morbihan et la Maison de l'Hôtellerie.

Union Bretonne de l'Hôtellerie de Plein Air relayée par 4 syndicats Départementaux de l'Hôtellerie de Plein Air (Finistère, Morbihan, Côtes d'Armor, Ille-et-Vilaine).

UNAT/APTAB : Union Nationale des Associations de Tourisme de Plein Air /Association de promotion du Tourisme Associatif en Bretagne.

Définition de l'emploi/ métier : cf fiche n°13**Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier** : cf fiche n°13**Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution****Situation actuelle du marché du travail :**Principaux employeurs : tous types d'établissements de restauration (commerciale, collective).Offre/Demande d'emploi : O=D (équilibre)Nombre de professionnels en exercice : ?**Entraves à l'exercice et au développement de la profession :**

- Image peu attractive de l'emploi/métier : conditions de travail difficiles et horaires contraignants ; emploi/métier peu valorisé,...
- Sens du service indispensable.

Opportunités de développement :

Les besoins de serveurs en restauration devraient rester stables sinon baisser.

Compétences requises et évolution :**Capacités techniques de base exigées :**

- Aménagement et entretien de la salle de restaurant.
- Service des mets et des boissons.
- Accueil et information des clients, présentation du menu et des plats, promotion des produits.
- Prise des commandes, facturation...

Capacités associées :

- Connaissance d'une langue étrangère (anglais de préférence).
- Notions en sommellerie et en cuisine (finition de plats,..).
- Connaissance des différents types de clientèle et de l'environnement touristique local et régional.

Savoir-être et autres qualités requises : capacité d'adaptation, sens de l'organisation, capacités de mémorisation (auditive et visuelle) et d'écoute, disponibilité, habileté et rapidité, polyvalence, bonne présentation et amabilité, résistance physique (et nerveuse), respect des règles d'hygiène.

Evolution :

- Reconnaissance et renforcement de son rôle commercial : => compétences de plus en plus appréciées : connaissance des techniques de vente et psychologie.

Evolution des qualifications exigées :

Cet emploi/métier devrait rester accessible, selon les établissements, avec ou sans conditions particulières de formation ou d'expérience professionnelle confirmée dans le secteur.

Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :

/