

PROGRAMME DE FORMATION | ATEF - ACTION 2 « SERVEUR.SE »

L'Action Territorialisée Emploi Formation « Serveur.se », permet à des personnes éloignées de l'emploi, qui n'auraient pas été recrutées en direct, d'accéder à une formation visant à acquérir ou développer les compétences attendues par l'entreprise (Disneyland Paris).

Profils bénéficiaires : DELD, DELTD, BRSA, AH, ASS, jeunes 18-26 ans

Prérequis : résistance physique, dynamisme, organisation, horaires décalés, maîtrise du français à l'oral comme à l'écrit, anglais minimum A2

Délais d'accès : après validation du candidat avec Disneyland Paris, Initiatives77 constitue le dossier administratif. La collecte et la saisie des différents éléments détermineront : l'entrée effective en formation avec le statut de « stagiaire de la formation professionnelle continue » et le type d'indemnisation.

Centre de formation : organisme de formation choisi par Avis d'Appel à Concurrence (AAC). Il doit répondre aux objectifs pédagogiques déclinés ci-après et mettre à disposition le(s) intervenant(e/es) spécialiste(s) en la matière.

Coût par stagiaire : 3 167 € (financements Région Ile-de-France)



DURÉE ET MODALITÉS D'ORGANISATION

Objet

Réaliser un parcours professionnalisant en tant que stagiaire de la formation professionnelle

Durée

Centre de formation : 350 heures

Entreprise : 231 heures

Durée totale : 581 heures, soit 3,5 mois
du 04/04/2023 au 31/07/2023

Lieux

Centre de formation : à définir selon AAC

Entreprise partenaire : Disneyland Paris

Moyens pédagogiques et techniques

- Pédagogie active et participative
- Locaux répondant aux normes d'hygiène et de sécurité
- Livret d'accueil
- Supports de cours
- Livret de stage

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Développer une communication et un comportement professionnel

- Renforcer sa confiance et sa communication
- Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil et de service

2. Améliorer ses compétences linguistiques

- Accueillir et servir le client

3. Mettre en œuvre des capacités professionnelles de base

- Acquérir les bases du métier
- Appliquer les gestes et méthodes communes pour satisfaire la clientèle

4. Découvrir l'entreprise, les tâches à réaliser et confirmer les compétences acquises

COMPÉTENCE 1 COMMUNICATION & MANAGEMENT

Activité 1 – Communiquer en situation professionnelle

- Optimiser ses compétences relationnelles
- Adapter sa communication en adéquation avec l'image de l'entreprise
- Certification : 3 modules animés par FEDE

Activité 2 – Acquérir les bases techniques de la restauration et du service

- Connaître les différents types de restauration, les bases du service et gérer les stocks
- Accueil, prise de commande, organisation du service et argumentation commerciale

COMPÉTENCE 3 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Activité 1 – Certification : Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)

- Connaître les fondamentaux de la réglementation (notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément, hygiène des denrées alimentaires, contrôles officiels...)
- Maîtriser le plan sanitaire (BPH, principes de l'HACCP, mesures de vérification et GBPH)

Activité 2 – Attestation : Gestes et postures

- Acquérir les gestes corrects en activité professionnelle et prévenir des accidents
- Notion élémentaire d'anatomie, de physiologie et d'ergonomie

Activité 3 – Certification : Sauveteur Secouriste au Travail (SST)

- Protéger des risques, analyser la situation, alerter et secourir

COMPÉTENCE 2 LANGUES

Activité 1 – Maîtriser l'anglais

- Maîtriser et consolider les bases grammaticales
- Acquérir le vocabulaire de base et le vocabulaire spécifique à la restauration
- Accueillir, servir et renseigner le client
- Certification : test BRIGHT

Activité 2 – S'initier à l'espagnol

- S'appropriier les bases de la langue
- Utiliser l'espagnol dans des situations basiques de la vie professionnelle

COMPÉTENCE 4 STAGE EN ENTREPRISE

Activité 1 – Intégrer l'entreprise

- Découvrir et se familiariser avec l'entreprise
- Consolider et compléter les acquis théoriques du centre de formation par des mises en situation de travail
- Acquérir des comportements appropriés au contexte et à la culture professionnelle

Activité 2 – Confirmer les compétences

- Accueillir, gérer le flux de clients et les orienter
- Servir en salle, gérer la caisse, mettre en place et débarrasser les tables
- Organiser et garder la salle de restaurant propre, débarrasser les tables et vider les poubelles
- S'adapter aux situations de services (allergies, changements de carte...)

+ DISPOSITIF D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Livret de suivi pédagogique comprenant les feuilles de présence
- Deux mises en situation sur le poste de travail
- Formulaire d'évaluation de la formation (guide d'apprentissage avec phases réflexives)
- Passage des certifications (3 modules « communication » par FEDE, BRIGHT, HACCP et SST)

- Remise d'attestation de compétences
- Organisation de deux comités de pilotage : au démarrage et en fin d'action
- 3 questionnaires de satisfaction administrés en fin de parcours : bénéficiaires, centre de formation et financeurs