

# Certificat de Qualification Professionnelle

# MAÎTRE D'HÔTEL

## PARCOURS INDIVIDUALISÉ

Une formation modulaire pour adapter chaque parcours de formation aux profils des participants

### BLOCS DE COMPÉTENCES LIÉS AU MÉTIER DE MAÎTRE D'HÔTEL

- **Organiser et assurer le bon déroulement du service en salle**
  - Préparation du service en vue d'accueillir les clients et organisation du travail au sein de l'équipe
  - Service aux clients
    - Qualité de l'accueil
    - Prise de commande
    - Coordination du service
  - Gestion de la caisse
- **Participer à la gestion et à la commercialisation de l'offre de restaurant**
  - Gestion des stocks en matériel et boissons nécessaires au service et participation aux achats
  - Gestion d'un évènement à la demande d'un client
- **Manager et animer l'équipe en salle**
  - Participation à la gestion des recrutements et à l'intégration des membres du service en salle
  - Animation de l'équipe

Code RNCP : 39224  
date d'enregistrement 27/06/2024







## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### • Organiser et assurer le bon déroulement du service en salle

#### ◦ Préparer le service en établissant le planning, le plan de salle, la répartition des tâches et le briefing d'avant service afin d'assurer les bonnes conditions d'accueil des clients

- Préparer le service en établissant le planning, le plan de salle, la répartition des tâches et le briefing d'avant service afin d'assurer les bonnes conditions d'accueil des clients. **77 heures**
- Contrôler la conformité de la mise en place et de la remise en état de la salle, en contrôlant le respect des règles d'accueil, des règles de sécurité et d'hygiène afin d'assurer une prestation de qualité. **70 heures**

#### ◦ Service aux clients

- Garantir la qualité de l'accueil client, en assurant la coordination de l'accompagnement du client à sa table, en appliquant et en faisant respecter la procédure d'accueil de l'établissement et en traitant les éventuelles réclamations pour assurer la satisfaction de la clientèle. **35 heures**
- Prendre les commandes en présentant les différentes cartes aux clients, en les informant et en les conseillant, tout en proposant des produits additionnels afin de d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement. **28 heures**
- Assurer la fluidité du service en salle en coordonnant les activités de la salle et de la cuisine et en assurant les services spécifiques, dans le but d'assurer la qualité de la prestation. **28 heures**
- Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreurs auprès des clients afin de finaliser la prestation. **21 heures**

#### ◦ Gestion de la caisse

- Contrôler la caisse en appliquant les procédures de l'établissement pour vérifier que les montants correspondent au rapport de chiffre d'affaires journalier. **35 heures**

### • Participer à la gestion et à la commercialisation de l'offre de Restaurant

#### ◦ Gestion des stocks en matériel et boissons nécessaires au service et participation aux achats

- Évaluer les besoins en matériel et en boissons en lien avec les personnes concernées (sommelier) en vue de faire une proposition au responsable d'établissement. **35 heures**
- Réaliser les commandes nécessaires auprès des fournisseurs en prenant en compte les impératifs en termes de délai, de stockage et d'équilibre financier de l'entreprise, afin de garantir le bon déroulement de l'activité. **35 heures**

#### ◦ Gestion d'un évènement à la demande d'un client

- Établir un devis pour un évènement, en travaillant en lien avec les autres services de l'établissement, afin que l'offre technique et commerciale réponde à la demande du client et aux objectifs commerciaux de l'établissement. **35 heures**
- Superviser l'intervention de prestataires extérieurs en assurant le suivi et le contrôle du respect du cahier des charges afin de garantir la bonne réalisation du service. **35 heures**

### • Manager et animer l'équipe en salle

#### ◦ Participation à la gestion des recrutements et à l'intégration des membres du service en salle

- Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou à des ressources supplémentaires internes ou externes, tout en tenant compte de l'équilibre entre les besoins de la production et les impératifs budgétaires de l'établissement. **14 heures**
- Conduire les différents types d'entretiens en répondant aux différents objectifs visés, tout en appliquant les techniques adaptées et en respectant le code du travail afin d'argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et les actions à mettre en place. **14 heures**
- Accueillir les nouveaux collaborateurs en leur présentant l'organisation du service, les objectifs et les standards qualité de l'établissement, les règles QHSE pour assurer leur bonne intégration. **21 heures**

#### ◦ Animation de l'équipe

- Animer l'équipe en organisant des temps d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels afin d'assurer la transmission des informations utiles, et de maintenir la cohésion et l'implication des équipes et de travailler dans un climat agréable. **21 heures**
- Gérer les situations délicates au sein de l'équipe avec recul et modération, en prenant en compte la diversité des profils, pour résoudre les difficultés et prévenir les situations de crise. **14 heures**
- Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe en évaluant leurs besoins de formation afin de l'assurer en interne ou d'organiser une formation externe. **7 heures**





## OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Dans un restaurant le maître d'hôtel est responsable du service :
  - il organise et supervise l'activité des serveurs, des chefs de rang et des sommeliers, tout en s'assurant de la coordination entre la salle et la cuisine.
  - Véritable chef d'orchestre, son rôle consiste à accueillir les clients, les installer à leur table, prendre leur commande et s'assurer du bon déroulement et de l'excellence du service.
  - Il exerce son activité au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques...) ou d'hôtels (room service).

## PRÉREQUIS

- **Demandeurs d'emploi ou salariés** : sans condition d'âge (parcours individualisé).
- **Publics concernés** : Avoir une expérience significative dans un ou plusieurs emplois de salle
- **Conditions** : Avoir validé son projet professionnel de Maître d'Hôtel
- **Prédispositions** : goût réel pour les métiers de l'Hôtellerie restauration, être organisé, sens du contact, souhait de travailler en équipe, créativité et bonne résistance physique.

## SUIVI DE RÉALISATION DE L'ACTION

- L'apprenant devra signer dès son arrivée en cours théoriques ou pratiques une feuille d'émargement par demies journées

## MODALITÉS D'ORGANISATION

**DURÉE** : 525 heures en Centre et 245 heures en entreprise.

**DATES** : du Lundi 25 novembre 2024 au Lundi 12 mai 2025

### RYTHME :

- **En centre** :
  - du Lundi au Vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
- **En entreprise** :
  - Horaires de l'entreprise (35 heures par semaine - repos dominical obligatoire)

**EFFECTIF** : Groupe de 06 à 12 personnes

### LIEU DE LA FORMATION :

CATALYSE Chemin Saint Frai 65600 SÉMÉAC

## LE SUIVI PERSONNALISÉ

**Un accompagnement individuel** est réalisé par un formateur référent unique tout au long de la formation, pour suivre et réajuster le parcours de formation aux besoins de la personne.

Un positionnement préalable effectué en amont, ainsi qu'un entretien individuel avec le formateur référent permettent d'analyser le parcours antérieur et les acquis de la personne, d'échanger sur les objectifs de la formation et de proposer un parcours de formation individualisé.





## ÉVALUATION DE LA FORMATION

- **Des évaluations auront lieu tout au long de la formation**
  - QCM
  - Mises en situation au Restaurant d'application
  - Évaluations de chaque bloc de compétences
- **Une évaluation certificative finale**
  - L'obtention du **CQP MAÎTRE D'HÔTEL** se déroule selon deux modalités
    - **Un questionnaire écrit**
      - où sont évaluées les compétences liées aux matières technologiques. le temps imparti pour répondre à ce questionnaire est de 1 h.
    - **Une étude de cas et entretien**
      - où sont évaluées des capacités de nature technique et transversale. Cette étude de cas est présentée par le candidat lors d'une soutenance orale complétée d'un entretien avec la commission d'évaluation. Le temps imparti pour l'étude de cas est d'environ de :
        - **15 minutes** de préparation
        - **20 minutes** de soutenance orale
        - **10 minutes** d'entretien avec la commission d'évaluation

## RÉSULTATS ATTENDUS

### Certificat de Qualification Professionnelle **MAÎTRE D'HÔTEL**

validé par : CERTIFICATIONS et SERVICES - TOURISME  
HÔTELLERIE RESTAURATION LOISIRS

## LIEUX & CONTACTS :

### TOULOUSE (31) :

- 05 62 14 14 78
- Julie PUYET : juliesoukra@catalyse.fr

### SÉMÉAC (65) :

- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : patriciaartigues@catalyse.fr

### PAU (64) :

- 05 59 27 55 40
- DA COSTA Christophe : secretariatpau@catalyse.fr

## MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Séances de formation en salle
- Séances de Travaux Pratiques au Restaurant d'application
- Études de cas
- Jeux de rôles
- Dossiers techniques remis aux stagiaires
- LMS Catalyse
- Padlet
- Connexion Internet
- Salle Informatique
- Casque Oculus

## FORMATRICE RÉFÉRENTE

- **Mme MOREAUX Cristina**
- Formatrice spécialisée dans les métiers de l'art et de la table
  - Domaines d'expertise
    - Techniques de service et présentation des arts de la table
    - Élaboration de supports de cours interactifs et didactiques
    - Très bonne culture numérique
    - Sélection des méthodes et des ressources pédagogiques
    - Développement du matériel pédagogique
    - Utilisation d'outils d'évaluation
    - Moodle et module de réalité virtuelle avec casque Oculus

