

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 20621**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

CQP : Certificat de qualification professionnelle Maître d'hôtel

Nouvel intitulé : Maître d'hôtel

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) – OPCA Fafih	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Dans la salle de restaurant, le maître d'hôtel a pour mission d'organiser, de planifier et d'encadrer le travail des serveurs. Il doit également assurer la satisfaction des clients et optimiser le nombre de couverts, ainsi que la recette moyenne par couvert. Il entretient une relation permanente avec le chef de cuisine pour s'assurer de la disponibilité des produits et de la capacité de réponse de la cuisine aux demandes de la clientèle.

Les activités visées par le diplôme sont les suivantes :

- Organise travail de la brigade de salle
- Supervise la mise en place de la salle
- Veille à la qualité de la relation commerciale avec la clientèle
- Contrôle le bon déroulement du service
- Procède aux opérations de facturation et d'encaissement
- Encadre et anime la brigade de salle
- Procède aux opérations de clôture de caisse et de fermeture de l'établissement
- Etre capable de :
 - Etablir les emplois du temps
 - Prendre les réservations
 - Organiser les briefings (avec la cuisine, avec la brigade) et le débriefing en fin de service
 - Etablir un plan de salle en fonction des réservations
 - Répartir et contrôler les tâches de service (nettoyage, verrerie, consoles...)
 - Recevoir les clients, les accompagner, les conseillers, prendre leur commande
 - S'assurer de la disponibilité des produits
 - Coordonner les activités entre la salle et la cuisine pour éviter les attentes
 - Réguler les commandes pour tenir compte des rythmes de production en cuisine
 - Vérifier les supports de ventes
 - Traiter les réclamations et les conflits
 - Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire
 - Contrôler la propreté des locaux (salle, toilettes...)
 - Préparer, vérifier, présenter et encaisser les factures
 - Contrôler et clôturer les caisses, balancer le journal de caisse, sécuriser le cash
 - Fermer et sécuriser l'établissement
 - Motiver l'équipe pour garantir la fluidité du service
 - Appliquer la législation du travail, intégrer les nouveaux arrivants, former le personnel

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

La restauration regroupe une palette très diversifiée : restaurants traditionnels, brasseries, restauration à thème. Au sein de cet ensemble, les Maîtres d'hôtel sont essentiellement employés dans les restaurants (67%) ainsi que dans les brasseries et cafés- restaurants (27%). Les établissements employant au moins un Maître d'hôtel, servent en moyenne entre 50 et 99 couverts par jour et ont un ticket moyen par repas (TMR) globalement compris entre 20 et 30 €. Les maîtres d'hôtel représentent un peu plus de 20% des effectifs en salle dans les établissements où ils sont employés

Maître d'hôtel H/F

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1802 : Management du service en restauration

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Les composantes sont les suivantes :

Pas de pré requis spécifique, en termes de niveaux et de diplômes

Un positionnement obligatoire du candidat sur le référentiel de certification

L'évaluation certificative synthétise l'ensemble des évaluations réalisées en continu au cours de la formation pouvant comporter jusqu'à 75% de sa durée en entreprise. Ces évaluations reposent sur des observations au poste de travail réalisé par le tuteur et par des évaluations réalisées par le formateur.

Le critère essentiel est l'autonomie au poste de travail dans la réalisation de la tâche considérée.

Les évaluations concernent l'ensemble des modules correspondant aux activités définies dans le référentiel.

80 % des compétences de chaque activité doivent être validés pour que le CQP soit délivré.

Un avis est donné conjointement par le tuteur et le centre de formation

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	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		Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes
En contrat de professionnalisation	X		Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X		Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes

	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 19 novembre 2014 publié au Journal Officiel du 29 novembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Maître d'hôtel » avec effet au 29 novembre 2014, jusqu'au 29 novembre 2017.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Ce CQP-ih est en cours de développement auprès des centres de formation accrédités

Autres sources d'information :

info@fafih.com

Service certification

Lieu(x) de certification :

OPCA Fafih - service certification

3 rue de la ville l'Evêque - 75008 Paris

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

A ce jour, 5 organismes sont accrédités par la CPNE/IH pour dispenser la formation :

Faculté des Métiers - CCI Rennes Bretagne-35172 BRUZ

Patrimoine et Terroirs-94595 Rungis

CATALYSE - TOULOUSE-31100 TOULOUSE

CATALYSE - SEMEAC-65600 SEMEAC

HENRIMAN FORMATION-44300 NANTES

Historique de la certification :

Décision de la CPNE-ih DU 18 juin 2012

Certification suivante : Maître d'hôtel