

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 13343**

Intitulé

Responsable de salle en hôtellerie/restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Tarbes et des Hautes-Pyrénées	Responsable IRTH

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Responsable de Salle en Hôtellerie Restauration assure le fonctionnement du restaurant au niveau de l'accueil de la clientèle et de sa gestion. Il organise l'ensemble de la salle.

Il coordonne l'activité de son équipe, collabore avec le chef de cuisine et le responsable d'Etablissement pour l'élaboration des produits (cartes, menus, ...), dans un souci permanent de la satisfaction du client

Il assure :

Activité 1 : prise en charge du client et vente

- Gestion des réservations individuelles et de groupe.
- Accueil du client au restaurant.
- Conseil dans le choix des plats.
- Rédaction d'un bon de commande.
- Traitement d'une réclamation ou demande particulière.
- Présentation de la note et encaissement.
- Développer des supports de communication
- Maitrise des outils de communication
- Mise en valeur des produits et des locaux

Activité 2 : organisation et réalisation du service

- Mise en place de la salle conforme aux réservations.
- Gestion des approvisionnements nécessaires pour le service en salle : nappes, couverts, décoration, vin, alcool, café...
- Réalisation du service en salle
- Coordination entre les différents services

Activité 3 : animation d'équipe

- Gestion du planning horaire du personnel
- Planification de son travail et de celui de son équipe
- Animation d'équipe
- Participation au recrutement et à la formation.

Les capacités attestées :

Prise en charge du client et vente

- Prendre des réservations de repas par différents outils (téléphone, fax, internet) et pour des populations différents (groupes, individuels)

- Adapter la communication au type d'établissement
- Accueillir, installer et conseiller un client
- Rédiger un bon de commande
- Remettre la facture au client et encaisser
- Concevoir et rédiger des cartes et supports de communication
- Présenter les produits et proposer une décoration adaptée

Organisation et réalisation du service

- Organiser la salle selon les réservations
- Lire et respecter un plan de salle
- Appliquer les techniques de dressage de table
- Anticiper l'approvisionnement nécessaire pour le service en salle
- Appliquer les techniques de service de différents mets et vins
- Conseiller un vin par rapport à un plat

Animation d'équipe

- Répartir le travail selon les besoins du service
- Faire appliquer les consignes de travail à son équipe

- Vérifier le travail de son équipe et appliquer les procédures de contrôle
- Élaborer les fiches de poste
- Dispenser la formation technique aux apprentis

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

Hôtellerie Restauration
 Responsable salle
 Maître d'hôtel
 Manager d'équipe
 Chef de rang

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant

G1803 : Service en restauration

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Les composantes s'appuient sur les trois blocs :

Bloc 1 - prise en charge du client et vente

Bloc B - organisation et réalisation du service

Bloc C - animation d'équipe

Les trois blocs de certification font l'objet de mises en situations réelles ou recomposées. Les évaluations sont dans la continuité du cursus et se veulent à finalité professionnelle pour une opérationnalité rapide.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 13343 - Organisation et réalisation du service	<p>Compétences Organiser une salle selon les réservations (congrès, festivités, clientèle individuelle...) Lire et respecter un plan de salle. Appliquer les techniques de dressage de table Anticiper l'approvisionnement de stocks et les gérer pour qu'ils soient suffisants (pas d'excédents, ni de rupture de stocks)</p> <p>Evaluation Mise en situation au restaurant d'application : réalisation de la mise en place de la salle de restaurant. En utilisant les informations sur les prévisions d'activité, faire une proposition d'achat liée à une activité sur une durée donnée. Évaluation des stocks nécessaires au déroulement du service sur une durée précisée.</p> <p>Compétences Appliquer les techniques et particularités de service des différents mets et vins (découpages, flambage...) Conseiller un vin par rapport à un plat.</p> <p>Evaluation Mise en situation au restaurant d'application : mise en situation de service en salle avec évaluation sur le vin proposé et le découpage d'un poisson ou d'une volaille</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 13343 - Prise en charge du client et vente</p>	<p>Compétences Prendre une réservation de repas : par téléphone, fax, internet pour groupe, individuels.</p> <p>Evaluation Mise en situation en entreprise : prise de réservation par téléphone.</p> <p>Compétences Adapter la communication au type d'établissement Accueillir, installer, conseiller un client Rédiger un bon de commande avec la codification pour les différents services (cuisine, bar...) Remettre la facture au client Utiliser les différents matériels de facturation et encaisser.</p> <p>Evaluation Mise en situation au restaurant d'application lors d'une semaine à thème : prise en charge d'un client de son arrivée jusqu'à son départ.</p> <p>Compétences Concevoir et rédiger des cartes, menus et supports de communication. Présenter les produits et proposer une décoration en fonction des produits, du concept de l'établissement, de la saison...</p> <p>Evaluation Mise en situation au restaurant lors de la semaine à thème : en relation avec la cuisine, actualisation des supports de vente mettant en évidence les tarifs et les plats... Présentation d'un produit : explication de la recette. Élaborer une décoration par rapport à un thème déterminé.</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 13343 - Animation d'équipe</p>	<p>Compétences Répartir le travail (plannings, consignes...) selon les besoins du service dans le temps et dans l'espace.</p> <p>Evaluation Étude de cas : Réalisation de plannings (mensuels, hebdomadaires et journaliers) selon les informations fournies</p> <p>Compétences Faire appliquer les consignes. Vérifier le travail de son équipe Appliquer les procédures de contrôle.</p> <p>Evaluation Mise en situation au restaurant d'application : Animation d'une équipe lors d'un service : en amont de la prestation jusqu'au débriefing.</p> <p>Compétences Élaborer les fiches de poste et le descriptif des tâches</p> <p>Evaluation Étude de cas : Réalisation de fiches de poste par rapport aux besoins mentionnés.</p> <p>Compétences Dispenser la formation technique aux apprentis</p> <p>Evaluation Mise en situation au restaurant d'application : Le responsable de salle explique un geste technique</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	<p>Les membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> •1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) •1 représentant de salariés •1 représentant d'employeurs •1 représentant de la CCI/ IRTH <p>Nombre de personne composant le jury : 4 personnes au minimum</p> <p>Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 50 % à 70%</p> <p>Répartition des représentants : 50 % représentants des salariés - 50 % représentant les employeurs</p>
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	<p>Les membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> •1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) •1 représentant de salariés •1 représentant d'employeurs •1 représentant de la CCI/ IRTH <p>Nombre de personne composant le jury : 4 personnes au minimum</p> <p>Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 50 % à 70%</p> <p>Répartition des représentants : 50 % représentants des salariés - 50 % représentant les employeurs</p>
En contrat de professionnalisation	X	<p>Les membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> •1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) •1 représentant de salariés •1 représentant d'employeurs •1 représentant de la CCI/ IRTH <p>Nombre de personne composant le jury : 4 personnes au minimum</p> <p>Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 50 % à 70%</p> <p>Répartition des représentants : 50 % représentants des salariés - 50 % représentant les employeurs</p>
Par candidature individuelle	X	<p>Les membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> •1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) •1 représentant de salariés •1 représentant d'employeurs •1 représentant de la CCI/ IRTH <p>Nombre de personne composant le jury : 4 personnes au minimum</p> <p>Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 50 % à 70%</p> <p>Répartition des représentants : 50 % représentants des salariés - 50 % représentant les employeurs</p>

Par expérience dispositif VAE prévu en 2010	X	Les membres : <ul style="list-style-type: none"> •1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) •1 représentant de salariés •1 représentant d'employeurs •1 représentant de la CCI/ IRTH Nombre de personne composant le jury : 4 personnes au minimum Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 50 % à 70% Répartition des représentants : 50 % représentants des salariés - 50 % représentant les employeurs
---	---	---

	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 17 novembre 2011 publié au Journal Officiel du 25 novembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Responsable de salle en hôtellerie restauration" avec effet au 12 mars 2008, jusqu'au 25 novembre 2016.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Responsable de salle en hôtellerie/restauration" avec effet au 25 novembre 2016, jusqu'au 21 avril 2019.

Pour plus d'informations

Statistiques :

72% d'insertion

Autres sources d'information :

IRTH pôle formations CCI 65

<https://www.irth-tarbes.fr/>

<https://www.tarbes.cci.fr>

<https://www.facebook.com/irth65>

<https://twitter.com/irth65>

Lieu(x) de certification :

Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Tarbes et des Hautes-Pyrénées : Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon - Hautes-Pyrénées (65) [Tarbes]

CCI TARBES HAUTES-PYRÉNÉES

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

POLEFORMATION CCI 65 - IRTH - 78 Avenue d'Azereix 65000 TARBES

Historique de la certification :