

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31339**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle 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) - CERTIDEV	Président

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

#### Code(s) NSF :

334 Accueil, hotellerie, 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 :

- Organisation du travail de la brigade de salle
- Supervision de la mise en place de la salle
- Veille de la qualité de la relation commerciale avec la clientèle
- Contrôle du bon déroulement du service
- Supervision et animation de la brigade de salle
- Facturation et encaissement
- Clôture de caisse et fermeture de l'établissement

Les capacités attestées de ce CQP sont les suivantes :

- 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 ; Responsable de salle 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 :

Le CQP Maître d'hôtel H/F possède 7 blocs :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Organiser le travail et superviser l'équipe
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme – deuxième niveau B1
- Effectuer un service en salle traditionnel
- Gérer l'encaissement

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel.

La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

Pour la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service.

La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site [www.certidev.com](http://www.certidev.com)

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31339 - Bloc 7 (bloc17) Gérer l'encaissement	<b>Descriptif :</b> Procéder à l'ouverture de la caisse Accueillir un client en caisse Procéder à l'encaissement des articles ou produits Fermer son poste de caisse <b>Modalités d'évaluation du bloc 7.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 7 (Bloc17) du CQP Maître d'hôtel H/F.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31339 - Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation	<b>Descriptif :</b> Établir un contact efficace et adapté au client Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client <b>Modalités d'évaluation du bloc 1.</b> Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Maître d'hôtel H/F.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31339 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients	<b>Descriptif :</b> Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client <b>Modalités d'évaluation du bloc 2.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Maître d'hôtel H/F.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31339 - Bloc 3 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux	<p><b>Descriptif :</b>  Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients  Intervenir en cas d'incident</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 3.</b>  Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE)  Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 3 (Bloc 6) du CQP Maître d'hôtel H/F.</p>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31339 - Bloc 4 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe	<p><b>Descriptif :</b>  Organiser le travail de l'équipe  Superviser le travail de l'équipe  Optimiser le fonctionnement de l'équipe</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 4.</b>  Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE)  Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 4 (Bloc 7) du CQP Maître d'hôtel H/F.</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31339 - Bloc 5 (Bloc 12) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme – deuxième niveau B1	<p><b>Descriptif :</b>  Comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, dans les loisirs, etc.  Se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées dans le cadre de son activité professionnelle  Produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines professionnel.  Raconter un événement, une expérience, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 5 :</b>  Selon les opérateurs linguistes retenus pour la délivrance de la certification qui doit être calquée sur le cadre européen commun de référence des langues (CECRL).  Ce bloc 5 (Bloc 12) de compétences doit donner lieu à la <b>délivrance</b> d'une certification attestant de la maîtrise du niveau B1.</p>
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31339 - Bloc 6 (Bloc 15a) Effectuer un service en salle traditionnel	<p><b>Descriptif :</b>  Préparer la salle et les espaces attenants  Mettre en place les tables  Accueillir et accompagner les clients en salle  Prendre une commande en salle et la transmettre  Effectuer un service à table  Clôre un service en salle</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 6.</b>  Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE)  Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 6 (Bloc 15a) du CQP Maître d'hôtel H/F.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION

QUINON

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		Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)
En contrat de professionnalisation	X		Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2014	X		Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

	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 :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Maître d'hôtel » avec effet du 29 novembre 2017, jusqu'au 07 août 2023.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

Environ 25 CQP par an  
<http://www.certidev.com>

##### Autres sources d'information :

[www.certidev.com](http://www.certidev.com)

##### CERTIDEV

##### Lieu(x) de certification :

CERTIDEV, 22, rue d'Anjou, 75008 PARIS

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

Tous les opérateurs habilités par la branche pour ce CQP sont référencés sur le site web : [www.certidev.com](http://www.certidev.com)

##### Historique de la certification :

Décision de la CPNE-IH du 18 juin 2012

##### Certification précédente : Maître d'hôtel