

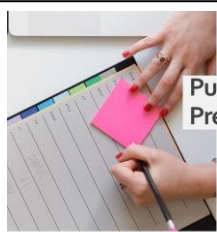
# MAÎTRE D'HÔTEL

602 heures de formation dont 182 heures en Entreprise



VALIDATION

✓ C.Q.P. MAÎTRE D'HÔTEL (Code CPF : 247408)



Public concerné & Prérequis

Le CPF de transition est accessible au salarié en CDD, durant son CDD ou pendant une période de chômage.

Le demandeur doit se prévaloir d'une ancienneté, en qualité de salarié, de 24 mois, consécutifs ou non, au cours des 5 dernières années, dont 4 mois en CDD, consécutifs ou non, au cours des 12 derniers mois.



Modalités d'Évaluations

- ✓ Mise en situation à l'accueil d'un client lors des travaux pratiques
- ✓ Organisation d'un service de restauration en groupe lors des travaux pratiques
- ✓ Attestation de la DRAAF
- ✓ Études de cas



Objectifs Pédagogiques

**Les activités visées par le diplôme sont les suivantes :**

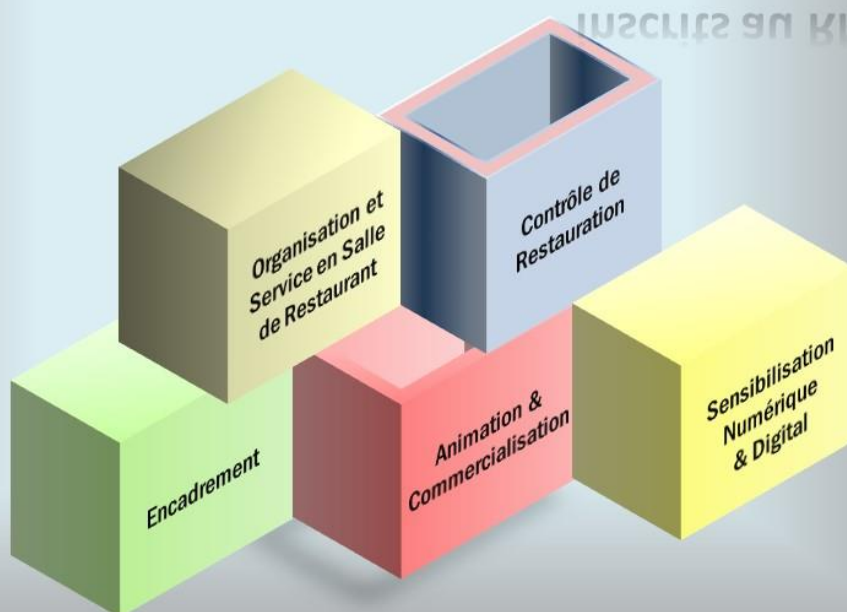
- Organise travail de la brigade de salle
- Supervise la mise en place de la salle
- Veille à la qualité de la relation commerciale avec la clientèle
- Contrôle le bon déroulement du service
- Procède aux opérations de facturation et d'encaissement
- Encadre et anime la brigade de salle
- Procède aux opérations de clôture de caisse et de fermeture de l'établissement

Moyens & Modalités Pédagogiques et Techniques



- ✓ Salle informatique, logiciel VEGA, centre de ressource et d'information
- ✓ Restaurant d'application
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Conception et organisation d'une animation thématique
- ✓ Stages d'application en entreprise

Le C.Q.P. MAÎTRE D'HÔTEL s'articule autour de 5 BLOCS de compétences inscrits au RNCP



# PROGRAMME

---

## ORGANISATION ET SERVICE EN SALLE DE RESTAURANT

- ✓ Supervision et le cas échéant réalisation du service restauration : organisation du déroulement du service, présentation, mise en place, prise de commande, service client, encaissement.
- ✓ Respect des normes d'hygiène (hygiène corporelle et tenue vestimentaire du personnel, propreté des équipements et des locaux).
- ✓ Conseil sur l'accord des mets et des vins
- ✓ Ventes additionnelles (Bar – cocktail – vins, cafés etc.)

---

## CONTRÔLE DE RESTAURATION

- ✓ Gestion des achats : prévisions mensuelles, hebdomadaires, quotidiennes- sélection des achats, commandes ...)
- ✓ Contrôle des inventaires en fin de mois
- ✓ Calcul des écarts de consommation, les coûts matières et les ratios nécessaires à la connaissance du fonctionnement de l'hôtel/restaurant
- ✓ Réalisation des encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne
- ✓ Clôture et vérification de la caisse
- ✓ Remplissage de la main courante, le journal de banque, de caisse et d'achats sur informatique ou manuel en cas de panne
- ✓ Réalisation de compte-rendu de l'activité (par décades ou mensuellement)
- ✓ Traitement des bons de livraison et des factures fournisseurs
- ✓ Traitement des comptes débiteurs
- ✓ Préparation du compte d'exploitation et du bilan
- ✓ Veille et contrôle de l'hygiène des locaux et des équipements (contrôle de la régularité des températures des chambres froides).

---

## ENCADREMENT

- ✓ Définition des objectifs de chaque membre de l'équipe
- ✓ Participation au recrutement du personnel
- ✓ Accueil, animation et formation du personnel
- ✓ Etablissement des contrats de travail : législation du travail
- ✓ Organisation du travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches ...)
- ✓ Préparation de la paie du personnel
- ✓ Gestion des conflits/personnel
- ✓ Etablissement des plannings de nettoyage des chambres

---

## ANIMATION & COMMERCIALISATION

- ✓ Identification de la clientèle et de l'environnement local
- ✓ Utilisation des supports commerciaux internes (fichiers, idées week-end, plan d'action commerciale mailings)
- ✓ Développement d'un marketing opérationnel
- ✓ Promouvoir l'établissement (proposer des actions en cohérence avec le plan marketing et les spécificités de l'hôtel)
- ✓ Organisation des actions ponctuelles
- ✓ Utiliser les réseaux sociaux
- ✓ Contrôler les opérateurs de vente en ligne
- ✓ Assurer son E. Réputation

---

## SENSIBILISATION NUMÉRIQUE & DIGITAL

- ✓ Utilisation des logiciels Word et Excel et INTERNET
- ✓ Organisation du recueil de transmission des messages selon le mode approprié à l'organisation de l'hôtel/restaurant (tableaux à messages, cahier de consignes, messagerie outlook express ...)
- ✓ Utilisation de supports d'information complexes (guide, annuaire, Internet ...)
- ✓ Utilisation de moyens de communication modernes (télématique, scanner, télécopie, Internet ...)
- ✓ Rédaction des différents types de correspondance (correspondance commerciale, lettres relatives au règlement, correspondance hôtelière...)
- ✓ Classement et archivage de documents
- ✓ Organisation des comptes débiteurs divers