

# MAÎTRE D'HÔTEL

519 heures de formation dont 119 heures en Entreprise



VALIDATION

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



Public concerné & Prérequis

- ✓ Demandeurs d'emplois
- ✓ Être en forme physiquement (station debout, manutention légère et parfois déplacement d'objets encombrants)
- ✓ Posséder des notions de langues étrangères.



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
- ✓ Validation TOSA
- ✓ Études de cas



Objectifs Pédagogiques

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

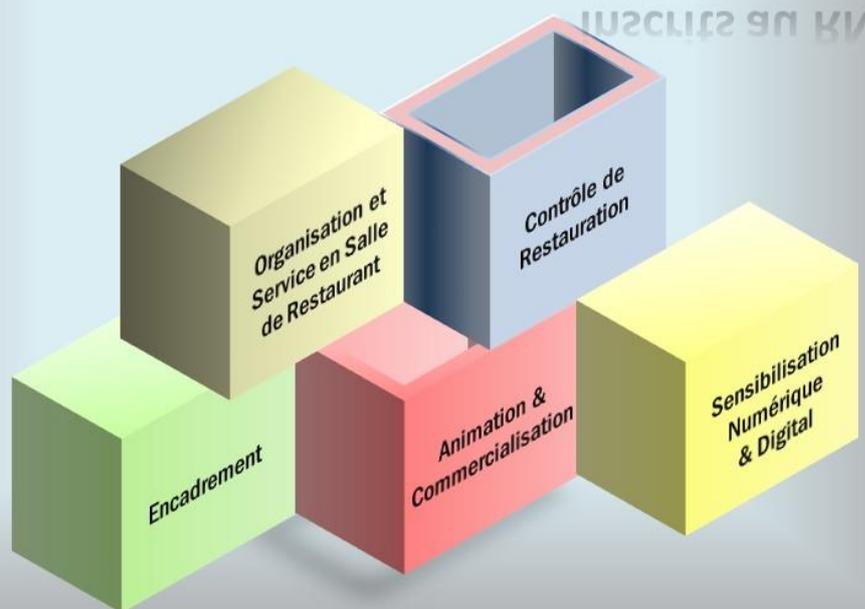
- Organise travail de la brigade de salle
- Supervise la mise en place de la salle
- Veille à la qualité de la relation commerciale avec la clientèle
- Contrôle le bon déroulement du service
- Procède aux opérations de facturation et d'encaissement
- Encadre et anime la brigade de salle
- Procède aux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

Moyens & Modalités Pédagogiques et Techniques



- ✓ Restaurant d'application
- ✓ Laboratoire de cuisine
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Sensibilisation à la Citoyenneté
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise
- ✓ Bilan Intermédiaire et Final

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

---

## **MODULES COMPLÉMENTAIRES :**

**TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOIS – DÉVELOPPEMENT DURABLE – LA CITOYENNETÉ**