

Responsable de salle en hôtellerie/restauration

RNCP13343 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Code(s) ROME	G1401, G1803
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/04/2019

Certificateur(s)

Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Tarbes et des Hautes-Pyrénées

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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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

• Maîtrise 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP13343BC01 — Organisation et réalisation du service

LISTE DE COMPÉTENCES

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)

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.

Compétences

Appliquer les techniques et particularités de service des différents mets et vins (découpages, flambage...)

Conseiller un vin par rapport à un plat.

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

RNCP13343BC02 — Prise en charge du client et vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences

Prendre une réservation de repas : par téléphone, fax, internet pour groupe, individuels.

Evaluation

Mise en situation en entreprise : prise de réservation par téléphone.

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.

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.

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...

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.

RNCP13343BC03 — Animation d'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences

Répartir le travail (plannings, consignes...) selon les besoins du service dans le temps et dans l'espace.

Evaluation

Étude de cas : Réalisation de plannings (mensuels, hebdomadaires et journaliers) selon les informations fournies

Compétences

Faire appliquer les consignes.

Vérifier le travail de son équipe

Appliquer les procédures de contrôle.

Evaluation

Mise en situation au restaurant d'application : Animation d'une équipe lors d'un service : en amont de la prestation jusqu'au débriefing.

Compétences

Élaborer les fiches de poste et le descriptif des tâches

Evaluation

Étude de cas :

Réalisation de fiches de poste par rapport aux besoins mentionnés.

Compétences

Dispenser la formation technique aux apprentis

Evaluation

Mise en situation au restaurant d'application : Le responsable de salle explique un geste technique

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtellerie Restauration

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable salle

Maître d'hôtel

Manager d'équipe

Chef de rang

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-durabilité de l'emploi
Salaires médians (mensuels)	1 779 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	105 957
Jugés difficiles à recruter	42 %
Emplois saisonniers	64 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Les membres :

- 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique)
- 1 représentant de salariés
- 1 représentant d'employeurs
- 1 représentant de la CCI/ IRTH

Nombre de personnes 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

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 21/04/2019

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34716

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

IRTH pôle formations CCI 65

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

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

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

<https://twitter.com/irth65>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/13343/>