

CQP Maître d'hôtel

RNCP31339 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42769
Code(s) ROME	G1802
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'échéance	07/08/2023

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013

Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV

<http://www.certidev.com>

Partenaires habilités

29 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 29 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ABCR - APPLICATION BREVET CUISINE ET RESTAURANT	83335670200013	Former et organiser l'évaluation
BUTLER	79281166300030	Former et organiser l'évaluation
CAFA FORMATION	38903568400064	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500044	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500077	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500093	Former et organiser l'évaluation
CENTRE DE FORMATION DES APPRENTIS	20006710600100	Former et organiser l'évaluation
H2C CONSEIL	42924994900133	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900075	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900141	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 29 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp31339-cqp-maitre-d-hotel/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP31339BC01 — Bloc 7 (bloc17) Gérer l'encaissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

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

Modalités d'évaluation du bloc 7.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 7 (Bloc17) du CQP Maître d'hôtel H/F.

RNCP31339BC02 — Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

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

Modalités d'évaluation du bloc 1.

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 questionnaire ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Maître d'hôtel H/F.

RNCP31339BC03 — Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

Modalités d'évaluation du bloc 2.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Maître d'hôtel H/F.

RNCP31339BC04 — Bloc 3 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients

Intervenir en cas d'incident

Modalités d'évaluation du bloc 3.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 6) du CQP Maître d'hôtel H/F.

RNCP31339BC05 — Bloc 4 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Organiser le travail de l'équipe

Superviser le travail de l'équipe

Optimiser le fonctionnement de l'équipe

Modalités d'évaluation du bloc 4.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 4 (Bloc 7) du CQP Maître d'hôtel H/F.

RNCP31339BC06 — 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

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

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.

Modalités d'évaluation du bloc 5 :

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 délivrance d'une certification attestant de la maîtrise du niveau B1.

RNCP31339BC07 — Bloc 6 (Bloc 15a) Effectuer un service en salle traditionnel

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

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

Clore un service en salle

Modalités d'évaluation du bloc 6.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc 15a) du CQP Maître d'hôtel H/F.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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 maitres d'hôtel représentent un peu plus de 20% des effectifs en salle dans les établissements où ils sont employés

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Maître d'hôtel H/F ; Responsable de salle H/F

RÉGLEMENTATIONS 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 4 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 765 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	101 569
Jugés difficiles à recruter	42 %
Emplois saisonniers	65 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Une expérience significative dans un ou plusieurs emplois de salle est généralement attendue pour suivre cette formation. Le candidat doit être en capacité de s'exprimer correctement en français à l'oral et à l'écrit pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle. La pratique d'une langue étrangère est un atout mais pas une obligation.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié
Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 07/08/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP20621

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39224

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.certidev.com

CERTIDEV

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31339/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	3
Montant total engagé	10 403 €
Coût moyen par dossier	3 468 €
Durée moyenne	563 h
Période	09/2020 – 02/2021
France Travail	85 %
France compétences	15 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.