

Responsable de salle en hôtellerie - restauration

RNCP34716 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42757
Code(s) ROME	G1803, G1802
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	29/06/2020
Date d'échéance	29/06/2025

Certificateur(s)

PURPLE CAMPUS · SIRET : 89079142900016

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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'établissement pour l'élaboration des produits (cartes, menus, ...), dans un souci permanent de la satisfaction du client.

ACTIVITÉS VISÉES

Enregistre une réservation de repas par téléphone, fax, internet pour groupes, individuels.

Gestion de la relation client au restaurant : Respecter les différentes étapes de l'accueil de la clientèle jusqu'à la prise de congés

Accueille, prend en charge un client tout au long du service jusqu'à la prise de congé. ·

Échange avec le client en français ou en langue étrangère.

Utilisation des connaissances en diététique pour l'équilibre alimentaire

Réalisation des boissons servies au bar (boisson froide/ boisson chaude/ cocktail) - Utilisation du matériel en adéquation avec la réalisation des cocktails · Réaliser les cocktails en tenant compte des proportions

Commercialisation des

différents cocktails en appliquant la réglementation

Conception d'un argumentaire commercial adapté

Conseille le client

dans ses choix de plats

et propose les vins en rapport avec les mets

Utilise les techniques de commercialisation pour promouvoir son/ses produit(s)

Réalise et adapte la décoration d'un restaurant selon les consignes (chaînes), selon la période et selon la clientèle.

Conçoit et actualise les supports de vente ·

Élabore et rédige des cartes et des menus sur outil bureautiques

Anticipe l'approvisionnement des stocks selon les réservations. ·

Organise les stocks pour assurer une gestion opérationnelle du restaurant

Participe à la gestion des achats

· Calcule les quantités nécessaires et le coût des matières · Passe les commandes, réceptionne et contrôle les livraisons ·

Assure les approvisionnements nécessaires pour le service en salle : nappes, couverts, décoration, vins, alcools,

café, ... ·

Garantie la sécurité alimentaire en respectant les principes d'Hygiène et de sécurité ·

Utilise des documents comptables

Calcule un prix de revient et un prix de vente

Gère les encaissements du restaurant

Respecte la réglementation du travail dans l'organisation de l'équipe et du service

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

Analyse et contrôle son travail et celui de son équipe et propose d'éventuels aménagements.

Élabore des fiches de postes et des descriptifs de tâches.

Accueille et facilite la prise de fonction des nouveaux membres de l'équipe

Dispense la formation technique aux apprentis.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

L'enregistrement d'une réservation de repas par

téléphone, internet pour groupes, individuels. La prise en charge d'un ou plusieurs client(s) de son arrivée à son départ

Utilisation du vocabulaire adapté en français et langue étrangère

auprès d'une clientèle internationale.

La connaissance des différentes familles d'aliments

pour l'élaboration d'un menu équilibré et en respectant les différents régimes et/ou allergies

La maîtrise du matériel adéquate pour la réalisation d'un cocktail

La réalisation de

cocktails en tenant compte des proportions

La connaissance de la réglementation du bar

La connaissance des cépages - L'identification des étapes de la vinification

et de la fermentation

La cohérence des vins proposés en rapport avec les mets choisis

Identifier les étapes de la fermentation · Identifier les · Renseigner les clients sur l'œnologie · Proposer les vins en rapport avec les mets

L'utilisation des techniques de service et de promotion

Concevoir et mettre à jour les supports de vente à l'aide de moyens de communication (brochures, dépliants, sites Web) en respectant la législation en vigueur.

Réalisation d'une décoration en adéquation avec les différentes chartes : : chaînes, périodes, clientèle,... à la période et à la clientèle.

Élaboration de cartes et de menus sur outil bureautique

Participe aux achats

nécessaires pour le service en salle : nappes, couverts, décoration, vins, alcools, café, ...

Gère les approvisionnements pour qu'il n'y ait ni trop, ni rupture de stock

Applique la réglementation liée à l'hygiène et à la sécurité alimentaire en restauration ·

Calcul un prix de revient et de vente

Maîtrise les procédures de tenue de caisse : ouverture, encaissements, fermeture de caisse

Respecte la réglementation du travail dans l'organisation de l'équipe

et du service ·

Organise et contrôle la répartition des activités entre le personnel de la salle

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

Participe à l'élaboration des fiches de postes et des descriptifs de tâches.

Intégration d'un nouveau collaborateur

Applique et fait appliquer les consignes à son équipe de serveurs afin d'assurer le bon déroulement du service.

Repère les compétences à acquérir et dispense la formation nécessaire aux apprentis.

Blocs de compétences

RNCP34716BC01 — Gérer la relation client au restaurant

LISTE DE COMPÉTENCES

Enregistrer une réservation de repas par téléphone, internet pour groupes ou individuels
Concevoir un argumentaire par rapport à la prise de réservation
Prendre en charge le client de son arrivée au restaurant jusqu'à la prise de congé
S'exprimer en anglais auprès d'une clientèle internationale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation en centre ou en entreprise .

Le candidat sera évalué sur :

- la réservation est correctement notée en utilisant les différents outils de réservation
- les documents sont correctement remplis et transmis
- Les procédures d'accueil du client sont respectées :
règles de tenue, d'aptitudes professionnelles, de courtoisie

RNCP34716BC02 — Commercialisation des produits et de la carte du restaurant

LISTE DE COMPÉTENCES

Proposition de plats et mets en respectant les différents régimes et/ou allergies
Réalisation d'un cocktail avec le matériel adapté en respectant les proportions et le réglementation
Connaissance des différents cépages
Proposition de vins en rapport avec les mets choisis
Utiliser les techniques de communication pour vendre un plat, un menu, un service.
Réaliser et adapter la décoration d'un restaurant
Élaborer et rédiger des cartes et des menus sur outils bureautiques
Connaissance de base de la diététique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation - Etude de cas

RNCP34716BC03 — Gestion des achats et des stocks en hôtellerie restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer aux achats en calculant les quantités nécessaires et le coût des matières .
Assurer les approvisionnements nécessaires pour le service : nappes, couverts, décoration, vins, alcools, café, ...
Réceptionner et contrôler les livraisons
Appliquer la réglementation liée à l'hygiène et à la sécurité alimentaire en restauration
Réaliser un service en salle en respectant la méthode HACCP
Utiliser les documents comptables
Calculer un prix de revient et un prix de vente
Gérer les encaissements du restaurant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation (gestion de la caisse) - Etude de cas

RNCP34716BC04 — Organisation et gestion d'équipe en hôtellerie restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Appliquer et respecter la législation du travail dans son équipe
Répartir le travail sur une équipe et le contrôler
Élaborer des fiches de postes pour pourvoir recruter de façon pertinente
Réussir l'intégration d'un nouveau collaborateur
Utiliser les techniques de communication pour animer son équipe
Repérer les compétences à acquérir et dispenser la formation nécessaire aux apprentis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle (réalisation de plannings mensuels, hebdomadaires et journaliers) - Production
d'une fiche de poste - Mise en situation de la gestion d'un conflit en appliquant les règles de communication

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS
Hôtellerie et restauration

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES
Chef de rang - Responsable de salle - Responsable de restauration

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

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE
1 Président (nommé par le Responsable de l'I.R.T.H.) 1 Représentant de salariés 1 Représentant d'employeurs 1 Représentant de l'institution
Nombre de personne composant le jury : 4 personnes au minimum
Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 50 % Répartition des représentants : 50 % représentants des salariés – 50 % représentant les employeurs

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 303 €
Selon la branche	6 798 € – 8 303 €
Prise en charge	Branches concernées

8 303 €	Valeur par défaut · 211 branches
7 307 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
6 798 €	CPNE de l'industrie hôtelière

Base légale

Date de décision	29/06/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	29/06/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	9	2	88 %	88 %
2017	5	2	100 %	80 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP13343

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34716/>