

CQP Maître d'hôtel

RNCP39224 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42769
Code(s) ROME	G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'enregistrement	27/06/2024
Date d'échéance	27/06/2027

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013**CPNE des Hôtels - Cafés - Restaurants****Branche des Hôtels Cafés Restaurants**

Partenaires habilités

22 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 22 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
BUTLER	79281166300030	Former et organiser l'évaluation
BUTLER	79281166300048	Former et organiser l'évaluation
BUTLER	79281166300055	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500044	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500093	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
H & C CONSEIL	42924994900158	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900174	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 22 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39224-cqp-maitre-d-hotel/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans un restaurant, le maître d'hôtel est responsable du service : il organise et supervise l'activité des serveurs, des chefs de rang et des sommeliers, tout en s'assurant de la coordination entre la salle et la cuisine. Véritable chef

d'orchestre, son rôle consiste à accueillir les clients, les installer à leur table, prendre leur commande et s'assurer du bon déroulement et de l'excellence du service. Il exerce son activité au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques...) ou d'hôtels (room service).

ACTIVITÉS VISÉES

Préparation du service en vue d'accueillir les clients et organisation du travail au sein de l'équipe.

Service aux clients.

Gestion de la caisse.

Gestion des stocks en matériel et boissons nécessaires au service et participation aux achats.

Gestion d'un événement à la demande d'un client.

Participation à la gestion des recrutements et à l'intégration des membres du service en salle.

Animation de l'équipe.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Préparer le service en établissant le planning, le plan de salle, la répartition des tâches et le briefing d'avant service afin d'assurer les bonnes conditions d'accueil des clients.

Contrôler la conformité de la mise en place et de la remise en état de la salle, en contrôlant le respect des règles d'accueil, des règles de sécurité et d'hygiène afin d'assurer une prestation de qualité.

Garantir la qualité de l'accueil client, en assurant la coordination de l'accompagnement du client à sa table, en appliquant et en faisant respecter la procédure d'accueil de l'établissement et en traitant les éventuelles réclamations afin d'assurer la satisfaction de la clientèle.

Prendre les commandes en présentant les différentes cartes aux clients, en les informant et en les conseillant, tout en proposant des produits additionnels afin de d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement.

Assurer la fluidité du service en salle en coordonnant les activités de la salle et de la cuisine et en assurant les services spécifiques, afin d'assurer la qualité de la prestation.

Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreur auprès des clients afin de finaliser la prestation.

Contrôler la caisse en appliquant les procédures de l'établissement afin de vérifier que les montants correspondent au rapport de chiffre d'affaires journalier.

Évaluer les besoins en matériel et en boissons en lien avec les personnes concernées (sommelier) en vue de faire une proposition au responsable d'établissement.

Réaliser les commandes nécessaires auprès des fournisseurs en prenant en compte les impératifs en termes de délai, de stockage et d'équilibre financier de l'entreprise, afin de garantir le bon déroulement de l'activité.

Établir un devis pour un événement, en travaillant en lien avec les autres services de l'établissement, afin que l'offre technique et commerciale réponde à la demande du client et aux objectifs commerciaux de l'établissement.

Superviser l'intervention de prestataires extérieurs en assurant le suivi et le contrôle du respect du cahier des charges afin de garantir la bonne réalisation du service.

Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou à des ressources supplémentaires internes ou externes, tout en tenant compte de l'équilibre entre les besoins de la production et les impératifs budgétaires de l'établissement.

Conduire les différents types d'entretiens en répondant aux différents objectifs visés, tout en appliquant les techniques adaptées et en respectant le code du travail, afin d'argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et les actions à mettre en place.

Accueillir les nouveaux collaborateurs en leur présentant l'organisation du service, les objectifs et les standards qualité de l'établissement, les règles QHSE afin d'assurer leur bonne intégration.

Animer l'équipe en organisant des temps d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels afin d'assurer la transmission des informations utiles, et de maintenir la cohésion et l'implication des équipes et de travailler dans un climat agréable.

Gérer les situations délicates au sein de l'équipe avec recul et modération, en prenant en compte la diversité des profils, afin de résoudre les difficultés et prévenir les situations de crise.

Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe en évaluant leurs besoins de formation, afin de l'assurer en interne ou d'organiser une formation externe.

Blocs de compétences

RNCP39224BC01 — Organiser et assurer le bon déroulement du service en salle

LISTE DE COMPÉTENCES

Préparer le service en établissant le planning, le plan de salle, la répartition des tâches et le briefing d'avant service afin d'assurer les bonnes conditions d'accueil des clients.

Contrôler la conformité de la mise en place et de la remise en état de la salle, en contrôlant le respect des règles d'accueil, des règles de sécurité et d'hygiène afin d'assurer une prestation de qualité.

Garantir la qualité de l'accueil client, en assurant la coordination de l'accompagnement du client à sa table, en appliquant et en faisant respecter la procédure d'accueil de l'établissement et en traitant les éventuelles réclamations afin d'assurer la satisfaction de la clientèle.

Prendre les commandes en présentant les différentes cartes aux clients, en les informant et en les conseillant, tout en proposant des produits additionnels afin de d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement.

Assurer la fluidité du service en salle en coordonnant les activités de la salle et de la cuisine et en assurant les services spécifiques, afin d'assurer la qualité de la prestation.

Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreur auprès des clients afin de finaliser la prestation.

Contrôler la caisse en appliquant les procédures de l'établissement afin de vérifier que les montants correspondent au rapport de chiffre d'affaires journalier.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de situation professionnelle numérisée, mise en situation reconstituée et entretien complémentaire avec le jury.

RNCP39224BC02 — Participer à la gestion et à la commercialisation de l'offre du restaurant

LISTE DE COMPÉTENCES

Évaluer les besoins en matériel et en boissons en lien avec les personnes concernées (sommelier) en vue de faire une proposition au responsable d'établissement.

Réaliser les commandes nécessaires auprès des fournisseurs en prenant en compte les impératifs en termes de délai, de stockage et d'équilibre financier de l'entreprise, afin de garantir le bon déroulement de l'activité.

Établir un devis pour un événement, en travaillant en lien avec les autres services de l'établissement, afin que l'offre technique et commerciale réponde à la demande du client et aux objectifs commerciaux de l'établissement.

Superviser l'intervention de prestataires extérieurs en assurant le suivi et le contrôle du respect du cahier des charges afin de garantir la bonne réalisation du service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de situation professionnelle numérisée, mise en situation reconstituée et entretien complémentaire avec le jury.

RNCP39224BC03 — Manager et animer l'équipe en salle

LISTE DE COMPÉTENCES

Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou à des ressources supplémentaires internes ou externes, tout en tenant compte de l'équilibre entre les besoins de la production et les impératifs budgétaires de l'établissement.

Conduire les différents types d'entretiens en répondant aux différents objectifs visés, tout en appliquant les techniques adaptées et en respectant le code du travail, afin d'argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et les actions à mettre en place.

Accueillir les nouveaux collaborateurs en leur présentant l'organisation du service, les objectifs et les standards qualité de l'établissement, les règles QHSE afin d'assurer leur bonne intégration.

Animer l'équipe en organisant des temps d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels afin d'assurer la transmission des informations utiles, et de maintenir la cohésion et l'implication des équipes et de travailler dans un climat agréable.

Gérer les situations délicates au sein de l'équipe avec recul et modération, en prenant en compte la diversité des profils, afin de résoudre les difficultés et prévenir les situations de crise.

Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe en évaluant leurs besoins de formation, afin de l'assurer en interne ou d'organiser une formation externe.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de situation professionnelle numérisée, mise en situation reconstituée et entretien complémentaire avec le jury.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les maîtres d'hôtel sont essentiellement employés dans les restaurants, ainsi que dans les brasseries et les cafés-restaurants.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Maître d'hôtel

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Salaire médian (mensuel)	2 263 €
Familles professionnelles (FAP)	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)	8 922
Jugés difficiles à recruter	35 %
Emplois saisonniers	33 %
Familles professionnelles (FAP)	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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Une expérience significative dans un ou plusieurs emplois de salle est attendue.

La pratique d'une langue étrangère (anglais niveau B1) est fortement conseillée.

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

La Commission paritaire nationale de Certification est composée d'organisations professionnelles de la branche représentées de manière paritaire et constituée au minimum de :

- 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales des employeurs,
- 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales de salarié.

Base légale

Date de décision	27/06/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/06/2027
Date de dernière délivrance possible	27/06/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
-------	-----------	----------	------------------	--------------

2022	15	0	86 %	50 %
2021	13	0	100 %	50 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31339

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP31339

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.certidev.com/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39224/>

Où se former

Formations référencées	6
Organismes	4
Régions couvertes	4
Prix indicatif	1 365 € – 7 950 €
Durée	126 – 700 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	1
Taux d'achèvement	100 %
Période	01/2025 – 04/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	4 420 €
Coût moyen par dossier	4 420 €
Durée moyenne	70 h
Période	01/2025
France compétences	98 %
Reste à charge titulaire	2 %

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