

# G1802

## MAÎTRE / MAÎTRESSE D'HÔTEL

### Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante maître d'hôtel
- Chef de room service
- Maître d'hôtel sommelier / Maîtresse d'hôtel sommelière
- Premier maître / Première maîtresse d'hôtel
- Responsable de salle
- Responsable des banquets
- Responsable des petits-déjeuners
- Second maître / Seconde maîtresse d'hôtel

### Définition

- Accueil, place à leur table et conseille les clients d'un restaurant. Supervise le service en salle (organisation, coordination de l'équipe, ...) selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité alimentaires.
- Peut effectuer le service des vins et la finition des plats.

### Accès à l'emploi

Ce métier est accessible à partir d'un CAP/ BEP en hôtellerie et restauration complété par une expérience professionnelle en services hôteliers.

Un Bac technologique ou un BTS en hôtellerie restauration peut en faciliter l'accès.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requise.

L'utilisation de l'outil informatique (logiciel de réservation, tableur, ...) peut être requise.

### Compétences

#### Savoir-faire

Production, Fabrication	Mettre en oeuvre les processus et les modes opératoires techniques
	Utiliser un outil, une machine, un équipement, une installation
	Choisir les vins
	Réaliser la découpe et le service des poissons et des viandes
	Effectuer des opérations de finition des plats
Gestion des stocks	Contrôler l'état des stocks
Logistique	Mettre en oeuvre l'organisation matérielle et logistique d'un événement

Relation client	<b>Accueillir le client et l'installer</b> Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
	<b>Prendre une commande client</b> Effectuer le service du vin Réaliser un service en salle
	<b>Conseiller le client dans ses choix de plats selon ses goûts, les suggestions du jour</b>
Stratégie de développement	<b>Piloter une activité</b>
Management	Animer, coordonner une équipe
	<b>Organiser le travail d'une équipe</b>
Gestion des Ressources Humaines	Recruter et intégrer une personne
Conseil, Transmission	Transmettre une technique, un savoir-faire
Communication, Multimédia	Créer, organiser ou coordonner un évènement
Gestion administrative et comptable	Effectuer le suivi des réservations
	Gérer une caisse
Communication	Parler une ou plusieurs langues étrangères
Organisation	Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE)
	Gérer une situation conflictuelle
Data et Nouvelles technologies	Utiliser des logiciels spécifiques
Savoir-être professionnels	
	Faire preuve de leadership
	Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
	Faire preuve de rigueur et de précision
Savoirs	
Domaines d'expertise	Association mets/vins
	Oenologie
	Gestion budgétaire
	Sommellerie
	Logiciel de gestion de stocks
	<b>Logiciel de réservation</b>
	<b>Anglais niveau avancé B2</b>

Normes et procédés	<b>Planning du personnel</b>
	Chiffrage/calcul de coût
	<b>Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire</b>
Produits, outils et matières	Caractéristiques des fromages
	<b>Préparations culinaires de base</b>
	Types de cépages (ampélographie)
Techniques professionnelles	Techniques de découpe de produits frais
	Techniques de flambage de plats
	Techniques de port de plateaux/plats
	<b>Techniques du service en salle</b>

## Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
		Station debout prolongée
	Horaires et durée du travail	Travail en horaires décalés
		Travail en horaires fractionnés
		Travail le week-end

## Secteurs d'activité

• Hôtellerie et restauration