



**Projet**

**TRANSALP – Travail sans frontière**

**Analyses des compétences**

**Profil professionnel:**

**MAITRE D'HOTEL**



Analyse réalisée par LUCA FACCENDA

Date 09 JUIN 2006

A la suite de l'entretien:

**Société:** ASSOCIAZIONE ARTE IN TAVOLA

**Personne interviewée:** Signor Domenico **MARZIN**

**Notes:**

## Activités et Tâches principales / Fonctions

Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales :  
Coordination, transformation, maintien et innovation.

La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.

### FONCTIONS:

#### C = coordination

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

#### T = transformation

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

#### M = maintien

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

#### I = innovation

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

REDIGER LE PROGRAMME DU JOUR	C	T	M	I
S'accorder avec le <i>grand chef</i>	X			
Définir le menu avec le <i>chef de rang</i>	X			
Informé le personnel de salle	X			
Définir les missions du personnel	X			
Ecrire et imprimer le menu			X	

GERER LE SERVICE	C	T	M	I
Préparer les commandes pour le magasin	X			
Gérer le chargement et le déchargement du magasin	X			
Rédiger la liste et la feuille de remplacement			X	
Noter sur le carnet les rendez vous de la journée			X	
Préparer les services de travail du personnel	X			
Etablir les horaires de travail et des repas	X			
Enregistrer le vin qui sort du magasin au déjeuner et au dîner			X	
Gérer l'approvisionnement de la cave au matin	X			
Effectuer périodiquement un bilan de la qualité du travail à travers les notes relevées sur le carnet	X			

GERER LE PERSONNEL	C	T	M	I
Définir les missions du personnel	X			
Informé le personnel de salle	X			
Remplacer le personnel	X			
Effectuer des réunions de travail pour le personnel de salle	X			
Faire la sélection du personnel approprié au rôle à accomplir	X			
Définir les horaires du personnel	X			

Gérer les congés, les jours fériés, les maladies, et les absences injustifiées	X			
Contrôler du bon déroulement des missions du personnel	X			

<b>GARANTIRE LA QUALITE ET LA REALISATION DU SERVICE EN SALLE</b>	C	T	M	I
Contrôler que tout soit en ordre avant le début du petit déjeuner, du déjeuner et du diner			X	
Contrôler la <i>mise</i> du personnel			X	
Contrôler l'ordre et e nettoyage du personnel et de la salle			X	
Organiser le banquet			X	
reprendre le personnel en cas de disfonctionnement			X	
garantir la continuité des critères de qualités et rigueur du déroulement du service			X	
Assister la salle pendant le déjeuner			X	
Affronter les imprévus et les éventuelles situations problématiques les réglant dans de temps brefs			X	
Répondre aux clients par rapport a d'éventuels disfonctionnements			X	
Coordonner le travail du chef de rang, du demie chef et du commis	X			
Assister au déroulement du service en salle	X			

<b>CONTRIBUER A LA REALISATION DU SERVICE EN SALLE</b>	C	T	M	I
Accueillir la clientèle		X		
Reconnaitre les clients habituels, en se rappelant de leurs habitudes		X		
Interpréter les goûts et <i>désirs</i> des clients		X		
Entretenir les clients		X		
prendre les commandes a table		X		
Conseiller le choix des plats et vins		X		
rendre le service personnalisé		X		
Effectuer les services spéciaux comme les buffets et plats caractéristiques (pour fidéliser les clients)		X		
Préparer les plats et les découpe en table		X		
Conseiller l'assortiment des vins et plats choisis		X		
servir et présenter les vins		X		
servir et présenter les plats		X		
Informers sur les ingrédients des plats et sur les modes de préparation		X		
Déguster le vin		X		
Servir en chambre		X		

## Compétences CLES

### Savoir faire

*Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?*

- production / prestation
  - accueillir et conseiller les clients
  - assortir les vins aux plats
  - préparer certains plats particuliers
- organisation
  - coordonner le service en salle
- gestion
  - gestion des fournitures du service
- communication verbale
  - médiation
  - communication en langue étrangère (l'anglais principalement, mais aussi en français)
- formation

### Savoir

*Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?*

- langue locale
- langues étrangères (au moins une)
- technique
  - de communication
  - cuisine régionale et nationale
  - œnologie
- théorique
  - culture générale, faits divers
  - activités touristiques et culturelles locales
  - allergies alimentaires
- qualité
- sécurité
  - notions de premiers secours

### Savoir être

*Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?*

- caractéristiques personnelles
  - mémoire
  - soin de sa personne
  - résistance à la fatigue
- relation
  - courtoisie, diplomatie
  - aisance dans le langage
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité
  - rapidité dans la résolution des problèmes imprévus et prendre des décisions

## Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

<b>intitulé de l'emploi</b>	<b>MAITRE D'HOTEL</b>
<b>définition</b>	<p>Le maître d'hôtel organise le travail de la salle restaurant ou de sa partie. Il supervise la mise en la place et la distribution du service, il accueille, il assiste et il conseille les clients. Il stimule la vente des plats et il prend les commandes. Il organise la division des activités entre chef de rang, commis et garçons et la coordination avec le rayon cuisine. Il effectue la finition et la présentation de quelques plats, il participe à la définition du menu journalier ou hebdomadaire et de services spéciaux (buffet) banquets...).</p> <p>Il supervise le travail du sommelier et où cette illustration n'est pas prévue il en déroule les fonctions. Le maître d'hôtel coordonne et il est responsable du travail du personnel de salle, des employés de la réception de la restauration et des employés des propretés.</p>
<b>SAVOIR-FAIRE</b> Etre capable de	<p><b>Production/prestation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir reconnaître les caractéristiques des vins</li> <li>- savoir appliquer les critères et techniques d'associations des vins aux plats</li> <li>- savoir accueillir et conseiller les clients en présentant le menu</li> <li>- savoir appliquer les techniques de préparation et finition des plats particuliers (coupe des viandes, service en table...)</li> </ul> <p><b>organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avoir des capacités organisatrices</li> <li>- savoir appliquer les critères et techniques de coordination du service en salle</li> </ul> <p><b>gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir appliquer les critères et techniques de gestion des fournitures du service</li> </ul> <p><b>communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir appliquer les techniques de relations et médiation</li> <li>- savoir gérer une communication en langue étrangère (l'anglais principalement , mais aussi le français)</li> </ul>
<b>SAVOIR</b> Connaissances	<p><b>Langue locale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bonne connaissance pour conversation</li> <li>- terminologie technique de secteur</li> </ul> <p><b>langues étrangères</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au moins une niveau de conversation</li> </ul> <p><b>techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- techniques de communication</li> <li>- cuisine régionale et nationale</li> <li>- œnologie</li> </ul> <p><b>théoriques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- culture générale</li> <li>- les faits divers</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- activités touristiques et culturelles locaux</li> <li>- allergies alimentaires</li> </ul> <p><b>qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- habitudes des différents types de clientèle</li> </ul> <p><b>sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- notions de premier secours</li> </ul>
<p><b>SAVOIR ETRE</b> Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p><b>caractéristiques personnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mémoire</li> <li>- créativité</li> <li>- sérieux</li> <li>- charisme</li> <li>- soin esthétique de soi</li> <li>- résistance a la fatigue</li> </ul> <p><b>relation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- courtoisie</li> <li>- gentillesse</li> <li>- déférence</li> <li>- sympathie et empathie</li> <li>- aisance de langage</li> <li>- diplomatie</li> <li>- attentif aux habitudes des clients</li> <li>- <i>se construire un personnage</i></li> </ul> <p><b>adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ponctualité</li> <li>- capacité communicative</li> <li>- curiosité de repérage des informations journalières</li> </ul> <p><b>autonomie et sens des responsabilités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- précision</li> <li>- rapidité de résolution des problèmes imprévus et prendre des décisions</li> </ul>
<b>en relation avec</b>	Clients et personnel de salle (chef, chef de rang, commis et serveurs ); personnel de cuisine, de réception et de nettoyage
<b>lien hiérarchique</b>	Directeur d'hôtel ou gérant du restaurant. Dans certains cas répondre directement au propriétaire.
<b>éléments du contexte</b>	<p>Le maître d'hôtel est employé habituellement dans un restaurant ou hôtel de quatre étoiles ou plus, avec hauts niveaux d'autonomie et responsabilité pour garantir un service de haute qualité. Les fonctions changent avec le contexte de travail: les rapports avec la clientèle, gestion du personnel, supervision du magasin. Il travaille dans les jours fériés, le dimanche et dans les jours de fête et des fois aussi la nuit; habituellement en uniforme. Les activités sont déroulées dans le courant de tout le jour, en relation continue avec la clientèle, avec un intensification d'activité et responsabilité pendant le service du petit déjeuner, du déjeuner et du dîner. Activité plus intense dans les jours de férié, fête et mois de haut flux touristique; mobilité saisonnière éventuelle.</p> <p>En base à l'expérience professionnelle et à l'ancienneté, le salaire peut varié entre 2000 aux 3000 € mensuels.</p>
<b>moyens et outils</b>	instruments pour préparer plats à la table (lampe, poêles) et outils pour

	décanter le vin; accessoires pour répondre aux besoins des clients (détachant, brosse pour les vêtements etc.); carnet pour enregistrer les notes de la journée
<b>expérience préalable</b>	À aujourd'hui une qualification n'est pas demandée; on devient maître d'hôtel après des ans d'expérience dans le domaine et après avoir occupé des rôles intermédiaires de responsabilité en salle (commis, chef de rang). La formation continue est très importante (cours de remise a niveau dans les disciplines de restauration, échange d'expérience et d'opinions entre maître d'hôtel de restaurants et hôtels différents, expériences professionnelles à l'étranger). Le maître d'hôtel doit posséder une disposition remarquable à la relation, que se soit dans la gestion du personnel, ou la gestion des rapports avec la clientèle.

## Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
<b>SAVOIR-FAIRE</b>				
01 maintenance				
02 réglage				
03 production / prestation				
Reconnaitre les caractéristiques des vins				<b>X</b>
Assortir les vins aux plats				<b>X</b>
Préparer quelques plats particuliers				<b>X</b>
Accueillir et conseiller les clients en présentant le menu				<b>X</b>
Préparer et finir quelques plats (coupe des viandes, service a la table...)				<b>X</b>
04 conduite				
05 contrôle				
06 organisation			<b>X</b>	
Savoir coordonner le service en salle				<b>X</b>
07 gestion				
Gestion des fournitures du service			<b>X</b>	
08 communication écrite				
09 communication verbale				
Médiation			<b>X</b>	
Savoir se mettre en relation			<b>X</b>	
Gérer une communication en langue étrangère (l'anglais principalement, mais aussi le français)			<b>X</b>	
10 formation				
<b>SAVOIR</b>				
01 langue locale			<b>X</b>	
02 langues étrangères (au moins une)			<b>X</b>	
03 logicomathématique				
04 informatique				
05 technique				
Techniques de communication		<b>X</b>		
Cuisine régionale et nationale				<b>X</b>
06 théorique				
culture générale			<b>X</b>	
Les faits divers		<b>X</b>		
activités touristiques et culturelles locales		<b>X</b>		
œnologie				<b>X</b>
Allergies alimentaires	<b>X</b>			
07 normatif – législatif				
08 qualité				
Habitudes des différents type de clientèle		<b>X</b>		
09 sécurité				
Notions de premiers secours	<b>X</b>			

10	gestionnaire				
<b>SAVOIR ETRE</b>					
01	caractéristiques personnelles			<b>X</b>	
02	relationnel				<b>X</b>
03	adaptation			<b>X</b>	
04	autonomie, prise de responsabilité			<b>X</b>	