



# MAÎTRE D'HÔTEL

CQP validé par le CPNEih



EN ALTERNANCE

## Objectifs

La Préparation à ce Certificat de qualification professionnel a pour but de former des personnes capables de :

- Organiser et superviser le travail de la brigade en salle
- Veiller à la qualité de la relation commerciale avec la clientèle
- Contrôler le bon déroulement du service
- Procéder aux opérations de facturation et d'encaissement
- Encadrer et animer la brigade de salle
- Procéder à la clôture de caisse et à la fermeture de l'établissement

## L'alternance

Le jeune salarié étudie une semaine par mois à l'EHP et travaille en entreprise le reste du temps, cela permet d'acquérir des connaissances en centre et y cumuler une expérience professionnelle.

## Tuteur

Un tuteur est choisi au sein de l'entreprise par l'employeur. Il guide le jeune salarié et assure la liaison avec le centre de formation.

## Les contrats d'alternances

L'intégration à nos formations se fait sous le biais du contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, l'objectif étant de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle par la pratique dans le monde du travail tout en visant l'acquisition d'un titre ou certificat.

## Conditions d'admission

Avoir une expérience significative dans le métier de serveur de restaurant. Admission après, étude de candidature entretien de motivation et tests.

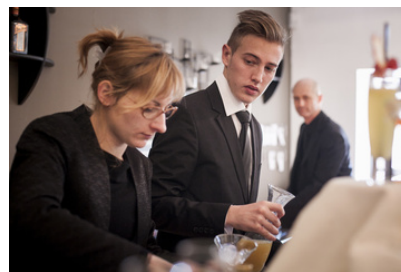
## Après le CQP..

Le Certificat de qualification professionnel permet une insertion directe dans le monde du travail sur des poste de Maître d'Hôtel dans des les divers secteur de la restauration, brasserie, restaurant d'Hôtel, restauration de luxe.

**Une formation 3 en 1 :**  
**1 Diplôme / un Salaire/ 1 Métier**

Formation financée\*  
et rémunérée

\*dispositif de prise en charge  
par France compétences



## Programme de Formation

Organisation du travail de la brigade	60 h
Supervision de la mise en place	65 h
Relation commerciale	70 h
Contrôle du déroulement du service	70 h
Facturation et encaissement	50 h
Clôture et fermeture	70 h
Management	70 h
Actions d'évaluation et d'accompagnement	30 h
<b>Total pour l'ensemble de la formation</b>	<b>485 h</b>

## Evaluation Continue

Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet, entretien technique, questionnaire ou questionnement à partir de production / dossier faisant état des pratiques professionnelles / résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

## Evaluation et épreuves à l'examen

L'évaluation finale est réalisée par une commission d'évaluation constituée de deux évaluateurs (jury): L'évaluateur pédagogique et l'expert professionnel. L'épreuve comporte un QCM et une épreuve technique (mise en situation). A l'issue, un procès verbal de Commission d'évaluation finale est établie.



## Les atouts de l'École Hôtelière de Provence

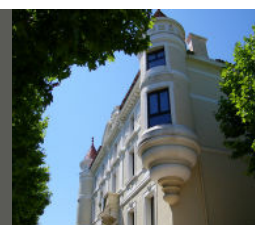
- . Un service dédié à l'accompagnement de votre recherche d'entreprise
- . Des entreprises et partenaires sérieux et impliqués dans la formation
- . Des enseignants passionnés et qualifiés
- . Un suivi pédagogique rigoureux
- . Un cadre exceptionnel
- . Un équipement permettant l'accueil des personnes à mobilité réduite
- . Cette formation est accessible à la plupart des personnes en situation de handicap, notre référent sera un support pour les accompagner dans leur projet de formation en anticipant ainsi des aménagements nécessaires.

## Nous situer

Coordonnées GPS : N 43°16.660' E 005°32.139'  
Bus : n°240 – Arrêt St Mitre  
SNCF : gare d'Aubagne, tramway gratuit jusqu'à "piscine Alain Bernard" puis navette gratuite (n°6) jusqu'à « le Clos Rufisque »

## Qualités requises

- Goût du travail en équipe
- Dynamisme
- Leadership
- Autonomie
- Sens de l'effort juste
- Goût du challenge
- Rigueur



## Plan de formation CQP Maître d'hôtel

LE SALARIÉ	L'ENTREPRISE	FORMATION SUIVIE	NOMBRE D'HEURES PRÉVU
		Maître d'hôtel en Restauration  (Certificat validé par la CNPE/IH)	485

### I. Niveau de connaissances préalable requis :

Une expérience significative dans un ou plusieurs emplois de salle est généralement attendue pour suivre cette formation.

Cette qualification peut avoir aussi de l'intérêt auprès des candidats titulaire d'un CAP Serveur en restauration ou du titre professionnel de serveur en restauration.

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.

### II. Les objectifs de la formation :

La préparation à ce CQP (**Certificat de Qualification Professionnelle**) a pour but de former des personnes capables :

- ↪ D'organiser, planifier et encadrer le travail des serveurs
- ↪ D'assurer la satisfaction des clients
- ↪ D'entretenir une relation permanente avec le chef de cuisine pour le bon déroulement du service
- ↪ D'assurer le service et le suivi de plusieurs tables
- ↪ D'être constamment à l'écoute du client

L'exercice du métier requiert rapidité et dextérité, de bonnes capacités d'autonomie et d'organisation.

Il nécessite la mise en œuvre de comportements adaptés aux différentes clientèles, une grande discrétion et de la courtoisie.

Le métier de Maître d'Hôtel exige des qualités relationnelles et commerciales, une présentation irréprochable, une bonne résistance à la pression.

### III. Le contenu de la formation :

Compte tenu du parcours et des acquis initiaux de..... les modules suivants seront dispensés dans le cadre de sa formation :

MODULES	ACQUIS INITIAUX	COMPETENCES A ACQUERIR	NOMBRE D'HEURES
Organisation du travail de la brigade	Aucun	Toutes	60
Supervision de la mise en place	Aucun	Toutes	65
Relation commerciale	Aucun	Toutes	70
Contrôle du déroulement du service	Aucun	Toutes	70
Facturation et encaissement	Aucun	Toutes	50
Clôture et fermeture	Aucun	Toutes	70
Management	Aucun	Toutes	70
Actions d'évaluation et d'accompagnement			30

### IV. Modalités de déroulement de la formation :

Entrées régulières tout au long de l'année, la formation en alternance s'étale de 6 mois minimum à 12 mois maximum avec 1 à 2 semaines de cours par mois placées au préalable sur le calendrier d'alternance pédagogique.

Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement remis à l'alternant dans le cadre strict des modules exposés ci-dessus.

Les formateurs veilleront à ce que chaque participant puisse poser ses questions et s'assureront de l'acquisition des compétences avec des tests périodiques.

Les semaines de cours se déroulent sur le plateau technique à Aubagne au Château des creissauds. Au sein également du restaurant pédagogique de l'école.

Les formateurs remettront leurs supports pédagogiques qui permettront à chaque alternant de suivre le déroulement de la formation ainsi que d'accéder à la maîtrise des compétences constituant les objectifs de ladite formation.

### V. Moyen d'encadrement :

L'encadrement des alternants sera assuré par la direction et/ou le formateur pendant sa présence sur le centre de formation. Le participant pourra contacter du Lundi au Vendredi de 8h30 à 18h le centre de formation et plus précisément :

Le directeur Commercial et Communication M. PILATI Patrice ( [p.pilati@ehp.fr](mailto:p.pilati@ehp.fr) ) ou son adjointe Mme MAESEN Valérie ( [v.maesen@laforbine.com](mailto:v.maesen@laforbine.com) ) pour toute question d'assistance ou d'accompagnement sur les relations avec les entreprises. Le Directeur Pédagogique M ATTARD Nicolas ( [n.attard@laforbine.com](mailto:n.attard@laforbine.com) ) pour toute question sur le cadre pédagogique.



## **VI. L'évaluation de la formation :**

Évaluation des acquis se fait conjointement en entreprise par le tuteur de l'élève et par les formateurs du centre de formation.

ORGANISATION DU TRAVAIL DE LA BRIGADE DE SALLE
SUPERVISION DE LA MISE EN PLACE POUR S'ASSURER QUE TOUT EST CONFORME AUX STANDARD DE QUALITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT
CONTRÔLE DU DÉROULEMENT DU SERVICE
FACTURATION ET ENCAISSEMENT
CLÔTURE DU SERVICE ET FERMETURE DU RESTAURANT
MANAGEMENT ET ANIMATION D'ÉQUIPE

## **VII. Les projets professionnels :**

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.

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.

Il évolue généralement dans des restaurants gastronomiques. Il peut avec l'expérience accumulée prétendre à des postes de directeur de salle.

## **VIII. Modalités de suivi de la formation :**

Une feuille d'émargement sera conjointement signée par le formateur et chaque alternant, à l'issue de chaque module de formation, permettant l'exécution de formation.

## **IX. Listes des formateurs :**

Isabelle LORENZO	<b>Techniques appliqués</b>
Frédéric BARBE	<b>Sommellerie</b>
Stephan DANESI	<b>Droit du travail et des entreprises</b>
Stephan DANESI	<b>Management d'entreprise</b>
Sandra MIRALLES	<b>Anglais</b>

## **X. Sessions et tarifs :**

L'entrée en formation du CQP Maître d'Hôtel se fait le cadre de l'alternance et se déroule tout au long de l'année dans le cadre de rentrée permanente.

La formation en alternance est financée par France Compétences sous réserve de l'accord de l'OPCO.

## **XI. Modalité d'obtention :**

Pour valider le CQP Maître d'hôtel, la Commission nationale paritaire de certification (Jury) dispose :

**Note obtenue à l'évaluation continue (tout au long de la formation)**

**Note obtenue à l'évaluation finale**, (convocation du candidat sur une demi-journée)

L'évaluation finale est réalisée par une commission d'évaluation constituée de deux évaluateurs (Jury)

:L'évaluateur pédagogique - l'expert professionnel

Epreuve qui comporte un QCM et une épreuve technique (Mise en Situation).

A l'issue, un procès-verbal de Commission d'évaluation finale est établi.

OF-CFA École Hôtelière de Provence

Château Des Creissauds – Le Clos Rufisque 13400 – Aubagne

UAI 0134338V – Siret 41875656500028 – DA 93130998613 du 17/01/2001