

# MAÎTRE D'HÔTEL

Appellations principales : Maître d'hôtel – Maître d'hôtel de carré – Maître d'hôtel de rang – Premier maître d'hôtel – Second maître d'hôtel

Appellations spécifiques : Chef de room-service – Directeur de banquets – Maître d'hôtel de banquets – Maître d'hôtel de brasserie – Maître d'hôtel d'étage – Maître d'hôtel en extra – (Maître d'hôtel trancheur)

## Fiche n° 14

Fonction : Service en salle  
Groupe sectoriel : Hébergement/Restauration  
Région Bretagne

### Définition

Organise l'ensemble ou partie de la salle. Veille à la mise en place de la salle et de l'office. Accueille, place, renseigne, conseille les clients du restaurant, suscite la vente et prend les commandes. Supervise le déroulement du service et organise la répartition des activités entre le personnel de salle. Dirige les chefs de rang, les commis ou les garçons. Assure la coordination avec la cuisine. Effectue la finition, le découpage et la présentation de certains plats. Peut participer à l'élaboration des menus et des cartes. Peut également présenter les notes et les encaisser. Dans certains cas, assure des services spéciaux (banquet, buffet, traiteur...).

### Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce principalement dans les grands et moyens restaurants, par la taille ou la classification. L'activité s'effectue en relation permanente avec la clientèle, en équipe, et implique la station debout et de fréquentes allées et venues. Les horaires sont décalés de jour (avec ou sans coupure), le rythme journalier se caractérise par l'alternance de périodes d'activité soutenue (« coup de feu ») et de périodes de moindre activité. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Souvent, la rémunération est constituée par la répartition du « service » avec l'assurance d'un minimum garanti et associée parfois à des avantages en nature (repas, logement...). L'emploi/métier nécessite de respecter des normes d'hygiène et de sécurité et de veiller à l'application des réglementations en vigueur, notamment concernant les débits de boissons. Le port d'une tenue professionnelle ou d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

### Formation et expérience

Cet emploi/métier est généralement accessible avec des formations spécifiques de niveau V à III (CAP, BEP de restaurant, BTH, Bac professionnel, BTS), complétées d'une expérience professionnelle confirmée de chef de rang.

#### COMPETENCES COMMUNES

##### Compétences techniques de base :

- Accueillir et conseiller les clients, présenter la carte et susciter la vente, enregistrer les commandes.
- Superviser, coordonner le service de table (mise en place de la salle, de l'office, dressage des tables...).
- Diriger une équipe : organiser la répartition des tâches au sein du personnel de salle (chef de rang, serveur, commis...).
- Coordonner les activités de la salle et de la cuisine.
- Effectuer la présentation, la finition de certains plats (flambage, découpe de viandes ou poissons...).
- Approvisionner et gérer les « fournitures » nécessaires au service (stocks de linge, verrerie, petit matériel...).

##### Compétences associées :

- Comprendre et se faire comprendre dans une langue étrangère (l'anglais en particulier).
- Connaître les habitudes de consommation des différents types de clientèle.
- Avoir des connaissances en aménagement et décoration d'intérieur.
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.
- Transmettre un savoir.
- Disposer de notions en cuisine et sommellerie.

##### Capacités liées à l'emploi : L'emploi requiert d'être capable de :

- Organiser rationnellement son travail.
- Être attentif aux comportements et aux goûts des clients.
- Faire preuve de mémoire auditive et visuelle.
- Conseiller avec diplomatie.
- Prendre des décisions rapides.
- Véhiculer une bonne image de l'entreprise.
- Être bon pédagogue (tuteur et maître de stage).

#### SPECIFICITES

##### Activités spécifiques :

###### Activités exercées :

- Elaboration des menus et cartes.
- Services spéciaux (banquets, buffets...).
- Service des vins et alcools.
- Service en chambre (room-service).
- Développement de la clientèle.

###### Responsabilités exercées :

- Recrutement du personnel de salle.
- Formation du personnel de salle.
- Etablissement et encaissement des notes.

###### Lieu d'exercice de l'activité :

- Restauration commerciale.
- Restauration gastronomique.
- Restauration collective.
- Restauration mobile (bateau, train...).
- Traiteur
- Salle de banquet, réception.
- Autres.

###### Exigences

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Prestance
- Respect des règles d'hygiène
- Bonne résistance physique (et nerveuse).
- Disponibilité
- Courtoisie
- Suivi de l'évolution de la réglementation.

##### Conditions de travail :

- Travail de nuit possible.
- Travail possible le dimanche et les jours fériés.

**Fiche n°14 bis**

**Emploi/métier concerné :** Maître d'hôtel

**Fonction :** Service en salle de restaurant

**Cadre réglementaire régissant la profession :**

Convention collective applicable : Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants, avril 97.

**Organisation de la profession au plan régional :**

Les principales organisations d'employeurs :

- **Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière**
- **Confédération Française des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers, Discothèques.**

**La Fédération de l'Industrie Hôtelière de Bretagne** est composée de 6 syndicats hôteliers bretons : l'Hôtellerie du Finistère, la Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière des Côtes d'Armor, le Syndicat de l'Hôtellerie de la Côte d'Emeraude, la Chambre Syndicale de l'Industrie Hôtelière d'Ille-et-Vilaine, le Syndicat Patronal de l'Hôtellerie du Morbihan et la Maison de l'Hôtellerie.

**Définition de l'emploi/ métier :** cf fiche n°14

**Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier :** cf fiche n°14

## **Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution**

**Situation actuelle du marché du travail :**

Principaux employeurs : Etablissements de restauration commerciale (surtout gastronomique) mais aussi collective.

Offre/Demande d'emploi : O=D (équilibre)

Nombre de professionnels en exercice : ?

**Entraves à l'exercice et au développement de la profession :**

- Il y a peu de grands restaurants en Bretagne.
- Peu de rotation du personnel en place.

**Opportunités de développement :**

Les besoins en maîtres d'hôtel devraient diminuer car il y a de moins en moins de grands restaurants.

**Compétences requises et évolution :**

**Capacités techniques de base exigées :**

- Accueil et conseil à la clientèle.
- Enregistrement des commandes.
- Encadrement du personnel de salle : organise la préparation de la salle, supervise et coordonne le service des repas.
- Présentation et finition de certains plats.
- Gestion des achats et approvisionnements nécessaires au service.

**Capacités associées :**

- Pratique d'une langue étrangère (anglais de préférence).
- Connaissance des habitudes des différents types de clientèle et de l'environnement touristique local et régional.
- Notions en aménagement et décoration d'intérieur, en cuisine et sommellerie.

**Savoir-être et autres qualités requises** : sens de l'organisation, capacités d'observation et de mémorisation, diplomatie et pédagogie, capacité d'adaptation et de décision, polyvalence, prestance et courtoisie, respect des règles d'hygiène, résistance physique (et nerveuse).

Autre exigence : suivi de l'évolution de la réglementation.

**Evolution :**

- Renforcement de son rôle commercial.

**Evolution des qualifications exigées :**

Cet emploi/métier devrait rester accessible avec des formations spécifiques de niveau V à III, complétées d'une expérience professionnelle confirmée de chef de rang.

**Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :**

/