

G1802

MANAGEMENT DU SERVICE EN RESTAURATION

Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante maître d'hôtel
- Chef de room service
- Maître / Maîtresse d'hôtel
- 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

- Accueille, 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

Conception	Choisir les vins
Production, Fabrication	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en oeuvre les processus et les modes opératoires techniques Effectuer des opérations de finition des plats Réaliser la découpe et le service des poissons et des viandes Utiliser une installation, une machine
Gestion des stocks	Contrôler l'état des stocks
Logistique	Mettre en oeuvre l'organisation matérielle et logistique d'un événement

Relation client	Accueillir le client et l'installer Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
	Prendre une commande client Effectuer le service du vin Réaliser un service en salle
	Conseiller le client dans ses choix de plats selon ses goûts, les suggestions du jour
Stratégie de développement	Piloter une activité
Management	Animer, coordonner une équipe Organiser le travail d'une équipe
Gestion des Ressources Humaines	Recruter et intégrer une personne
Conseil, Transmission	Transmettre une technique, un savoir-faire
Communication, Multimédia	Organiser, coordonner un événement
Gestion administrative	Effectuer le suivi des réservations Gérer une caisse
Communication	Communiquer à l'oral en langue étrangère
Organisation	Utiliser des logiciels spécifiques Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Gérer une situation conflictuelle

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
Logiciel de réservation
Anglais B2 minimum

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

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