



N° de réception :

CQP MAITRE D'HOTEL

I – IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Nom :

Prénom :

Numéro de sécurité sociale (10 premiers chiffres) :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Poste occupé dans l'entreprise :

II – IDENTIFICATION DE L'EMPLOYEUR

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

Code Postal : Ville :

Téléphone :

E-mail :

Nom du tuteur :

Prénom du tuteur :

Poste occupé par le tuteur :

III – IDENTIFICATION DU CENTRE ACCREDITE

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Code Postal : Ville :

Téléphone :

E-mail :

1. L'action de professionnalisation sera effectuée dans le cadre (cochez la case) :

d'une période de professionnalisation

du Compte Personnel de Formation (CPF)

du Congé Individuel de Formation (CIF)

autre (à préciser)

2. L'action de professionnalisation se déroule :

du : [] [] [] / [] [] [] / [] [] [] [] au : [] [] [] / [] [] [] / [] [] [] []

Rappel :

1. Le dossier d'évaluation est rempli conjointement avec le tuteur, sous la responsabilité de l'établissement de formation.
2. Le centre de formation doit réaliser le positionnement initial sur l'intégralité des compétences attendues par le référentiel d'emploi du CQP.
3. Le résultat du positionnement initial détermine le programme de formation et la durée de l'action qui permettra au candidat d'atteindre l'ensemble des compétences du CQP.
4. Le positionnement final s'effectue uniquement sur les compétences non acquises détectées lors du positionnement initial.
- 5. En cas de besoin, les documents utilisés pour effectuer les positionnements doivent être mis à la disposition du jury de la commission nationale de certification CQP.**

3. Le dossier **complet** comprend :

- Le dossier d'évaluation
- L'attestation de fin de stage (dates de formation et durées)
- Le programme de formation
- La convention de stage du financeur

4. Ce dossier est à adresser :

Certidev

22, rue d'Anjou – 75008 Paris

Tél. : 01 40 17 20 06 / contact@certidev.fr

Évaluations réalisées pour le CQP Maître d'hôtel

N. B. : chacun des items doit faire l'objet d'une évaluation lors du positionnement initial.

L'ensemble des activités s'exerce dans le strict respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail en vigueur

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :	
ORGANISATION DU TRAVAIL DE LA BRIGADE DE SALLE	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Établir les emplois du temps	<ul style="list-style-type: none"> La répartition de la charge de travail de chaque personne correspond aux besoins du service 		
Organiser un briefing avec la cuisine pour connaître les produits à disposition et ceux à vendre en priorité	<ul style="list-style-type: none"> Le moment choisi tient compte des disponibilités du chef de cuisine Les questions à poser sont clairement formulées (plats du jour, ventes à pousser, composition des plats...) Les réponses sont notées sur un support et transmises à l'équipe de salle 		
Établir un plan de salle en fonction des réservations	<ul style="list-style-type: none"> Le plan support est correctement rempli. Les règles d'optimisation de la salle sont connues et appliquées 		
Répartir les tâches de service (nettoyage, argenterie, verrerie, ménages, mise en place)	<ul style="list-style-type: none"> Les tâches sont distribuées en tenant compte de leur temps de réalisation, des compétences individuelles et du nombre de personnes disponibles Le planning de nettoyage est respecté Les problèmes imprévus sont traités avec efficacité 		
Organiser un briefing avec la brigade de salle avant le service pour donner les consignes (plats du jour, promotions, objectif chiffre d'affaire...)	<ul style="list-style-type: none"> Le point de ralliement et l'horaire sont connus de toute l'équipe Le support a été correctement rempli L'attention de l'équipe est obtenue Les messages transmis sont clairs et leur compréhension est vérifiée Ponctuellement, le chef intervient pour présenter directement un plat 		
Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel	<ul style="list-style-type: none"> Les règles d'hygiène sont respectées par l'ensemble du personnel de même que les codes vestimentaires de l'entreprise En cas de besoin, les remarques sont formulées avec diplomatie 		
SUPERVISION DE LA MISE EN PLACE POUR S'ASSURER QUE TOUT EST CONFORME AUX STANDARDS DE QUALITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Contrôle de la propreté de tous les endroits où le client est susceptible de passer (salle, toilettes, abords extérieurs...)	<ul style="list-style-type: none"> Le « tour de maison » est effectué soigneusement, à l'aide du support de contrôle s'il existe. La réaction est immédiate si tout n'est pas impeccable 		
Contrôle de la conformité de la mise en place aux codes de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> Tout est conforme aux supports (plan, photos, descriptifs...) 		
Contrôle de l'approvisionnement des consoles et l'état des ménagères	<ul style="list-style-type: none"> Tout est approvisionné pour le démarrage du service. Un « stock tampon » est prévu 		
Vérification des supports de ventes (état et conformité à l'offre du jour)	<ul style="list-style-type: none"> Les supports sont propres et en bon état 		

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :	
SUPERVISION DE LA MISE EN PLACE POUR S'ASSURER QUE TOUT EST CONFORME AUX STANDARDS DE QUALITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Vérifier l'approvisionnement des offices pour éviter tout dysfonctionnement pendant le service	<ul style="list-style-type: none"> Le matériel et les denrées nécessaires au service sont à disposition et en quantité suffisantes 		
RELATION COMMERCIALE AVEC LA CLIENTÈLE	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Prendre les réservations en tenant compte à la fois des spécificités des clients et de la nécessité d'optimiser l'occupation de la salle	<ul style="list-style-type: none"> Il n'y a pas d'erreurs dans les prises de réservation. Les clients sont satisfaits et la salle est utilisée au maximum 		
Recevoir les clients, et les accompagner à leur table	<ul style="list-style-type: none"> La personne est souriante et va à la rencontre du client La tenue est impeccable, l'hygiène corporelle irréprochable, l'expression orale est correcte Une proposition de prise en charge du vestiaire est faite L'emplacement est proposé chaque fois que possible Le client est aidé pour s'installer si nécessaire (table à déplacer par exemple) 		
Individualiser la relation avec la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Les habitués sont reconnus et appelés par leur nom Les habitudes des clients sont prises en compte avec discrétion 		
Conseiller les clients et susciter la consommation	<ul style="list-style-type: none"> La carte est commentée et valorisée Le client est orienté vers les suggestions du jour La vente additionnelle est développée tout en respectant les souhaits du client 		
Prendre les commandes	<ul style="list-style-type: none"> Les bons de commandes sont clairs et sans erreur 		
Traiter les réclamations et conflits avec la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Le client est écouté attentivement La plainte est reformulée Des réponses adaptées sont fournies directement chaque fois que possible. Le recours à la hiérarchie est utilisé si besoin 		
CONTRÔLE DU DÉROULEMENT DU SERVICE	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Vérifier la conformité des commandes	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les commandes sont honorées Le cas échéant des produits de remplacement sont proposés avant la commande 		
S'assurer en permanence de la satisfaction du client	<ul style="list-style-type: none"> La vigilance est constante et permet d'anticiper les besoins du client 		
Intervenir, soutenir ou remplacer pour assurer la fluidité du service	<ul style="list-style-type: none"> Il n'y a aucune rupture dans le service 		
S'assurer de la disponibilité de produits au fur et à mesure du déroulement du service	<ul style="list-style-type: none"> Tous les offices sont contrôlés au départ 		
Coordonner les activités entre la salle et la cuisine	<ul style="list-style-type: none"> La relation avec la cuisine est permanente Des informations sont régulièrement données à la cuisine sur l'évolution de la composition de la salle 		
Réguler, le cas échéant, les commandes pour tenir compte des rythmes de production en cuisine	<ul style="list-style-type: none"> Les commandes sont passées en tenant compte de la composition de la salle (séminaire, passage, nombre de couverts par table....) 		

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :	
FACTURATION ET ENCAISSEMENT	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Préparer et vérifier les factures des clients avec les moyens techniques à disposition dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Le montant des additions correspond exactement aux consommations L'addition est présentée à la demande du client et rapidement après cette demande. Elle est transmise avec discrétion à la personne qui l'a demandée 		
Présenter, encaisser les factures	<ul style="list-style-type: none"> Les différents modes de paiement sont maîtrisés En cas de paiement en liquide, le montant rendu est juste En cas de demande de justificatif, celui-ci est fourni rapidement La carte commerciale et autres documents éventuels de l'établissement sont remis. 		
S'assurer de la satisfaction des clients	<ul style="list-style-type: none"> Le client est remercié et questionné sur son degré de satisfaction 		
Raccompagner les clients et les remercier de leur visite	<ul style="list-style-type: none"> À son départ, il est raccompagné à la porte avec de l'aide si nécessaire 		
CLÔTURE DU SERVICE ET FERMETURE DU RESTAURANT	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Contrôler les caisses de l'ensemble de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> Les procédures d'ouverture et fermeture de caisse sont appliquées La caisse est juste (l'ensemble des encaissements correspond à la somme des CA de chaque serveur). 		
Clôturer et balancer le journal de caisse	<ul style="list-style-type: none"> Les rapports de caisse sont édités et contrôlés 		
Sécuriser le cash	<ul style="list-style-type: none"> Les procédures internes sont appliquées strictement 		
Faire le débriefing de service	<ul style="list-style-type: none"> Le retour sur le déroulement du service est constructif. Les problèmes particuliers sont traités en tête à tête. Tout ce qui peut avoir une répercussion sur le service suivant est enregistré et transmis à l'équipe suivante Les consignes sont transmises à la brigade suivante. Elles sont consignées sur le support maison 		
Contrôler le retour et rangement du matériel propre et débarrassage des mises en place non utilisées	<ul style="list-style-type: none"> La salle est parfaitement redressée pour le service suivant 		
Fermer et sécuriser l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> Les procédures internes sont connues et appliquées 		
MANAGEMENT ET ANIMATION D'ÉQUIPE	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Motiver l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> L'attention portée au fonctionnement de l'équipe est constante Des objectifs individuels et collectifs sont fixés périodiquement (au jour le jour pendant les briefings, annuellement au cours des entretiens d'évaluation....) Un climat de coopération est développé La maîtrise de soi est conservée en toutes circonstances Les incidents sont analysés de façon objective et hors service 		
Appliquer la législation du travail	<ul style="list-style-type: none"> Les principales dispositions législatives sont connues et appliquées (durée du travail, amplitude horaire, jours de repos, gestion des repas...) 		
Intégrer les nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none"> L'intégration des nouveaux entrants fait l'objet d'une attention particulière : Les membres de l'équipe sont informés de l'arrivée de la personne. Le rôle qui va lui être attribué est précisé 		

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :	
MANAGEMENT ET ANIMATION D'ÉQUIPE	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Motiver l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> • L'attention portée au fonctionnement de l'équipe est constante • Des objectifs individuels et collectifs sont fixés périodiquement (au jour le jour pendant les briefings, annuellement au cours des entretiens d'évaluation....) • Un climat de coopération est développé • La maîtrise de soi est conservée en toutes circonstances • Les incidents sont analysés de façon objective et hors service 		
Appliquer la législation du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Les principales dispositions législatives sont connues et appliquées (durée du travail, amplitude horaire, jours de repos, gestion des repas...) 		
Intégrer les nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none"> • L'intégration des nouveaux entrants fait l'objet d'une attention particulière : Les membres de l'équipe sont informés de l'arrivée de la personne. Le rôle qui va lui être attribué est précisé 		
Former le personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences de chacun sont correctement évaluées et les besoins en formation détectés • Des explications claires et précises sont données pour tout ce qui concerne le poste de travail • Les erreurs sont exploitées positivement. • Des objectifs de progression réalistes sont fixés 		
Gérer les conflits internes	<ul style="list-style-type: none"> • L'attention portée au fonctionnement de l'équipe est constante • La maîtrise de soi est conservée en toutes circonstances • Le point de vue de l'autre est entendu • L'incident est analysé de façon objective • Des solutions sont proposées pour éviter que la situation ne se reproduise 		

Avis conjoint du tuteur et du formateur

Positif

Négatif

Date : / /

En cas d'avis négatif, préciser le motif :

Entreprise
Signature et cachet

Établissement de formation
Signature et cachet

Salarié
Signature

Bilan du tuteur

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes pratiques en entreprise, autant de fois que nécessaire.

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

Bilan du centre

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes de formation en centre, autant que nécessaire.

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié