

03

ALIMENTATION ET TOURISME

MAÎTRE D'HÔTEL

RAPPORT D'ANALYSE
DE SITUATION
DE TRAVAIL

ALIMENTATION ET TOURISME

MAÎTRE D'HÔTEL

RAPPORT D'ANALYSE
DE SITUATION
DE TRAVAIL

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2001 – 01-00316

ISBN 2-550-37699-4

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2001

ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des maîtres d'hôtel a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordination

Pierre Hardy

Responsable des programmes

Secteur de formation Alimentation et tourisme

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Ministère de l'Éducation

Claire Léveillé

Directrice des projets spéciaux

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Collaboration (spécialiste de l'enseignement)

Claude Jauhannet

Techniques de gestion hôtelière

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Animation

Diane Barrette

Conseillère en élaboration de programmes

Secrétariat de l'atelier et rédaction du rapport

Marie-Dominique Decninck

Conseillère en élaboration de programmes

Révision linguistique

Sous la responsabilité du Service des publications
du ministère de l'Éducation

Éditique

Céline Théberge

Agente de secrétariat

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Ministère de l'Éducation

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer nos plus sincères remerciements à tous les spécialistes de la profession qui ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail. Leur franche collaboration et leur expertise ont permis de réunir le matériel nécessaire à la conception d'une formation de qualité, répondant aux besoins du marché du travail.

Nous adressons également nos remerciements aux personnes qui ont assisté à l'atelier d'analyse de la situation de travail à titre d'observatrices et d'observateurs, pour leur intérêt soutenu tout au long des travaux.

On trouvera dans les pages qui suivent la liste des personnes qui ont participé à l'atelier d'analyse de situation de travail des maîtres d'hôtel, tenu à Montréal les 21 et 22 novembre 2000.

Spécialistes de la profession

Pierre Bérubé

Manoir Montmorency
2490, avenue Royale
Beauport (Québec) G1C 1S1

François Boissy

Centre Sheraton
1201, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 2L7

Vincent Chabert

Auberge Hatley
2768, rue du Sellier
North Hatley (Québec) JOB 2CO

Philippe Chantal

Casino de Montréal
1, avenue du Casino
Montréal (Québec) H3C 4W7

Bruno Deniger

Château Mont Sainte-Anne
500, boul. Beau-Pré
Beauport (Québec) G0A 1E0

Marie-Josée Denis

Hôtel de l'Institut
3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3P1

Jacqueline De Palma

Country Club de Montréal
5, Riverside
Saint-Lambert (Québec) J4S 1B7

Noureddine El Hadri

Hilton Montréal Bonaventure
1, place Bonaventure
Montréal (Québec) H5A 1E4

Guy Lelièvre

Hôtel L'Eau à la Bouche
3003, boul. Sainte-Adèle
Sainte-Adèle (Québec) J8B 2N6

Yves Savard

Le Baluchon
Auberges et Seigneurie Volant
3550, Chemin des Trembles
Saint-Paulin (Québec) J0K 3G0

Denis Sherer

Club Saint-Denis
257, Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2X 1E0

Observatrices et observateurs

Lise Baillargeon

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200
Longueuil (Québec) J4N 1L7

Lyne Bélanger

Commission scolaire Marie-Victorin
Centre de formation professionnelle Jacques-Rousseau
444, rue De Gentilly Est,
Longueuil (Québec) J4H 3X7

Jean-Pierre Bigras

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
401, rue de Rigaud
Montréal (Québec) H2L 4P3

Jean-Robert Boisjoly

Emploi-Québec
Direction adjointe de l'intervention sectorielle
Tour de la Bourse
800, rue du Square-Victoria, 29^e étage
Montréal (Québec) H4Z 1B7

Rodrigue Gagnon

Commission scolaire de la Capitale
Centre intégré en alimentation et tourisme
7, rue Robert-Rumilly
Québec (Québec) G1K 2K5

Samir Mazloun

Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys
Centre d'informatique et d'administration de Saint-Laurent
3200, Côte Vertu
Montréal (Québec) H4R 1P9

François Pageau

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
401, rue de Rigaud
Montréal (Québec) H2L 4P3

Nicole Rousseau

Cégep de Limoilou
1300, 8^e avenue
Québec (Québec) G1J 5L5

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION.....	3
1.1 ... Définition.....	3
1.2 Appellations d'emploi.....	4
1.3 Présentation du milieu de travail	5
1.4 Technologie et travail	5
1.5 Caractéristiques du travail	6
1.6 Principales activités	6
1.7 Risques pour la santé et la sécurité et facteurs de stress.....	7
1.8 Qualités attendues	7
1.9 Rémunération et perspectives d'emploi.....	8
1.10 Associations professionnelles.....	9
1.11 Conditions de travail.....	9
1.12 Conditions d'entrée sur le marché du travail.....	10
1.13 Présence des femmes dans la profession	10
1.14 Facteurs de changement et impacts sur la profession.....	10
2 ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS.....	13
2.1 Définitions.....	13
2.2... Tâches et opérations	14
2.3... Liste des critères de performance.....	62
2.4... Information complémentaire sur les tâches.....	65
3 CONNAISSANCES ET HABILITÉS	67
4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION.....	71
TABLEAUX	
Tableau des tâches et des opérations.....	15
Critères de performance	63
Information complémentaire sur les tâches.....	65
Profil des participantes et des participants	72

INTRODUCTION

Le présent rapport a pour objet de présenter l'information recueillie au cours de l'atelier d'analyse de la situation de travail des maîtres d'hôtel.

Les spécialistes de la profession ont été choisis en tenant compte des critères suivants :

- ◆ le type d'emploi occupé;
- ◆ la taille et le type d'entreprise qui les embauche;
- ◆ la représentativité régionale de l'établissement;
- ◆ l'expérience de travail (un minimum de cinq ans);
- ◆ la représentativité selon le sexe;
- ◆ les qualités personnelles, entre autres, la facilité à communiquer.

L'objectif de cette rencontre de deux jours était de recueillir des renseignements sur la situation de travail des maîtres d'hôtel. Il s'agissait :

- ◆ de cerner les paramètres généraux de la profession;
- ◆ d'établir un consensus sur les tâches, leurs conditions d'exécution et les critères de performance qui s'y rattachent;
- ◆ de déterminer les connaissances et les habiletés associées à ces tâches.

Le rapport expose les résultats de l'analyse ainsi que les suggestions des spécialistes relativement à la formation des maîtres d'hôtel. Il se divise en quatre parties : la description générale de la profession, la présentation des tâches et des opérations, les connaissances et les habiletés exigées ainsi que les suggestions relatives à la formation. Le contenu des pages suivantes est le fruit du consensus établi par les participantes et les participants.

1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION

1.1 DÉFINITION

La définition suivante a été acceptée par les spécialistes du domaine.

Les maîtres d'hôtel sont appelés, dans l'exercice de leurs fonctions, à gérer l'ensemble des activités liées au service de mets et boissons dans le service de restauration d'un établissement hôtelier ou d'un restaurant. Les maîtres d'hôtel cumulent également les tâches dévolues à la sommelière ou au sommelier. Par ailleurs, ces personnes exercent leur profession dans des milieux de travail syndiqués et non syndiqués.

Dans le milieu de la restauration, ces personnes sont responsables de la gestion du personnel de service et de ses relations avec la clientèle. Elles doivent gérer l'ensemble des activités qui permettront d'assurer la qualité du service des mets et boissons offerts à la clientèle dans leur unité de travail.

Plus spécifiquement, les maîtres d'hôtel doivent : planifier et coordonner le travail à accomplir; contrôler les revenus et les dépenses de leur unité; assurer l'approvisionnement en appareillage, matériel et matières premières nécessaires au service de la clientèle; s'assurer de l'aménagement et de la propreté des lieux de travail ainsi que de la qualité du service à la clientèle; voir à l'embauche du personnel; entraîner et motiver l'équipe de travail afin d'améliorer, notamment, l'efficacité des techniques en fonction des types de services offerts (salles à manger, bars, banquets ou service aux chambres); recevoir les clients, les conseiller, les servir ou participer au service et leur vendre les produits et services de l'entreprise et enfin, s'assurer de la satisfaction de leurs besoins.

De plus, ces personnes sont en relation constante avec d'autres unités telles que : la cuisine, les bars, la réception, les ventes, l'entretien technique, la sécurité, les ressources humaines, le magasin et la buanderie. Elles peuvent également, selon les besoins, avoir des liens avec des fournisseurs externes de services.

Ces spécialistes doivent établir ou appliquer les politiques et les méthodes relatives à la gestion du personnel et du budget ainsi qu'au fonctionnement de leur unité; il leur revient en outre de décider des moyens à employer afin d'atteindre les résultats souhaités.

Finalement, elles et ils doivent évaluer non seulement le fonctionnement et les résultats obtenus par le groupe, mais également les conditions de l'environnement, notamment la concurrence.

La fonction de maître d'hôtel admet donc les trois volets de la gestion d'une entreprise, à savoir la coordination, l'information et la prise de décision.

1.2 APPELLATIONS D'EMPLOI

Les appellations d'emploi varient selon les secteurs d'activité (salle à manger, restaurant, bar, service aux chambres, banquet, traiteur).

Ces appellations sont les suivantes :

- Maître d'hôtel
- Maître d'hôtel adjointe, maître d'hôtel adjoint
- Assistante, assistant maître d'hôtel
- Première maître d'hôtel, premier maître d'hôtel,
- Maître d'hôtel, service des banquets
- Responsable du service aux chambres
- Responsable des bars
- Superviseure, superviseur
- Directrice, directeur de restaurant
- Gérante, gérant de salle à manger
- Gérante, gérant de restaurant
- Assistante gérante, assistant gérant de restaurant
- Assistante directrice, assistant directeur de la restauration

Les spécialistes de la profession mentionnent que les termes superviseure et superviseur désignent la personne qui gère la salle à manger ou le bar et que ce poste se situe à l'entrée sur le marché du travail.

Ils précisent également que les termes sommelière et sommelier désignent l'une des fonctions assumées par la ou le maître d'hôtel et ne peut donc être retenu comme appellation distincte pour la profession.

Un consensus est établi pour retenir le terme maître d'hôtel durant l'analyse de situation de travail, pour désigner la ou le maître d'hôtel, la ou le maître d'hôtel au service des banquets ainsi que la directrice ou le directeur de restaurant.

1.3 PRÉSENTATION DU MILIEU DE TRAVAIL

Les maîtres d'hôtel sont appelés à exercer leurs compétences dans les contextes suivants.

Domaines d'activité de l'hôtellerie et de la restauration

- ◆ Établissements de restauration traditionnelle (restaurants indépendants)
- ◆ Établissements hôteliers de toutes tailles et de tous types offrant des services de restauration
- ◆ Centres hôteliers de villégiature et bases de plein air
- ◆ Centres de congrès
- ◆ Complexes hôteliers avec centre de santé
- ◆ Auberges et maisons de tourisme
- ◆ Traiteurs
- ◆ Clubs privés
- ◆ Ambassades (incluant les délégations générales du Québec)
- ◆ Clubs de golf
- ◆ Casinos
- ◆ Bateaux de croisière
- ◆ Pourvoires
- ◆ Salons privés de grandes entreprises

Domaines d'activité connexes

- ◆ Établissements d'enseignement
- ◆ Firmes de consultation
- ◆ Événements, fêtes et festivals
- ◆ Fournisseurs d'hôtels et de restaurants

1.4 TECHNOLOGIE ET TRAVAIL

Les spécialistes de la profession mentionnent que l'informatique est omniprésente dans l'industrie touristique et hôtelière. Les maîtres d'hôtel l'utilisent entre autres pour gérer les stocks et les paies des employées et des employés. Elles et ils précisent que dans les petits établissements comme dans les grandes entreprises, les communications internes ou externes se font par l'entremise de supports électroniques. Les logiciels Word, Excel et Outlook ont été signalés par les participantes et les participants, de même que les logiciels de gestion des stocks.

L'accès au réseau Internet a amené des changements importants dans la profession. Les maîtres d'hôtel y effectuent des recherches et visitent les sites des fournisseurs.

1.5 CARACTÉRISTIQUES DU TRAVAIL

Selon les personnes présentes, les particularités du travail varient selon la taille et les catégories d'établissements. Ces particularités sont les suivantes.

- Dans les entreprises de petite taille, telles que les auberges, les restaurants ou les petits hôtels, les employés et employées se côtoient régulièrement et les relations professionnelles sont plus personnalisées. Les participantes et participants font valoir que la gestion du personnel, particulièrement la gestion des conflits, soulève des difficultés particulières. Dans de telles entreprises, les maîtres d'hôtel sont souvent appelés à travailler dans différents services, ce qui nécessite de leur part une certaine polyvalence. Dans les clubs privés en particulier, les spécialistes de la profession sont amenés à assumer différentes fonctions et à établir des liens avec les autres services, notamment avec la cuisine. On fait valoir que la clientèle particulièrement exigeante de ce type d'établissement oblige la ou le maître d'hôtel à encourager et à motiver son personnel.
- Dans les entreprises de moyenne ou de grande taille, l'approche est différente à cause d'une grosse clientèle. Véhiculer l'information est également plus complexe dans ce type d'entreprise où les méthodes administratives sont parfois très lourdes. S'assurer de la disponibilité de toutes et de tous est particulièrement difficile dans un milieu où la cohésion entre les différents services est essentielle. La présence des syndicats a des répercussions sur le travail des maîtres d'hôtel puisqu'ils doivent avoir une bonne connaissance de la gestion des conventions collectives. Les participantes et participants à l'atelier précisent que la gestion d'un personnel syndiqué soulève des difficultés supplémentaires, notamment au plan de l'évaluation des employés et des employées.
- La connaissance et l'application des standards d'entreprises sont l'une des caractéristiques liées à l'exercice de la profession dans les établissements sous enseigne.

1.6 PRINCIPALES ACTIVITÉS

Dans l'exercice de sa profession, la ou le maître d'hôtel doit :

- Planifier et coordonner le travail lié à la prestation de services;
- Gérer le personnel de son unité;
- Planifier et contrôler l'approvisionnement en équipement, matériel, matières premières et services;
- Diriger les activités de son unité en tenant compte des besoins des autres services;
- Contrôler la qualité des produits et services offerts et la satisfaction des différentes clientèles;
- Assurer le maintien, le remplacement et l'amélioration du matériel de son unité;
- Établir des plans d'action visant à assurer le développement de son unité et à améliorer les services;
- Surveiller les résultats relatifs aux opérations de son unité.

Les spécialistes de la profession ajoutent que les maîtres d'hôtel, même s'ils ne prennent pas de décisions finales en la matière, participent à l'élaboration de programmes de promotion.

Ils soulignent également qu'il est très important de se tenir au courant de ce qui se passe dans d'autres entreprises et qu'il est essentiel d'assister à des salons et à des foires. Ils font toutefois valoir que les horaires de travail très chargés laissent peu de place à la formation continue.

1.7 RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ ET FACTEURS DE STRESS

Parmi les risques relatifs à l'exercice de la profession figurent les maux de dos provoqués par de longues stations debout, les phlébites et les bursites. Les risques de brûlures existent mais demeurent minimes. Les repas sont pris rapidement et à des heures variées. Le risque d'alcoolisme ne constitue pas un facteur important. Il est fréquent que la consommation d'alcool sur place soit interdite.

Les facteurs de stress associés au travail des maîtres d'hôtel sont généralement liés aux horaires difficiles : les longues heures de travail provoquent de l'épuisement professionnel et peuvent, dans certains cas, être la source de conflits familiaux.

1.8 QUALITÉS ATTENDUES

Pour bien exercer sa profession, la ou le maître d'hôtel doit :

- faire preuve de leadership et adapter son style à la situation;
- avoir le sens de l'observation (tant pour la clientèle que pour le personnel);
- être l'ambassadrice ou l'ambassadeur de l'entreprise;
- avoir de la facilité à communiquer;
- avoir le souci de la clientèle;
- pouvoir gérer son stress;
- être disponible;
- démontrer une grande maturité;
- être psychologue avec le personnel;
- avoir beaucoup d'initiative;
- être rationnel;
- être en mesure de former du personnel;
- pouvoir « faire le pont » entre la cuisine et la salle à manger, c'est-à-dire être à l'écoute des commentaires des clientes et des clients pour être en mesure de faire des suggestions une fois rendu à la cuisine;
- démontrer une capacité d'analyse;
- être capable d'intervenir rapidement en cas de situation imprévue;
- être capable de s'adapter rapidement aux situations critiques;
- faire preuve d'organisation;

- posséder une bonne mémoire, être notamment physionomiste pour pouvoir reconnaître la clientèle;
- être capable de prévoir;
- être capable de travailler en équipe;
- montrer de la curiosité;
- être débrouillarde ou débrouillard;
- faire preuve de polyvalence;
- montrer une grande facilité d'adaptation à la clientèle et aux différentes situations de travail;
- être passionnée ou passionné par les gens et s'y intéresser;
- avoir une présentation soignée;
- posséder un bon bagage culturel;
- posséder une bonne résistance physique;
- faire preuve d'entregent;
- être souriante ou souriant;
- posséder une nature chaleureuse;
- faire preuve de discrétion;
- avoir la passion du métier.

1.9 RÉMUNÉRATION ET PERSPECTIVES D'EMPLOI

Le salaire annuel d'une ou d'un spécialiste de la profession, au seuil d'entrée sur le marché du travail, varie entre 30 000 et 45 000 \$ dans une salle à manger. Il peut atteindre 60 000 \$ lorsque la personne travaille pour le service des banquets. Les participantes et les participants font remarquer que le salaire peut être en-deçà des chiffres cités mais qu'il s'accompagne alors de certains avantages sociaux.

Les perspectives d'emploi pour les maîtres d'hôtel sont considérées comme étant excellentes par l'ensemble du groupe en raison des besoins grandissants et du manque de main-d'œuvre disponible. Les besoins sont particulièrement criants en région. Un participant fait remarquer qu'il est très difficile de recruter des maîtres d'hôtel pour le service des banquets à cause de la complexité plus grande des tâches. En effet l'organisation de repas pour un grand nombre de personnes et la gestion simultanée de différentes salles représentent des difficultés supplémentaires. La personne qui travaille dans ce type de service est donc exposée à un plus grand stress. Les difficultés mentionnées incluent les réclamations des clientes et des clients et les modifications imprévues au déroulement des repas qui nécessitent des changements dans les horaires du personnel.

Les maîtres d'hôtel peuvent, après un certain nombre d'années, accéder aux postes suivants :

- première maître d'hôtel et premier maître d'hôtel;
- directrice et directeur de la restauration;
- directrice et directeur des opérations;
- directrice et directeur des banquets;
- directrice et directeur des bars;
- directrice et directeur des ventes.

Ces personnes peuvent en outre devenir actionnaires de l'entreprise où elles travaillent.

1.10 ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

L'Association canadienne des sommeliers professionnels et la Guilde des sommeliers de Québec sont les deux associations professionnelles auxquelles les maîtres d'hôtel peuvent adhérer. Les participantes et les participants souhaiteraient qu'une association professionnelle leur soit réservée. Un participant signale qu'il existe une Union internationale des maîtres d'hôtel dont les membres proviennent de 23 pays différents. Il ajoute qu'une section pourrait être créée prochainement au Québec.

1.11 CONDITIONS DE TRAVAIL

Les horaires de travail des maîtres d'hôtel sont difficiles et surchargés. Ils incluent les fins de semaine et les jours fériés, le jour comme le soir. La semaine moyenne compte 50 à 55 heures de travail et même jusqu'à 80 heures en période de grande affluence.

Bien que les maîtres d'hôtel soient des employés cadres non syndiqués, leurs collègues de travail sont parfois affiliés à des syndicats, particulièrement dans les entreprises de moyenne et de grande taille.

Les spécialistes de la profession peuvent bénéficier de certains avantages tels que :

- des repas gratuits,
- des vêtements dont le nettoyage est gratuit,
- des comptes de dépenses,
- un pourcentage des ventes ou des bénéfices (dans certains établissements et lorsque les objectifs de vente sont dépassés),
- un pourcentage des pourboires.

Un pourcentage des pourboires revient parfois au maître d'hôtel dans des établissements où le personnel n'est pas syndiqué. Cette pratique est plus courante dans le service des banquets. C'est alors la directrice ou le directeur des banquets qui alloue une partie du pourboire aux maîtres d'hôtel.

Parmi les formations que les maîtres d'hôtel reçoivent, les participantes et les participants citent :

- la gestion des plaintes,
- la gestion des conflits,
- les techniques de vente,
- les techniques de premiers soins,
- l'hygiène et la salubrité,
- la santé et la sécurité.

Les spécialistes de la profession participent régulièrement à des mises à jour en informatique.

1.12 CONDITIONS D'ENTRÉE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

De façon générale, les employeurs recherchent des personnes d'expérience, dont le cheminement de carrière est intéressant. Ils privilégient généralement la personne qui a acquis de l'expérience dans un établissement du même type que le leur. La passion du métier, une bonne attitude et beaucoup de disponibilité sont des qualités essentielles. Selon les spécialistes présents à l'atelier, la formation n'est pas négligeable, mais elle ne constitue pas un facteur prioritaire d'engagement. Toutefois de bonnes bases en cuisine ou en gestion hôtelière sont des atouts importants. Le bilinguisme ainsi qu'une bonne connaissance des vins sont essentiels.

Les spécialistes de la profession ajoutent que les exigences sont plus grandes lorsqu'on engage une personne pour le service de banquets ou pour le service de traiteur. Ils ajoutent que ce type d'emploi nécessite plus d'expérience de la part des maîtres d'hôtel.

Certaines entreprises favorisent le recrutement interne mais cette pratique n'est pas généralisée. Le fait de superviser d'anciens collègues de travail peut soulever des difficultés d'ordre relationnel, particulièrement dans un milieu syndiqué.

La période de probation est relativement courte, c'est-à-dire de zéro à trois mois.

1.13 PRÉSENCE DES FEMMES DANS LA PROFESSION

Les hommes occupent une place prépondérante dans la profession. La faible proportion de femmes s'expliquerait essentiellement par les horaires de travail très éprouvants et difficilement conciliables avec la vie familiale et les jeunes enfants. Les participants ajoutent que les employeurs hésitent à engager du personnel plus exposé à s'absenter pour des raisons d'ordre familial.

1.14 FACTEURS DE CHANGEMENT ET IMPACTS SUR LA PROFESSION

Les participantes et les participants ont mentionné quelques facteurs qui influent sur leur profession et sur le domaine de l'hôtellerie en général.

- La réglementation relative à la déclaration des pourboires : les participantes et les participants soulignent que celle-ci aura une influence bénéfique sur la fonction de travail. En effet, elle contribue à redorer la profession des maîtres d'hôtel dont les postes étaient souvent peu convoités à cause des pourboires peu élevés et nettement inférieurs à ceux des serveuses et des serveurs.
- La législation concernant l'alcool au volant : les clientes et les clients sont moins portés à consommer de l'alcool et le vin se vend actuellement davantage au verre.
- Les exigences de la clientèle : celle-ci est maintenant plus informée et plus exigeante. Conscientisée, elle s'informe davantage sur la nourriture et les boissons, principalement sur les vins. On constate un intérêt grandissant pour la cuisine de qualité. Une bonne connaissance en cuisine et en sommellerie est donc essentielle pour pouvoir répondre aux

questions. Par ailleurs, il faut être original dans le choix des vins et réfléchi lorsqu'on en détermine les prix. Des spécialistes de la profession mentionnent que dans les clubs privés, où la clientèle est presque toujours la même, les exigences sont encore plus grandes.

- Les nouveaux produits : une demande croissante explique l'augmentation des séminaires en milieu de travail. Ils sont gratuits et portent généralement sur les portos, les fromages, les cafés et les cigares. Par ailleurs, un important pourcentage de la clientèle est attiré par la cuisine santé. La cuisine végétarienne a aussi de plus en plus d'adeptes et l'on note actuellement un courant en ce sens dans le domaine de la gastronomie.
- Les conditions économiques : la faiblesse du dollar canadien favorise la clientèle étrangère. La hausse du taux d'occupation des hôtels et l'augmentation de l'achalandage ont donc des répercussions sur le travail des maîtres d'hôtel. Ceux-ci doivent s'adapter à divers types de clientèles étrangères et développer de bonnes habiletés en communication. Cette hausse de clientèle requiert également une organisation plus serrée et augmente les difficultés liées à la gestion du personnel.
- Les nouvelles tendances en matière de santé : les relais de santé sont en plein essor au Québec. Le souci des gens pour leur santé, d'une part, et la faiblesse du dollar, d'autre part expliquent l'affluence dans ces centres. Dans ce type d'établissement, les clientes et clients demeurent plus longtemps. L'approche client sera donc différente et plus personnalisée.
- La loi antitabac : les participantes et les participants sont d'accord pour dire qu'elle est difficile à appliquer. La plupart du temps, les 60 p. 100 de non-fumeurs et les 40 p. 100 de fumeurs ne peuvent être respectés à cause du manque d'espace dans les salles à manger. La rotation des tables est donc difficile. Interdire de fumer dans tout le restaurant est une pratique couramment utilisée et généralement bien acceptée par la clientèle.
- La Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre : cette loi, qui oblige les entreprises dont la masse salariale atteint 100 000 dollars et plus à consacrer 1 p. 100 de cet argent au perfectionnement des employés, favorise la qualification de la main-d'œuvre.
- Les nouvelles tendances en matière d'ambiance et d'aménagement des salles à manger et des salons. Les repas et les journées thématiques sont en demande croissante. Les clientes et les clients ne viennent plus au restaurant pour manger seulement mais aussi pour vivre des expériences nouvelles. Là où le maître d'hôtel est là pour aider à créer l'ambiance recherchée.

2 ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

2.1 DÉFINITIONS

Dans cette deuxième partie du rapport, sont analysés les tâches, les opérations, les sous-opérations, les contextes de réalisation et les critères de performance rattachés à la fonction de travail des maîtres d'hôtel.

Les précisions sur les tâches, les opérations et les renseignements complémentaires sont le fruit de la réflexion des spécialistes de la profession. Voici les définitions des divers aspects qui seront traités dans les pages qui suivent :

Les tâches :

- ◆ sont les principales activités qu'une personne doit mener dans l'exercice de sa profession;
- ◆ sont les différents types de travaux qui sont effectués de façon régulière ou ponctuelle;
- ◆ correspondent à un ensemble d'actions permettant d'obtenir un résultat précis, un service ou un produit particulier.

Les opérations :

- ◆ correspondent aux étapes à franchir pour réaliser une tâche donnée;
- ◆ décrivent de quelle manière est effectuée une tâche.

Les sous-opérations :

- ◆ représentent les éléments de réalisation d'une opération, c'est-à-dire ce qu'il est important de faire au moment de l'exécution d'une opération;
- ◆ permettent d'illustrer certaines particularités du travail;
- ◆ renvoient à des méthodes, à des techniques, à des étapes de réalisation, etc.

Les contextes de réalisation :

- ◆ précisent le degré d'autonomie, les consignes et les normes à respecter;
- ◆ renseignent sur les lieux de travail et l'équipement utilisé pour exécuter une tâche;
- ◆ indiquent les références et le matériel nécessaires à l'exécution d'une tâche donnée.

Les critères de performance :

- ◆ indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les résultats attendus à la suite d'une tâche;
- ◆ indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les produits exécutés pendant le processus de réalisation d'une tâche;
- ◆ sont énoncés sous forme d'exigences, de normes de qualité et de règles qui permettent de voir que la tâche est bien faite.

2.2 TÂCHES ET OPÉRATIONS

Les spécialistes de la profession ont relevé neuf tâches effectuées par les maîtres d'hôtel. Sans présumer d'un ordre ou d'une séquence, ces tâches sont :

- 1 Gérer du personnel.
- 2 Planifier le travail.
- 3 Planifier et contrôler les approvisionnements.
- 4 Vérifier des résultats.
- 5 Contrôler la qualité des services offerts à la clientèle.
- 6 Créer une ambiance.
- 7 Organiser et coordonner des activités.
- 8 Gérer le service.
- 9 Vendre des banquets.

Les pages suivantes renferment les tâches accompagnées de leurs opérations et sous-opérations, de leurs conditions de réalisation et des critères qui permettent de juger la qualité de leur exécution. Ces descriptions renvoient au travail des maîtres d'hôtel à l'entrée sur le marché du travail. Ce seuil qui correspond au moment où la personne est en mesure d'exercer l'ensemble des tâches de la profession, a été établi à un an. Le tableau des tâches et des opérations qui suit est le fruit d'un consensus de la part des personnes présentes.

Aussi, il importe de préciser que les tâches, les opérations et les sous-opérations, ainsi que leurs conditions d'exécution, varient selon le type d'établissement et sa taille.

TABLEAU DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

1 Gérer du personnel	1.1 Embaucher du personnel	1.2 Exposer les politiques et les règles de l'entreprise	1.3 Former le personnel	1.4 Appliquer les normes du travail	1.5 Appliquer la convention collective	1.6 Faire des bilans avec le personnel
	1.7 Évaluer la satisfaction du personnel	1.8 Évaluer le personnel	1.9 Motiver le personnel	1.10 Gérer des conflits	1.11 Voir à la formation continue du personnel	1.12 Voir au licenciement du personnel ou donner des avis disciplinaires
2 Planifier le travail	2.1 Établir des objectifs de vente	2.2 Mettre à jour les données informatiques	2.3 Établir des prévisions	2.4 Établir les méthodes d'ouverture et de fermeture de l'établissement	2.5 Participer à l'élaboration des menus	2.6 Établir la carte des vins, des boissons et des produits
	2.7 Gérer les communications, internes et externes	2.8 Faire les plans de salle	2.9 Gérer des horaires	2.10 Établir des méthodes d'entretien		
3 Planifier et contrôler les approvisionnements	3.1 Déterminer les besoins	3.2 Gérer les stocks	3.3 Gérer la cave à vin et les boissons	3.4 Faire des recommandations d'achats	3.5 Placer des commandes	3.6 Faire la location d'équipement
4 Vérifier des résultats	4.1 Colliger des données et les analyser	4.2 Contrôler le coût de la main-d'œuvre	4.3 Contrôler le coût des vins et des boissons	4.4 Contrôler les opérations de caisse et la facturation	4.5 Rédiger des rapports d'activités	4.6 Rédiger des rapports financiers
5 Contrôler la qualité des services offerts à la clientèle	5.1 Analyser les commentaires de la clientèle	5.2 Faire le suivi des plaintes et des commentaires de la clientèle	5.3 Être à l'affût des besoins particuliers de la clientèle	5.4 Établir les standards de l'établissement et les faire respecter	5.5 Vérifier l'état des lieux et de l'équipement	5.6 Suggérer des moyens de fidéliser la clientèle

6 Créer une ambiance	6.1 Gérer des activités thématiques et promotionnelles	6.2 Voir à l'affichage et à la signalisation	6.3 S'assurer du confort de la clientèle	6.4 Dynamiser l'atmosphère		
-----------------------------	--------------------------------------------------------	----------------------------------------------	------------------------------------------	----------------------------	--	--

7 Organiser et coordonner des activités	7.1 Déterminer l'organisation du travail	7.2 Coordonner les services offerts par les autres unités	7.3 Coordonner les services des sous-traitants	7.4 Mettre à jour le livre des réservations	7.5 Vérifier l'équipement et l'aménagement des salles et des salons	7.6 Coordonner les changements de salles
	7.7 Former des équipes	7.8 Informer le personnel	7.9 Déterminer les règles du protocole	7.10 Distribuer les pourboires	7.11 Voir à l'application des règlements municipaux, provinciaux et fédéraux	7.12 Voir à l'application des règles d'hygiène et de salubrité

8 Gérer le service	8.1 Prendre des réservations	8.2 Expliquer le menu à l'équipe	8.3 Identifier les mets (allergies)	8.4 Accueillir et saluer la clientèle	8.5 Conseiller la clientèle	8.6 Prendre des commandes
	8.7 Communiquer les changements aux services concernés	8.8 Communiquer de façon constante avec la cuisine	8.9 Gérer le temps des services	8.10 Participer au service	8.11 Surveiller la prestation du service	8.12 Prendre le pouls de la clientèle
	8.13 Voir à la sécurité					

9 Vendre des banquets	9.1 Déterminer les besoins de la clientèle	9.2 Proposer des produits et des services	9.3 Conclure des ventes	9.4 Établir la liste des fonctions et faire le suivi	9.5 Effectuer le suivi après-vente	
------------------------------	--------------------------------------------	-------------------------------------------	-------------------------	------------------------------------------------------	------------------------------------	--

TÂCHE 1

GERER DU PERSONNEL

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

1.1 Embaucher du personnel

- 1.1.1 Déterminer les besoins d'effectifs
- 1.1.2 Déterminer l'importance du poste et les conditions de son occupation
- 1.1.3 Vérifier les possibilités de candidatures internes (procéder à un affichage)
- 1.1.4 Vérifier les possibilités de candidatures extérieures (Internet, réseau des centres locaux d'emploi, CV, journaux, établissements de formation)
- 1.1.5 Analyser les candidatures internes et externes et procéder à une présélection (CV, dossiers des employées et des employés, réseau de contacts)
- 1.1.6 Convoquer des candidates et des candidats et procéder à une entrevue
- 1.1.7 Faire une deuxième entrevue et vérifier les références
- 1.1.8 Prendre une décision

1.2 Exposer les politiques et les règles de l'entreprise

- 1.2.1 Accueillir la candidate ou le candidat et signer le contrat
- 1.2.2 Expliquer les règles et les politiques de l'entreprise
- 1.2.3 Expliquer la philosophie de gestion et la culture de l'entreprise
- 1.2.4 Visiter les lieux, voir l'équipement de travail et procéder à la présentation des collègues
- 1.2.5 Déterminer l'horaire de la première semaine de travail

1.3 Former le personnel

(Il s'agit ici de procéder à l'entraînement du personnel)

- 1.3.1 Établir les besoins de formation
- 1.3.2 Évaluer les coûts et les bénéfices de la formation
- 1.3.3 Monter le programme
(Ceci peut se faire à l'interne ou être confié à des intervenantes ou à intervenants extérieurs)
- 1.3.4 Établir un échéancier de formation
- 1.3.5 Donner la formation
- 1.3.6 Assurer le suivi de la formation

1.4 Appliquer les normes du travail

- 1.4.1 Prendre connaissance des normes du travail et de la Charte des droits et libertés de la personne (avec une aide externe ou l'appui d'experts)
- 1.4.2 Évaluer l'impact de ces dispositions sur l'entreprise
- 1.4.3 Voir à l'application des normes

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

1.5 Appliquer la convention collective

- 1.5.1 Prendre connaissance de la convention (avec le concours du service des ressources humaines)
- 1.5.2 Valider la compréhension des articles qui concernent le personnel géré par la ou le maître d'hôtel (avec le service des ressources humaines)
- 1.5.3 Appliquer la convention

1.6 Faire des bilans avec le personnel

- 1.6.1 Rassembler l'information à communiquer (notes, commentaires, résultats)
- 1.6.2 Déterminer le moyen de communiquer l'information (réunion, mémo)
- 1.6.3 Faire le bilan des activités avec les employées et les employés
- 1.6.4 Assurer un suivi

1.7 Évaluer la satisfaction du personnel

- 1.7.1 Recueillir des données auprès des employées et des employés (sondages ou entrevues d'évaluation)
- 1.7.2 Analyser les commentaires reçus
- 1.7.3 Établir un plan d'action pour résoudre les problèmes
- 1.7.4 Communiquer les changements et mesurer leurs effets

1.8 Évaluer le personnel

- 1.8.1 Établir les critères d'évaluation
- 1.8.2 Déterminer la méthode d'évaluation
- 1.8.3 Préparer la rencontre d'évaluation
- 1.8.4 Procéder à l'évaluation
(Il s'agit de relever les points forts et les points faibles du personnel, de préciser les mandats et les objectifs pour l'année à venir, d'établir un plan d'action et, s'il y a lieu, de rédiger un rapport sur la rencontre)
- 1.8.5 Valider l'évaluation avec l'employée ou l'employé et s'assurer de sa bonne compréhension

1.9 Motiver le personnel

- 1.9.1 Déterminer les éléments de motivation du personnel
- 1.9.2 Évaluer les actions possibles à l'intérieur de l'entreprise
- 1.9.3 Choisir la méthode de motivation et la mettre en application
- 1.9.4 Mesurer l'effet des mesures prises (information non officielle)

1.10 Gérer des conflits

- 1.10.1 Recueillir l'information au sujet du conflit (versions des deux parties)
- 1.10.2 Rechercher des solutions
- 1.10.3 Rencontrer les parties individuellement

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

- 1.10.4 Analyser la situation et prendre une décision (dans certains cas, faire participer toutes les personnes concernées)
- 1.10.5 Rencontrer les parties et s'entendre sur une décision
- 1.10.6 Faire un suivi
- 1.11 Voir à la formation continue du personnel**
 - 1.11.1 Déterminer les forces et les faiblesses de l'équipe (sondages, observations, commentaires de la clientèle)
 - 1.11.2 Déterminer un plan d'action pour éliminer les faiblesses
(Ce plan d'action inclut l'établissement des coûts et des bénéfices, la détermination de la méthode de formation ainsi que le choix des dates de formation)
 - 1.11.3 Donner la formation ou s'assurer qu'elle soit donnée
 - 1.11.4 Mesurer les effets de la formation
- 1.12 Voir au licenciement du personnel ou donner des avis disciplinaires**
 - 1.12.1 Analyser le problème (plainte écrite ou observations personnelles)
 - 1.12.2 Analyser l'impact sur l'entreprise
 - 1.12.3 Déterminer les mesures pour résoudre le problème
 - 1.12.4 Préparer la rencontre avec l'employée ou l'employé
 - 1.12.5 Procéder à la rencontre avec l'employée ou l'employé et, s'il y a lieu, avec la ou le délégué syndical (maintien et communication de la décision)
 - 1.12.6 Rédiger un rapport

TÂCHE 1

GERER DU PERSONNEL

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche est exécutée dans un milieu de travail raffiné et dans un environnement qui peut être bruyant. Elle est accomplie dans un bureau, en salle ou dans les aires de service.</p> <p>Les décisions sont prises par la personne, seule ou avec d'autres. Elles sont complexes et peuvent provoquer de l'incertitude puisque la personne peut être tenue responsable des conséquences de ses décisions.</p> <p>Cette tâche implique des contraintes budgétaires et des contraintes de temps, particulièrement en ce qui a trait à la formation du personnel.</p> <p>La confidentialité doit entourer son exécution.</p> <p>La personne est responsable de la qualité des services du personnel.</p> <p>Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ des plans d'action;▪ des politiques, méthodes et techniques;▪ des budgets et des normes;▪ des contrats;▪ des conventions collectives;▪ des règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux;▪ des menus et des cartes de vins;▪ des notes de service et des formulaires;▪ la Charte des droits et des libertés de la personne. <p>On doit aussi utiliser des moyens de communication tels un téléphone, un télécopieur et un modem télécopieur de même que des supports électroniques.</p> <p>Elle peut nécessiter des communications avec des experts externes tels des avocates ou des avocats.</p>	<p>La ou le maître d'hôtel doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ de communiquer de l'information verbalement;▪ d'écrire correctement;▪ de motiver le personnel;▪ de recevoir des suggestions;▪ de composer avec les critiques;▪ de travailler seule ou seul;▪ de travailler en équipe;▪ de travailler avec des personnes de cultures différentes;▪ de s'adapter à des situations variées;▪ de créer un bon climat de travail;▪ d'analyser et de résumer des situations;▪ de déléguer des responsabilités;▪ de résoudre des problèmes;▪ de travailler sous pression;▪ de réagir de façon appropriée à des situations imprévues;▪ de démontrer son engagement;▪ de prévoir les événements. <p>Cette personne doit aussi :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ savoir planifier;▪ avoir le sens de l'organisation;▪ faire preuve de leadership;▪ avoir le sens des priorités;▪ faire preuve d'esprit de décision;▪ être créative;▪ avoir une présentation soignée;▪ avoir le souci du détail;▪ faire preuve d'empathie. <p>La personne qui effectue cette tâche doit respecter :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ les échéanciers;▪ les règles de la déontologie;▪ la vie privée et la confidentialité.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche entraîne l'établissement de liens avec d'autres services ou unités, notamment avec les ressources humaines ou la comptabilité.</p> <p>Les particularités de la tâche sont liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de restaurant; ▪ au type de service (service de banquets ou autres); ▪ au type d'établissement (établissement hôtelier affilié à une chaîne ou en société de gestion, etc.); ▪ à la gestion de différents types de clientèles, ce qui aura des effets sur la formation; ▪ à la situation géographique (en ville ou en région); ▪ aux saisons (licenciements); ▪ à la classe de l'établissement (exigences particulières). <p>Les outils informatiques nécessaires à l'exécution de cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les ordinateurs, les logiciels de base mais aussi des logiciels spécialisés; ▪ Internet et intranet; ▪ le matériel audiovisuel spécialisé. <p>La lingerie, la verrerie, la vaisselle et les ustensiles sont nécessaires à l'exécution de cette tâche (pour la formation du personnel).</p> <p>La gestion de la main-d'œuvre est affectée par des particularités telles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la multiethnicité; ▪ la rareté du personnel qualifié; ▪ la difficulté d'attirer des employées et des employés compétents par rapport à d'autres unités de service (hébergement, vente, etc.); ▪ la difficulté de responsabiliser les employées et les employés. <p>La gestion du personnel s'accorde au milieu, syndiqué ou non.</p> <p>La tâche implique des communications avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les propriétaires, les superviseuses ou les superviseurs et les actionnaires; 	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ le franchiseur ou la société de gestion (problèmes de relations de travail); ▪ le personnel des autres unités; ▪ les clientes ou les clients (lettres); ▪ les employées ou les employés; ▪ les représentantes et les représentants syndicaux; ▪ les fournisseurs (participation à la formation); ▪ les pairs et les collègues de travail; ▪ les réseaux de communication interne et externe (banque de CV). <p>Cette tâche peut requérir une participation à des associations hôtelières ou professionnelles, à des regroupements professionnels ainsi que des relations suivies avec d'autres établissements, organismes ou entreprises.</p> <p>Les risques pour la santé et la sécurité sont liés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au stress; ▪ à l'épuisement professionnel; ▪ aux blessures physiques. 	

TÂCHE 2

PLANIFIER LE TRAVAIL

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

2.1 Établir des objectifs de vente

- 2.1.1 Prendre connaissance des budgets
- 2.1.2 Établir des normes opérationnelles de vente
- 2.1.3 Sensibiliser et motiver les employées et les employés à la vente suggestive
- 2.1.4 Vérifier périodiquement les objectifs
- 2.1.5 Apporter les correctifs, s'il y a lieu

2.2 Mettre à jour les données informatiques

- 2.2.1 Saisir les changements de prix (menus, nourriture, boissons)
- 2.2.2 Saisir les montants des achats et des ventes (inventaire)
- 2.2.3 Saisir les données relatives à l'horodateur (paies des employées et des employés)

2.3 Établir des prévisions

(Les prévisions concernent l'achalandage, le besoin de main-d'œuvre et le budget)

a) Prévisions sur l'achalandage

- 2.3.1 Prendre connaissance des réservations
 - 2.3.2 Prendre connaissance des activités annuelles
 - 2.3.3 Prendre connaissance des événements sociaux et culturels
- b) Prévisions relatives à la main-d'œuvre
- 2.3.4 Prévoir les besoins de main-d'œuvre
- c) Prévisions budgétaires
- 2.3.5 Prévoir les coûts engendrés par le personnel supplémentaire
 - 2.3.6 Prévoir les frais de location

2.4 Établir les méthodes d'ouverture et de fermeture de l'établissement

Méthodes d'ouverture

- 2.4.1 Ouvrir les locaux (vérification extérieure)
- 2.4.2 Vérifier l'état des lieux et de l'équipement
- 2.4.3 Coordonner le déroulement des activités de la journée ou celui du quart de travail

Méthodes de fermeture

- 2.4.4 Terminer la facturation et les différents rapports administratifs (facturation pour banquet, rapport de caisse, dépôts, encaisse)
- 2.4.5 Vérifier la mise en place et les activités du lendemain

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

2.4.6 S'assurer que la clientèle et le personnel ont quitté les lieux et vérifier le matériel (branchement du système d'alarme, verrouillage des portes)

2.4.7 Fermer les locaux (vérification extérieure)

2.5 Participer à l'élaboration des menus

2.5.1 Recommander la fréquence et la rotation des menus

2.5.2 Apporter des suggestions en tenant compte de la satisfaction de la clientèle

2.5.3 Coordonner les techniques de service selon le menu (en fonction des compétences du personnel et de l'équipement requis)

2.5.4 Pointer les plats du menu qui sont les meilleurs vendeurs et établir des statistiques

2.5.5 Prévoir des menus végétariens et des menus appropriés aux personnes qui souffrent d'allergies

2.5.6 Goûter les mets et émettre des commentaires

2.5.7 Participer à la conception de la présentation des plats (standards de présentation)

2.5.8 Participer à des rencontres avec des fournisseurs (nourriture, dégustation)

2.5.9 Assurer l'esthétique de la présentation du menu

2.5.10 Participer à l'établissement des prix de vente en tenant compte des commentaires de la clientèle et des politiques de la maison

2.5.11 Vérifier l'équilibre du menu (variation des mets)

2.6 Établir la carte des vins, des boissons et des produits

2.6.1 Prendre connaissance du menu (type de cuisine)

2.6.2 Prendre connaissance des goûts et des besoins de la clientèle

2.6.3 Vérifier les stocks et décider de la qualité des vins, des boissons et des produits en fonction du budget accordé par la maison

2.6.4 Rencontrer les différents fournisseurs

2.6.5 Choisir les vins, les boissons et les produits

2.6.6 Établir les prix de vente selon les politiques de la maison

2.6.7 S'assurer de la présentation esthétique de la carte des vins, des boissons et des produits

2.6.8 Apporter les correctifs, s'il y a lieu (changements de prix, modifications en fonction de la disponibilité, etc.)

2.7 Gérer les communications, internes et externes

(Les sous-opérations sont identiques pour les deux types de communications)

2.7.1 Adopter un moyen efficace pour transmettre l'information (informatique, réunion, courrier, babillard, téléphone, affichage, télécopieur, message dans l'enveloppe de paie, messagerie, etc.)

2.7.2 Vérifier la réception et la bonne compréhension de l'information

2.7.3 Apporter des correctifs, s'il y a lieu, pour ce qui est du véhicule ou du contenu du message)

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

2.8 Faire les plans de salle

- 2.8.1 Prendre connaissance des réservations de la salle à manger et de la salle des banquets
- 2.8.2 Aménager la salle selon les réservations ou selon le montage demandé
- 2.8.3 Combler l'insuffisance de matériel et d'équipement
- 2.8.4 Assigner les tables, selon les réservations (nom de la cliente ou du client, numéro assigné, nombre de personnes, section fumeurs ou non-fumeurs)
- 2.8.5 Assigner le personnel en fonction du plan de salle
- 2.8.6 Équilibrer les équipes de travail (selon les compétences du personnel)
- 2.8.7 Conserver les plans de salle dans un classeur (pour consultation)

2.9 Gérer des horaires

- 2.9.1 Établir les besoins en personnel selon les activités et les réservations pour une période donnée
- 2.9.2 Prendre connaissance des disponibilités du personnel
- 2.9.3 Établir les horaires du personnel
- 2.9.4 Afficher les horaires et les communiquer aux personnes concernées
- 2.9.5 Apporter les correctifs quotidiennement, selon les réservations, confirmations et annulations
- 2.9.6 Conserver les horaires dans un classeur (pour consultation)

2.10 Établir des méthodes d'entretien

- 2.10.1 Prendre connaissance des besoins en entretien et en faire la liste
- 2.10.2 Inscrire les besoins de maintenance sur un formulaire prévu à cet effet
- 2.10.3 S'assurer d'avoir une liste des fournisseurs de services, en cas d'urgence (plomberie, électricité, déneigement, etc.)
- 2.10.4 Apporter les correctifs nécessaires

TÂCHE 2

PLANIFIER LE TRAVAIL

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche est exécutée dans un milieu de travail raffiné et dans un environnement très changeant. Elle est accomplie dans un bureau, en salle ou encore dans les aires de service lorsqu'il s'agit d'établir les menus ou de goûter les mets.</p> <p>Elle implique un contact avec la clientèle pour les réservations et les confirmations de banquets.</p> <p>La personne prend les décisions seule, ou avec d'autres. Elles sont complexes (mesures d'urgence et mesures d'ordre monétaire) et peuvent provoquer de l'incertitude en raison des conséquences qu'elles peuvent entraîner.</p> <p>Cette tâche comporte des contraintes budgétaires et des contraintes de temps.</p> <p>La discrétion doit entourer son exécution.</p> <p>La personne doit voir au bon état du matériel et à la qualité des services.</p> <p>Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des plans d'action; ▪ des politiques, méthodes et techniques; ▪ des budgets et des normes; ▪ des contrats; ▪ des conventions collectives; ▪ des règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux; ▪ des plans d'aménagement; ▪ des menus et des cartes des vins; ▪ des catalogues des fournisseurs; ▪ des notes de service et des formulaires; ▪ des normes de travail. <p>On doit aussi utiliser des moyens de communication tels un téléphone, un télécopieur et un modem télécopieur de même que des supports électroniques.</p>	<p>La ou le maître d'hôtel doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de communiquer de l'information verbalement; ▪ d'écrire correctement; ▪ de motiver le personnel; ▪ de recevoir des suggestions; ▪ d'accepter des plaintes et d'en tirer parti; ▪ de composer avec les critiques; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler seule ou seul; ▪ de travailler en équipe; ▪ de travailler avec des personnes de cultures différentes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de s'adapter à des situations variées; ▪ de créer un bon climat de travail; ▪ d'analyser et de résumer des situations; ▪ de déléguer des responsabilités; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir de façon appropriée à des situations imprévues; ▪ de démontrer son engagement; ▪ de prévoir les événements; ▪ d'établir des partenariats. <p>Cette personne doit aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir planifier; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ faire preuve de leadership; ▪ avoir le sens des priorités; ▪ faire preuve d'esprit de décision; ▪ être créative; ▪ avoir une présentation soignée; ▪ avoir le souci du détail; ▪ faire preuve d'empathie. <p>La personne qui effectue cette tâche doit en outre respecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les échéanciers; ▪ les règles de la déontologie; ▪ la vie privée et la confidentialité.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche entraîne l'établissement de liens avec d'autres services ou unités, notamment la cuisine ou la comptabilité.</p> <p>Les particularités de la tâche sont liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de restaurant (club de golf, club privé, etc.); ▪ au type de service (service de banquets ou autres); ▪ au type d'établissement (établissement hôtelier affilié à une chaîne ou en société de gestion, etc.); ▪ à la gestion de différents types de clientèles (membres actifs, membres actionnaires, touristes, clientèle gouvernementale, gens d'affaires ou individus, etc.), les clientes ou les clients actionnaires et la clientèle des clubs privés étant particulièrement exigeante; ▪ à la situation géographique (en ville ou en région); ▪ aux saisons (exigences particulières); ▪ à la classe de l'établissement (exigences particulières). <p>Les outils informatiques nécessaires à l'exécution de cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les ordinateurs, les logiciels comme Outlook, Word, Excel, Lotus, mais aussi les logiciels spécialisés tels les logiciels maison, Gamma, Matrix, etc. ▪ Internet et intranet; ▪ les systèmes de sécurité (surveillance par caméra); ▪ le matériel audiovidéo spécialisé. <p>Cette tâche requiert l'utilisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de lingerie, verrerie, vaisselle et ustensiles; ▪ de mobilier; ▪ de matériel d'hôtellerie spécialisé tel des ensembles patio, des barbecues, etc.; ▪ d'éléments de décor. <p>La personne travaille avec une main-d'œuvre qui peut être syndiquée ou non.</p> <p>La gestion de la main-d'œuvre est marquée par des particularités telles :</p>	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ la multiethnicité; ▪ la rareté du personnel qualifié; ▪ la difficulté d'attirer des employées et des employés compétents par rapport à d'autres unités de service (hébergement, vente, etc.); ▪ la difficulté de responsabiliser les employées et les employés; ▪ la nécessité de prendre en compte des valeurs telles que l'équité et le respect des cultures. <p>La tâche implique des communications avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les propriétaires, les superviseuses ou les superviseurs et les actionnaires; ▪ le franchiseur ou la société de gestion; ▪ le personnel des autres unités (cuisine, maintenance, administration, réception, hébergement, conciergerie); ▪ les clientes ou les clients; ▪ les employées ou les employés; ▪ les représentantes et les représentants syndicaux; ▪ les fournisseurs; ▪ les pairs et les collègues de travail; ▪ les réseaux de communication interne et externe. <p>Cette tâche peut requérir une participation à des associations hôtelières ou professionnelles, à des regroupements professionnels ainsi que des relations suivies avec d'autres établissements, organismes ou entreprises.</p> <p>Les risques pour la santé et la sécurité sont liés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au stress; ▪ à l'épuisement professionnel; ▪ aux blessures physiques; ▪ à l'usage abusif d'alcool, de drogues et de tabac; ▪ au jeu. 	

TÂCHE 3

PLANIFIER ET CONTRÔLER LES APPROVISIONNEMENTS

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

3.1 Déterminer les besoins

- 3.1.1 S'informer du budget et de l'orientation de l'entreprise
- 3.1.2 S'informer du budget d'exploitation
- 3.1.3 Établir les inventaires de base (ratios nécessaires au fonctionnement)
- 3.1.4 Déterminer les produits à commander

3.2 Gérer les stocks

- 3.2.1 Établir la méthode et procéder à l'inventaire
- 3.2.2 Vérifier la rotation des stocks
- 3.2.3 Évaluer la valeur des stocks existants
- 3.2.4 Analyser les écarts d'inventaires
- 3.2.5 Estimer les coûts de remplacement

3.3 Gérer la cave à vin et les boissons

- 3.3.1 Vérifier l'espace de stockage et les conditions d'entreposage
- 3.3.2 Déterminer la fréquence des contrôles
- 3.3.3 Procéder à la rotation des bouteilles

3.4 Faire des recommandations d'achats

- 3.4.1 Établir les priorités (selon le budget et les besoins)
- 3.4.2 Demander des soumissions et négocier des prix (plusieurs soumissions détaillées)
- 3.4.3 Suivre les recommandations de la patronne ou du patron

3.5 Placer des commandes

- 3.5.1 Préparer le formulaire de commande (spécifications, date, signature appropriée)
- 3.5.2 Faire la commande (distribution des copies du formulaire de commande pour le contrôle et la réception des marchandises)
- 3.5.3 Organiser la réception ultérieure de la marchandise (en fonction des particularités de la commande)

3.6 Faire la location d'équipement

- 3.6.1 Évaluer les besoins en fonction des activités
- 3.6.2 Comparer les coûts de location avec les coûts d'achat et établir la rentabilité
- 3.6.3 Prendre une décision
- 3.6.4 Placer la commande (voir 3.5)

TÂCHE 3

PLANIFIER ET CONTRÔLER LES APPROVISIONNEMENTS

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche est exécutée dans un milieu de travail raffiné et dans un environnement bruyant et animé. Elle est accomplie dans un bureau, en salle ou dans les aires de service.</p> <p>Elle implique une communication avec les fournisseuses et les fournisseurs.</p> <p>Le maître d'hôtel prend ses décisions seul ou avec d'autres. Les prises de décisions sont complexes et peuvent susciter de l'incertitude en raison des conséquences qu'elles peuvent entraîner.</p> <p>Cette tâche comporte des contraintes budgétaires et des contraintes de temps.</p> <p>Son exécution nécessite de la discrétion puisque la ou le maître d'hôtel fait affaire avec différents fournisseurs et que des aspects financiers sont en cause.</p> <p>La personne doit voir au bon état du matériel et à la qualité des services.</p> <p>Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des plans d'action; ▪ des politiques, méthodes et techniques; ▪ des budgets et des normes; ▪ des contrats; ▪ des règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux; ▪ des plans d'aménagement; ▪ des menus et des cartes des vins; ▪ des catalogues de fournisseurs; ▪ des notes de service, des formulaires. <p>On doit aussi utiliser des moyens de communication tels un téléphone, un télécopieur et un modem télécopieur de même que des supports électroniques.</p>	<p>La ou le maître d'hôtel doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de communiquer de l'information verbalement; ▪ d'écrire correctement; ▪ de s'adapter à des situations variées; ▪ de déléguer des responsabilités; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de réagir de façon appropriée à des situations imprévues; ▪ de prévoir les événements; ▪ de former des partenariats. <p>Cette personne doit aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir planifier; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ avoir le sens des priorités; ▪ faire preuve d'esprit de décision, particulièrement dans une grande entreprise; ▪ être créative; ▪ avoir le souci du détail. <p>La personne qui effectue cette tâche doit en outre respecter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les échéanciers; ▪ les règles de la déontologie, particulièrement dans une grande entreprise.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche entraîne l'établissement de liens avec le service de comptabilité.</p> <p>Les particularités de la tâche sont liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de restaurant; ▪ au type de service (service de banquets ou autres); ▪ au type d'établissement (établissement hôtelier affilié à une chaîne ou en société de gestion, etc.); ▪ aux fournisseurs; ▪ à la situation géographique (en ville ou en région); ▪ aux saisons; ▪ à la classe de l'établissement (exigences particulières). <p>Les outils informatiques utilisés pour l'exécution de cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les ordinateurs, les logiciels de base mais aussi les logiciels spécialisés tels les logiciels de gestion des stocks, Gamma, Squirrel, etc.; ▪ Internet et intranet; ▪ les systèmes de sécurité. <p>Cette tâche requiert l'utilisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de lingerie, verrerie, vaisselle et ustensiles; ▪ de mobilier; ▪ d'un distributeur à boissons; ▪ d'une balance. <p>Les spécialistes de la profession travaillent avec une main-d'œuvre multiethnique qui peut être ou non affiliée à un syndicat.</p> <p>Responsabiliser le personnel à l'utilisation rationnelle de l'équipement et du matériel peut soulever des difficultés.</p> <p>La tâche implique des communications avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les propriétaires, les superviseurs ou les superviseuses et les actionnaires; ▪ le franchiseur ou la société de gestion; ▪ le personnel des autres unités (cuisine, magasin, entretien ménager, services techniques et comptabilité); 	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ les employées ou les employés; ▪ les fournisseurs; ▪ les pairs et les collègues de travail; ▪ les réseaux de communication interne et les réseaux externes dans les grandes entreprises. <p>Cette tâche peut requérir un échange d'information avec d'autres établissements, organismes ou entreprises.</p> <p>Les facteurs de risque pour la santé et la sécurité sont liés aux blessures physiques en raison des nombreuses manipulations.</p>	

TÂCHE 4

VERIFIER DES RÉSULTATS

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

4.1 Colliger des données et les analyser

4.1.1 Établir un système de collecte de données

Ces données concernent particulièrement le type de clientèle (clientèle de passage par exemple), le chiffre d'affaires, les ventes, la popularité des produits, les réservations, le rendement des serveuses et des serveurs, les heures de travail, les plans de salle

4.1.2 Traiter les données

4.1.3 Analyser les écarts

4.1.4 Apporter des correctifs

4.1.5 Consulter les résultats au besoin

4.2 Contrôler le coût de la main-d'œuvre

4.2.1 Établir les horaires (selon les fonctions et les besoins)

4.2.2 Ajuster quotidiennement les horaires, selon les besoins

4.2.3 Vérifier les heures travaillées

4.2.4 Approuver les heures travaillées

4.2.5 Appliquer la convention collective

4.2.6 Évaluer périodiquement le coût des salaires et l'ajuster, s'il y a lieu

4.2.7 Vérifier les écarts entre le budget alloué et le coût de la main-d'oeuvre

4.2.8 Réagir aux imprévus (aucune réservation, personne malade, accident de travail, etc.)

4.2.9 Assurer la coordination avec le service de la comptabilité (service de la paie) (Il s'agit, entre autres, d'effectuer le contrôle des pourboires et des primes)

4.3 Contrôler le coût des vins et des boissons

4.3.1 Analyser les inventaires

4.3.2 Déterminer la consommation

4.3.3 Établir le prix de revient des vins et des boissons et comparer avec les objectifs de vente

4.3.4 Analyser les écarts entre les objectifs de vente et les résultats

4.3.5 Apporter des correctifs

4.3.6 Établir des comparaisons avec la concurrence

4.3.7 Établir les normes et les standards applicables aux boissons et rédiger les fiches techniques

4.3.8 Informer le personnel

4.3.9 Contrôler les pertes de stock

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

4.4 Contrôler les opérations de caisse et la facturation

- 4.4.1 Vérifier les annulations, les promotions, les retours
- 4.4.2 Prendre connaissance des besoins du service de comptabilité
- 4.4.3 Établir une méthode de fermeture de caisse en collaboration avec l'administration
- 4.4.4 Établir les méthodes de dépôt des pourboires
- 4.4.5 Établir les factures en fonction des contrats
- 4.4.6 Faire le suivi des ventes
- 4.4.7 Contrôler les données des contrats
- 4.4.8 Analyser tous les rapports (voir 4.6)

4.5 Rédiger des rapports d'activités

- 4.5.1 Rédiger des rapports sur des vols
- 4.5.2 Rédiger des constats d'accidents
- 4.5.3 Rédiger les évaluations des employées et des employés
- 4.5.4 Rédiger des rapports sur les mesures disciplinaires (avertissements écrits ou verbaux, congédiements)

4.6 Rédiger des rapports financiers

- 4.6.1 Rédiger des rapports sur l'inventaire
- 4.6.2 Rédiger des rapports sur les ventes
- 4.6.3 Rédiger des rapports sur les salaires

(Les rapports d'activités et les rapports financiers sont destinés à la direction et au service des ventes)

TÂCHE 4

VERIFIER DES RÉSULTATS

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche est exécutée dans un bureau et en dehors du milieu habituel de travail des maîtres d'hôtel.</p> <p>La personne prend ses décisions seule ou avec d'autres. Les décisions sont complexes et peuvent provoquer de l'incertitude en raison des conséquences dont la personne peut être tenue responsable.</p> <p>Cette tâche comporte des contraintes budgétaires et des contraintes de temps.</p> <p>La discrétion doit entourer son exécution.</p> <p>Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des plans d'action; ▪ des politiques, méthodes et techniques; ▪ des budgets et des normes; ▪ des contrats; ▪ des conventions collectives; ▪ des règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux; ▪ des catalogues de fournisseurs; ▪ des notes de service, des formulaires. <p>Les moyens de communication utilisés sont : un téléphone, un télécopieur et un modem télécopieur de même que des supports électroniques.</p> <p>Cette tâche entraîne l'établissement de liens avec d'autres services, notamment la direction et les ventes.</p> <p>Les particularités de la tâche sont liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de restaurant; ▪ au type de service (service de banquets ou autres); ▪ au type d'établissement (établissement hôtelier affilié à une chaîne ou en société de gestion, etc.); 	<p>La ou le maître d'hôtel doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de communiquer de l'information verbalement; ▪ d'écrire correctement; ▪ de motiver le personnel; ▪ de recevoir des suggestions; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler avec des personnes de cultures différentes; ▪ de s'adapter à des situations variées; ▪ de créer un bon climat de travail; ▪ d'analyser et de résumer des situations; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir de façon appropriée à des situations imprévues; ▪ de prévoir les événements. <p>Cette personne doit aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir planifier; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ faire preuve de leadership; ▪ avoir le sens des priorités; ▪ faire preuve d'esprit de décision; ▪ avoir le souci du détail. <p>La personne qui effectue cette tâche doit en outre respecter les échéanciers.</p>

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ à la situation géographique (en ville ou en région). <p>Différents logiciels, de base et spécialisés sont essentiels à l'exécution de cette tâche. Elle nécessite également l'utilisation d'Internet et d'intranet.</p> <p>Les spécialistes de la profession travaillent avec une main-d'œuvre qui peut être ou non affiliée à un syndicat.</p> <p>La gestion de la main-d'œuvre est affectée par des particularités telles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la multiethnicité; ▪ la rareté du personnel qualifié; ▪ la difficulté d'attirer des employées et des employés compétents par rapport à d'autres unités (hébergement, vente, etc.); ▪ la difficulté de responsabiliser les employées et les employés. <p>L'équité et le respect des cultures sont essentiels à la bonne gestion de la main-d'œuvre.</p> <p>La tâche nécessite des communications avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les propriétaires, les superviseurs ou les superviseuses et les actionnaires; ▪ le franchiseur ou la société de gestion; ▪ le personnel d'autres unités de service; ▪ les employées ou les employés; ▪ les représentantes et les représentants syndicaux; ▪ les fournisseurs; ▪ les pairs et les collègues de travail; ▪ les réseaux de communication interne et externe. <p>Les facteurs de risque pour la santé et la sécurité sont liés au stress (rédiger des rapports sur le personnel, contrôler le coût de la main-d'œuvre et le coût des matières premières), à l'alcool, au tabagisme et au jeu.</p>	

TÂCHE 5

CONTRÔLER LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

5.1 Analyser les commentaires de la clientèle

5.1.1 Recueillir les commentaires

(Ces commentaires peuvent être recueillis au moyen de formulaires de commentaires, de livre d'or, de journal de bord, de lettres, de suivi téléphonique avec la cliente ou le client et de réunions hebdomadaires avec les différents services)

5.1.2 Faire le triage des plaintes et évaluer leur importance

5.1.3 Déterminer les actions à prendre

5.2 Faire le suivi des plaintes et des commentaires de la clientèle

5.2.1 Transmettre l'information à la personne ou au service concerné

5.2.2 Analyser la plainte avec qui de droit

5.2.3 Établir un plan d'action et faire le suivi

5.2.4 Diffuser les commentaires positifs

5.2.5 Prendre les mesures nécessaires pour clore le dossier

5.3 Être à l'affût des besoins particuliers de la clientèle

5.3.1 Communiquer avec la clientèle

(Les cartes de suggestions mises à la disposition de la clientèle constituent un des moyens de communication.)

5.3.2 Se souvenir de la ou du client, de ses besoins et de ses habitudes

5.3.3 Reconnaître les besoins particuliers de la ou du client

5.3.4 Communiquer les besoins de la clientèle au personnel

5.3.5 Se tenir au courant des nouvelles tendances et des produits offerts par la concurrence

5.3.6 Proposer de nouveaux produits et de nouveaux services

5.4 Établir les standards de l'établissement et les faire respecter

(Les standards concernent la mise en place, le service, l'accueil, le comportement du personnel, la tenue vestimentaire, le processus d'ouverture et de fermeture de l'établissement, l'équipement et l'entretien)

5.4.1 Prendre connaissance des standards déjà établis

5.4.2 Établir de nouveaux standards, s'il y a lieu

5.4.3 Faire connaître les standards et veiller à les rappeler au besoin

5.4.4 Informer les personnes concernées des correctifs à apporter et faire le suivi qui s'impose

5.4.5 Superviser les standards

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

5.5 Vérifier l'état des lieux et de l'équipement

- 5.5.1 Établir des fiches de vérification de l'équipement et des lieux
- 5.5.2 Effectuer l'inspection à l'ouverture, à la fermeture ou aux deux
- 5.5.3 Faire le suivi avec les autres services et apporter les correctifs nécessaires
- 5.5.4 Établir l'inventaire et vérifier les stocks

5.6 Suggérer des moyens de fidéliser la clientèle

(Ces moyens peuvent être des certificats cadeaux, des apéritifs ou des digestifs, etc.)

- 5.6.1 Établir un fichier de clientes et de clients privilégiés (en fonction du nombre de visites)
- 5.6.2 Reconnaître la clientèle
- 5.6.3 Effectuer des envois privilégiés
(Il s'agit de cartes d'anniversaire, d'invitations spéciales, d'information concernant des événements spéciaux, etc.)

TÂCHE 5

CONTRÔLER LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche est exécutée dans un milieu de travail raffiné, qui peut être bruyant et animé, dans un bureau, en salle ou dans les aires de service. Elle peut amener la personne à se déplacer, pour un service de traiteur par exemple.</p> <p>Elle implique une communication avec la clientèle.</p> <p>Le maître d'hôtel prend ses décisions seul ou avec d'autres. Elles sont complexes et la personne peut ressentir de l'incertitude puisqu'elle peut être tenue responsable des conséquences de ses décisions.</p> <p>Cette tâche comporte des contraintes budgétaires et à des contraintes de temps.</p> <p>Son exécution nécessite de la discrétion.</p> <p>Le maître d'hôtel est responsable de la qualité des services.</p> <p>Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des formulaires de commentaires des clients; ▪ des plans d'action; ▪ des politiques, méthodes et techniques; ▪ des budgets et des normes; ▪ des conventions collectives dans les milieux syndiqués; ▪ des règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux; ▪ des plans d'aménagement; ▪ des menus et des cartes des vins; ▪ des notes de service, des formulaires. <p>On doit aussi utiliser des moyens de communication tels un téléphone, un télécopieur et un modem télécopieur de même que des supports électroniques.</p>	<p>La ou le maître d'hôtel doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de communiquer de l'information verbalement; ▪ d'écrire correctement; ▪ de motiver le personnel; ▪ de recevoir des suggestions; ▪ de gérer des plaintes et d'en tirer parti; ▪ de composer avec les critiques; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler seule ou seul; ▪ de travailler en équipe; ▪ de travailler avec des personnes de cultures différentes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de s'adapter à des situations variées; ▪ de créer un bon climat de travail; ▪ d'analyser et de résumer des situations; ▪ de déléguer des responsabilités; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir de façon appropriée à des situations imprévues; ▪ de démontrer son engagement; ▪ de prévoir les événements. <p>Cette personne doit aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir planifier; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ faire preuve de leadership; ▪ avoir le sens des priorités; ▪ faire preuve d'esprit de décision; ▪ être créative; ▪ avoir le souci du détail. <p>La personne qui effectue cette tâche doit en outre respecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les échéanciers; ▪ les règles de la déontologie; ▪ la vie privée et la confidentialité. <p>Finalement, elle doit avoir une présentation soignée.</p>

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche entraîne l'établissement de liens avec d'autres services (les ventes, la réception, la lingerie, le service d'entretien, la cuisine, la sécurité, l'hébergement).</p> <p>Les particularités de la tâche sont liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de restaurant; ▪ au type de service (service de banquets ou autres); ▪ au type d'établissement (établissement hôtelier affilié à une chaîne ou en société de gestion, etc.); ▪ à la situation géographique (en ville ou en région); ▪ aux saisons; ▪ à la classe de l'établissement. <p>Elle implique la gestion de différents types de clientèles (clientèle affaires, personnes en vacances ou dans un centre de santé, etc.).</p> <p>Les supports informatiques et technologiques utilisés pour l'exécution de cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les différents logiciels de base (Word, Excel, etc.); ▪ Internet et intranet; ▪ de l'équipement spécialisé tel du matériel audiovisuel. <p>L'exécution de cette tâche entraîne l'utilisation des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de la lingerie, de la verrerie, de la vaisselle, des ustensiles; ▪ du mobilier; ▪ un guéridon; ▪ des éléments de décor tels que des fleurs, des lampes, etc. <p>Les spécialistes de la profession travaillent avec une main-d'œuvre qui peut être ou non affiliée à un syndicat.</p> <p>La gestion de la main-d'œuvre est affectée par des particularités telles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la multiethnicité; ▪ la difficulté d'attirer des employées et des 	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>employés compétents par rapport à d'autres unités (hébergement, vente, etc.);</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la difficulté de responsabiliser les employées et les employés. <p>L'équité et le respect des cultures sont essentiels à la bonne gestion de la main-d'œuvre.</p> <p>La tâche implique des communications avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les propriétaires, les superviseuses ou les superviseurs et les actionnaires; ▪ le franchiseur ou la société de gestion; ▪ le personnel d'autres unités (les ventes, la cuisine, la réception); ▪ les clientes et les clients; ▪ les employées ou les employés; ▪ les représentantes et les représentants syndicaux; ▪ les fournisseurs; ▪ les pairs et les collègues de travail; ▪ les réseaux de communication interne et externe. <p>Elle peut requérir une participation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ aux associations hôtelières ou profession-nelles; ▪ aux regroupements professionnels; ▪ aux activités du réseau des autres établissements, organismes ou entreprises. <p>Les facteurs de risque pour la santé et la sécurité sont liés au stress, à l'épuisement professionnel ainsi qu'à l'alcool, au tabagisme et au jeu.</p>	

TÂCHE 6

CREER UNE AMBIANCE

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

6.1 Gérer des activités thématiques et promotionnelles

- 6.1.1 Organiser une réunion d'équipe
- 6.1.2 Établir un programme d'activités annuelles (calendrier fixe)
- 6.1.3 Valider les opérations auprès des services concernés
- 6.1.4 Faire la promotion de ces activités à l'interne
- 6.1.5 Planifier les opérations (achats, décorations, aménagement)
- 6.1.6 Tenir les activités
- 6.1.7 Produire un rapport

6.2 Voir à l'affichage et à la signalisation

- 6.2.1 Déterminer les besoins d'affichage
 - Bris, détours, réparations
 - Toilettes, sections fumeurs et non-fumeurs
 - Accès pour les personnes handicapées
 - Activités, groupes, etc.
- 6.2.2 Faire le suivi et vérifier l'affichage

6.3 S'assurer du confort de la clientèle

- 6.3.1 Établir des standards relatifs au confort et à l'ambiance
 - Ces standards visent :
 - l'intensité de la lumière
 - la musique
 - le chauffage et la climatisation
 - les toilettes
 - les sections fumeurs et non-fumeurs
 - les besoins des personnes avec des enfants (chaises pour enfants)
 - les besoins particuliers des personnes à mobilité réduite
 - les menus (dans les langues appropriées)
 - les besoins particuliers des personnes de nationalités différentes
 - les allergies, etc.

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

6.4 Dynamiser l'atmosphère

- 6.4.1 Prévoir des réunions de préparation avant un service important (motiver le personnel)
- 6.4.2 S'assurer de l'uniformité de l'ensemble du service (attitude, comportement, tenue vestimentaire, atmosphère)
- 6.4.3 Donner l'exemple
- 6.4.4 Répondre aux besoins de la clientèle

TÂCHE 6

CREER UNE AMBIANCE

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Cette tâche est exécutée dans un milieu de travail raffiné qui peut être bruyant, animé et changeant, dans un bureau, en salle ou dans les aires de service. Elle peut amener la personne à se déplacer pour un service de traiteur par exemple.</p> <p>Elle implique une communication avec la clientèle.</p> <p>Elle amène la personne à prendre, seule ou avec d'autres, des décisions qui entraînent de l'incertitude en raison de la responsabilité associée aux conséquences qui en découlent.</p> <p>Cette tâche comporte des contraintes budgétaires et des contraintes de temps.</p> <p>La ou le maître d'hôtel doit voir au bon état du matériel et à la qualité des services.</p> <p>Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des plans d'action; ▪ des politiques, méthodes et techniques; ▪ des budgets et des normes; ▪ des contrats; ▪ des règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux; ▪ des plans d'aménagement; ▪ des menus et des cartes de vins; ▪ des catalogues de fournisseurs; ▪ des notes de service, des formulaires. <p>On doit aussi utiliser des moyens de communication tels un téléphone, un télécopieur et un modem télécopieur de même que des supports électroniques.</p> <p>Cette tâche entraîne l'établissement de liens avec d'autres services (les ventes, la réception, l'entretien, la cuisine).</p>	<p>La ou le maître d'hôtel doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de communiquer de l'information verbalement; ▪ de motiver le personnel; ▪ de recevoir des suggestions; ▪ d'accepter des plaintes et d'en tirer parti; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler en équipe; ▪ de travailler avec des personnes de cultures différentes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de s'adapter à des situations variées; ▪ de créer un bon climat de travail; ▪ d'analyser et de résumer des situations; ▪ de déléguer des responsabilités; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir de façon appropriée à des situations imprévues; ▪ de démontrer son engagement; ▪ de prévoir les événements; ▪ d'établir des partenariats. <p>Cette personne doit aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir planifier; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ faire preuve de leadership; ▪ avoir le sens des priorités; ▪ faire preuve d'esprit de décision; ▪ être créative; ▪ avoir une présentation soignée; ▪ avoir le souci du détail. <p>La personne qui effectue cette tâche doit en outre respecter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les échéanciers; ▪ les règles de la déontologie; ▪ la vie privée et la confidentialité.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Les particularités de la tâche sont liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de restaurant ; ▪ au type de service (service de banquets ou autres); ▪ au type d'établissement (établissement hôtelier affilié à une chaîne ou en société de gestion, etc.); ▪ à la situation géographique (en ville ou en région); ▪ aux saisons; ▪ à la classe de l'établissement. <p>Elle implique la gestion de différents types de clientèles qui varient selon les thématiques.</p> <p>Les supports informatiques et technologiques utilisés sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les différents logiciels de base et des logiciels spécialisés; ▪ Internet et intranet; ▪ de grands écrans, des feux d'artifices, une disco-mobile, le cas échéant; ▪ des systèmes de sécurité. <p>Le matériel nécessaire pour l'exécution de cette tâche est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de la lingerie, de la verrerie, de la vaisselle, des ustensiles; ▪ du mobilier; ▪ des éléments de décor tels des fleurs, des ballons, des banderoles, etc. <p>Les spécialistes de la profession travaillent avec une main-d'œuvre multiethnique qui peut être ou non affiliée à un syndicat.</p> <p>Le personnel qualifié est rare et l'on doit tenir compte de valeurs comme l'équité et le respect des cultures.</p> <p>La tâche nécessite des communications avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les propriétaires, les superviseurs ou les superviseuses et les actionnaires; ▪ le franchiseur ou la société de gestion; ▪ le personnel d'autres services (les ventes, la cuisine, la réception); 	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ les clientes et les clients; ▪ les employées ou les employés; ▪ les représentantes et les représentants syndicaux; ▪ les fournisseurs et les sous-traitants; ▪ les pairs et les collègues de travail; ▪ les réseaux de communication interne et externe. <p>On doit parfois faire partie du réseau des autres établissements, organismes ou entreprises.</p> <p>Les facteurs de risque pour la santé et la sécurité sont liés au stress, aux blessures physiques, à l'alcool, au tabagisme et au jeu.</p>	

TÂCHE 7

ORGANISER ET COORDONNER DES ACTIVITÉS

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

7.1 Déterminer l'organisation du travail

- 7.1.1 Prendre connaissance des activités de la journée
- 7.1.2 Analyser le travail à effectuer
- 7.1.3 Établir un plan d'action
- 7.1.4 Répartir et déléguer le travail

7.2 Coordonner les services offerts par les autres unités

(Il faut revoir le déroulement des activités avec la cliente ou le client)

- 7.2.1 Vérifier l'information relative à la tenue des banquets (feuille de fonctions)
- 7.2.2 Vérifier le menu auprès du chef (composition du menu, allergies, présentation)
- 7.2.3 S'assurer d'avoir le personnel et le matériel nécessaires (équipers, équipement de montage, nappes, serviettes, vaisselle, verrerie, etc.)
- 7.2.4 Coordonner le travail et faire le suivi

7.3 Coordonner les services des sous-traitants

- 7.3.1 Confirmer et synchroniser le service
- (Il s'agit de vérifier les heures d'arrivée et le détail des opérations)

7.4 Mettre à jour le livre des réservations

- 7.4.1 Vérifier l'agenda, déterminer les nombres limites et les sections
- 7.4.2 Répartir les réservations dans le temps
- 7.4.3 Répartir les réservations selon la capacité de la salle et du service
- 7.4.4 Confirmer les réservations et prendre les acomptes
- 7.4.5 Faire le plan de salle

7.5 Vérifier l'équipement et l'aménagement des salles et des salons

(Cette vérification inclut le matériel audiovisuel, le buffet, l'éclairage, la température, la propreté, la décoration et la musique)

- 7.5.1 Vérifier la disponibilité du matériel en fonction des réservations
- 7.5.2 Procéder à des ajustements avec les autres services (voir 7.2)
- 7.5.3 Faire le plan de salle

7.6 Coordonner les changements de salles

(Il faut maximiser les espaces et l'efficacité du service tout en tenant compte des salaires à verser au personnel et de la disponibilité des différentes salles)

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

7.6.1 Veiller à l'organisation des salles

7.6.2 Modifier les plans de salles

7.6.3 Informer la cliente ou le client de tout changement et s'assurer de sa satisfaction

7.6.4 Procéder à des ajustements auprès des autres services (voir 7.2)

7.7 Former des équipes

7.7.1 Définir les besoins de personnel en tenant compte des attentes de la clientèle

7.7.2 Analyser les effectifs disponibles

7.7.3 Respecter les contraintes syndicales, s'il y a lieu

7.7.4 Former les équipes et assigner les tâches

7.8 Informer le personnel

7.8.1 Donner des directives en fonction des tâches et des particularités de ces tâches

(Les points suivants peuvent être abordés : le scénario de l'activité, l'explication du menu, les précisions relatives aux allergies (voir 8.2 et 8.3), le déroulement du service, les demandes spéciales, le vin et l'information relative au protocole (voir 7.10). S'il s'agit de servir un groupe de personnes, le personnel reçoit l'information utile sur ce groupe)

7.9 Déterminer les règles du protocole

7.9.1 Déterminer les règles et donner les directives applicables à un banquet (feuille de fonctions)

7.9.2 S'assurer du respect des standards de l'entreprise (voir 1.2)

7.9.3 S'assurer du respect des règles de l'étiquette et du protocole

7.10 Distribuer les pourboires

(Le maître d'hôtel effectue la distribution des pourboires à partir du rapport de caisse)

7.10.1 Faire les factures

7.10.2 Procéder à la répartition des pourboires, selon les règles de l'entreprise

7.10.3 Vérifier si le montant déboursé correspond aux pourboires distribués

7.11 Voir à l'application des règlements municipaux, provinciaux et fédéraux

7.11.1 Prendre connaissance des lois (loi sur la protection incendie, loi antitabac, loi sur la sécurité publique, loi sur les alcools)

(Il s'agit de se procurer certains documents relatifs à leur application)

7.11.2 Former le personnel et sensibiliser la clientèle au besoin

7.11.3 Effectuer des inspections et des contrôles

7.12 Voir à l'application des règles d'hygiène et de salubrité

7.12.1 Former le personnel

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

7.12.2 Déterminer les points critiques, sujets à inspection

(Ces points sont les suivants : le buffet (température), la machine à glace, le frigo à vin, les planchers, le plafond au-dessus du buffet, les verres (entreposage et préparation), les toilettes (savon et papier pour les mains), l'hygiène corporelle du personnel)

7.12.3 Établir des méthodes de contrôle et d'entretien

TÂCHE 7

ORGANISER ET COORDONNER DES ACTIVITÉS

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>La ou le maître d'hôtel exécute cette tâche dans des milieux de travail variés, dans un bureau, en salle ou dans les aires de service. L'environnement peut être bruyant, particulièrement à l'occasion des banquets. La personne peut être amenée à se déplacer, par exemple lorsqu'elle agit à titre de maître d'hôtel traiteur.</p> <p>Cette tâche implique des communications avec la clientèle.</p> <p>La personne prend des décisions seule, ou avec d'autres. Ces décisions peuvent être délicates, particulièrement celles qui concernent des changements de dernière heure, et elles peuvent entraîner la responsabilité de la personne.</p> <p>Le filtrage de l'information et la discrétion sont nécessaires.</p> <p>Cette tâche comporte des contraintes budgétaires et des contraintes de temps.</p> <p>La ou le maître d'hôtel doit voir au bon état du matériel et à la qualité des services.</p> <p>Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des plans d'action; ▪ des politiques, méthodes et techniques; ▪ des budgets et des normes; ▪ des conventions collectives nécessaires pour la formation des équipes et l'assignation des tâches; ▪ des règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux; ▪ des plans d'aménagement; ▪ des menus et cartes des vins; ▪ des notes de service, des formulaires. 	<p>La ou le maître d'hôtel doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de communiquer de l'information verbalement; ▪ d'écrire correctement; ▪ de motiver le personnel; ▪ de recevoir des suggestions; ▪ d'accepter des plaintes et d'en tirer parti; ▪ de composer avec les critiques; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler seule ou seul; ▪ de travailler en équipe; ▪ de travailler avec des personnes de cultures différentes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de s'adapter à des situations variées; ▪ de créer un bon climat de travail; ▪ d'analyser et de résumer des situations; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir de façon appropriée à des situations imprévues; ▪ de démontrer son engagement; ▪ de prévoir les événements. <p>Cette personne doit aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir planifier; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ faire preuve de leadership; ▪ avoir le sens des priorités; ▪ faire preuve d'esprit de décision; ▪ avoir une présentation soignée; ▪ avoir le souci du détail. <p>La personne qui effectue cette tâche doit en outre respecter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les échéanciers; ▪ les règles de la déontologie; ▪ la vie privée et la confidentialité.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Les moyens de communication utilisés sont : un téléphone, des émetteurs-récepteurs, un télécopieur et un modem télécopieur de même que des supports électroniques.</p> <p>Cette tâche entraîne l'établissement de liens avec d'autres services ou unités (l'économat, la réception, les services d'entretien ménager et technique, la cuisine, l'hébergement).</p> <p>Les particularités de la tâche sont liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de service (service de banquets ou autres); ▪ au type d'établissement (établissement hôtelier affilié à une chaîne ou en société de gestion, etc.); ▪ aux saisons; ▪ à la classe de l'établissement. <p>Les activités s'adressent à des clientèles variées (d'affaires, de villégiature, régulières, etc.).</p> <p>Les supports informatiques et technologiques utilisés pour l'exécution de cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les différents logiciels de base et des logiciels spécialisés tels Delphi, HMI, Micro, Gamma, Squirrel, Remanco, Fidelio, etc. ▪ Internet et intranet; ▪ des systèmes de sécurité; ▪ de l'équipement spécialisé tel du matériel audiovisuel. <p>Le matériel nécessaire comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de la lingerie, de la verrerie, de la vaisselle, des ustensiles; ▪ du mobilier; ▪ des éléments de décor pour l'agencement des salles et des buffets, notamment des arrangements floraux. <p>La main-d'œuvre peut être ou non affiliée à un syndicat.</p> <p>La gestion de la main-d'œuvre est soumise à des particularités telles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la multiethnicité; 	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ la rareté du personnel qualifié; ▪ la difficulté d'attirer des employées et des employés compétents par rapport à d'autres unités (hébergement, vente, etc.); ▪ la difficulté de responsabiliser les employés et les employées. <p>La gestion de la main-d'œuvre exige un sens de l'équité et le respect des cultures.</p> <p>La tâche implique des communications avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les propriétaires, les superviseuses ou les superviseurs et les actionnaires; ▪ le franchiseur ou la société de gestion; ▪ le personnel d'autres services (la comptabilité, la cuisine, la réception); ▪ les clientes et les clients; ▪ les employées ou les employés; ▪ les représentantes et les représentants syndicaux; ▪ les fournisseurs; ▪ les pairs et les collègues de travail; ▪ les réseaux de communication interne et externe. <p>On doit parfois faire partie du réseau des autres établissements, organismes ou entreprises.</p> <p>Les facteurs de risque pour la santé et la sécurité sont liés au stress, à l'épuisement professionnel, aux blessures physiques, à l'alcool, au tabagisme et au jeu.</p>	

TÂCHE 8

GERER LE SERVICE

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

8.1 Prendre les réservations

- 8.1.1 Déterminer la capacité d'accueil
- 8.1.2 Déterminer les heures de service
- 8.1.3 Fixer les politiques de réservation et d'acompte
- 8.1.4 Répondre aux demandes de la clientèle
- 8.1.5 Enregistrer les réservations

8.2 Expliquer le menu à la clientèle

- 8.2.1 Prendre connaissance du menu
- 8.2.2 Vérifier les aliments et les modes de préparation
- 8.2.3 Conseiller et vendre les mets à la clientèle

8.3 Identifier les mets (allergies)

- 8.3.1 Identifier les aliments causant les allergies
- 8.3.2 Vérifier la présence de ces aliments dans les mets et boissons proposés à la clientèle
- 8.3.3 Mettre les clientes et les clients en garde
- 8.3.4 Réagir rapidement aux symptômes d'allergies

8.4 Accueillir et saluer la clientèle

- 8.4.1 Se présenter et faire les salutations
- 8.4.2 Vérifier la réservation
- 8.4.3 Créer un climat accueillant
(Il s'agit de porter attention à tout et de faire preuve de perspicacité)

8.5 Conseiller la clientèle

- 8.5.1 Faire des propositions de plats
- 8.5.2 Faire des propositions de vins
- 8.5.3 Vérifier les attentes de la clientèle par rapport au coût

8.6 Prendre des commandes

- 8.6.1 Répondre aux questions de la clientèle
- 8.6.2 Prendre la commande en note et la transmettre aux personnes concernées

8.7 Communiquer les changements aux services concernés

(Pour cette opération il faut se référer à l'opération 7.2 Coordonner les services offerts par les autres unités de la tâche 7)

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

8.8 Communiquer de façon constante avec la cuisine

- 8.8.1 Établir le lien entre la salle et la cuisine
(Il s'agit de faire le suivi des plaintes et des commentaires de la clientèle)
- 8.8.2 Établir le lien entre la cuisine et la salle
- 8.8.3 Apporter les ajustements nécessaires

8.9 Gérer le temps des services

- 8.9.1 S'assurer de la régularité et de la rapidité du service
- 8.9.2 S'ajuster aux imprévus et aux impondérables du métier (bris d'équipement, accident, interruption du service pendant un discours)

8.10 Participer au service

- 8.10.1 Préparer les boissons pour les serveuses et les serveurs
- 8.10.2 Servir les mets, les vins et les boissons
- 8.10.3 S'assurer que les clientes et les clients sont satisfaits
- 8.10.4 Refaire la mise en place
- 8.10.5 Débarrasser les tables

8.11 Surveiller la prestation du service

- 8.11.1 Assurer le confort et contribuer à la bonne l'humeur de la cliente ou du client
- 8.11.2 S'assurer de la qualité des services offerts à la clientèle

8.12 Prendre le pouls de la clientèle

- 8.12.1 Recevoir les plaintes et les commentaires

8.13 Voir à la sécurité

- 8.13.1 Coordonner les activités avec le service de sécurité
- 8.13.2 Vérifier les sorties de secours
- 8.13.3 Appliquer les mesures d'urgence
- 8.13.4 Apporter les premiers soins
- 8.13.5 Faire le suivi des premiers soins
- 8.13.6 Appliquer les règles de la Commission de la santé et de la sécurité du travail

TÂCHE 8

GERER LE SERVICE

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>La ou le maître d'hôtel exécute cette tâche dans un milieu de travail raffiné, en salle ou dans les aires de service et de production. Cet environnement est très changeant, animé et bruyant. La personne peut être amenée à travailler à l'extérieur lorsqu'elle agit à titre de maître d'hôtel traiteur.</p> <p>Cette tâche implique des communications avec la clientèle.</p> <p>La personne doit prendre des décisions complexes, seule ou avec d'autres. Un certain degré d'incertitude accompagne ces prises de décisions en raison de la responsabilité relative aux conséquences qui en découlent.</p> <p>Cette tâche comporte des contraintes budgétaires et des contraintes de temps.</p> <p>La ou le maître d'hôtel doit voir au bon état du matériel et à la qualité des services.</p> <p>Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des plans d'action; ▪ des politiques, méthodes et techniques; ▪ des contrats; ▪ des conventions collectives ; ▪ des règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux qui concernent le service; ▪ des plans d'aménagement; ▪ des menus et cartes des vins; ▪ des notes de service, des formulaires. <p>On doit aussi utiliser des moyens de communication tels un téléphone, un télécopieur et un modem télécopieur de même que des supports électroniques.</p> <p>Cette tâche entraîne l'établissement de liens avec d'autres services ou unités (la réception et la cuisine).</p>	<p>La ou le maître d'hôtel doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de communiquer de l'information verbalement; ▪ d'écrire correctement; ▪ de motiver le personnel; ▪ de recevoir des suggestions; ▪ d'accepter des plaintes et d'en tirer parti; ▪ de composer avec les critiques; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler seule ou seul; ▪ de travailler en équipe; ▪ de travailler avec des personnes de cultures différentes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de s'adapter à des situations variées; ▪ de créer un bon climat de travail; ▪ d'analyser et de résumer des situations; ▪ de déléguer des responsabilités; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir de façon appropriée à des situations imprévues; ▪ de démontrer son engagement; ▪ de prévoir les événements. <p>Cette personne doit aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir planifier; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ faire preuve de leadership; ▪ avoir le sens des priorités; ▪ faire preuve d'esprit de décision; ▪ être créative; ▪ avoir une présentation soignée; ▪ avoir le souci du détail. <p>La personne qui effectue cette tâche doit en outre respecter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les échéanciers; ▪ les règles de déontologie; ▪ la vie privée et la confidentialité.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Les particularités de la tâche sont liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de restaurant; ▪ au type de service (service de banquets ou autres); ▪ au type d'établissement (établissement hôtelier affilié à une chaîne ou en société de gestion, etc.); ▪ à la situation géographique (en ville ou en région); ▪ aux saisons; ▪ à la classe de l'établissement. <p>Elle implique des rapports avec tous les types de clientèles.</p> <p>Les supports informatiques et technologiques utilisés pour l'exécution de cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les différents logiciels de base et des logiciels spécialisés tels Gamma et HMI; ▪ des systèmes de sécurité. <p>Le matériel nécessaire pour l'exécution de cette tâche est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de la lingerie, de la verrerie, de la vaisselle, des ustensiles; ▪ du mobilier; ▪ du matériel spécialisé tel un guéridon, une carafe, un filtre à porto, de la verrerie d'exception; ▪ des éléments de décor pour l'agencement des salles, notamment des arrangements floraux et des œuvres d'art. <p>L'exécution de cette tâche se fait en collaboration avec une main-d'œuvre qui peut être ou non affiliée à un syndicat.</p> <p>La gestion de la main-d'œuvre est marquée par des particularités telles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la multiethnicité; ▪ la rareté du personnel qualifié. <p>On doit tenir compte de valeurs comme l'équité et le respect des cultures.</p>	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>La tâche implique des communications avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les propriétaires, les superviseures ou les superviseurs et les actionnaires; ▪ le personnel d'autres unités (la cuisine, la réception, etc.); ▪ les clientes et les clients; ▪ les employées ou les employés; ▪ les représentantes et les représentants syndicaux; ▪ les pairs et les collègues de travail; ▪ les réseaux de communication interne. <p>On doit parfois faire partie des associations hôtelières et professionnelles, des regroupements professionnels et du réseau des autres établissements, organismes ou entreprises.</p> <p>Les facteurs de risque pour la santé et la sécurité sont liés au stress, à la fatigue physique qui occasionne des maux de dos et de jambes, à l'alcool, au tabagisme et au jeu.</p>	

TÂCHE 9

VENDRE DES BANQUETS

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

9.1 Déterminer les besoins de la clientèle

9.1.1 Prendre connaissance du type de réception

9.1.2 Prendre connaissance des paramètres de la réception

(Il s'agit du budget, du nombre de personnes, de la date et de l'heure, de la durée de la réception)

9.1.3 Refuser ou accepter l'activité, selon les disponibilités, les politiques et les règles de la maison

9.2 Proposer des produits et des services

9.2.1 Établir un menu ou proposer un menu élaboré selon le choix de la cliente ou du client

9.2.2 Proposer des vins et des boissons

9.2.3 Proposer des produits connexes (animation, fleurs, musique, décoration, audiovisuel, etc.)

9.2.4 Se montrer ouvert à toutes autres propositions

9.2.5 Offrir une dégustation à la cliente ou au client

9.3 Conclure les ventes

9.3.1 Établir le contrat de vente selon les politiques de la maison (annulation, acompte, confirmation, facturation, etc.)

9.3.2 Indiquer les choix de la cliente ou du client sur le contrat

9.3.3 Rester en contact avec la cliente ou le client

9.3.4 Revoir chaque détail avec la cliente ou le client

9.3.5 Prévoir le déroulement de l'activité

(Il s'agit de prévoir le scénario : discours, repas, musique, danse, animation, etc.)

9.3.6 Faire signer la cliente ou le client

9.4 Établir la liste des fonctions et faire le suivi

9.4.1 Établir la liste des fonctions ou des activités de chacun

(À partir du contrat de vente, fournir l'information aux diverses unités (cuisine, entretien, service, bar, réception, buanderie, hébergement))

9.4.2 S'assurer que chaque unité a été informée de tous les changements

9.5 Effectuer le suivi après-vente

9.5.1 S'assurer du respect du contrat avec la cliente ou le client, selon les différentes politiques et procédures de la maison

9.5.2 Apporter des changements, s'il y a lieu

9.5.3 S'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après la soirée ou l'activité

(Apporter des correctifs si nécessaire)

9.5.4 Remercier la clientèle et recueillir ses commentaires et suggestions dans les jours qui suivent l'activité

9.5.5 Apporter les correctifs et faire le suivi

TÂCHE 9

VENDRE DES BANQUETS

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>La ou le maître d'hôtel exécute cette tâche dans un milieu de travail raffiné, dans un bureau, en salle ou dans les aires de service. Cet environnement est très changeant puisqu'il varie selon les mises en place et les demandes spéciales. La personne peut être amenée à travailler hors de son milieu habituel.</p> <p>Cette tâche implique des communications avec la clientèle.</p> <p>Elle amène la personne à prendre des décisions complexes, seule ou avec d'autres, notamment avec la chef cuisinière ou le chef cuisinier ou encore la directrice ou le directeur de la restauration.</p> <p>La personne peut ressentir un certain degré d'incertitude par rapport aux décisions qu'elle doit prendre lors des négociations avec la clientèle et peut, en outre, être tenue responsable des conséquences qui découlent de ces décisions.</p> <p>Cette tâche comporte des contraintes de temps et de budget puisqu'il faut tenir compte à la fois du prix payé par la cliente ou le client et du coût des denrées.</p> <p>La ou le maître d'hôtel doit voir au bon état du matériel et à la qualité des services.</p> <p>Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des plans d'action (déroulement de l'activité); ▪ des politiques, méthodes et techniques; ▪ les normes de la maison et le budget de la clientèle; ▪ des contrats; ▪ des conventions collectives (rapport clients et serveurs, gestion des pourboires reçus pour les banquets); ▪ des règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux (taxes); ▪ des plans d'aménagement; 	<p>La ou le maître d'hôtel doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de communiquer de l'information verbalement; ▪ d'écrire correctement; ▪ de recevoir des suggestions; ▪ d'accepter des plaintes et d'en tirer parti; ▪ de composer avec les critiques; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler seule ou seul; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de s'adapter à des situations variées; ▪ de créer un bon climat de travail; ▪ d'analyser et de résumer des situations; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir de façon appropriée à des situations imprévues; ▪ de démontrer son engagement; ▪ de prévoir les événements; ▪ de former des partenariats. <p>Cette personne doit aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir planifier; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ faire preuve de leadership; ▪ avoir le sens des priorités; ▪ faire preuve d'esprit de décision; ▪ être créative; ▪ avoir une présentation soignée; ▪ avoir le souci du détail. <p>La personne qui effectue cette tâche doit en outre respecter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les échéanciers; ▪ les règles de la déontologie; ▪ la vie privée et la confidentialité.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ des menus et des cartes de vins; ▪ des catalogues de fournisseurs (location de fleurs, choix de gâteaux de mariage, etc.); ▪ des notes de service, des formulaires. <p>On doit aussi utiliser des moyens de communication tels un téléphone, un télécopieur et un modem télécopieur de même que des supports électroniques, notamment pour envoyer l'information à la clientèle.</p> <p>Cette tâche entraîne l'établissement de liens avec d'autres services ou unités auxquels il est nécessaire de transmettre l'information.</p> <p>Les particularités de la tâche sont liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de restaurant; ▪ au type de service (service de banquets ou autres); ▪ au type d'établissement (établissement hôtelier affilié à une chaîne ou en société de gestion, etc.), notamment en ce qui a trait aux clauses des contrats; ▪ à la situation géographique (en ville ou en région); ▪ aux saisons (l'hiver il faut déneiger); ▪ à la classe de l'établissement. <p>Elle implique des contacts avec différents types de clientèles (adolescents, gardes du corps, V.I.P., etc.).</p> <p>Les supports informatiques et technologiques utilisés pour l'exécution de cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ différents logiciels tels des logiciels maison, Word, Excel, Outlook; ▪ des systèmes de sécurité; ▪ Internet et intranet pour la recherche; ▪ de l'équipement spécialisé comme le matériel audiovidéo qu'il faut louer. <p>Le matériel nécessaire pour l'exécution de cette tâche varie selon les besoins et les exigences du contrat. Il comprend de la lingerie, de la verrerie, de la vaisselle, des ustensiles, du mobilier et des éléments de décor.</p>	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>La gestion de la main-d'œuvre est marquée par des particularités telles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la multiethnicité; ▪ la rareté du personnel qualifié. <p>On doit tenir compte de valeurs comme l'équité et le respect des cultures.</p> <p>La tâche implique des communications avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les propriétaires, les superviseuses ou les superviseurs et les actionnaires qui établissent les prix de vente; ▪ le personnel d'autres services (la cuisine, l'administration et l'entretien); ▪ les clientes et les clients; ▪ les employées ou les employés; ▪ les fournisseurs pour la location d'équipement; ▪ les pairs et les collègues de travail (cuisine et service); ▪ les réseaux de communication interne et externe. <p>On doit parfois faire partie des associations hôtelières et professionnelles, des regroupements professionnels (établissement de contacts) et du réseau des autres établissements, organismes ou entreprises.</p> <p>Les facteurs de risque pour la santé et la sécurité sont liés au stress et à l'épuisement professionnel.</p>	

2.3 LISTE DES CRITÈRES DE PERFORMANCE

Les spécialistes du domaine ont choisi dans une liste de 33 critères, ceux qui permettent de porter un jugement sur la qualité d'exécution des tâches à l'entrée sur le marché du travail. La lettre A signifie que le critère est jugé essentiel, la lettre B qu'il est important et la lettre C, qu'il est souhaitable.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

CRITÈRES	TÂCHES ♣								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Capacité à communiquer l'information verbalement	A	A	B	B	A	B	A	A	A
2 Qualité de la communication écrite	A	A	B	B	B	C	B	A	A
3 Capacité à motiver le personnel	B	A	C	B	A	A	A	A	-
4 Capacité à recevoir des suggestions	B	A	C	B	A	A	A	A	A
5 Capacité d'accepter des plaintes et en tirer parti	B	B	-	C	A	B	B	B	A
6 Capacité à composer avec les critiques	A	B	C	C	A	C	B	B	A
7 Capacité à satisfaire la clientèle	-	A	-	A	A	A	A	A	A
8 Capacité à travailler seule, seul	A	A	C	C	B	C	B	B	A
9 Capacité à travailler en équipe	B	A	C	C	A	A	A	A	C
10 Capacité à travailler avec des personnes de cultures différentes	A	A	C	A	A	A	A	A	C
11 Capacité à travailler avec différents types de clientèles	-	A	-	-	A	A	A	A	A
12 Sens de la planification	B	A+	B	A	B	A	B	A	A
13 Sens de l'organisation	B	A+	B	B	A	A	B	A	A
14 Capacité d'analyse et de synthèse	A	A+	C	A	B	B	B	A	A
15 Capacité à déléguer	A	B	B	C	B	A	C	A	C
16 Sens des priorités	B	A+	B	A	B	A	B	A	A
17 Esprit de décision	B	A+	A*- B*	A	A	A	B	B	A
18 Leadership	A	A	C	B	A	A	B	A	B
19 Capacité à résoudre des problèmes	A	A	B	A	A	A	B	B	A
20 Respect des échéanciers	B	A	B	A	B	A	B	A	A
21 Respect des règles de la déontologie	B	A	A* B*	C	A	A	A	A	A
22 Respect de la vie privée et de la confidentialité	A	A	C	C	A	B	A	A	A+
23 Capacité à démontrer son engagement	B	A	C	C	B	A	B	A	A
24 Créativité	B	A	B	C	B	A	C	B	A
25 Capacité à travailler sous pression	A	A	C	B	A	A	B	A	A
26 Capacité à réagir aux situations imprévues	A	A	A	B	A	A	B	A	A

CRITÈRES DE PERFORMANCE (suite)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27 Capacité de prévoir	B	A	B	B	A+	A	B	A	A
28 Capacité de former des partenariats	C	B	B	-	C	B	C	C	B
29 Capacité à s'adapter	A	A	-	B	A	B	B	B	A
30 Présentation soignée	B	B	-	C	A	B	A	A	A+
31 Capacité à créer un bon climat de travail	B	A	-	A	A	A	B	A	A
32 Souci du détail	B	A	A	B	A	A	B	A	A
33 Empathie	B	-	-	-	-	-	-	-	-

TÂCHES

- 1 Gérer du personnel
- 2 Planifier le travail
- 3 Planifier et contrôler les approvisionnements
- 4 Vérifier des résultats
- 5 Contrôler la qualité des services offerts à la clientèle
- 6 Créer une ambiance
- 7 Organiser et coordonner des activités
- 8 Gérer le service
- 9 Vendre des banquets.

A* Pour une grande entreprise

B* Pour une petite entreprise

2.4 INFORMATION COMPLÉMENTAIRE SUR LES TÂCHES

Les spécialistes de la profession ont évalué, de façon individuelle, l'importance relative des tâches, leur fréquence ainsi que la complexité de chacune d'elles.

Les données présentées dans le tableau suivant sont des moyennes des résultats obtenus.

TÂCHES	DEGRÉ D'IMPORTANCE RELATIVE (1)	DEGRÉ DE COMPLEXITÉ (2)	DEGRÉ DE FRÉQUENCE (3)
1 Gérer du personnel	10	4,5	4,8
2 Planifier le travail	9,4	3,9	4,5
3 Planifier et contrôler les approvisionnements	6,7	3,1	3,9
4 Vérifier des résultats	8	3,5	4,2
5 Contrôler la qualité des services offerts à la clientèle	9	3,9	4,6
6 Créer une ambiance	7,5	3,3	4,2
7 Organiser et coordonner des activités	8,7	3,9	4,5
8 Gérer le service	9,6	3,8	5
9 Vendre des banquets	6,5	3,7	3,3

1 Importance relative de la tâche par rapport à la réussite de l'ensemble des tâches :

10 = Essentielle

5 = Priorité moyenne

0 = Inutile

2 Indice de complexité des tâches :

5 = Très complexe

4 = Complexe

3 = Moyennement complexe

2 = Peu complexe

1 = Pas complexe

3 Indice de fréquence d'exécution des tâches :

5 = Très fréquente

4 = Fréquente

3 = Peu fréquente

2 = Rare

1 = Jamais

3 CONNAISSANCES ET HABILITÉS

L'exercice de la profession de maître d'hôtel suppose l'application de certaines connaissances et l'exercice de certaines habiletés. Ces connaissances et ces habiletés sont transférables, c'est-à-dire qu'elles sont applicables à une variété de situations connexes, mais non identiques. De plus, ces connaissances et ces habiletés ne sont pas limitées à une seule tâche.

Les spécialistes de la profession ont convenu qu'il était important de tenir compte des domaines de connaissances et des habiletés ci-dessous.

Gestion

Les participantes et les participants ont souligné qu'il était très important d'avoir une bonne connaissance de la structure d'un établissement hôtelier ou de restauration. Elles et ils ont mentionné plusieurs connaissances et habiletés liées à la gestion. Elles sont décrites ci-dessous.

Gestion des ressources humaines

- Gérer le temps de travail du personnel.
- Gérer la convention collective. Pour ce faire, la personne devra connaître les bases de l'organisation du travail.
- Faire les affectations de travail : la personne devra être consciente des différences qui existent entre le service offert par une serveuse ou un serveur à 20 clients par rapport à 30 clients.
- Utiliser des techniques de sélection du personnel.
- Utiliser des techniques de recrutement du personnel.
- Faire passer une entrevue.
- Évaluer le personnel.
- Posséder des connaissances de base en gestion des ressources humaines.
- Donner la formation au personnel.

Gestion des ressources financières

- Gérer les pourboires.
- Analyser les coûts.
- Contrôler les coûts (revenus et main-d'œuvre).
- Établir les prévisions pour un budget.
- Planifier en fonction d'un budget.
- Déterminer et analyser les écarts budgétaires.

Gestion des biens et des services

- Utiliser des techniques de mise en marché.
- Mesurer la qualité du service (entre autres les normes ISO).

- Standardiser des services. La personne doit connaître et développer des standards : elle doit donc posséder un bon esprit de synthèse.
- Traiter les plaintes.
- Connaître les méthodes d'entretien.

Gestion des approvisionnements

- Connaître les techniques de tenue d'inventaire.
- Contrôler la distribution des produits.
- Faire la rotation des stocks.
- Connaître les tendances du marché, les produits et leur prix.
- Gérer l'approvisionnement et les stocks.
- Connaître les méthodes d'achat.
- Utiliser des techniques de négociation (achat des vins).
- Demander des soumissions.

Informatique et supports techniques

L'utilisation d'un ordinateur est indispensable. Parmi les logiciels employés par les spécialistes de la profession, citons les logiciels de base comme Word, Excel, Outlook et les logiciels spécialisés tels Delphi, Gamma, Resto, HMI.

Les participantes et les participants ont également souligné l'importance de pouvoir consulter Internet. C'est par l'intermédiaire de cet outil que les maîtres d'hôtel recueillent de l'information, particulièrement sur les vins.

Être en mesure d'utiliser le matériel de projection ainsi que des appareils audio est jugé essentiel à la pratique du métier.

Service des mets et boissons

Les spécialistes de la profession travaillent autant dans une salle de restaurant que dans une salle de banquet. Ces personnes doivent donc développer des habiletés plus particulièrement liées à l'organisation et au service des mets et des boissons.

La connaissance des techniques de service (protocolaire, synchronisé, à l'anglaise, à la russe, à la française et à l'américaine) est considérée comme étant très importante.

Les spécialistes de la profession doivent également acquérir des connaissances sur le service de bar et la composition des cocktails.

Des connaissances en cuisine et en sommellerie sont indispensables. Les participantes et les participants soulignent que les personnes qui exercent la fonction « sommelier » sont rares et que les maîtres d'hôtel en sont souvent chargés. Elles et ils doivent pouvoir faire des dégustations et connaître les cépages, les régions de production et les principales appellations. Ces personnes doivent en outre être capables de suggérer des vins pour accompagner les mets.

Les participantes et les participants précisent également l'importance des connaissances sur les principales allergies.

La profession de maître d'hôtel nécessite l'acquisition de techniques de travail pour ce qui est d'organiser le service dans une salle à manger ou dans une salle de banquets. Cette personne devra être informée sur les différentes façons de monter une salle et être en mesure de faire des plans de salles. Elle devra en outre connaître les différents modèles d'un service « banquet ». Pouvoir différencier les rôles des différentes personnes intervenant dans un service de restauration (chef, sous-chef, garde-manger, etc.) est également jugé important.

Les spécialistes du domaine communiquent et négocient avec les fournisseurs. Les participantes et les participants signalent qu'il est important d'acquérir une bonne connaissance de différents produits (vaisselle, lingerie, etc.) et matériel utilisés dans leur profession.

Mathématique

Des connaissances en mathématique sont nécessaires pour l'exercice de la profession. Mentionnons :

- les statistiques : il faut pouvoir faire des analyses statistiques sur l'achalandage, les revenus et les dépenses;
- les notions de comptabilité : les habiletés dans ce domaine permettent de calculer des rapports de marché, les crédits, les débits, le coût de la main-d'œuvre, le coût des marchandises vendues, etc.

Déontologie et règles de l'étiquette

Les maîtres d'hôtel doivent adopter des comportements et des attitudes conformes à la déontologie de leur profession. Une tenue vestimentaire appropriée ainsi qu'une présentation impeccable sont essentielles à la pratique du métier.

Santé et sécurité

Les participantes et les participants ont fait valoir qu'il est important d'acquérir les connaissances et les habiletés relatives aux premiers soins. Connaître les procédures à appliquer en cas d'urgence est indispensable.

Sciences humaines

Les connaissances en histoire de la restauration et en histoire de l'industrie touristique et hôtelière sont jugées importantes par les spécialistes du domaine. Il importe également de connaître les attraits touristiques de la région pour pouvoir mieux informer la clientèle.

Dans le domaine de l'hôtellerie, il est important de bien connaître les habitudes de la clientèle afin d'être capable d'adopter un comportement approprié. De plus, il est essentiel de bien connaître les règles du protocole ainsi que les règles d'étiquette à table.

La connaissance de la législation est essentielle. Elle concerne :

- l'hygiène et la salubrité;
- les normes du travail;
- le tabac;
- les infractions en matière de boissons alcooliques (permis d'alcool);
- les taxes;
- la responsabilité civile;
- les infractions à la Charte des droits et libertés de la personne.

Psychologie

Des notions de psychologie contribuent à établir de bonnes relations interpersonnelles, tant avec la clientèle qu'avec les employées et les employés. Il est en effet essentiel que les maîtres d'hôtel possèdent des habiletés en leadership et soient capables de développer une bonne dynamique au sein du personnel. Des techniques de gestion du stress et de résolution de conflits sont indispensables.

Communication

Dans le domaine de la restauration et de l'hôtellerie, il est fortement recommandé d'être bilingue. Selon les régions, une troisième langue est souhaitable, mais pas indispensable.

La connaissance des termes techniques en anglais est importante pour la rédaction des menus.

Certaines personnes précisent qu'il faut pouvoir tenir une correspondance d'affaires tant en français qu'en anglais. Cet avis ne fait toutefois pas l'unanimité.

4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION

Les personnes présentes à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont formulé des suggestions relatives à la formation et qui devraient profiter aux personnes qui exerceront la profession. Nous reproduisons ci-après les principaux avis exprimés.

- Les futurs spécialistes de la profession devraient être mis au fait que le métier de maître d'hôtel demande beaucoup de maturité et d'expérience. Elles et ils devraient être conscients qu'une fois leur diplôme obtenu, il leur reste beaucoup de choses à apprendre dans le milieu de travail.
- Les enseignantes et les enseignants devraient mettre l'accent sur les connaissances et les habiletés nécessaires en gestion. Les spécialistes du domaine souhaitent également que les élèves prennent de l'expérience en service en salle. Ils ajoutent qu'un maître d'hôtel doit avoir un minimum de deux années d'expérience en service en salle pour pouvoir bien exercer sa fonction.
- Il faut établir un partenariat entre le milieu de travail et le milieu scolaire. Les stages sont très importants et dans le but de renforcer les apprentissages pratiques, il serait intéressant d'avoir recours à l'alternance travail études.
- Il faudrait que les élèves aient l'occasion de faire des stages dans différents milieux afin de varier leur expérience. Ainsi, elles et ils auraient l'occasion de travailler non seulement dans des petits hôtels ou dans des auberges, mais aussi dans des entreprises de plus grande taille. Il serait également important de bien informer les élèves sur les différences qui marquent l'exercice de la profession dans une maison privée, dans un service de banquets ou dans un restaurant.
- Les spécialistes font valoir qu'il est essentiel d'amener les élèves à acquérir des connaissances et des habiletés dans le domaine de la sommellerie. Ce volet prend beaucoup d'ampleur en restauration. Une personne souligne que l'attestation de formation professionnelle en sommellerie pourrait être un préalable au diplôme de maître d'hôtel. Cette exigence ne fait toutefois pas l'unanimité. Certaines personnes sont d'avis que les besoins de main-d'œuvre sont importants et qu'il ne faut pas limiter l'accès à la formation.
- Finalement un participant fait remarquer que si les élèves acquièrent les compétences pour s'acquitter de l'ensemble des tâches définies durant l'atelier, elles et ils auront toutes les compétences nécessaires pour exercer la fonction de directrice ou de directeur de restaurant.

PROFIL DES PARTICIPANTES ET DES PARTICIPANTS

Région d'intervention	Région métropolitaine de Montréal				2
	Région métropolitaine de Québec				5
	Autres régions				4
Type d'entreprise	Hôtel				4
	Hôtel de villégiature				2
	Auberge				2
	Club privé				2
	Casino				1
Catégorie de clientèles desservies*	Affaires (individus et groupes), congrès, associations				7
	Touristique, de villégiature, santé				4
	Internationale, multiethnique				2
	Haut de gamme, protocolaire				3
	Quotidienne, locale, toute clientèle				3
Formation scolaire*		Secondaire	Collégial	Universitaire	Non précisée
	Sommellerie	2			2
	Cuisine				1
	Service des mets et boissons	1			1
	Gestion hôtelière, de restauration		4	1	2
	Gestion, administration, comptabilité			3	1
	Autre		3	2	
Années d'expérience dans le domaine	10 à 15 ans		16 à 20 ans		Plus de 20 ans
	4		4		3

* Les participantes et les participants ont parfois désigné plus d'une catégorie.

Éducation

Québec 