



Livret de suivi individuel en entreprise et en centre

CQP-IH Maître d'hôtel

Candidat _____

Nom :

Prénom :

NIR :

Date de début du contrat :

Date de fin du contrat :

Salarié Stagiaire

Certificat de qualification professionnelle

BIENVENUE DANS LE TOURISME, L'HÔTELLERIE, LA RESTAURATION ET LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

- C'est un univers où sont présents les métiers les plus variés : cuisinier, gouvernante, commis de restaurant, agent d'exploitation, femme de chambre, assistant d'exploitation, chef gérant...
- Ce sont des métiers en constante évolution, tant par les changements de goût des clients que par l'introduction de technologies nouvelles comme l'informatique.
- Ce sont des métiers en pleine expansion : 16 000 emplois nouveaux par an.
- Ce sont des métiers où l'on peut trouver la convivialité du petit restaurant de quartier ou le prestige du restaurant de réputation mondiale, le charme de l'hôtel familial ou l'effervescence de l'hôtel d'affaires.
- C'est un des rares secteurs où chacun peut encore rêver d'avoir sa propre entreprise.
- C'est un secteur où une formation française vous ouvre les portes du monde entier.

Bienvenue parmi nous

CANDIDAT

Salarié

Stagiaire

Prénom :

Nom :

NIR :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

ENTREPRISE

Raison sociale :

SIRET :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du tuteur :

Fonction du tuteur :

ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Raison sociale :

SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du formateur responsable du suivi en entreprise :

.....

GUIDE DE REMPLISSAGE DU LIVRET DE SUIVI EN ENTREPRISE

Date de la période d'alternance

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Cette partie est à remplir par le tuteur ainsi que les remarques.	
Objectifs principaux prévus par le tuteur à faire atteindre au salarié sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : Autres appréciations (comportement, motivation...)	

À : Le :

Signature du tuteur et cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de la visite en entreprise

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Objectifs prévus par le(s) formateur(s) à faire atteindre au stagiaire sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : Autres appréciations (comportement, motivation...)	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de remplissage par le centre

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

Certificat de qualification professionnelle Maître d'hôtel

1) La compétence est acquise, indiquez la date de validation

2) Dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
ORGANISATION DU TRAVAIL DE LA BRIGADE DE SALLE	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
Établir les emplois du temps	X			
Organiser un briefing avec la cuisine pour connaître les produits à disposition et ceux à vendre en priorité	X			
Établir un plan de salle en fonction des réservations	X			
Répartir les tâches de service (nettoyage, argenterie, verrerie, ménages, mise en place)	X			
Organiser un briefing avec la brigade de salle avant le service pour donner les consignes (plats du jour, promotions, objectif chiffre d'affaire...)	X			

Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel	X			

SUPERVISION DE LA MISE EN PLACE POUR S'ASSURER QUE TOUT EST CONFORME AUX STANDARDS DE QUALITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Contrôle de la propreté de tous les endroits où le client est susceptible de passer (salle, toilettes, abords extérieurs ...)

Contrôle de la conformité de la mise en place aux codes de l'établissement

Contrôle de l'approvisionnement des consoles et l'état des ménagères

Vérification des supports de ventes (état et conformité à l'offre du jour)

Vérifier l'approvisionnement des offices pour éviter tout dysfonctionnement pendant le service

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
SUPERVISION DE LA MISE EN PLACE POUR S'ASSURER QUE TOUT EST CONFORME AUX STANDARDS DE QUALITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
Contrôle de la propreté de tous les endroits où le client est susceptible de passer (salle, toilettes, abords extérieurs ...)	X			
Contrôle de la conformité de la mise en place aux codes de l'établissement	X			
Contrôle de l'approvisionnement des consoles et l'état des ménagères	X			
Vérification des supports de ventes (état et conformité à l'offre du jour)	X			
Vérifier l'approvisionnement des offices pour éviter tout dysfonctionnement pendant le service	X			

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
RELATION COMMERCIALE AVEC LA CLIENTÈLE				
Prendre les réservations en tenant compte à la fois des spécificités des clients et de la nécessité d'optimiser l'occupation de la salle	X			
Recevoir les clients et les accompagner à leur table	X			
Individualiser la relation avec la clientèle	X			
Conseiller les clients et susciter la consommation	X			
Prendre les commandes	X			
Traiter les réclamations et conflits avec la clientèle	X			

CONTRÔLE DU DÉROULEMENT DU SERVICE

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Vérifier la conformité des commandes	X			
S'assurer en permanence de la satisfaction du client	X			
Intervenir, soutenir ou remplacer pour assurer la fluidité du service	X			
S'assurer de la disponibilité de produits au fur et à mesure du déroulement du service	X			
Coordonner les activités entre la salle et la cuisine	X			
Réguler, le cas échéant, les commandes pour tenir compte des rythmes de production en cuisine	X			

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
FACTURATION ET ENCAISSEMENT				
Préparer et vérifier les factures des clients avec les moyens techniques à disposition dans l'entreprise	X		X	
Présenter et encaisser les factures	X			
S'assurer de la satisfaction des clients	X			
Raccompagner les clients et les remercier de leur visite	X			

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- Le montant des additions correspond exactement aux consommations
- L'addition est présentée à la demande du client et rapidement après cette demande. Elle est transmise avec discrétion à la personne qui l'a demandée

- Les différents modes de paiement sont maîtrisés
- En cas de paiement en liquide, le montant rendu est juste
- En cas de demande de justificatif, celui-ci est fourni rapidement
- La carte commerciale et autres documents éventuels de l'établissement sont remis

- Le client est remercié et questionné sur son degré de satisfaction

- À son départ, il est accompagné à la porte avec de l'aide si nécessaire

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
CLÔTURE DU SERVICE ET FERMETURE DU RESTAURANT				
Contrôler les caisses de l'ensemble de l'équipe	X			
Clôturer et balancer le journal de caisse	X		X	
Sécuriser le cash	X			
Faire le débriefing de service	X			
Contrôler le retour et rangement du matériel propre et débarrassage des mises en place non utilisées	X			
Fermer et sécuriser l'établissement	X			

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- Les procédures d'ouverture et fermeture de caisse sont appliquées
- La caisse est juste (l'ensemble des encaissements correspond à la somme des CA de chaque serveur)
- Les rapports de caisse sont édités et contrôlés

- Les procédures internes sont appliquées strictement

- Le retour sur le déroulement du service est constructif
- Les problèmes particuliers sont traités en tête à tête
- Tout ce qui peut avoir une répercussion sur le service suivant est enregistré et transmis à l'équipe suivante
- Les consignes sont transmises à la brigade suivante. Elles sont consignées sur le support maison
- La salle est parfaitement redressée pour le service suivant
- Les procédures internes sont connues et appliquées

EN ENTREPRISE	EN CENTRE	
	Acquis : date	Acquis : date
MANAGEMENT ET ANIMATION D'ÉQUIPE Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation	X	X
	X	
	X	X
	X	
	X	X
Motiver l'équipe		
Appliquer la législation du travail		
Intégrer les nouveaux arrivants		
Former le personnel		
Gérer les conflits internes		

OBTENTION DU DIPLÔME :

Avis conjoint du tuteur et du formateur

POSITIF NÉGATIF

Date :

En cas d'avis négatif, préciser le motif :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pour les demandeurs d'emploi :

Documents à transmettre à Certidev :

- convention de stage avec l'entreprise,
- convention avec l'institutionnel (Conseil Régional ou Pôle emploi).

Entreprise
Signature et cachet

Établissement de formation
Signature et cachet

Candidat
Signature

NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dotted lines for writing notes on page 34.

NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dotted lines for writing notes on page 35.



Courriers et renseignements :

Certidev

22, rue d'Anjou - 75008 Paris

contact@certidev.com

www.certidev.com

CQP-IH Maître d'hôtel

Référentiel d'emploi

Validé par la CPNE-IH du 18 juin 2012