

# Maître(sse) d'hôtel

(1226)



Un maître d'hôtel est un superviseur des services de restauration dont la fonction est d'assurer la coordination de l'ensemble des activités en salle à manger afin d'assurer un service à la hauteur des attentes et des exigences de la clientèle. Cette fonction de travail se retrouve principalement dans le sous-secteur de la restauration. Le titulaire du poste travaille généralement dans les établissements suivants : les restaurants, les salles à manger d'hôtels, les clubs privés, les clubs de golf, les services de banquets, les centres de villégiature et les autres établissements de restauration.

## Responsabilités

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

40 %

- Accueillir les clients, leur assigner une table et les y escorter
- Remettre le menu aux clients et s'assurer qu'ils sont servis rapidement
- Produire et vérifier les rapports journaliers
- Répondre à des demandes spécifiques des clients
- Effectuer un suivi en lien avec certains services offerts à la clientèle
- Traiter les commentaires et les plaintes des clients et en assurer le suivi
- Porter une attention particulière aux allergies s'il y a lieu
- Veiller à la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service
- S'assurer de la communication entre la salle et la cuisine durant le service

### GESTION DES OPÉRATIONS DE LA SALLE À MANGER

20 %

- Travailler en collaboration avec le sommelier et le chef de cuisine
- Résoudre les problèmes et rédiger des rapports, au besoin
- Assurer le comptage de caisse en début et fin de quart, s'il y a lieu
- Réviser les réservations afin de s'assurer que les informations et demandes soient conformes
- S'assurer de l'utilisation optimale de toutes les installations et voir à en maximiser la rentabilité
- Participer à la promotion de l'établissement
- Gérer les réservations de la salle à manger
- Procéder à une inspection quotidienne des aires de service de la salle à manger et veiller à l'application des normes d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité au travail

### GESTION DU PERSONNEL

20 %

- Assister le directeur du restaurant dans la gestion des ressources humaines
- Analyser et planifier les besoins en main-d'œuvre
- Procéder au recrutement, à l'embauche, l'accueil et à la formation du personnel
- Répartir le travail et procéder à l'élaboration des horaires
- Gérer les conflits, s'il y a lieu
- Superviser et coordonner les activités de l'équipe de la salle à manger (serveur, sommelier, commis- serveur, etc.)
- Appliquer et faire respecter les politiques et procédures relatives à l'établissement
- Supporter le personnel de la salle à manger surtout dans les périodes d'achalandage élevées

### GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES

20 %

- Assister le directeur du restaurant dans la gestion des ressources financières (préparation des budgets, contrôle des coûts de fonctionnement, etc.) et matérielles (gestion des inventaires, etc.)
- Assurer la disponibilité des fournitures et du matériel
- Passer des commandes au besoin, en lien avec le matériel tel que les verres, ustensiles, etc.
- Gérer l'inventaire de boissons et de vins



## Niveaux de langue

FR ● ● ● Fonctionnel  
EN ● ● ● Fonctionnel

## Conditions de travail

- Jour, soir et fin de semaine
- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Salaire horaire variant entre 18\$ et 25\$ + pourboire

## Critères à l'embauche

- Leadership et capacité de prise de décisions
- Rapidité d'exécution
- Tolérance au stress
- Expérience dans le domaine de la restauration
- Expérience en supervision constitue un atout
- Expérience dans un poste similaire

## Compétences et qualifications

### COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Aptitudes pour la vente et le service à la clientèle
- Aptitudes pour le travail d'équipe
- Flexibilité
- Leadership et capacité de prise de décisions
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités

### HABILETÉS

- Linguistiques :
  - Maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit
  - Connaissance ou maîtrise de l'anglais constitue un atout
  - La maîtrise d'autres langues constitue un atout
- Utiliser des stratégies ou des techniques de communication efficaces
- Communiquer de façon professionnelle
- Communication verbale
- Habilités avec les logiciels en lien avec la restauration

### CONNAISSANCES

- Connaissance des principes de base de l'opération et des systèmes informatiques pertinents au service en salle à manger
- Connaissance du secteur d'activité touristique et des besoins de la clientèle
- Connaissance et application des normes du travail, des principes de base en santé et sécurité au travail et des règles d'hygiène et de salubrité
- Connaissance des allergies alimentaires
- Connaissance culinaire et une connaissance de base sur les vins, spiritueux et cocktails

### QUALITÉS

- Autonomie
- Sens de l'initiative
- Soucis du détail
- Aptitude relationnelle
- Polyvalence
- Tolérance au stress
- Dynamisme
- Honnêteté



[WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA](http://WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA)

*\*L'utilisation du masculin est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte*

*Les informations fournies dans ce document sont à titre indicatif et non contractuel. Elles sont présentées dans le cadre du projet-pilote d'intégration en emploi des demandeurs d'asile en tourisme.*