



25^e CONCOURS
2013 - 2015

Groupe I – Classe 2
**MAÎTRE D'HÔTEL, DU SERVICE
ET DES ARTS DE LA TABLE**

L'ŒUVRE – LES
CONDITIONS A REMPLIR –
LES MODALITES DE
REALISATION DES
EPREUVES – LE
REFERENTIEL DES
COMPETENCES.

I - POURQUOI SE PRESENTER AU CONCOURS MOF ?

C'est avant tout la recherche d'une satisfaction personnelle - celle bien connue de tous les lauréats dans leur discipline. Mais c'est aussi, au travers de la réalisation d'une œuvre, la recherche de la reconnaissance de « ses pairs ». C'est encore l'aboutissement de la recherche permanente de l'excellence dans son travail et le désir d'obtenir un diplôme officiel.

Les titulaires du diplôme - et eux seuls - ont le droit d'utiliser le sigle « MOF » et le titre « Un des meilleurs ouvriers de France maître d'hôtel, du service et des arts de la table », dans leurs activités professionnelles et sociales. Ils peuvent porter la médaille en bronze et arborer un col tricolore aux couleurs nationales.

Le diplôme est classé au niveau III (**équivalence BTS hôtelier**) dans la nomenclature des diplômes du Ministère de l'Education nationale. De ce fait, les titulaires peuvent faire valoir ce diplôme dans des circonstances professionnelles, dans la conduite d'apprentissage, d'enseignement et de formation. Reconnu pour leur haute compétence, ils participent à la promotion de leur métier

II - QUI PEUT ETRE CANDIDAT ?

Pour être admis à se présenter à l'épreuve finale du concours « Un des Meilleurs Ouvriers de France », le candidat devra :

1. Être âgé de plus de 23 ans à la date de clôture des inscriptions ;
2. **Être** en capacité de démontrer une **maitrise** professionnelle dont les fondamentaux sont résumés dans le « Référentiel Métier » suivant :

Le Référentiel Métier de maître d'hôtel, maître du service et des arts de la table.

Le maître d'hôtel vous accueille dès votre arrivée au restaurant, et soudain tout semble organisé pour votre bon plaisir.

Le maître d'hôtel - directeur de restaurant - est maître dans les relations humaines.

Il participe à l'harmonie entre les individus dans une société dont il doit connaître tous les codes.

A l'origine la sécurité alimentaire des convives lui incombait. Au fil du temps le maître d'hôtel a cultivé le sens du service. La valeur qu'il lui donne procure une reconnaissance mutuelle avec le client.

Il a appris à gérer l'évènementiel.

L'épanouissement de sa personnalité généreusement tournée vers les autres séduit la clientèle.

Son charisme est naturellement vecteur de motivation pour son équipe.
Ses qualités d'excellence personnelle et technique sont transversales à toute forme de restauration. Son travail de contre-maîtrise, c'est de veiller à l'application des normes, des standards et d'être rigoureux sur ce que le produit doit être.
Aujourd'hui l'aspect commercial le rend maître de l'image du restaurant mais aussi de son potentiel économique et financier. Au travers de la carte et des menus il contribue fortement à la richesse de l'établissement.
L'obligation de résultat immédiat et quotidien rend son travail prenant, et la satisfaction de la clientèle reste son défi quotidien.

3. Franchir avec succès les épreuves qualificatives préalables organisées par le COET (Comité d'Organisation des Expositions du Travail).

III – QUELLES SONT LA NATURE ET LES CARACTÉRISTIQUES DE L'ŒUVRE ?

Le candidat devra se préparer à des épreuves sur :

- La technologie et la culture professionnelle
- La maîtrise des savoirs, savoir-faire et savoir-être professionnels
- La créativité en matière d'accueil, de service ou des arts de la table
- La communication en langue étrangère
- La culture générale ;
- La gestion et l'organisation du travail ;
- La capacité à créer de la valeur ajoutée par l'accueil et le service
- La maîtrise des savoirs professionnels :
 - La connaissance des produits ;
 - La connaissance du patrimoine gastronomique et son histoire ;
 - Les connaissances culinaires ;
 - Les connaissances des vins et autres boissons ;
 - La législation du droit du travail et de l'hygiène en restauration ;
 - La connaissance des codes sociaux, culturels et religieux.

Les épreuves pourront prendre la forme de séquences de situations professionnelles de service, d'accueil, de gestion opérationnelle et de relation avec la clientèle, le personnel, ou les fournisseurs, en français ou en langue étrangère.

Quel est le périmètre des travaux servant de référence de niveau à l'épreuve finale ?

Les épreuves comprendront :

- Le service de mets et des boissons dans le contexte défini par le sujet.
- L'accueil et la fidélisation d'une clientèle internationale (en anglais et éventuellement dans une deuxième langue vivante).
- *La connaissance et l'usage de produits et des matériels.*
- La maîtrise de techniques d'office, de bar, de service, de finitions en salle.
- La commercialisation d'un repas ou d'une réception.
- La décoration, le choix des arts de la table et leur mise en place en fonction d'un thème donné.
- L'organisation d'une manifestation, d'un service.
- La facturation et son contrôle.
- La maîtrise des coûts liés à l'activité.

Quelles sont les principales techniques qui seront évaluées ?

Les principales techniques classiques de service, d'accueil, de relation commerciale et humaine adaptées au contexte professionnel du moment.

La bonne maîtrise des techniques doit permettre de faire évoluer le service et innover pour satisfaire la clientèle nationale et internationale.

IV – COMMENT SE DEROULE L'EXAMEN ?

L'examen dénommé « Concours d'un des Meilleurs Ouvriers de France » permet de reconnaître l'excellence professionnelle concrétisée par l'attribution du **Diplôme d'Etat** « Un des Meilleurs Ouvriers de France », délivré par le ministère de l'Education nationale.

Le concours est confié à un Jury, présidé par le Président de la « Classe », qui exerce ses responsabilités sous l'égide du Comité d'Organisation des Expositions du Travail (COET). Il fait appel à des Commissaires départementaux et régionaux qui eux-mêmes s'appuient sur les institutions. Il est le garant de l'éthique propre à ce concours unique.

Le concours est défini par des conditions, des modalités et des référentiels dont le but est d'exiger le haut niveau de **l'excellence professionnelle du métier**.

Les étapes se décomposent de la manière suivante :

Étape qualificative :

Une épreuve écrite de culture professionnelle

Une série d'ateliers de mise en situations professionnelles pour évaluer les compétences commerciales, techniques, humaines et linguistiques minimales exigées dans l'activité d'un maître d'hôtel.

Étape d'évaluation de la performance :

Épreuves de relation humaines et commerciales en français et en anglais

Épreuves de service à table

Épreuves de réalisation d'une œuvre des arts de la table

Epreuves techniques conciliant innovation et tradition.

V - QU'EST-CE QUE L'ÉPREUVE QUALIFICATIVE ?

Cette épreuve obligatoire est organisée après la clôture des inscriptions. Elle se déroule sur une ou deux journées décomposées comme suit :

Les épreuves qualificatives ont pour but de vérifier que les maîtres d'hôtel candidats possèdent les fondamentaux de leur métier.

L'épreuve écrite évalue la culture professionnelle et les savoirs technologiques, mais aussi la connaissance de l'actualité professionnelle et générale.

La sélection des candidats se fait prioritairement sur des séquences pratiques (commerciale, technique, relationnelle) et/ ou des connaissances professionnelles (arts de la table, produits, vocabulaire...)

Les ateliers de mise en situation professionnelle, permettent d'évaluer les compétences du candidat dans sa pratique quotidienne du métier. Les situations sont précisées par le sujet et le contexte professionnel (mobilier, matériel, produits, client, carte et menu, ...). Le travail demandé permet de mettre en évidence les compétences attendues à partir de critères observables et mesurables. La méthode, la présentation, le savoir être, l'élégance, la prévention des risques, le rendement, l'adaptation aux attentes du client, sa relation avec la clientèle, et la rapidité sont fréquemment retenus dans l'évaluation.

La pratique d'une ou plusieurs langues étrangères est évaluée dès les épreuves qualificatives.

VI - COMMENT LE CANDIDAT PEUT-IL SE FAIRE ACCOMPAGNER ?

Exercer le métier en collaboration avec des professionnels confirmés, suivre l'actualité professionnelle.
 Faire des stages chez des confrères.
 Fréquenter en tant que client d'autres établissements.
 Visiter des salons

Se présenter à des concours locaux ou régionaux.

VII - QUI COMPOSE LE JURY ?

Les Jurys sont composés d'enseignants et de professionnels employeurs et salariés sans que le nombre de titulaires du diplôme n'excède la moitié des membres. Le Président est un professionnel, le Vice-président un enseignant ou à défaut un professionnel. Ils sont nommés par le ministre de l'Education nationale.

Un Inspecteur général de l'éducation nationale préside le Jury général. Les délibérations sont secrètes.

VIII. LE REFERENTIEL DES COMPETENCES

TÂCHES	COMPETENCES A EVALUER « Est-capable de »	CRITERES DE PERFORMANCES « On exige... »
ORGANISER - GERER	Prévoir les matériels et mobilier.	Prévisions adaptées à un contexte donné
	Participer à la conception des supports de vente	Respect de la législation Pertinence de l'offre ou des formules commerciales Élégance, Choix des supports par rapport au concept
	Gérer les approvisionnements Gérer les stocks	Commande pertinente par rapport à l'offre et aux besoins. Choix des denrées adapté en fonction du contexte, de la saisonnalité. Suivi des mouvements de stock. Stocker. Sélectionner un fournisseur.
	Participer à l'organisation des actions d'animation	Adéquation de l'offre aux objectifs
	Organiser son travail et celui de son équipe.	Répartition des tâches planifiée selon l'activité, le personnel (qualification et nombre), les équipements, le temps disponible, et le niveau de la prestation. Affichages obligatoires pour le personnel
	Gérer les investissements	Choix pertinent de matériel, de locaux en fonction de l'offre et des besoins définis.

	Gérer le personnel	Le contrat de travail est adapté et renseigné. Les règles du droit du travail sont appliquées. Le bulletin de salaire est établi en fonction du contexte.
	S'informer sur l'environnement économique de l'entreprise Entreprendre et mettre en œuvre une activité professionnelle	Conformité avec la législation en vigueur Identifier le rôle des partenaires financiers, administratifs, ... Établir des comptes prévisionnels
CONTROLLER - APPRECIER	Réceptionner et contrôler et stocker les livraisons	Correspondance des bons Correspondance qualitative et quantitative Respect du cahier des charges Respect des cycles de stockage Respect de la législation en vigueur (étiquetage, Normes d'hygiène...)
	Contrôler les ventes et encaissements du jour	Adéquation et/ou identification des erreurs Constats des écarts, analyse et remédiation
	Contrôler et inventorier les stocks	Concordance stock théorique et physique Constats des écarts Recherches des causes et solutions
	Évaluer les actions de communication et de promotion	Analyse des ventes et des coûts par rapport aux objectifs, évaluation des points positifs et négatif, procéder aux ajustements nécessaires
	Vérifier les préparations culinaires et rectifier si nécessaire	Conformité au standard de production, de présentation, de finition en salle, au goût du client.
	Évaluer le travail et les compétences de son équipe, sa capacité d'organisation et d'animation.	Analyse lucide de ses performances et celles de son équipe, afin d'améliorer le professionnalisme et la productivité.
	Apprécier les coûts élémentaires d'une prestation (matières, personnel)	Exactitude du calcul, de l'analyse et de pertinence de la remédiation respectant l'équilibre économique de l'activité.
	Conserver ou éliminer les produits	Respect des textes règlementaires et des contraintes commerciales
REALISER	Actualiser les supports de	Exactitude des libellés Respect de la législation en vigueur

	vente	Respect de la politique commerciale de l'établissement
	Effectuer les différentes mises en place en fonction de la prestation ou des exigences des clients	Propreté du matériel et état conforme aux standards professionnels Choix adapté du matériel et harmonie sur table en fonction d'un thème donné
	Assurer le service de mets et boissons à table, lors de cocktail, buffet, banquet, en chambre, dans les transports...	Service effectué dans les règles de l'art : efficacité, élégance, savoir être, propreté, tact et discrétion Maîtrise des techniques de tranche, de flambage, de finitions en salle... Respect des règles de préséance Service adapté aux mets et boissons et aux situations Le service aux différentes tables concourt à la satisfaction des clients.
	Assurer les opérations de fin de service	Utilisation rationnelle des produits d'entretien Respect des règles d'hygiène et de sécurité Planification des opérations de nettoyage et de maintenance
	Assurer les préparations ou finitions culinaires en salle ou à l'office.	Respect des standards de production, la présentation met en valeur le produit et son service.
	Facturer, encaisser, enregistrer les opérations de caisse	La saisie est réalisée sans erreurs, la facture est fidèle aux prestations servies, l'encaissement est effectué sans erreurs conformément aux procédures, aux usages et à la préséance. Effectuer la remise en banque, assurer le suivi des débiteurs divers, tenir la main courante, réaliser la clôture, calculer le chiffre d'affaires.
COMMUNIQUER ET COMMERCIALISER	Déterminer un prix de vente	Les fiches techniques sont réalisées, les coûts sont calculés, les ventes sont analysées, les prix sont fixés en fonction de l'environnement de l'entreprise et de ses standards.
	Conduire un entretien d'embauche. Accueillir un nouvel employé	Présentation du poste de travail, et du profil recherché. Ecoute et appréciation de l'adaptation du candidat. Accueillir, Intégrer les nouveaux membres du personnel à l'équipe.
	Communiquer avec la clientèle	Respecter la législation du travail en matière d'hygiène corporelle et vestimentaires. Respecter les codes vestimentaires.

	Communiquer par un comportement adapté
Accueillir le client en français et dans une langue étrangère	Respect du confort du client Vocabulaire adapté, niveau de langage Courtoisie, politesse et disponibilité Maîtrise des techniques d'accueil (vestiaire, préséance, installation du client, présentation des supports de vente)
Conseiller la clientèle et commercialiser	Langage précis et adapté au client Prise en compte réelle des attentes de la clientèle (goût, possibilité financière,...) Commande reformulée au client Qualité de la relation avec la cuisine (commandes, relation avec la cuisine, ...) Argumentation professionnelle, fiable, incitative.
Optimiser les ventes et fidéliser la clientèle	Présomption de fidélisation de la clientèle en instaurant un climat de confiance, et respectant les intérêts financiers de l'entreprise.
Animer un point de vente	Optimisation des ventes Valorisation de l'image de son établissement
Prendre les réservations et assurer le suivi de la clientèle	Accueil et prise de congé personnalisé, aimable et polis. Réponses adaptées en fonction des disponibilités. Informations précises transmises aux personnes concernées, sa compréhension vérifiée

Savoirs associés

- connaissances du patrimoine culturel et gastronomique français et international.
- connaissance des vins et des vignobles (des principaux pays producteurs) du monde.
- connaissances de l'histoire des Arts de la table
- connaissances de la législation commerciale, et sociale
- connaissance du PNNS (Plan National Nutrition Santé), et du développement durable
- connaissances de gestion appliquée
- connaissances des moyens modernes de communication
- connaissances et prévention des risques professionnels (sécurité, hygiène, incendie).

IX - PARTICIPER A L'EXPOSITION NATIONALE

C'est une manifestation - grand public et de prestige - au cours de laquelle sont présentées les « œuvres » des nouveaux titulaires du diplôme pour promouvoir les métiers et le concours. Elle permet de :

- mettre en évidence la maîtrise des compétences de haut niveau du métier.
- démontrer le travail de la plus haute qualité
- mettre à l'honneur les adultes en recherche de l'excellence professionnelle
- valoriser l'expérience professionnelle et la formation tout au long de la vie
- promouvoir les établissements de formation et les organisations professionnelles
- reconnaître l'importance de la transmission des compétences dans le travail

X - AUTRES INDICATIONS

Se munir de ses tenues et instruments personnels pour l'ensemble des épreuves.