

Planification et organisation du travail en restaurant

Une bonne organisation apporte un service de qualité tant apprécié par les clients que par les salariés eux-même. L'organisation d'une brigade de restaurant repose sur un ensemble d'outils.

1 : Les fonctions et tâches au restaurant

Une fonction est

Par exemple la fonction laverie se compose de plusieurs tâches distinctes : mettre la M.A.L en route, contrôler les produits lessiviels, etc...

En restauration classique, on retrouve toujours le même type de fonction mais la catégorie de l'établissement aura une influence directe sur la quantité et la complexité des tâches à accomplir. Par exemple, la fonction service des mets se contentera d'un simple service à l'assiette dans un restaurant "Buffalo Grill", alors qu'elle nécessitera des travaux de flambages ou de service au guéridon dans un restaurant gastronomique.

2 : La détermination des fonctions et tâches

Le tableau ci-dessous donne un exemple de fonctions et de tâches les plus courantes en restaurant gastronomique de moyenne capacité :

1 Nettoyage et Entretien 1.1 Entretien du mobilier 1.2 Entretien du sol 1.3 Entretien des stands 1.4 Entretien des plaques à accumulation 1.5 Entretien des réchauds	7 Réservations, accueil, vestiaire 7.1 Nettoyage du Hall, des vestiaires, des toilettes 7.2 Réapprovisionner les consommables sanitaires 7.3 Prendre en charge les réservations clients 7.4 Tenir à jour le cahier des réservations 7.5 Accueil client et contrôle des réservations 7.6 Prendre les vestiaires des clients 7.7 Accompagner et installer les clients
2 Laverie 2.1 Mise en route de la M.A.L 2.2 Contrôle des produits lessiviels 2.3 Nettoyage platerie, couverts et verrerie 2.4 Nettoyage et entretien M.A.L 2.5 Nettoyage et entretien locaux	8 Prises des commandes 8.1 Apéritifs 8.1.1 Présenter la carte des apéritifs 8.1.2 Proposer et argumenter l'apéritif 8.1.3 Rédiger les bons de commande 8.2 Mets 8.2.1 Présenter la carte des mets 8.2.2 Rédiger les bons de commande 8.2.3 Annoncer et distribuer les bons dans les différents services 8.3 Vins, eaux minérales et boissons chaudes 8.3.1 Proposer la carte des vins et des boissons 8.3.2 Rédiger les bons de commande 8.3.3 Annoncer et distribuer les bons dans les différents services
3 Mise en place 3.1 Mise en place de la carcasse 3.2 Approvisionner le restaurant en linge 3.3 Mise en place du molletonnage 3.4 Nappage des tables 3.5 Vérification du matériel de mise en place 3.6 Disposer le matériel sur table 3.7 Préparer les bons de matériel	9 Service Apéritif, vins, Service boissons chaudes et eaux minérales 9.1 Réaliser et servir les apéritifs 9.2 Réclamer le vin, les eaux minérales et les boissons chaudes au service distributeur. 9.3 Ouvrir les vins et les eaux minérales selon les règles de service 9.4 Effectuer le service des vins et assurer le suivi.
4 Décoration florale 4.1 Réalisation les décorations florales des tables et d'ambiance 4.2 Commandes fleurs	10 Service des mets 10.1 Effectuer le service en salle selon des méthodes adaptées 10.2 Effectuer les préparations au guéridon 10.3 Débarrasser les tables pendant le service 10.4 Remise des couverts sur table 10.5 Assurer la suite des mets en respectant les annonces au passe
5 Cave du jour 5.1 Effectuer un inventaire de la cave 5.2 Faire le réapprovisionnement 5.3 Vérifier l'exactitude de la carte (millésimes et disponibilités) 5.4 Nettoyer le matériel de service des vins 5.5 Assurer les commandes clients 5.6 Nettoyage et entretien locaux	11 Encaissements 11.1 Suivre et réaliser la facture client 11.2 Présenter la facture au client et vérifier l'encaissement 11.3 Tenir la main courante à jour et effectuer les opérations de clôture
6 Cafétérie, fruiterie, office	12 Opérations de fin de service

6.1 Vérifier les stocks de consommables (café, thé, fromages, fruits, etc..) 6.2 Réapprovisionner les différents produits en tenant compte de leurs caractéristiques 6.3 Dresser les plateaux de fromages 6.4 Nettoyer les salades 6.5 Préparer les vinaigrettes, les beurriers. 6.6 Assurer l'envoi des salades, fromages, boissons chaudes 6.7 Rangement, nettoyage et entretien des locaux	12.1 Raccueillir les clients 12.2 Denapper les tables 12.3 Compter et trier le linge 12.4 Rédiger le bon de lingerie 12.5 Ranger la salle de restaurant
---	---

3 : Les fiches de postes

Une fiche de poste est
Exemple pour un commis de salle :

Poste :	Commis de salle				Secteur :	Salle de restaurant			
Fonctions	1	3	7	8	9	10	12		
Tâches	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5	3.2 3.5 3.6	7.6	8.1.1 8.2.1 8.3.1	9.2	10.3 10.4 10.5	12.2 12.5		

L'entreprise rédige ensuite une fiche de poste qu'elle remet au titulaire du poste :

Restaurant Le			
Fiche de Poste			
Poste :	Commis de salle		Secteur : Salle de restaurant
Définition du poste			
Mission principale	Assurer le service en salle de restaurant	Secteur	Salle de restaurant
Relations hiérarchiques	<i>Supérieurs :</i> chefs de rangs, Maître d'hôtel, directeur restaurant	Vérification du travail réalisé par le titulaire du poste	<i>Responsables du contrôle :</i> Chef de rang, Maître d'hôtel Moyen de contrôle : vérification de la propreté quotidienne du restaurant, des mises en place vérification de la satisfaction de la clientèle (suivi du service)
Activités du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le nettoyage, l'entretien du restaurant et du petit mobilier • approvisionner le restaurant en linge • Effectuer la mise en place de table • Prendre les vestiaires clients • Apporter les différentes cartes à la clientèle • Réclamer le vin, les eaux minérales et les boissons chaudes au service distributeur. • Débarrasser et assurer le suivi du service à table avec la remise des couverts • Denapper les tables • Ranger la salle de restaurant 	Exigences du poste	<i>Formation :</i> titulaire au minimum d'un C.A.P. de restaurant <i>Langues étrangères :</i> quelques notions d'anglais souhaitées <i>Expérience :</i> expérience dans un poste équivalent souhaitable <i>Autres :</i> bonne robustesse physique
Responsabilités du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la disposition du matériel sur table • Responsable de la propreté de la salle de restaurant • Responsable des vêtements pris à la clientèle 	Conditions de travail	<i>Jours de repos :</i> selon planning hebdomadaires
Remplacement	<i>En cas de d'absence du titulaire :</i> un autre commis de salle <i>En cas d'absence des commis :</i> chef de rang	Evolution possible du titulaire	Chef de rang
Date			

4 : La législation du travail

On pourra retenir principalement en :

Durée Hebdomadaire

Durée quotidienne

Repos hebdomadaires

Congés payés

5 : Organisation dans le temps

5.1 Découpage horaire d'une journée de travail

L'exemple suivant repose sur une base de 5 jours de travail par semaine, des journées de 7h50 (pour rester dans le cadre de la loi Aubry (2001)). Ce découpage se base selon l'activité du restaurant afin de pouvoir avoir le bon nombre de salariés au bon moment.

Horaire 1	Horaire 2	Horaire 3	Horaire 4
9h00 -->11h20 = 2h20 12h10-->15h00 = 2h50 19h00-->21h40 = 2h40	12h00-->15h30 = 3h30 19h00-->23h20 = 4h20	9h00-->11h20 = 2h20 12h10-->15h30 = 3h20 17h00-->19h10 = 2h10	12h00-->14h00 = 2h00 17h00-->18h30 = 1h30 19h10-->23h30 = 4h20
Total = 7h50	Total = 7h50	Total = 7h50	Total = 7h50

5.2 Elaboration du planning

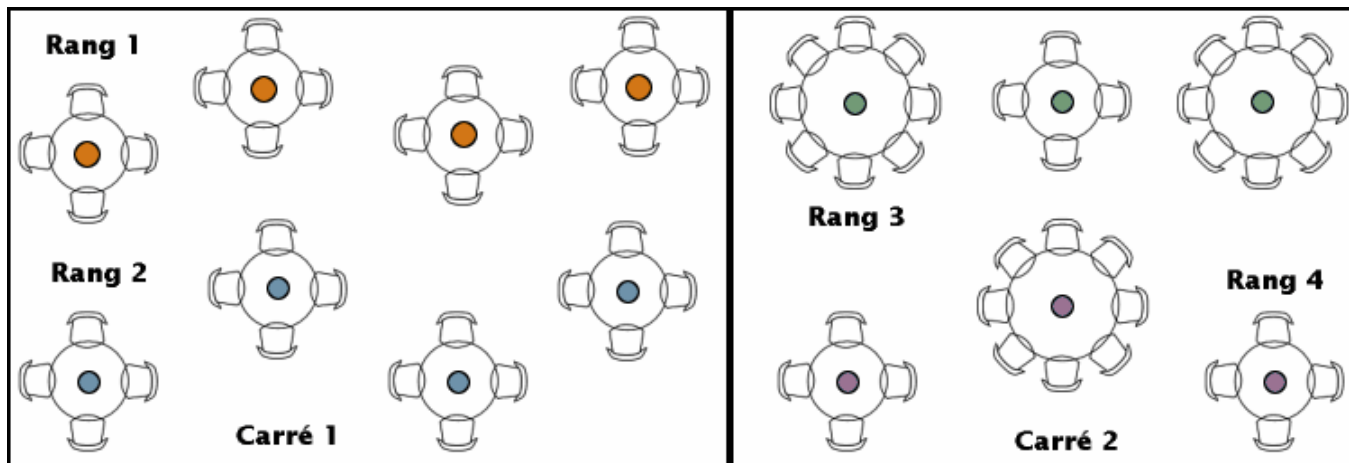
Le planning de travail est un plan d'ensemble de la répartition du personnel selon les tranches horaires (h1, h2, h3, h4), ce planning peut être hebdomadaire ou mensuel. Ci dessous, exemple pour une semaine complète.

Semaine du 03 au 10	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Premier MH	repos	h2	h2	h2	h2	h2	repos
Maître d'hôtel	h1	repos	repos	h1	h1	h1	h1
Chef de rang 1	h2	repos	h2	h2	h2	h2	repos
Chef de rang 2	h3	h3	h1	repos	repos	h3	h3
Chef de rang 3	repos	h2	repos	h1	h1	h1	h4
Chef de rang 4	h2	h2	h2	h2	h2	repos	repos
Chef de rang 5	repos	h4	h4	h4	h4	h4	repos
Commis de salle 1	h1	repos	h1	h1	h1	h1	repos
Commis de salle 2	h1	h1	h1	repos	repos	h1	h1
Commis de salle 3	repos	h4	repos	h2	h2	h2	h4
Commis de salle 4	h4	h4	h4	h4	h4	repos	repos
Commis de sale 5	repos	h1	h3	h1	h1	h4	repos

6 Organisation dans l'espace

Selon la taille de l'établissement, la salle de restaurant est découpée afin d'attribuer le personnel sur un secteur bien précis. Une salle se découpe généralement en "carrés" et en "rangs". Un rang est composé de plusieurs tables, le nombre de tables varie selon le type d'établissement, le type de prestation et selon le travail en salle (filetages et découpages). un carré se compose généralement de deux rangs.

Exemple de plan de salle :



7 : Organisation générale

Ce tableau ci-dessous récapitule le travail de la bridage dans le temps (tranche horaire) et dans l'espace (le rang ou carré), exemple pour les Chefs de rangs :

Semaine du 03 au 10	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Chef de rang 1	h2 r1	repos	h2 r1	h2 r1	h2 r1	h2 r1	repos
Chef de rang 2	h3 r2	h3 r4	h1 r2	repos	repos	h3 r4	h3 r2
Chef de rang 3	repos	h2 r1	repos	h1 r2	h1 r2	h1 r2	h4 r1
Chef de rang 4	h2 r4	h2 r2	h2 r3	h2 r4	h2 r4	repos	repos
Chef de rang 5	repos	h4 r3	h4 r4	h4 r3	h4 r3	h4 r3	repos

Copyright Toussaint Frédéric 2001