

# Table des matières

---

<b>CHAPITRE 1</b>	<b>L'industrie des services alimentaires</b>	<b>1</b>
	Objectifs d'apprentissage	1
	Résumé	1
	1.1 Le contexte général	3
	1.2 La restauration commerciale	4
	1.3 La restauration collective	6
	1.4 Les services alimentaires dans le milieu de la santé et des services sociaux	7
	1.4.1 Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés – alimentation des patients	7
	1.4.2 Les CHSLD et les résidences pour personnes âgées	8
	1.4.3 Le milieu de la santé et des services sociaux – le service au personnel et aux visiteurs	10
	1.5 Les services de garde éducatifs à l'enfance	11
	1.6 Les écoles primaires et les écoles secondaires	12
	1.7 Les collèges et les universités	14
	1.8 Les entreprises	14
	Révision – Approfondissement	15
<b>CHAPITRE 2</b>	<b>Quelques notions de gestion</b>	<b>17</b>
	Objectifs d'apprentissage	17
	Résumé	17
	2.1 L'approche systémique	18
	2.1.1 Le modèle systémique	18
	2.1.2 Le modèle systémique appliqué au service alimentaire	20
	2.1.2.1 Les intrants	20
	2.1.2.2 La transformation	20
	2.1.2.3 Les extrants	22
	2.1.2.4 Le contrôle	22
	2.1.2.5 L'information	22
	2.1.2.6 La rétroaction	22
	2.1.2.7 Les facteurs environnementaux	23
	2.2 Le processus de gestion	23
	2.2.1 La planification	23
	2.2.1.1 Les caractéristiques	23
	2.2.1.2 Les plans	24
	2.2.2 L'organisation	28
	2.2.2.1 La définition des tâches à exécuter	28
	2.2.2.2 Le regroupement des tâches et l'attribution à des postes	29
	2.2.2.3 La définition des relations entre les groupes d'activités	29
	2.2.3 La dotation	32
	2.2.4 La direction	32

2.2.5	Le contrôle . . . . .	32
2.2.5.1	Les critères de rendement . . . . .	33
2.2.5.2	Les normes de rendement . . . . .	33
2.2.5.3	La collecte des résultats . . . . .	34
2.2.5.4	La comparaison des résultats aux normes . . . . .	34
2.2.5.5	Les corrections . . . . .	34
	Révision – Approfondissement . . . . .	35

### **CHAPITRE 3 La démarche de gestion intégrale de la qualité . . . . . 37**

	Objectifs d'apprentissage . . . . .	37
	Résumé . . . . .	38
3.1	L'historique du concept de qualité. . . . .	39
3.2	La gestion intégrale de la qualité (GIQ). . . . .	40
3.3	Les outils de gestion intégrale de la qualité . . . . .	41
3.4	Les critères de qualité . . . . .	42
3.4.1	Les aliments . . . . .	42
3.4.2	Les opérations de transformation. . . . .	44
3.5	Le contrôle de la qualité . . . . .	45
3.5.1	L'évaluation de la qualité des aliments . . . . .	45
3.5.2	L'évaluation de la qualité des opérations de transformation . . . . .	46
3.5.2.1	L'approvisionnement . . . . .	46
3.5.2.2	La production et la distribution . . . . .	46
3.5.2.3	L'entretien . . . . .	48
3.6	Le contrôle de la qualité par des organismes externes . . . . .	48
	Révision – Approfondissement . . . . .	50

### **CHAPITRE 4 Le menu . . . . . 51**

	Objectifs d'apprentissage . . . . .	51
	Résumé . . . . .	51
4.1	Le menu dans un service alimentaire . . . . .	53
4.2	Le menu cyclique . . . . .	53
4.2.1	Le cycle . . . . .	54
4.3	Les facteurs à considérer . . . . .	56
4.3.1	La nature des aliments . . . . .	56
4.3.2	Les particularités du service alimentaire . . . . .	59
4.3.3	Les facteurs environnementaux. . . . .	61
4.3.4	La clientèle. . . . .	63
4.4	L'élaboration du menu . . . . .	66
4.4.1	Les étapes préliminaires . . . . .	67
4.4.2	L'élaboration du menu proprement dit . . . . .	73
4.4.2.1	Le menu du déjeuner. . . . .	73
4.4.2.2	Le menu du dîner et du souper . . . . .	73
4.5	Les principes d'évaluation et de correction des menus . . . . .	75
4.5.1	La vérification verticale . . . . .	75
4.5.2	La vérification horizontale . . . . .	76
4.5.3	Le calcul du pourcentage des mets au menu . . . . .	76

4.6	La présentation du menu à la clientèle . . . . .	77
4.6.1	Le support de présentation du menu . . . . .	77
4.6.2	Le regroupement des mets . . . . .	77
4.6.3	La séquence d'apparition des mets . . . . .	78
4.6.4	La description des mets. . . . .	78
	Révision – Approfondissement . . . . .	83

## **CHAPITRE 5 La standardisation des recettes . . . . . 85**

	Objectifs d'apprentissage . . . . .	85
	Résumé . . . . .	86
5.1	La standardisation . . . . .	87
5.2	Les impératifs de la standardisation . . . . .	89
5.2.1	La simplicité . . . . .	89
5.2.2	La précision . . . . .	90
5.2.3	La souplesse. . . . .	90
5.2.4	L'efficacité . . . . .	90
5.3	Les préalables à la standardisation des recettes . . . . .	91
5.3.1	La formulation des objectifs de la standardisation. . . . .	91
5.3.2	La mobilisation du personnel . . . . .	92
5.3.3	La collecte des renseignements utiles . . . . .	92
5.3.4	Le choix des recettes à standardiser. . . . .	92
5.3.5	L'acquisition du matériel de base nécessaire . . . . .	92
5.3.6	La détermination de la grosseur de la portion . . . . .	93
5.3.7	Le choix du format de la fiche recette . . . . .	97
5.4	La révision théorique d'une recette . . . . .	99
5.4.1	La nature et la forme des ingrédients. . . . .	99
5.4.2	La quantité de chaque ingrédient. . . . .	100
5.4.3	Le mode de préparation. . . . .	102
5.5	Le calcul et la modification du rendement d'une recette . . . . .	103
5.6	Le calcul du coût par portion . . . . .	108
5.7	L'expérimentation . . . . .	113
5.8	La rédaction de la recette . . . . .	116
5.9	Le classement de la recette . . . . .	124
5.10	L'informatisation de la standardisation des recettes . . . . .	126
	Révision – Approfondissement . . . . .	127

## **CHAPITRE 6 L'approvisionnement . . . . . 129**

	Objectifs d'apprentissage . . . . .	129
	Résumé . . . . .	129
6.1	L'approvisionnement . . . . .	130
6.2	Le processus d'approvisionnement . . . . .	131
6.3	Les fournisseurs . . . . .	132
6.3.1	L'industrie agroalimentaire. . . . .	132
6.3.2	Le choix des fournisseurs . . . . .	133
6.3.3	Les achats de groupe . . . . .	136
6.3.4	Les relations avec les fournisseurs . . . . .	136

6.4	Le processus d'achat . . . . .	137
6.4.1	La détermination du niveau de qualité des produits à acheter . . . . .	137
6.4.1.1	Les critères de qualité . . . . .	137
6.4.1.2	L'analyse des produits disponibles sur le marché . . . . .	138
6.4.1.3	Les spécifications d'achat . . . . .	138
6.4.2	La détermination de la quantité à commander . . . . .	144
6.4.2.1	Les éléments à prendre en compte dans la détermination de la quantité requise à l'achat . . . . .	144
6.4.2.2	Les éléments à prendre en compte dans la détermination de la quantité à commander . . . . .	145
6.4.2.3	Calcul de la quantité à commander . . . . .	146
6.4.3	Le formulaire d'achat . . . . .	148
6.4.4	La demande de prix et l'appel d'offres . . . . .	150
6.4.5	La commande . . . . .	152
	Révision – Approfondissement . . . . .	155

## **CHAPITRE 7 La réception de la marchandise et l'entreposage . . . . . 159**

	Objectifs d'apprentissage . . . . .	159
	Résumé . . . . .	160
7.1	La réception . . . . .	161
7.1.1	L'aire de réception . . . . .	161
7.1.2	Un personnel dévoué et bien entraîné . . . . .	162
7.1.3	Le processus de réception . . . . .	162
7.1.3.1	La vérification de la quantité et de la qualité des produits reçus par rapport à la commande . . . . .	163
7.1.3.2	La vérification des produits reçus par rapport à la facture . . . . .	164
7.1.3.3	L'acceptation ou le refus des produits. . . . .	165
7.1.3.4	L'étiquetage et le rapport de réception . . . . .	167
7.1.3.5	L'acheminement de la marchandise vers les lieux d'entreposage . . . . .	167
7.2	L'entreposage . . . . .	169
7.2.1	L'entrepôt des produits alimentaires non périssables . . . . .	170
7.2.1.1	L'aménagement et l'équipement . . . . .	171
7.2.1.2	L'organisation de la marchandise . . . . .	171
7.2.2	Les chambres froides . . . . .	171
7.2.2.1	L'aménagement et l'équipement . . . . .	172
7.2.2.2	L'organisation de la marchandise et le contrôle des odeurs . . . . .	174
7.2.3	La chambre à basse température. . . . .	175
7.2.3.1	L'aménagement et l'équipement . . . . .	175
7.2.3.2	L'organisation de la marchandise . . . . .	175
7.2.4	La sécurité et l'entreposage. . . . .	176
7.3	Le contrôle de la quantité de produits entreposés . . . . .	177
7.3.1	La procédure de sortie de la marchandise. . . . .	178
7.3.2	L'inventaire périodique . . . . .	180
7.3.3	L'inventaire permanent. . . . .	183
7.3.4	Le coefficient de rotation des stocks. . . . .	186
7.4	Les aliments allergènes . . . . .	187
7.5	L'informatisation . . . . .	187
	Révision – Approfondissement . . . . .	188

## **CHAPITRE 8 La production . . . . . 189**

Objectifs d'apprentissage . . . . .	189
Résumé . . . . .	189
8.1 La production . . . . .	190
8.2 La planification de la production . . . . .	191
8.2.1 La prévision des quantités à produire . . . . .	192
8.2.2 La planification du travail . . . . .	194
8.2.3 Le plan de production . . . . .	194
8.3 La gestion des allergies alimentaires dans le secteur de la production . . . . .	198
8.4 Les particularités de la liaison chaude et de la liaison froide . . . . .	198
8.5 La cuisine d'assemblage . . . . .	201
8.6 Le contrôle de la production . . . . .	201
8.6.1 Les réunions de production . . . . .	202
8.6.2 Les tournées de production . . . . .	202
8.6.3 L'utilisation des surplus de production . . . . .	203
Révision – Approfondissement . . . . .	204

## **CHAPITRE 9 La distribution . . . . . 205**

Objectifs d'apprentissage . . . . .	205
Résumé . . . . .	206
9.1 Le secteur de la distribution . . . . .	207
9.2 Les modes de distribution . . . . .	207
9.2.1 Le mode de distribution centralisé et le mode décentralisé . . . . .	208
9.2.2 La distribution en liaison chaude et en liaison froide . . . . .	209
9.3 Le service des mets . . . . .	211
9.4 La gestion du service des mets . . . . .	212
9.4.1 Les aliments . . . . .	214
9.4.2 Les attentes du client . . . . .	217
9.4.3 Le personnel . . . . .	219
9.4.4 La grille de vérification de la qualité du service . . . . .	221
9.4.5 Le retour des plateaux et le lavage de la vaisselle . . . . .	222
9.4.6 La gestion des allergies alimentaires par le personnel de service . . . . .	223
Révision – Approfondissement . . . . .	224

## **CHAPITRE 10 Quelques outils de gestion des ressources humaines . . . . . 225**

Objectifs d'apprentissage . . . . .	225
Résumé . . . . .	225
10.1 L'organisation du travail . . . . .	226
10.2 La description d'emploi . . . . .	227
10.3 La description de tâches . . . . .	229
10.4 L'horaire de travail . . . . .	234
10.4.1 Le nombre d'employés requis . . . . .	234
10.4.2 Contrat de travail, conventions collectives et normes en vigueur . . . . .	236
10.4.3 L'horaire maître . . . . .	237
10.4.4 Confection et affichage . . . . .	239
Révision – Approfondissement . . . . .	241

**CHAPITRE 11 L'amélioration de la productivité des ressources humaines 243**

Objectifs d'apprentissage . . . . . 243  
Résumé . . . . . 243  
11.1 La mesure de la productivité . . . . . 244  
11.2 Les facteurs influant sur la productivité . . . . . 245  
    11.2.1 L'habileté de l'employé et sa motivation au travail . . . . . 245  
    11.2.2 La communication et les méthodes de travail . . . . . 246  
    11.2.3 Le rythme de travail . . . . . 247  
    11.2.4 Le respect des règles et la supervision du personnel . . . . . 247  
    11.2.5 L'aménagement des lieux de travail et les déplacements . . . . . 247  
    11.2.6 L'équipement . . . . . 248  
    11.2.7 La gestion des stocks . . . . . 248  
11.3 Quelques principes d'ergonomie et de simplification du travail . . . . . 248  
    11.3.1 L'utilisation du corps humain . . . . . 252  
    11.3.2 Les lieux de travail . . . . . 253  
    11.3.3 L'équipement . . . . . 254  
11.4 L'étude du travail . . . . . 254  
Révision – Approfondissement . . . . . 259

**Glossaire . . . . . 261**

**Médiagraphie . . . . . 267**

**Index . . . . . 273**