

Table des matières

CHAPITRE 1	L'industrie des services alimentaires	1
	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
CHAPITRE 2	Quelques notions de gestion	17
	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