

LE RESTAURANT 4*

INFORMATIONS

Tout le long du semestre, nous travaillerons autour de l'étude de cas du restaurant 4* présenté ci-dessous.

Ce cas pratique est fictif. Dans ce contexte, il n'est donc pas nécessaire de remettre en question la réalité du cas. Il faut en revanche le modéliser tel qu'il est décrit.

CONTEXTE

Monsieur Paul Amiral est à la tête d'un grand restaurant où il emploie une équipe de 50 personnes. Grâce à son expérience et sa capacité d'évolution, Paul Amiral a su, à travers les années, conserver les 4* étoiles de son restaurant attribuées par un guide de grande renommée.

Au fil du temps, il s'est rendu compte que, parfois, son personnel n'était pas totalement au clair avec les procédures mises en place.

Prenant conseil auprès du cabinet d'expertise en système d'information que vous venez d'intégrer récemment, il accepte une étude d'urbanisation de son restaurant, qui serait un excellent moyen de simplifier, optimiser et de formaliser ses différents processus.

C'est pourquoi il a fait appel à vous. Il espère que des axes d'amélioration voient le jour, comme un meilleur service client et une augmentation de la rentabilité de son établissement.



LES SERVICES

Comme toute entreprise, un restaurant est composé de plusieurs corps de métier et par conséquent de plusieurs services.

Dans le cas de Paul Amiral, voici comment son établissement se divise :

- **LE SERVICE DE SALLE**

Sous la responsabilité du maître d'hôtel, Monsieur Lucas, le service de salle s'occupe des clients. Monsieur Lucas a pour rôle d'encadrer les serveurs, le service de réception, le bar et le sommelier.

Le rôle du sommelier est de s'occuper de la cave, des différentes sélections et des commandes de vins. Il est chargé de conseiller les clients en fonction des plats qu'ils commandent.

- **LE SERVICE DE CUISINE**

Précision est le maître-mot de ce service ! En effet, tous les plats d'une table doivent être prêts en même temps, d'une qualité gustative exceptionnelle, d'un visuel défiant les plus belles œuvres d'art et tout ce en garantissant une hygiène irréprochable.



Le service de cuisine est dirigé directement par M. Paul Amiral qui endosse ici le rôle de chef. Il annonce les plats à élaborer à la criée en fonction de l'ordre à suivre.

Le restaurant possède plusieurs brigades, chacune est composée d'un chef de brigade qui dirige plusieurs commis.

En début de service, la brigade « entrées et potages » est fortement sollicitée, suivie de près par les brigades qui élaborent les plats de résistance. C'est-à-dire la brigade « viandes », la brigade « volailles » ou encore la brigade « poissons et crustacés ». Chacune de ces brigades possède un commis saucier qui élabore les sauces des différents plats. Enfin, il y a la brigade « desserts et entremets », bien qu'elle ne soit que sollicitée en fin de repas, elle commence son travail en même temps que les autres brigades.

LE SERVICE DE COMPTABILITÉ-RH-LOGISTIQUE

Madame Amiral dirige le service de « comptabilité-RH-logistique » afin de faire fonctionner cette organisation.

Ce service se divise en 3 sous unités :

1. L'unité comptabilité

Monsieur Philippe, expert-comptable, est le responsable de l'unité comptable où il encadre 3 comptables.

2. L'unité RH (Ressources Humaines)

Madame Jasmine, responsable RH, est la responsable de l'unité RH. Son rôle est de gérer tout ce qui concerne le personnel du restaurant, plus spécifiquement, les salaires, les recrutements, les apprentis, les départs, les absences, les licenciements etc.

3. L'unité logistique

Monsieur Mercier, logisticien, est le responsable de l'unité logistique. Son rôle consiste tout d'abord à gérer l'approvisionnement des matières premières. Il est également chargé de s'occuper des travaux d'entretien, de rénovations et des achats de matériels et de la gestion des véhicules pour le restaurant. Il travaille essentiellement avec des fournisseurs ou des sociétés de services externes. Il est également secondé par deux aides.



PRÉPARER DES PLATS

En salle, le maître d'hôtel prend la commande des clients et la transmet à la cuisine pour la préparation.

M. Paul Amiral, chef de cuisine, annonce à la criée les plats à élaborer en fonction de l'ordre à suivre. Les différentes brigades préparent les plats en fonction du contenu et de l'ordre de la commande annoncée.

En début de service, il s'agit de la brigade « entrées et potages » qui est fortement sollicitée. Les plats de résistance sont élaborés soit par la brigade « viande », soit par la brigade « volailles », soit par la brigade « poissons et crustacés ».

Dans chacune de ces brigades, les plats puis les sauces sont élaborées.

Bien que la brigade « dessert et entremets » ne soit sollicitée qu'en fin de repas, son travail commence en même temps que les autres brigades.

Lorsqu'un plat est prêt, il est déposé sur le comptoir et le chef Amiral procède à une inspection rigoureuse : conformité avec la commande, présentation, cuisson. Si tous ces éléments sont validés, le chef annonce au service de salle que les plats pour la table sont prêts. Le service de salle vient chercher les plats en cuisine et sert la table.

En cas d'anomalie, le chef Amiral retourne les plats à la brigade correspondante afin que celle-ci rectifie l'anomalie ou, le cas échéant, prépare à nouveau les plats. Puis, le chef reprend son inspection sur la base de nouveaux plats présentés.

À RENDRE

TP03 – Diagramme de processus organisationnel

À rendre au plus tard le **21/03 à 14h00** sur Cyberlearn.

Modélisez le processus organisationnel suivant : Préparer les plats.



Veuillez rendre votre TP **uniquement** sous format PDF ou PNG.



Bon travail !