

LE PERSONNEL



1 Notions de Postes - Fonctions - Tâches au sein d'une équipe

- 1.1 Les Relations hiérarchiques
- 1.2 Déterminer les missions et les fonctions au sein de l'équipe
- 1.3 Définir les postes à partir des fonctions et des tâches
- 1.4 Rédiger les fiches de poste
- 1.5 Le profil de poste
- 1.6 Affecter le personnel aux tâches à effectuer

1.1 Les Relations hiérarchiques

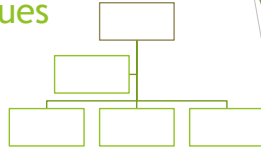
LES PYRAMIDES

- ▶ Façon efficace d'obtenir des résultats reproductibles car elles ont la distance la plus courte depuis le décideur jusqu'à l'exécutant.
- ▶ Elles souffrent de défauts de communication et de supervision car l'organisation est aussi bonne que son lien le plus faible.
- ▶ Elles manquent de créativité à cause de la mauvaise communication



1.1 Les Relations hiérarchiques

LES HIÉRARCHIES



► Une hiérarchie est une structure verticale avec un meneur ou chef et des échelons intermédiaires jusqu'aux personnes de la base.

► C'est la bureaucratie classique.

Habituellement on *monte* par l'ancienneté, ou en obtenant de l'autorité sur plus de gens.



1.1 Les Relations hiérarchiques

► LES ORGANISATIONS MATRICIELLES

► En principe c'est l'organisation parfaite.

► C'est alors l'organisation en réseau.

► Internet, permettant l'accès immédiat de chaque

► Créations des produits complexes régulièrement.



1854
HEDIARD
PARIS



1.1 Les Relations hiérarchiques

► LES ORGANISATIONS MATRICIELLES

► Elle peut s'étendre à plusieurs entreprises fonctionnant en symbiose (sous-traitants, gestion de grands projets)

► Elle comprend en général :

► une entreprise pilote maître d'œuvre / tête de réseau / chef de projet qui travaille en étroite coopération, pour :

La conception, fabrication, distribution

1.1 Les Relations hiérarchiques

▶ LES ORGANISATIONS MATRICIELLES

- ▶ Avec de nombreuses entreprises partenaires, permanentes ou occasionnelles :
 - ▶ *sous-traitants, prestataires, fournisseurs spécialisés*
 - ▶ *franchisés, concessionnaires, agents, intermédiaires, distributeurs, prescripteurs,*
 - ▶ *consultants, experts, et autres acteurs propres au type de projet, de marché, ou d'activité*

1.1 Les Relations hiérarchiques

EN RESTAURATION

- ▶ Le système retenu l'est souvent par tradition : la brigade.
- ▶ Le chef du haut de sa pyramide hiérarchique souhaite en premier lieu satisfaire la clientèle en lui fournissant la prestation attendue.

1.1 Les Relations hiérarchiques

EN RESTAURATION : LA BRIGADE

- ▶ Entrelacer les maillons de la chaîne pour y parvenir : le travail en groupe dans nombre de secteurs professionnels est une nécessité à la fois technique et humaine.
- ▶ Diversité des tâches et complexité grandissantes sont devenues telles que des personnes isolées ne peuvent les assumer efficacement.

1.1 Les Relations hiérarchiques

EN RESTAURATION : LA BRIGADE

- ▶ Multiplicité des tâches est une des caractéristiques de la cuisine :
- « Les coups de feu »
- ▶ Intenses moments
- ▶ Organisation , répartition parfaite,
- ▶ Le travail d'équipe est ici une nécessité vitale.

1.1 Les Relations hiérarchiques

EN RESTAURATION : LE CHEF



Forte hiérarchie ,
« Haussement de ton »
Conditions de travail
Obligation de résultats



Fatigue physique
Fatigue nerveuse
Aptitudes techniques
Différents caractères



1.2 Déterminer les missions et les fonctions au sein de l'équipe



1.3 Définir les postes à partir des fonctions et des tâches

- ▶ Evolution des structures (thème, rapide,...) et du marché de la restauration(législation, marché de l'emploi)
- ▶ Modification inéluctable de l'organisation de travail et son organisation.
- ▶ Coût personnel : Indicateur précieux et prédominant dans la gestion d'un restaurant au même titre que le coût matières.
- ▶ Concevoir l'organigramme du personnel selon le concept observé

1.3 Définir les postes à partir des fonctions et des tâches

- ▶ Le descriptif est utilisé dans les grandes entreprises hôtelières.

Rédigé par :

- ▶ La direction du personnel en collaboration avec le chef de service,

Objectifs :

- ▶ Définir les caractéristiques techniques et administratives du poste
- ▶ Cerner les besoins en matière de recrutement.

1.4. La fiche de poste

ELÉMENTS CONSTITUTIFS D'UNE FICHE DE POSTE :

- ▶ L'IDENTIFICATION DU POSTE
- ▶ LES RELATIONS HIÉRARCHIQUES ET FONCTIONNELLES
- ▶ LES ACTIVITÉS ET TÂCHES DU POSTE
- ▶ HISTORIQUE DU POSTE
- ▶ CONTRÔLE EXERCÉ SUR LE TRAVAIL DU TITULAIRE DU POSTE
- ▶ RELATIONS PROFESSIONNELLES
- ▶ ENVIRONNEMENT TECHNIQUE
- ▶ CONDITIONS DE TRAVAIL
- ▶ ACCÈS AU POSTE ET DÉBOUCHÉ ÉVENTUEL ÉVOLUTION DU POSTE
- ▶ FORMATION SOUHAITÉE ET EXIGÉE POUR OCCUPER CE POSTE
- ▶ TEMPS NÉCESSAIRE D'ADAPTATION
- ▶ EXPÉRIENCE ANTÉRIEURE

1.4 La fiche de poste

Exemple : Commis de cuisine

Employé
Exécuter les ordres du chef de partie
Supérieur hiérarchique : Chef de partie
Avant le service : Mise en place de la partie
Pendant le service : Sort les préparations nécessaires au chef de partie, aide au dressage
Après le service : nettoie la chambre froide, le fourneau, le poste, filme et range la mise place
Cf. livret d'accueil
18/09/201.....
Chef de partie, second et chef de cuisine
Contrôle de la mise en place, du nettoyage
Chaque service
Aucun
Brigade de cuisine et de restaurant
Réunion trimestrielle lors de la mise en place de la nouvelle carte
Commis tournant ou d'une autre partie
Couteaux, cutters, robots, trancheuse
Produits utilisés :
- alimentaires de qualité
- d'entretien
Le lieu de travail est la cuisine gastronomique
Les horaires sont soit de :
6h30 -15 h30 ou de 9h00 - 15h30 // 18h00-23h00
Le rythme de travail est particulièrement soutenu au moment du service du midi, et dans l'année de mois de septembre au mois de janvier.
Procédures H.A.C.C.P
Chef de partie
Titulaire C.A.P. ou B.E.P ou B.A.C P.R.O
2 semaines
Expérience à un poste similaire

1.5 Le profil de poste

La fiche du poste permet de définir les exigences et les tâches. Il représente l'outil indispensable au recrutement.

Le profil va cerner les qualités et aptitudes nécessaire aux prétendants pour occuper le poste.

1.5 Le profil de poste

Il va falloir exiger et connaître :

- ▶ l'âge et le sexe,
- ▶ les aptitudes et inaptitudes physiques,
- ▶ les qualités personnelles,
- ▶ la formation de base, générale et technique,
- ▶ le salaire et les primes,
- ▶ l'expérience en durée et en qualité,
- ▶ les évolutions.
- ▶ les connaissances particulières (langue, permis,...

1.5 Le profil de poste :

Exemple : chef de cuisine en restauration traditionnelle

- ▶ homme/femme : 30/35 ans
- ▶ bonne résistance physique et nerveuse indispensable
- ▶ C.A.P et/ou B.E.P cuisine option cuisine classique
- ▶ niveau 1* Michelin poste similaire
- ▶ expérience 5 ans minimums
- ▶ connaissance de l'informatique pour la gestion des fiches techniques
- ▶ homme de dialogue, ouverture d'esprit, sachant motiver une équipe
- ▶ 2500 € net + intéressement au couvert
- ▶ possibilité de mouvement au sein de la chaîne

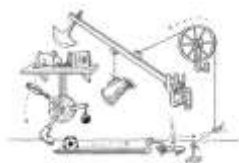
2. Organisation de l'unité : Exercices

- ▶ Identifier la structure du personnel en fonction des concepts
- ▶ Qualifier et planifier la production en fonction des contraintes : délais, coûts pour en assurer une qualité définie.



2. Organisation de l'unité : Exercices

- 2.1 Organisation de l'unité : Le planning
- 2.2 Organisation de travail : Le planning
- 2.3 Affecter le personnel aux tâches à effectuer



UN MANAGER ?

UN CHEF D'ORCHESTRE



Un manager...c'est celui qui guide et entraîne.
Celui qui donne les orientations à suivre en s'appuyant sur les compétences de chacun.

Celui qui motive et qui fait confiance.
Celui qui donne des responsabilités mais aussi du sens à notre présence.

Celui qui fait preuve d'écoute et de reconnaissance...

Celui qui finalement, sait créer l'harmonie.

Un manager, à travers cette vidéo, ce mot prend tout son sens.

2.1 Organisation de l'unité : Le planning

En accord avec la législation du travail, mais aussi en fonction :

- ▶ de la prestation,
- ▶ de l'activité,
- ▶ des effectifs,
- ▶ du budget.

2.1 Organisation de l'unité : Le planning

Le chef de cuisine devra établir le planning de sa brigade. Il pourra et dans la mesure du possible essayer de satisfaire aux demandes personnelles.

Informations fournies par le planning :

- ▶ les noms des membres de la brigade
- ▶ la période concernée
- ▶ les amplitudes horaires et leur signification
- ▶ les jours de repos
- ▶ et facultativement le solde de jours de repos.

2.1 Organisation de l'unité : Le planning

PLANNING DU 1 ^{ER} JUIN AU 07 JUIN 201...								
NOMS	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM	SOLDE
DATE	01	02	03	04	05	06	07	
PIERRE	M	M	M	M	M	R	R	0
PAUL	C	C	C	C	C	R	R	0
JACQUES	R	R	M	M	M	C	C	0
MARIE THERESE	M	M	R	R	S	S	S	0
GINETTE	R	R	R	S	M	M	M	-1
LUCETTE	S	S	S	S	S	S	R	+1

Exemple de planning en restauration traditionnelle

C = coupure 09h00 - 14h00 / 18h00 - 23h00
 M = matin 08h00 - 17h00
 S = soir 15h00 - 24h00
 R = repos

2.2 Organisation de travail : Le planning

PLAT 1 :	PLAT 2 :					PLAT 3 :																							
TECHNIQUE	10	20	30	40	50	16	10	20	30	40	50	17	10	20	30	40	50	18	10	20	30	40	50	19	10	20	30		

ELEVE CHEF : CH INITIALES COMMIS :

CODE COULEUR : Travaux Préliminaires Techniques Cuissons Nettoyage : N

2.3 Affecter le personnel aux tâches à effectuer

Application concrète : Travail de la brigade au restaurant d'application



