

Institut de la Providence - Ciney
Espace hôtelier Cécile Ansotte

1, rue Piconette

5590 - Ciney

Tél : 083/23.43.80

Fax : 083/23.43.92

Technologie salle



3^{ème} Professionnelle

Debras Jean-Marc

© Détenteur de copyrights n°00048654

Reproduction interdite

1 LE PERSONNEL DE RESTAURANT :

1.1 LA BRIGADE DE RESTAURANT :

1.1.1 DEFINITION :

La brigade de restaurant est l'ensemble du personnel travaillant dans la salle de restaurant et dont l'organisation satisfait aux conditions suivantes :

- hiérarchie à plusieurs échelons,
- division du travail,
- service effectués selon les règles.

1.1.2 COMPOSITION HIERARCHIQUE ET TACHES DE CHAQUE MEMBRE DE LA BRIGADE :

1.1.2.1 Le directeur de salle ou de restaurant :

- En étroite collaboration avec le chef de cuisine, il élabore les menus et la carte des mets.
- Il est responsable du personnel de service, de l'organisation du restaurant et de ses annexes,
- Il assure la réception des clients et résout si nécessaire les éventuels problèmes concernant la clientèle.
- Il collabore à l'analyse des ventes avec le « directeur des ventes » si cette fonction existe dans l'établissement.

1.1.2.2 Le premier Maître d'hôtel :

- Il remplace le directeur pendant son absence
- Il a autorité sur la brigade de salle et en dirige le personnel.
- Il s'occupe des horaires du personnel (tableaux de service), il met en place les plannings de service, organise les remplacements et planifie les jours de repos ainsi que les vacances.
- Il recrute le personnel de salle, perfectionne la formation de celui-ci et s'occupe des promotions.
- Il prend les réservations et répond aux attentes des clients.
- Il reçoit les commandes, les inscrit, aide à la découpe, effectue le partage du tronc.

1.1.2.3 *Le Maître d'hôtel :*

- Il est responsable d'un ensemble portant le nom de "carré", composé habituellement de trois rangs (soit de 15 à 20 tables), il dirige donc trois rangs, plus le commis de rang et/ou commis de suite.
- Il vérifie la mise en place de la salle.
- Il partage en général le travail du premier Maître d'hôtel quant aux commandes,
- il s'occupe également des découpes et des flambages.

1.1.2.4 *Le sommelier :*

- Il est chargé du service des vins et des liqueurs sur un ou trois carrés.
- Il recommande le choix des vins et en assure le service.

1.1.2.5 *Le trancheur :*

- Il s'occupe des hors d'œuvre, de la table montre, du buffet froid.
- Il tranche les pièces de viande, découpe les volailles et gibiers, tronçonne les grosses pièces de poisson.
- Il sert la grosse pièce du jour et les garnitures pour lesquelles il a une voiture à trancher.

1.1.2.6 *Le chef de rang :*

- Il est chargé du service d'un rang, c'est à dire de plusieurs tables (de 5 à 9 tables). Le nombre de rang dépend de l'importance de l'établissement.
- Il évolue entre la(es) table(s) de service et les tables de son rang. Lorsque celui-ci est important, il lui est adjoint un commis de rang.

1.1.2.7 *Le demi-chef de rang :*

- Il occupe les mêmes fonctions que le chef de rang. La différence réside dans le fait que son rang est généralement de moindre importance.
- Ce poste est transitoire, il permet au commis de suite de parfaire ses connaissances avant d'occuper la place de chef de rang.

1.1.2.8 *Le commis de rang ou commis de suite*

Ce poste a de grandes responsabilités :

- Il assure l'entretien des locaux, l'entretien et le nettoyage du matériel.
- Il assure la mise en place avec le chef de rang.
- Il assure la gestion du linge de restaurant.
- Il effectue la liaison entre la table de service de son chef de rang et les services de l'arrière (cuisine, cave, cafétéria).
- Il dirige le ou les commis débarrasseurs.
- Il est responsable de la ventilation et de l'annonce des bons, à la caisse et dans les secteurs de distribution.
- En cuisine, à la demande de son chef de rang, il fait marcher, fait dresser, réclame et transporte les mets.

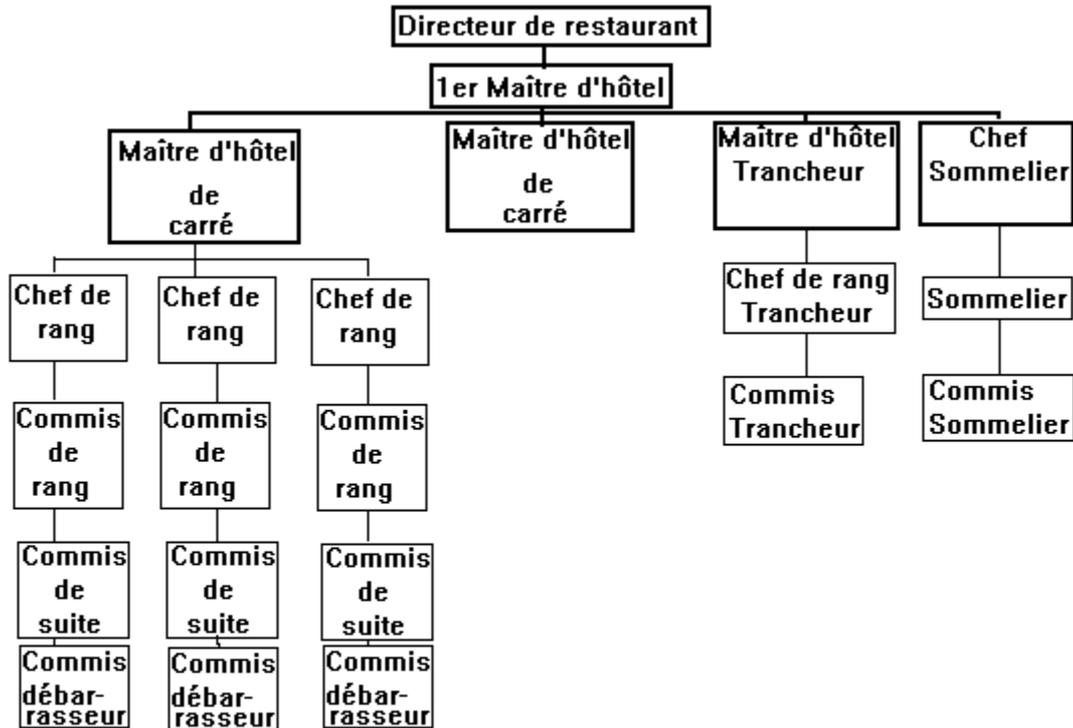
1.1.2.9 *Le commis débarrasseur :*

- Il aide à la mise en place du restaurant.
- Il participe aux travaux d'entretien et de nettoyage ainsi qu'à la gestion du linge.
- Il est chargé de débarrasser le matériel sale se trouvant sur les tables de service et de rapporter le matériel propre en salle.

1.1.2.10 *Le caissier de restaurant :*

- Il contrôle les mets et boissons servis en salle.
- Il rédige les notes des clients et les encaisse.

1.2 ORGANIGRAMME D'UNE BRIGADE RESTAURANT



Cet organigramme n'a qu'une valeur d'exemple pour mieux comprendre la structure générale d'une brigade de restaurant. Le nombre de postes, la position hiérarchique, l'existence de chacun des postes dépend du type d'établissement, de sa capacité, de son activité et de son organisation.

1.3 ORGANISATION DU SERVICE DANS UNE SALLE DE RESTAURANT:

1.3.1 GENERALITES.

Qui dit entreprise, dit organisation, c'est l'évidence même. Chacun doit être parfaitement au clair sur ses attributions. Sur le ou les lieux de travail où il exerce ses activités, sur son horaire et son plan de travail.

Dans l'industrie hôtelière, l'affectation et l'emploi du temps du personnel revêtent une importance d'autant plus grande que la mobilisation quotidienne de celui-ci est plus longue que dans tout autre branche. Aussi faut-il respecter strictement les plans de travail si l'on veut assurer un service sans faille. Autre élément essentiel de l'organisation du service : la répartition des tables de chaque station entre les serveurs. Elle précise le groupe de tables dont chacun d'eux est responsable. C'est pourquoi celles-ci sont généralement numérotées. Cela facilite la tâche du personnel et permet au client d'avoir à faire au même serveur pendant tout le temps qu'il passe dans l'établissement.

1.3.2 LE PLAN DE TRAVAIL:

Les uns y cherchent leurs heures de présence, les autres.....leurs heures de congé.

En ce qui concerne le service, le plan et l'horaire de travail se fondent sur les heures d'ouverture de l'établissement, soit depuis tôt le matin jusque tard le soir. D'où la nécessité de répartir le personnel de service en un nombre suffisant d'équipes, de manière à pouvoir accorder à chacun les heures de loisirs et ce qu'il est convenu d'appeler les "heures de chambre" auxquelles il a droit, cela tout en assurant le déroulement du service sans discontinuité. d'où la nécessité, en outre, de coordonner au sein de l'équipe les temps de présence des uns et des autres, et cela également avant les heures de pointe (service de midi et du soir), afin que les travaux puissent être effectués sans la moindre précipitation.

C'est en général au chef de service ou au directeur d'établissement qu'incombe la tâche délicate d'élaborer ces plans. Ils sont conçus pour une durée plus ou moins longue selon les cas. Dans les grands établissements, il faut une planification à longue échéance. Dans ceux de moindre importance, il suffit souvent d'une entente verbale pour faire face à des changements inopinés.

Il existe en principe deux plans de travail:

Le plan hebdomadaire, qui prévoit l'effectif du personnel requis pour la période d'une semaine

Le plan mensuel qui prévoit l'effectif du personnel requis pour la période d'un mois et offre à temps une vue d'ensemble sur les plans de travail individuels.

1.3.3 LA STATION :

Une Autre charnière de l'organisation pour le déroulement impeccable du service:

Tout restaurant et salle à manger d'hôtel sont dotés d'un certain nombre de tables qui correspondent en quelque sorte à la capacité de l'établissement. Car ce nombre est fonction des exigences pouvant être satisfaites par la cuisine et le service, dont les prestations doivent demeurer irréprochables même aux heures d'affluence et lorsque toutes les tables sont occupées.

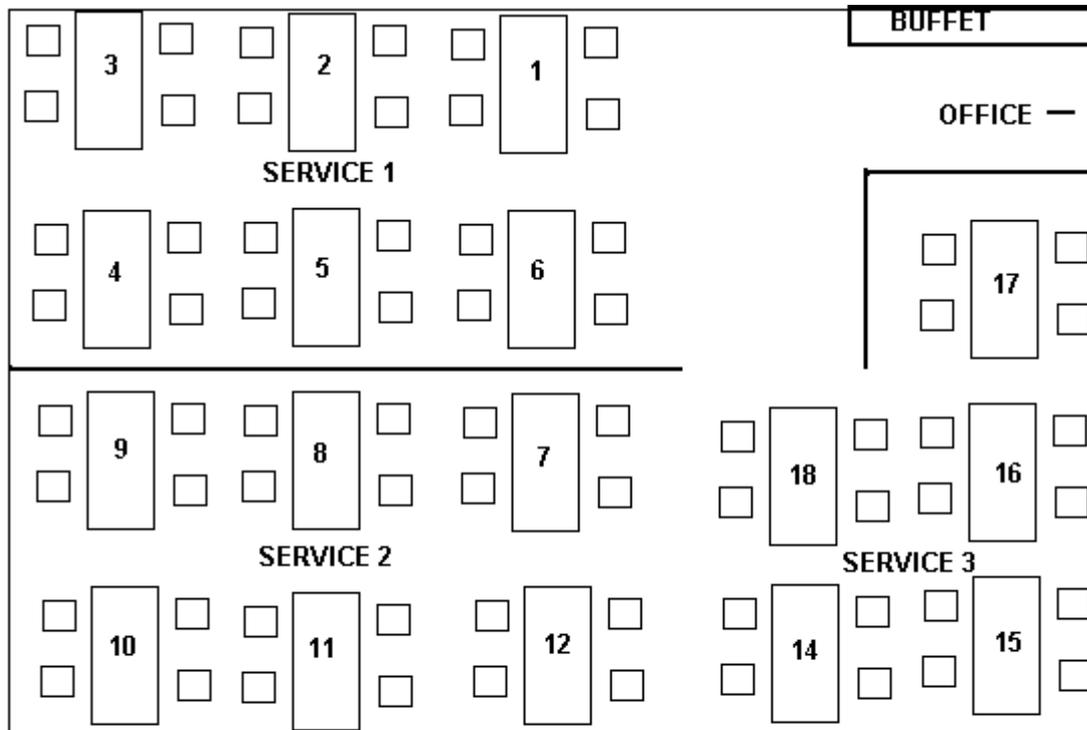
Pour le service, les tables du restaurant ou de la salle à manger seront réparties en ce qu'il est convenu d'appeler les stations. Une station comprend en général des tables réunissant 20 à 30 clients . Si l'on procède à une rotation du personnel attaché aux différentes stations, c'est parce que le nombre des tables bien situées (vue, tranquillité, par exemple) varie sensiblement de l'une à l'autre, ce qui peut exercer une influence sur les chiffres d'affaires respectifs.

Les clients ne sont évidemment pas au courant de cette répartition en stations. Si donc un client installé dans une autre station que la vôtre vous passe une commande, ne la refuser pas mais transmettez-la au collègue responsable - ou suivant les circonstances, apportez vous-même la consommation désirée. La réplique laconique "Mon collègue vient tout de suite" est ressentie à juste titre comme une rebuffade. Le système des stations ne constitue pas une fin en soit, ce qui irait à l'encontre de son but réel qui est précisément d'améliorer le service.

Les stations ont été instaurées pour garantir la qualité du service, et cela dans l'ensemble du restaurant. Celui qui estime que le champ de ses responsabilités se borne à sa propre station à une fausse conception du système.

1.3.4 REPARTITION DES TABLES ET ORGANISATION DU SERVICE DANS UN RESTAURANT :

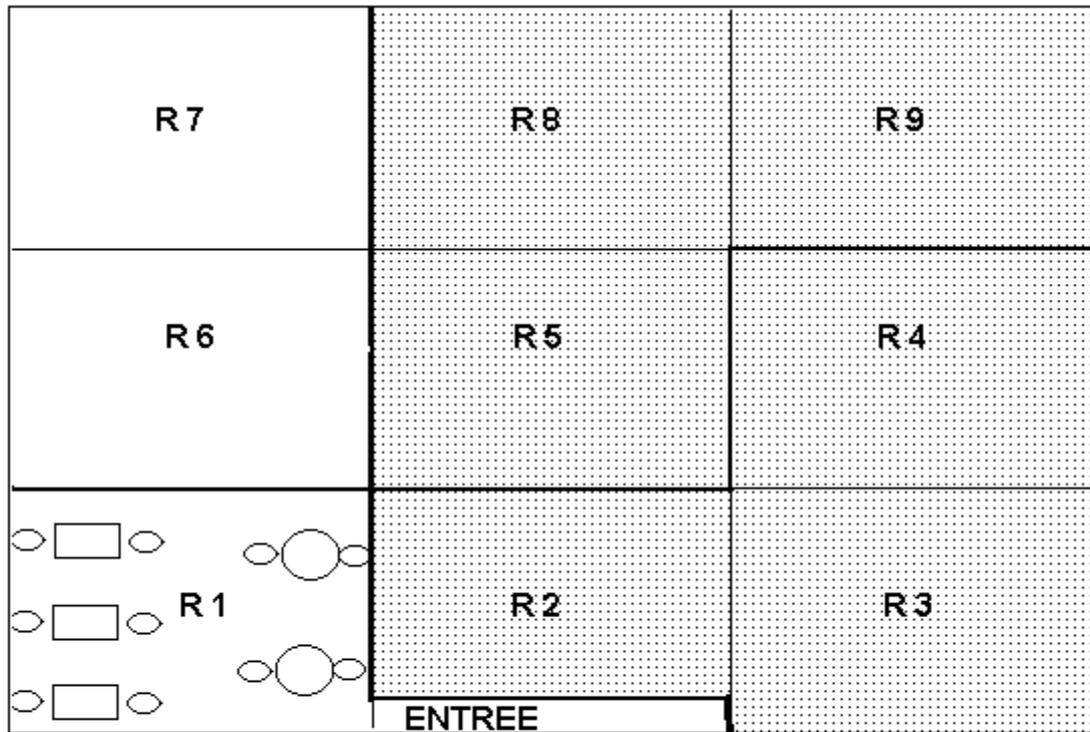
*Modèles de la répartition des tables
et de l'organisation du service dans un restaurant*



1.3.5 QUADRILLAGE DE LA SALLE :

Il suffit de faire un plan simple de l'ensemble de la salle où figureront les numéros de table.

- - Plusieurs tables regroupées forment un rang.
- - L'ensemble de deux ou trois rangs s'appelle un CARRE
- - Le quadrillage détermine de façon permanente les rangs et les carrés. Chaque chef de rang, commis ou maître d'hôtel connaît ainsi son affectation.



R 1

= 1er Rang : 1er Maître d'hôtel

$R 6 + R 7 = 1$ Carré

$R 5 + R 8 + R 9 = 1$ Carré

Dans l'exemple ci-dessus, le 1er Maître d'Hôtel n'est responsable que d'un seul rang afin de lui laisser le temps nécessaire pour aider le directeur du restaurant dans la fonction d'accueil et placement des clients.

1.3.6 TABLEAU DE REPARTITION DES RANGS :

Ce tableau peut être journalier, hebdomadaire ou permanent. Les rangs sont délimités par le tableau de quadrillage de la salle de restaurant.

Chaque maître d'hôtel ou chef de rang peut avoir la responsabilité d'un secteur de façon permanente ou périodique selon une rotation établie.

Répartition fixe des rangs

RANG	CHEFS	COMMIS
1	René	Francis
2	André	Claude
3		
4		
Etc...		
CARRES MAÎTRE D'HÔTEL		CARRES SOMMELIERS
R 1 = 1^{er} M.HÔTEL		1 + 2 + 3 = S1
R 6 + R 7 = carré 2 : Dupont		4 + 5 + 6 = S2
R5 +R8+R9 = carré 3 : Durant		7 + 8 + 9 = S 3
R2+R3+R4 = carré 4 : Dupuy		

1.3.7 TABLEAU DE ROTATION DES TOURNANTS :

Dans le cas d'une ouverture 7 jours sur 7 du restaurant, il faut prévoir une ou deux personnes capables d'occuper à tour de rôle les postes des personnes en congés. Ces postes sont appelés tournants. Un tableau d'affectation des tournants sera mis en place et indiquera le poste du jour.

Rotation des tournants dans les rangs et les carrés

NOMS	L	M	ME	J	V	S	D
Maître d'hôtel Max	C2	R1	C3	C4	TR	R	R1
Chefs de rang Roger	1	2	3	4	5	R	7
Marc	S1	S2	S3	8	9	6	C
COMMIS							

1.3.8 PLANNING GENERAL RECAPITULATIF

Plusieurs documents d'organisation des horaires, du travail, des affectations journalières et des jours de repos peuvent être récapitulés sur un tableau unique.

Planning général des horaires, affectations et repos

NOMS		L	M	ME	J	V	S	D
Maître d'hôtel 1 ^{er} M._H	CARRE R1		R					
DURANT	C2	R						
DUPONT	C3			R				
DUPUY	C4				R			
M.-H TRANCHEUR						R		
MAX	TOURNANT	C2	R1	C3	C4	TRAN	R	R1
SOMMELIER	CARRE S1	R						
	S2		R					
	S3			R				
CHEF RANG RENE	RANG 1	R	B	A	A	A	A	C
ANDRE	2		R					
	3			R				
	4				R			
	5					R		
	6						R	
	7							R
	8				R			
	9					R		
ROGER	TOURNANT	1	2	3	4	5	R	7
MARC	TOURNANT	S1	S2	S3	8	9	6	R
COMMIS/ PIERRE	1	R						
ETC...								

Les horaires de chaque journée types sont codifiés sur le tableau par des lettres (A - B - C).

Pour que le tableau soit le plus complet possible, on marquera d'abord les jours de repos de chacun, puis les affectations des tournants, et en dernier, les horaires A, B, C.

Exemples:

Mr Max, tournant, est affecté de la manière suivante :

Lundi : carré 2.

Mardi : Rang 1^{er} Maître d'hôtel. Etc.....

Mr René, chef de rang n°1:

Lundi : repos

Mardi : Horaire B.

Mercredi : Horaire A. Etc.....

1.4 L'UNIFORME ET MATERIEL NECESSAIRES POUR PRENDRE SON SERVICE :

1.4.1 UNIFORME :

1.4.1.1 Personnel féminin :

- Jupe noire classique, hauteur du genou.
- Chemisier blanc, sur tee-shirt blanc.
- Paire de bas couleur chair, **même en été.**
- Petite lavallière noire.
- Tablier blanc de service.
- Chaussures noires classiques à talon moyen et cirées.

1.4.1.2 Personnel masculin :

- Pantalon noir non brillant, classique au pli impeccable.
- Chemise blanche non transparente sur tee-shirt blanc.
- Bas noir classique (pas fantaisie).
- Soulier de ville noir, cirés.
- Nœud papillon noir.
- Gilet noir.

1.4.2 MATERIEL :

- Tablier bleu de sommelier pour la mise en place.
- Liteau (serviette de service), si possible **deux.**
- Sommelier
- Boîte d'allumettes (pas de briquet).
- Mouchoir (blanc de préférence).
- Morceau de craie blanche.
- Carnet de commande (bloc-notes) et un bic.
- Epingle de sûreté (nourrice).
- Bouton de rechange.
- Monnaie.
- Couteau de découpe **tranchant.**

Pas de bijoux (sauf alliance).

1.4.3 QUALITES PROFESSIONNELLES REQUISES DU PERSONNEL DE SALLE :

L'exercice de ce métier nécessite une grande expérience en de nombreux domaines. La cuisine, la salle, les vins, la réception, les langues, la technologie (connaissances techniques), mais également des qualités indispensables tant physique que morale.

1.4.3.1 Discipline :

- Discipline physique : Propreté vestimentaire et corporelle.
- Discipline morale : Politesse, propreté dans le travail et avec les marchandises manipulées (conscience professionnelle, correction dans le langage, amabilité, honnêteté, discrétion, sobriété, simplicité, bonnes connaissances générales, ordre, ponctualité, spontanéité, etc.)

Quelques qualités :

Esprit au travail, ne songer qu'à celui-ci, d'où la nécessité de s'attacher à chaque détail du service.

Faire preuve d'un maximum d'attention, organiser son service en recherchant les moyens de le faire mieux et plus vite, c'est à dire s'y consacrer entièrement.

1.4.3.2 Obéissance :

Accepter **sans répliquer** les ordres et les observations, **une réprimande est un conseil** formulé d'une autre façon (parfois dans la fièvre du coupe de feu).

On s'explique **après** le service, mais jamais devant le client, et en ne manifestant pas de mauvaise humeur.

Faire preuve de bonne volonté, être empressé à effectuer un travail le mieux possible et rapidement.

1.4.3.3 Propreté, goût, soin :

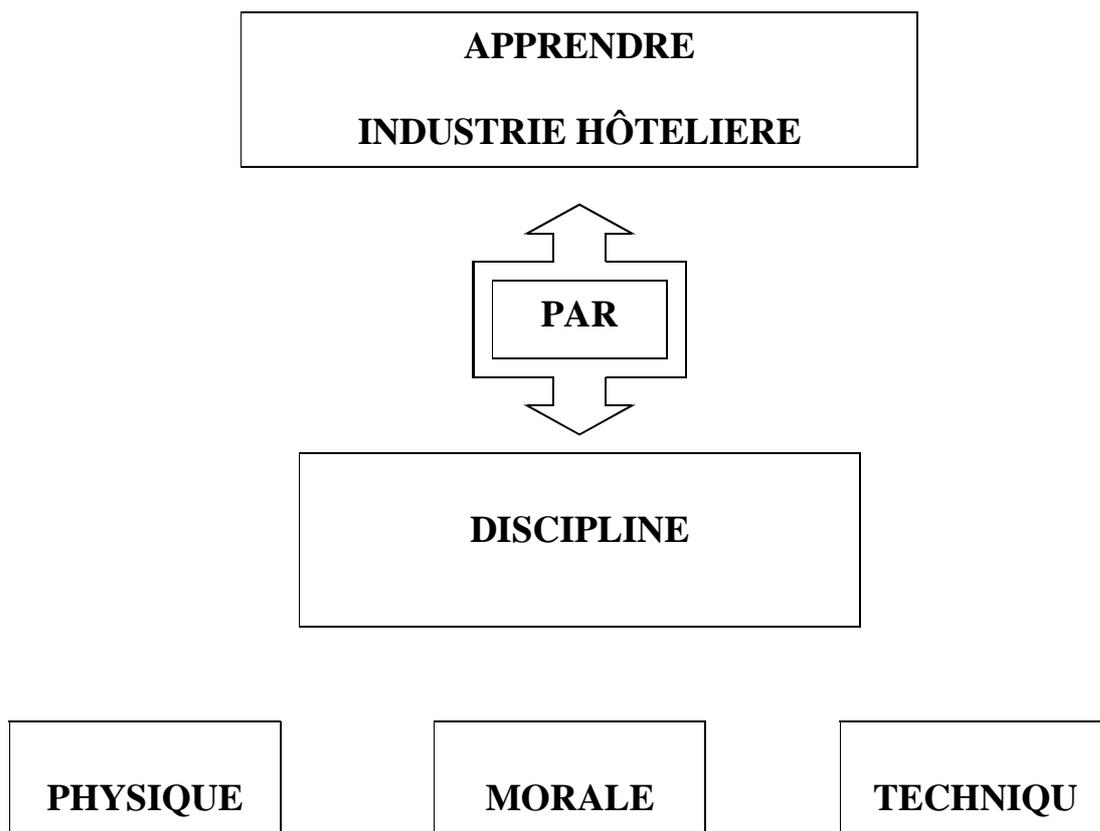
- Propreté : non seulement corporelle, mais également dans les manipulations de matériel, boissons et nourriture.
- Goût : personnalisé son travail, faire preuve d'ingéniosité (présentation de plat réalisés à l'office), disposition des tables.
- Soin : ne rien négliger, être méticuleux dans une mise en place ou dans son travail, ne rien laisser au hasard.

1.4.3.4 *Désir de se perfectionner :*

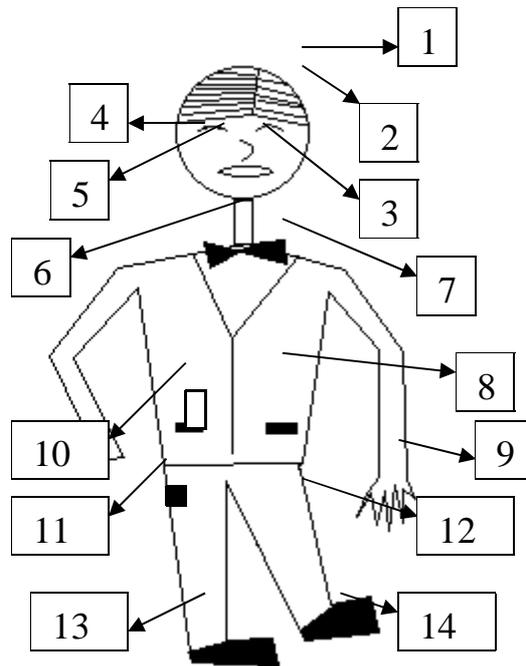
C'est **lui** qui vous permettra de progresser dans le métier tout en attirant l'attention de vos supérieurs. Vous devez vous intéresser à tout, vous documenter, prendre exemple sur des personnes plus qualifiées.

1.4.3.5 *Caractère sociable :*

Être aimable avec les clients, cela va de soit, mais également avec les collègues, le travail n'en sera que plus agréable. Tâcher de l'être en toute circonstances. Avoir de la patience avec les enfants, les personnes âgées,.....



1.4.4 LE PERSONNEL PRÊT A PRENDRE SON SERVICE :



1. Menu en tête.
2. Cheveux peignés.
3. Dents brossées et soignées (haleine).
4. Bonne humeur.
5. Barbe rasée.
6. Col propre.
7. Nœud noir.
8. Vêtements sans tâches.
9. Mains soignées, ongles courts et propres (pas vernis)
10. Serviette (litté) net et immaculé.
11. Mouchoir de poche (blanc de préférence).
12. Pantalon noir repassé, pli impeccable.
13. Chaussettes noires.
14. Souliers noirs cirés.

1.4.4.1 Menus en tête :

Que peut-on apprendre et que doit-on retenir de l'étude d'un menu ou d'une carte de restaurant ?

- a) De quoi il se compose :
 - Les plats qui composent le menu.
 - L'ordre des plats

- La classification
- Savoir si c'est un plat chaud ou froid.

b) Explication des appellations :

- Zélande 000 = huîtres +/- grosses.
- Consommé Célestine : consommé double de volaille dégraissé, servi bouillant avec une julienne de crêpes salées.
- Savoyard : mélange de fromage (camembert, roquefort, beurre).
- Soufflé Rothschild : blancs d'œufs, fruits confits et Grand-marnier.
- Rumpsteak Archiduc : tranche de bœuf taillée dans l'ail, sautée, accompagnée de champignons crévés servie pour 1 couvert. La préparation est flambée avec Porto, vin blanc et Cognac.

Composition d'un menu :

4 H.O. (artichaut vinaigrette)



4 Potage Dubarry



1 Poulet rôti (4 cts) P.F.
compote maréchale.



4 Soufflé Rothschild

c) Les modes de préparations des mets :

- Le mode de cuisson : poché, rôti, braisé, soufflé, frits, grillés, etc.
- La composition : met comportant tel ou tel aliment (ail, tomate, champignons, crème, œufs, viande de porc, etc.). Autant de choses que le client désire savoir avant de passer commande.

d) Durée de cuisson et de préparation :

- Surtout pour la carte, prévenir le client, car il ne se rend peut-être pas compte du temps nécessaire pour telle préparation.
- Connaître les temps de cuisson permet de savoir à quels moments faire marcher, enlever, et cela sans embarrasser outre mesure la cuisine.

e) Préparations des couverts et du matériel à préparer :

Tout doit être prêt avant que le plat n'arrive en salle : couverts sur table, louche, couverts à escargots, couverts à poisson, plaques chauffantes, planche découpe, couteau de découpe, rince doigts, assiettes anglaises, etc. afin de pouvoir servir sans contretemps.

f) Où, quand, comment enlever ?

- Où ? Le potage à l'entremettier, les sautés au saucier, les grillades au rôti, etc.
- Quand ? Connaître approximativement la durée de cuisson de certains mets afin de ne pas réclamer trop tôt et importuner la cuisine.
- Comment ?
 - 1) avec un plat de service si on a plusieurs garnitures à enlever en une fois.
 - 2) doublure lorsqu'on doit enlever une timbale.
 - 3) Serviette supplémentaire si plusieurs plats chauds à enlever.

g) La façon de servir :

Beaucoup de mets demande un service spécial, par exemple les huîtres et les artichauts.

Matériel à préparer pour le service des huîtres :

- 1- Fourchette à huître à droite de l'assiette.
- 2- Cuiller à café à droite de l'assiette.
- 3- Moulin à poivre.
- 4- Pain à huître beurré (en général, pain de seigle).
- 5- Quartier de citron

ou

- 6- Vinaigre à huître.
- 7- Assiette spéciale.
- 8- Rince-doigts + serviette.

Vinaigre à huîtres :

- *échalotes hachées*
- *estragon haché*
- *poivre mignonette*
- *ciboulette ciselée*
- *vinaigre de vin*

h) Connaître les plats du jour, les vins :

Les spécialités, les plats du jour, pour les **vendre**, il faut les connaître.

Pourquoi conseiller un plat du jour ou une spécialité ?

- 1- Composé d'une pièce au prix de revient intéressant mais ne pouvant être réchauffée (ex : rôti de bœuf, train de côte).
- 2- Parce qu'il s'agit d'une marchandise que l'on possède en grande quantité ou qui pourrait s'altérer.
- 3- C'est peut être une facilité pour la cuisine.

4- Il varie le menu d'un client régulier habitué aux spécialités.

5- C'est une publicité pour la maison.

Les vins : Proposer un plat et **tel** vin. (servir toujours les vins et les autres boissons avant que le plat n'arrive en salle).

1.4.4.2 Cheveux peignés et soignés :

- a) Chevelure soigneusement en ordre.
- b) Pas de coupe fantaisie, longs ou ébouriffés.
- c) Brillantine ou fixateur (gel) **sans excès** et sans odeur afin de ne pas incommoder le client (bouquet des vins et des mets).
- d) Ne jamais se coiffer au restaurant ; ceci vaut également pour replacer ou lisser ses cheveux avec les mains. Ces actions doivent se dérouler à l'office ou aux toilettes, avec le passage obligé au lave-mains (hygiène).
- e) Diadème pour les filles (? ? ?), car maintient la coiffure.

1.4.4.3 Bonne humeur :

- a) Air accueillant, ambiance sympathique :
Le client doit **se sentir chez lui**.
- b) Politesse, patience, tact et diplomatie :
Politesse : Puis-je me permettre de ?
S'exprimer à la 3^{ème} personne.
Exemples : Monsieur désire-t-il ?
Madame prendra-t-elle ?
- c) Oublier ses soucis :
Ceux-ci n'intéresse pas le client et ne justifient en aucun cas l'impolitesse et l'impatience.
Apprendre à se **maîtriser**.
- d) Satisfaire le client :
Avec des attentions délicates, se souvenir des goûts d'un client, de ses manies, (par exemple qu'untel boit son Whisky toujours sans glace mais avec soda) de ses préférences (aime l'agneau rosé ou préfère la table près de la fenêtre).
Aller au devant de ses désirs : un coussin pour les enfants, le précéder au vestiaire, lui donner un cendrier, resservir les plats, proposer de couper la viande des enfants, présenter du feu, accueillir ou raccompagner le client près de sa voiture avec un parapluie lorsqu'il pleut, etc...

1.4.4.4 Dents brossées et soignées :

- a) Sourire plus agréable avec des dents non cariées.

- b) Se brosser les dents matin et soir (prévenir les caries, hygiène).
- c) Haleine fraîche (dents cariées = mauvaise haleine), éviter le manger des aliments à odeur forte (ails, fromage, boissons alcoolisées).

1.4.4.5 Barbe rasée soigneusement, maquillage superflu :

Obligation d'être toujours minutieusement rasé (aspect plus net), veiller à la qualité des produits utilisés.

Le maquillage outrancier ne donne pas une image de fraîcheur et de netteté.

1.4.4.6 Col propre :

Blancheur du col : un col bien amidonné se sali beaucoup moins vite et ne se déforme pas.

1.4.4.7 Nœud, lavallière noire :

Nœud avec pince ou élastique, lavallière correctement nouée.

1.4.4.8 Vêtements sans taches, tee-shirt blanc sous la chemise ou le chemisier :

Des vêtements douteux ne donnent absolument pas un air de propreté, c'est d'abord **vous** que va regarder le client, d'où la nécessité absolue d'être toujours impeccable.

Attention aux auréoles provoquées par la transpiration, utiliser un déodorant qui soit **le plus discret possible**.

Un tee-shirt blanc sous la chemise ou le chemisier permettra de retenir la transpiration. Si le tee-shirt est d'une autre couleur, par transparence, la chemise ou chemisier ne paraîtra plus net.

1.4.4.9 Mains soignées, ongles courts, non vernis :

Laver vous les mains dès que nécessaire, aussi souvent que possible en tous cas obligatoirement après le passage aux toilettes. Soigner énergiquement tous problèmes pouvant affecter les mains (verrues, panaris) blessures ou écorchures quelconques.

Ne pas se ronger les ongles (hygiène) les couper toujours très courts (également pour les filles) et proscrire l'utilisation de vernis.

1.4.4.10 Serviette de service (linceul) blanc et immaculé :

Le linceul vous sert à vous protéger de la chaleur des plats, des assiettes, il fait partie intégrante de votre matériel et doit donc être toujours net et immaculé.

Si vous devez essuyer une assiette, utiliser plutôt une serviette en papier, de même, pour brosser la table, il existe aujourd'hui des ramasses miettes très utiles et pratiques.

1.4.4.11 Mouchoir en poche :

Tout comme la serviette, il sera un peu le reflet de vous même. Il sera donc propre et net, blanc de préférence.

On ne s'essuie pas les mains avec son mouchoir (manque d'hygiène).

1.4.4.12 Pantalon noir repassé, pli impeccable, jupe classique noire à hauteur du genou :

Le pantalon sera non chiffonné et le pli bien marqué, prévoir éventuellement un deuxième.

La jupe sera propre et nette d'une longueur décente (une salle de restaurant n'est pas une boîte de nuit) et une deuxième en prévision ne serait pas non plus un luxe.

Ces deux vêtements seront classiques : taillés dans tissu non brillant, assez amples que pour s'y sentir à l'aise. Les poches du pantalon pourront être renforcées.

1.4.4.13 Chaussettes noires, bas classiques couleur chair :

Le pantalon étant de la même couleur que les chaussures, des chaussettes autres que noirs ne peuvent que choquer si le pantalon remonte un peu sur le bord des chaussures.

L'utilisation de bas classiques couleur chair empêche toute contestation.

1.4.4.14 Souliers noirs cirés

Il faut les choisir confortables, solides, de préférence avec une semelle en cuir et un talon en caoutchouc (pas trop haut).

Avant chaque service, donner un coup de brosse (papier journal).

Vous devez disposer de deux paires pour pouvoir changer.

Il est parfois utile de se servir de forme en bois ou en plastique pour les élargir et les mettre en forme.

Le personnel de salle travaillant tout le temps debout il est très utile d'observer une hygiène très stricte des pieds en soignant ceux-ci régulièrement.

2 REGLES GENERALES RELATIVES A LA MISE EN PLACE :

2.1 LE MASTIC :

2.1.1 ENTRETIEN DU MOBILIER :

Les tables, chaises, tabourets, mange-debouts, y compris leurs pieds doivent toujours être dans un état de propreté impeccable. Il conviendra donc d'en ôter avant chaque service, la poussière et les taches qui s'y trouveraient.

Il en va de même pour les autres meubles de la salle, les appliques, et les lampes, les appuie fenêtres, les pots à fleurs,.....

2.1.2 ENTRETIEN DES SOLS ET DES TAPIS :

Passage à l'aspirateur, brossage et même lavage, s'il y a des taches de sauce, ou autres.

2.1.3 ECHANGE DU LINGE :

Les différentes pièces de lingerie employées au restaurant sont, une fois sales, triées par catégories, groupées par dix unités et descendues à la lingerie qui remettra les même quantité de linge propre.

2.2 LA CARCASSE :

2.2.1 DISPOSITION DES TABLES ET DES CHAISES :

Faire la carcasse, cela signifie, avant de mettre quoi que ce soit sur les tables, de disposer celles-ci en tenant compte de certaines considérations :

- a) les voies d'accès : l'entrée, l'office, la cuisine, le bar.

Remarques :

- 1- Pour éviter d'encombrer certains passages, le service et d'incommoder le client lorsqu'un autre s'installe.
 - 2- Faire profiter au maximum de la vue la plus agréable, la salle, les fenêtres.
- b) Les clients seront placés de façon à ne pas entraver le service, mais le plus souvent sans tourner le dos à la salle.

- c) Les endroits défavorisés seront réservés à de petites tables.
- d) Les chaises seront disposées avec une certaine symétrie mais sans rigidité ni trop d'uniformité. Les disposer symétriquement à la table et bien en face des couverts sur table et dans l'alignement des autres chaises. Au ras du pendant de la nappe pour les banquets.

2.2.2 LES MOLLETONS :

Ils absolument indispensables. Ils seront de préférence blancs et leur utilité sera :

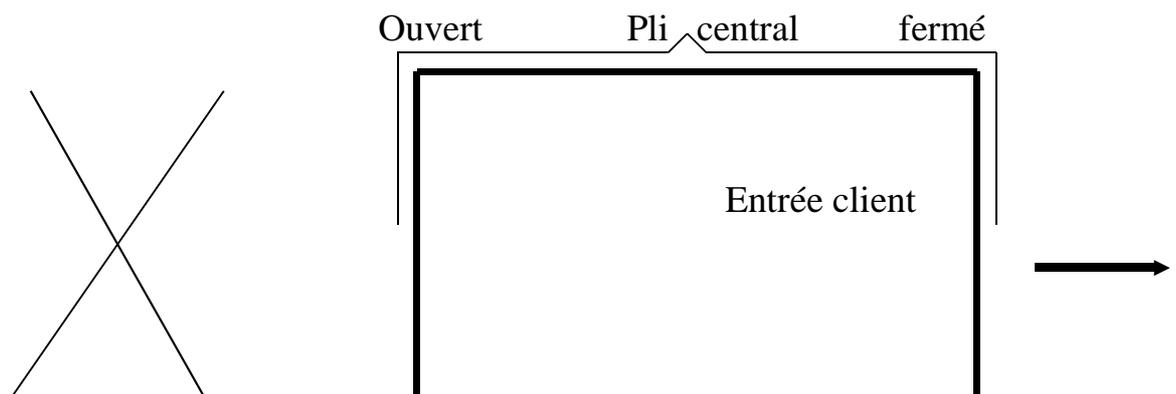
- De faire ressortir la blancheur des nappes.
- Amortir le bruit causé par le matériel lorsqu'on dispose celui-ci sur table.
- Procure au client une impression de confort, une sensation de moelleux.
- Isole la table des plats chauds et garde donc la chaleur des assiettes.
- Absorbe les liquides qui pourraient être répandus par mégarde.
- Empêcher les nappes de glisser.
- Protéger la nappe de l'usure.

Remarques : Le molleton doit être bien tendu de façon à éliminer tous faux plis, il recouvrira toute la table et ne dépassera pas sous la nappe ; on pourra le fixer à la table.

2.2.3 LES NAPPES :

Les placer suivant la méthode vue au cours de pratique, c'est à dire :

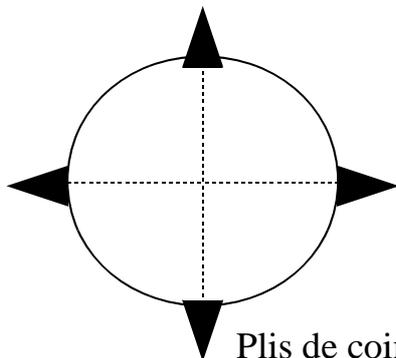
- Se tenir côté opposé à l'entrée du client de manière à positionner le pli fermé vers l'entrée du client.



- Tenir compte du monogramme.
- Déplier la nappe sur toute sa longueur, bord simple en dessous et tourné vers soi.
- Etendre en évitant de froisser ou de tacher en positionnant le pli central exactement au centre de la table, pendant égaux, les plis de coin seront parfaits.

- Pour rectifier la position d'une nappe, soulever celle-ci en la tenant par le bord en lui donnant de petites secousses sans bouger le molleton.
- Pour allonger une nappe trop courte, employer une nappe ou es serviettes.
- Ne jamais disposer d'objets lourds tels que des assiettes sur une nappe fraîche..
- Pour déplacer une table napée, toujours la prendre en dessous de la nappe (on évite ainsi de froisser les nappes, traces de doigts).
- Si une grande table nécessite plusieurs nappes, on alignera les plis des pendants et le monogramme, le recouvrement se fera toujours du côté opposé à la sortie.
- Pour placer 3 nappes, on place d'abord les deux nappes des extrémités et ensuite la 3^{ème} au centre (voir la position de la table dans la salle, superposition).
- Dans ces deux derniers cas, ainsi que pour placer une grande nappe, il est conseillé de travailler à deux en tenant compte de la disposition de la table dans la salle.
- A une table ronde, il est conseillé de travailler à deux en tenant compte de la disposition dans la salle. A une table ronde avec 4 pieds, les plis des coins cacherons les pieds.
- A une table ronde avec pied central, les plis de coins seront dans l'alignement des autres tables ou dans celui de la salle.
- Le remplacement d'une nappe durant le service doit se faire discrètement, sans découvrir le molleton.
- Une tache sera cachée provisoirement à l'aide d'une serviette. Il en est de même pour réparer ou camoufler un accident zen cours de repas.
- Toujours replier soigneusement les nappes et les napperons qui doivent être réutilisés, ceux-ci étant bien propre, bien brossés et bien pliés. (plis fermés vers l'extérieur) et rangés soigneusement.

Avec 4 pieds

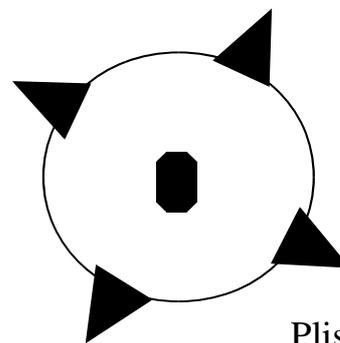


Plis de coin cachant

l'alignement
autres tables.

les pieds

Avec pied central



Plis de coin dans

symétrique des

2.2.4 LES NAPPERONS :

Ils se posent sur la nappe et sont d'une grande utilité :

- Economie de blanchissage.
- Prix d'achat moins élevé que le prix d'un nappes.
- Utilisation plus longue.
- Permet de conserver une nappes légèrement souillée car il recouvre celle-ci.
- Pour une table ronde, on en utilise deux.

2.2.5 LES ASSIETTES :

- Eliminer toute assiette ébréchée, abîmée ou défraîchie. Elles doivent avoir le même style, le même décor et la même teinte.
- Essuyer les 2 faces (à la mise en place, ceci ne se fait jamais devant le client), éviter les traces de doigts sur le bord de l'assiette,
- Placer les assiettes avec symétrie à ½ cm du bord de la table. Bonne répartition sur la longueur. Alignement impeccable devant correspondre à celui des autres tables disposées de la même manière.
- Monogramme ou écusson devant le client
- Toujours préparer une réserve d'assiettes pour tout usage lors de la mise en place, ainsi que quelques assiettes au chaud, sur les réchauds ou plaque chauffante (disponibilité aisée).

2.2.6 LES COUVERTS :

- Vérifier leur bon état (désargenté) et leur propreté à l'intérieur des dents de fourchette (aliment, produit nettoyage), le dos des cuillers (fromage), la netteté des lames de couteaux (taches d'eau).
- Au cours de la mise en place, on les transporte dans des essuies ou sur une serviette ; devant le client, sur une assiette. Les couverts de remplacement sur assiette ou petit plateau avec serviette.
- Eviter d'essuyer les couverts devant le client.
- Saisir les couverts par le manche, jamais par l'autre côté.
- Couteau et cuiller à droite, fourchette à gauche et dans l'ordre d'utilisation.
 Sauf : pince à escargots
 Huîtres
 Spaghettis (cuiller à gauche, fourchette à droite).
 En Belgique = couvert complet (grand)
 Sens inverse éventuellement pour un client habitué et qui est gaucher.
- Ne pas espacer le couvert, ce qui nuirait à l'ordonnance de la disposition.
- Toujours veiller à l'uniformité des styles sur la même table.
- Ne jamais retourner les couverts.
- Se constituer une réserve appréciable de couverts de remplacement et de service.
- Eviter de cogner les couverts en les déposant en plonge.

Remarque : *Service à la carte* :

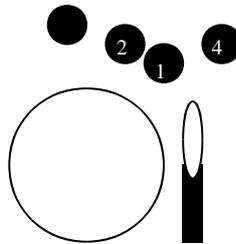
On place généralement le couvert simple, c'est à dire couteau et fourchette.

Au menu :

Tous les couverts nécessaires peuvent être disposés sur table en évitant de doubler des couverts semblables.

2.2.7 LES VERRES :

- Ils doivent toujours être d'une propreté impeccable.
 - Les essuyer soigneusement et les vérifier à la lumière
 - Ne jamais saisir les verres par le bord (ceci vaut également pour les bouteilles)
 - Transporter les verres sans exagérer la quantité (voir la méthode pour tenir les verres à pied).
 - Placer le premier verre à la pointe du couteau, les autres, vers l'assiette dans **l'ordre d'utilisation**, cependant le verre à eau se trouvera toujours derrière (accès).
 - Toujours placer la marque ou le monogramme face au client.
 - Alignement symétrique indispensable (bonne ordonnance d'un ensemble).
- Pour les banquets, s'aider également d'une ficelle que l'on tendra d'un bout à l'autre de la table.



- 1) Champagne
- 2) Vin blanc
- 3) Vin rouge
- 4) eau

2.2.8 LES SERVIETTES :

- Toute serviette doit être nette et propre, posée sur l'assiette, soit pliage à plat, en vague, cornet,..On, opte généralement pour des pliages simples et on abandonne la mode des pliages compliqués par soucis d'hygiène et pour ne pas froisser exagérément les serviettes.
- Si la serviette comporte une marque, un monogramme, une broderie, les laisser apparents sauf s'il s'agit d'une marque de blanchisserie ou de linge de location.

2.2.9 LES EPICES ET CONDIMENTS :

Ils doivent être soigneusement entretenus et renouvelés chaque jour. Sur la table dressée, on retrouve sel et poivre et parfois la moutarde. La disposition sera semblable sur toutes les tables.

Tout le matériel à employer sera d'une propreté rigoureuse. Ménagère, plateaux, armature, cuiller à moutarde, etc.

Toutes les autres épices seront placées sur table de service à la disposition des clients. Le personnel présentera ces épices en cas de besoin.

2.2.10 LES CENDRIERS :

Pour l'instant, il est interdit de fumer dans un restaurant, cependant lors d'une soirée privée chez un particulier (banquet) , aucune réglementation n'est de mise.

- Le cendrier est placé dès que le client occupe la table, et il ne faut jamais attendre que le client le demande.
- Un bon commis veillera toujours à les renouveler (les mégots de cigarette dégagent une odeur nauséabonde).

2.2.11 LES FLEURS :

Soigneusement disposées avec art et goût, les fleurs seront toujours fraîches et rentrées chaque soir dans un endroit frais et redisposées chaque matin sur table après en avoir renouvelé l'eau et couper le pédoncule.

On veillera à ne pas utiliser des fleurs trop odorantes ou trop encombrantes.

2.2.12 LES CARTES ET LES MENUS :

On disposera au moins d'un exemplaire par rang ou sur chaque table. Ils seront tenus propres, soignés, à jour et sans rature.

Il importe que le commis et le garçon de restaurant les connaissent parfaitement (menus en tête).

2.2.13 LES TABLES OU MEUBLES DE SERVICE :

On y déposera, après en avoir vérifier la propreté **TOUT** ce qui sera nécessaire pour le service (voir la carte ou le menu) => nécessité de connaître sa carte par cœur.

Répartir le matériel convenablement, il importe que chaque commis assure la mise en place de son propre rang, de ne pas accaparer tout le matériel disponible en privant les autres rangs.

Chaque place à sa chose et chaque chose à sa place. (pas de recherche = pas de perte de temps).

Que dispose-t-on généralement sur une table de service ?

Le nécessaire, c'est à dire :

- couverts de chaque espèces nécessaires, propres, triés et rangés correctement.
- Assiettes de différentes grandeurs (regarnir la table chauffante).
- Chauffes plats (plaques à accumulation) et réchauds entretenus et en ordre de marche.

- Planche de découpe propre et couteau **aiguisé**
- Tout le matériel nécessaire au service tel : rince doigts, casse noix, pince à champagne, cure dents, etc.....
- Serviettes et linge de remplacement.
- Pain en réserve (couteau et planche).
- Beurre dans de l'eau glacée, corbeille à pain, ravier.
- Plateau à épices, condiments (assiettes, petites cuillers).
- Carnet ou bloc notes avec réserve de papier carbone.

L'importance de la mise en place dépendra du genre de maison, mais il faudra surtout tenir compte du matériel disposé en salle en se référant à la carte ou au menu et à tout ce qui sera nécessaire au service.

Prévoyons tout ce matériel et disposons le avec art, méthode et surtout bonne présentation, car le client voit tout ce matériel.

BONNE MISE EN PLACE = $\frac{3}{4}$ D'UN SERVICE

2.3 LA MISE EN PLACE D'UNE TABLE :

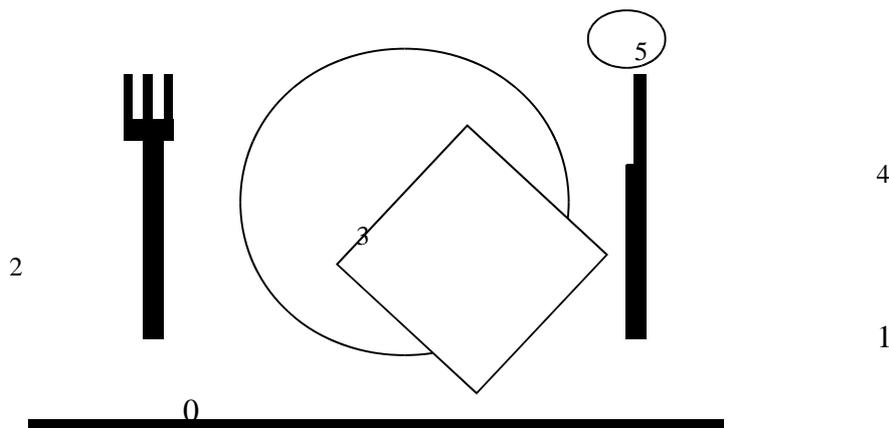
2.3.1 LE COUVERT SIMPLE :

Schéma de base :

Dans un restaurant, où l'on ne connaît pas d'avance le menu du client, on se contente de dresser un couvert simple.

Celui-ci comprend :

- Une assiette plate.
- Un grand couteau et une grande fourchette. (éventuellement une cuiller).
- Un verre à eau et une serviette.



0 bords de la table.

1 assiette avec le monogramme vers le haut.

2 grand couteau à droite avec le tranchant vers l'intérieur et correspondant avec le bord de l'assiette.

3 grande fourchette à gauche de l'assiette, bord à bord, concavité vers le haut.

4 serviette sur l'assiette (sans pliage).

5 verre à vin à la pointe du grand couteau.

1,2,3, alignés par rapport au bord de la table (0).

La chaise sera placée contre la nappe (et non rentrée sous la table, donc bord de chaise à bord de nappe), et le monogramme de l'assiette sera dirigé vers le milieu du dossier de la chaise.

2.3.2 LES COUVERTS A ENTREMETS :

Les couverts à entremets peuvent se placer dès le début du service.

Le couvert à entremets comprend :

La fourchette à E -> toujours

+

Ct à E ou cl à E

Puisque la fourchette à entremets fait toujours partie du couvert à dessert, elle se place la première près de l'assiette.

Exception : pas de fourchette si le dessert est servi dans un ravier ou une coupe ou dans un verre.

2.3.3 LES MENAGES :

Seuls le sel et le poivre sont placés à l'avance sur la table, la moutarde peut les accompagner mais est en générale présente sur le plateau à épices.

L'huile et le vinaigre se passent avec les hors d'œuvre, les salades, parfois les moules et certaines soupes (garbure). Chaque fois, ils sont débarrassés avec les assiettes. Tous les ménages sont débarrassés avant le service des entremets.

2.3.4 L'ASSIETTE A PAIN :

C'est une petite assiette qui se place à gauche de la grande, c'est à dire à l'anglaise, qui supporte un couteau à entremets et reçoit le pain, les toasts et éventuellement le beurre.

Malheureusement, l'usage n'est pas généralisé ; elle est pourtant bien pratique aussi bien pour le client que pour le personnel..

3 ATTITUDE DU PERSONNEL DE SALLE :

3.1 MAINTIEN :

3.1.1 ATTENTE DU CLIENT :

- Dès la fin de la mise en place, vérification de la tenue corporelle et vestimentaire.
- Vérifier si tout l'éclairage du restaurant fonctionne, si la musique fonctionne également.
- Attendre debout, **silencieusement, sans s'éloigner de son rang.**
- Jeter un dernier coup d'œil sur les tables, les menus, les cartes.
- Disposer sa serviette (litage) en limonade.

3.1.2 EN SERVICE :

- **Pas de rassemblement, de conversation superflue.**
- Eviter de parler à haute voix ou de gesticuler.
- Les ordres sont donnés discrètement (signe de tête).
- **Ne pas** s'appuyer aux meubles, tables, chaises.
- Conserver une allure active ou rester **droit dans son rang, les pieds joints.**
- Serviette roulée dans la main droite ou glissée sous le bras gauche si les mains sont occupées.
- Ne jamais se tenir trop près des tables occupées (discrétion).

3.1.3 ACCUEIL DU CLIENT :

- Dès son arrivée au parking, le client **doit** trouver quelqu'un pour l'accueillir (attente, hésitation, pouvoir accueillir au salon ou à leur table, les débarrasser au vestiaire, leur ouvrir la porte).
- Les saluer aimablement, avoir une attitude correcte, talons joints, buste légèrement incliné vers l'avant, bras le long du corps ou bras gauche replié (serviette).
- S'enquérir du désir du client, du nombre de convives afin de pouvoir les placer à table => demander éventuellement si ils ont réservé.
- Conduire les clients en les précédant vers la table qui convient le mieux mais sans leur imposer en tenant compte d'une juste répartition des rangs ; louer au besoin l'emplacement de leur table.
- Installer les clients à table en poussant leur chaise.
- Présenter la carte ou le menu (maître d'hôtel) et par la même occasion, proposer l'apéritif.
- Laisser les clients choisir à leur aise, avoir de la patience avec les enfants et les personnes âgées. Aider les clients dans leur commande (conseiller).

- Rectifier le nombre de couverts, placer les cendriers si besoin, pain, beurre, eau. Rectifier les couverts suivant le bon de commande.

3.1.4 FAÇON DE S'EXPRIMER :

Personne, et encore moins un client prêt à payer les services rendus, n'apprécie un visage maussade ou une réponse impolie. Voici comment le personnel peut, par manque de tact et de prévenance, blesser et irriter collègues et clients :

- Ton dédaigneux et inamical envers le client ou un collègue.
- Babillage inutile avec la clientèle ou les collègues.
- Prendre part à la conversation des clients sans y être invité.
- Médire des clients ou des collègues.
- Manger, boire, mâchonner ou fumer devant un client.
- Courir dans le restaurant.
- Transmettre les commandes à haute voix à travers la salle.
- Répondre à un client « ce n'est pas mon service » ou ignorer le désir d'un client qui a pris place dans un autre service.

S'exprimer poliment, simplement, avec courtoisie et respect. L'emploi de la 3^{ème} personne est conseillé :

- « Monsieur désire-t-il ? »
- « Madame commandera-t-elle le même apéritif ? »
- « Puis me permettre de resservir Monsieur ? »

3.1.5 L'ESPRIT D'EQUIPE :

L'esprit d'équipe signifie : travail en commun, aide réciproque, camaraderie.

C'est seulement à ces conditions que les clients se sentent à l'aise et peuvent être satisfaits du service. L'esprit d'équipe au sein du personnel fait régner dans l'établissement une ambiance que le client apprécie. Le travail en commun crée un climat qui permet à chacun d'accomplir sa tâche plus facilement et plus agréablement.

4 LES REGLES DE SERVICE :

Toutes les professions fonctionnent avec des règles. Dans la nôtre, il en existe de nombreuses. Elles sont conçues pour faire du « service de salle » une prestation de qualité. Mais le client ne doit jamais les supporter. Sachez vous adapter à toutes les situations.

4.1 TRANSPORT ET MANIPULATION DU MATERIEL DURANT LA MISE EN PLACE :

1. Ne jamais transporter de vaisselle sur un plateau.

Manque de stabilité.

2. Les verres se transportent sur un plateau et à l'envers.

Pour une raison d'hygiène, les verres après nettoyage sont transportés à l'envers.

3. Lorsque les verres sont transportés sur un plateau, ne jamais disposer sur celui-ci une autre variété de matériel.

Des couteaux, des ménages, des numéros de table, par exemple pourraient glisser et choquer la verrerie.

4. Un plateau se transporte sur la main gauche, et par sécurité, le tenir avec la main droite lorsqu'il contient de nombreux verres.

Pour éviter une casse coûteuse, utiliser de préférence un plateau antidérapant.

5. Pour transporter une pile d'assiettes, placer la main gauche sous la pile et coucher celle-ci légèrement sur le bras gauche. Par sécurité, placer la main droite sous la pile.

Prendre cette précaution évite de faire basculer la pile vers l'avant.

6. Ne commencer le nappage qu'après avoir terminé la carcasse de la salle.

Cette règle évite de manipuler des tables nappées. Sinon, il y a risque de froisser les nappes et même de les salir. S'il faut manipuler une table nappée, relever la nappe avant de la soulever.

7. Pour éviter de retarder la mise en place des tables, nettoyer d'abord le matériel nécessaire à celle-ci, puis terminer par le matériel utilisé durant le service.

Nettoyer le matériel en respectant l'ordre chronologique de mise en place.

8. Ne jamais pousser une table sur le sol pour la déplacer. Eviter également de la tirer. Soulever la nappe avant de la déplacer.

Dans les deux cas, il y a risque d'abîmer le sol. Il est impératif de soulever la table.

9. Ne jamais poser sur une table nappée un plateau, une pile d'assiettes ou autre matériel

Tout matériel posé sur une table nappée laisse des traces très désagréable.

10. Tout le matériel qui est disposé sur table doit être nettoyé soigneusement à l'office. Durant la mise en place, ne jamais manipuler ce matériel les mains nues.

Tout le monde a les mains +/- grasses. Pour éviter de laisser des traces sur le matériel, utiliser un essuie.

4.2 UTILISATION DES PLAQUES, RECHAUDS :

1. Les plaques à accumulation, les réchauds doivent être entretenus chaque jour. *De nos jours, il existe des produits efficaces. A chaque matériel son produit.*

2. Les plaques à accumulation ne doivent être utilisées que pour tenir au chaud (repasser) et non pour réchauffer. Ne jamais utiliser une plaque à accumulation à la place d'un réchaud.

Seul le réchaud peut garantir de servir « chaud ».

3. Contrôler le positionnement de la plaque sur le guéridon avant d'y déposer un plat.

Une plaque à accumulation occupe une place importante sur le guéridon. Trop proche du bord, elle pourrait tomber au cours du service.

4. Au cours de l'utilisation du réchaud face au client, augmenter l'espace entre la table des clients et le guéridon (0,8 m).

Un accident est toujours possible. Ce matériel doit être utilisé avec beaucoup de vigilance.

5. Si les réchauds sont à alcool, disposer sous celui-ci une petite assiette.

Cette assiette a pour objectif de récupérer l'alcool qui peut couler sur les parois des récipients. Les réchauds à alcool liquide ont tendance à disparaître au profit des réchauds à alcool solide ou à gaz.

6. La flamme d'un réchaud est réglable. Si nécessaire, ne pas hésiter à utiliser ce système de réglage.

La préparation que vous préparez ou que vous réchauffez, nécessite une chaleur plus ou moins importante : il est donc indispensable d'augmenter ou de diminuer la flamme.

7. Ne jamais allumer un réchaud avec un briquet. Utiliser une petite boîte d'allumettes.

Une émanation de gaz ou d'alcool peut provoquer un accident.

4.3 TRANSPORT ET DEBARRASSAGE DU MATERIEL EN PRESENCE DES CLIENTS :

4.3.1 DEBARRASSAGE D'UN COUVERT INUTILISE :

Le débarrassage d'un couvert inutilisé se pratique de la façon suivante : coucher et croiser les couverts et les verres dans l'assiette de mise en place, puis enlever celle-ci de la main droite, ainsi que l'assiette à pain de la main gauche.

4.3.2 TRANSPORT D'UNE SUITE :

1. Une suite peut comporter plusieurs éléments : les assiettes, le mets principal, la garniture et la saucière. Lorsque la dextérité est à son maximum, l'intervenant peut transporter en salle toute la suite en une seule fois.

Transporter une suite en une seule fois permet de gagner du temps, de servir chaud et d'éviter les encombrements sur le passe de la cuisine.

2. En fonction du dressage et du matériel utilisé par la cuisine pour l'envoi des mets, le commis doit adapter le transport.

4.3.3 TRANSPORT DU MATERIEL :

1. Pour transporter des verres à une table ; les transporter à l'endroit et **sur plateau**. Ces verres sont propres, il faut donc les manipuler par la base ou par la jambe.

Afin de respecter les règles d'hygiène, ne jamais transporter un verre à la main.

2. Lorsque l'on change le couvert d'un client, il faut toujours que le transport des couverts de change s'effectue sur assiette. Sur celle-ci une serviette en tissu est pliée de manière à dissimuler les couverts.

Une serviette en tissu amortira le choc des couverts sur l'assiette.

3. Au moment du change des couverts, placer le couteau en passant par la droite du client, puis par sa gauche pour positionner la fourchette.

*Si vous positionnez la fourchette en étant placé à droite du client, votre bras passera devant son visage => **geste incorrect**.*

4.3.4 DEBARRASSAGE D'UNE TABLE DE CLIENTS :

1. Attendre que tous les clients aient terminé de manger le(s) met(s) servi(s) avant de débarrasser.

Il est désagréable pour le client n'ayant pas terminé, de constater que tous les convives ont été débarrassés. On donne alors l'impression d'accélérer le service inutilement. Généralement, lorsque les clients ont terminé, ils disposent leurs couverts dans l'assiette, manches à droite et parallèles.

2. Au débarrassage, les femmes et les hommes peuvent être desservis indifféremment.

L'action de débarrasser n'est pas honorifique, il n'est donc pas obligatoire de respecter une préséance.

3. **Ne jamais reculer** en débarrassant. Tourner autour de la table en avançant dans le sens des aiguilles d'une montre.

4. Le débarrassage s'effectue en passant par la droite des clients. Enlever l'assiette en ayant préalablement, si nécessaire, disposé dans celle-ci les couverts : manches à droite et parallèle.

Attention, cette action vous oblige à passer devant le visage du client pour saisir la fourchette.

5. Pour toute manipulation de couverts ou de déchets, prendre du recul par rapport aux clients.

On diminue ainsi le risque d'accident pour le client.

6. Lorsqu'il y a beaucoup de déchets sur une pile d'assiettes sales, les recouvrir d'une assiette retournée, sangler le tout d'un linceul avant le transport à la plonge.

Recouvrir les déchets d'une assiette de dimension inférieure pour éviter que celle-ci ne glisse de la pile et tombe au cours du transport. Cette technique permet d'éviter aux clients, assis dans la salle, d'apercevoir les déchets.

7. Toujours débarrasser les verres à l'aide d'un plateau. Ne jamais mettre les doigts à l'intérieur des verres, même sales. Les tenir par la base ou par la jambe.

8. Il est possible qu'après le débarrassage d'une table, les assiettes transitent par la console avant d'être transportées à la plonge. Ne jamais les laisser trop longtemps sur la console pour éviter que se côtoient vaisselle sale et plats propres.

Il faut être vigilant dans ce domaine. La console est le relais entre la cuisine et la salle. Son plateau doit toujours être libre.

4.3.5 LE CHANGE DES CENDRIERS :

1. Dès qu'un cendrier est sali par le client, il faut le remplacer.

Les cendres froides dégagent une mauvaise odeur, tout particulièrement pour les non-fumeurs.

2. Pour changer un cendrier, il faut en prendre un de même format et propre, le déposer sur le sale, retirer le tout de la table et déposer immédiatement le propre. Cette méthode a pour objectif d'éviter que des cendres ne s'envolent.

4.4 LE SERVICE DU PAIN, DE L'EAU EN CARAFE ET DE L'EAU MINÉRALE :

4.4.1 LE SERVICE DU PAIN :

Le service du pain doit être effectué à la « française » lorsque l'on propose plusieurs variétés de pain.

*Dans la mesure du possible effectuer le service du pain à la française est souhaitable, car saisir avec une pince un petit pain rond ou long exige une certaine dextérité, de plus le petit pain peut se retourner quelque fois d'ans l'assiette réservée à ce service (par respect, le pain ne doit **jamais** être positionné sur le dos). Il faut privilégier le confort du client, cependant la logique, l'efficacité et la rapidité du service doivent être les premières préoccupations.*

Servir le pain et positionner le beurre sur table juste avant le service du premier plat.

Si ce service est effectué trop tôt, les clients ont pour habitude de consommer le pain et le beurre en attendant le premier plat. Cette erreur de service peut engendrer une consommation excessive de pain non prévue dans l'estimation de

la commande du jour et coûter cher à l'établissement. De plus, si les clients consomment du pain avant de passer leur commande, leur appétit sera moindre, on risque donc de perdre la vente d'une entrée.

Ne jamais attendre que le client n'ait plus de pain pour lui en proposer.

Il faut toujours anticiper les besoins.

Traditionnellement, au cours du service, le pain est présenté au client :

- soit en corbeille (métal argenté, inox, osier) sur doublure.

- soit sur une grande assiette de service.

Quelle que soit la méthode de présentation, positionner une serviette en tissu ou en papier dans la corbeille ou sur l'assiette de service. La serviette a 3 objectifs :

- éviter que les morceaux de pain ne glissent de l'assiette.

- agrémenter la présentation,

- récupérer les miettes.

4.4.2 LE SERVICE DE L'EAU EN CARAFE :

1. Les carafes d'eau (**si on ne dispose pas d'une conduite immergée dans le beer cooler**) doivent être préparées le matin durant la mise en place. Les placer au frais avant utilisation.

Elles doivent être irréprochable de propreté. Les nettoyer si nécessaire avec vinaigre d'alcool et gros sel.

2. En France, la carafe d'eau **ne peut pas être refusée au client. Elle est gratuite.** Ne la servir que sur demande. Disposer la carafe sur une doublure et mettre le tout au centre de la table.

Poser une carafe d'eau sur la table sans que le client ne l'ait commandée est anti-commercial. On ne doit la proposer qu'après les eaux minérales.

3. De l'office (ou du bar) à la table du client, le transport de la carafe s'effectue sur une petite assiette (doublure). La disposer à table **sans l'essuyer**. Remplacer une carafe vide par une pleine avant que le client ne le demande.

Ne pas essuyer une carafe avant de la poser sur table est important : à la sortie du réfrigérateur (ou après avoir été soutirée du beer cooler), il apparaît sur les parois de la carafe une buée. Celle-ci est la preuve de la fraîcheur de l'eau, donc elle est visuellement importante.

4.4.3 LE SERVICE DE L'EAU MINERALE :

Décapsuler la bouteille et enlever le bouchon en plastique devant le client.

L'ouverture de la bouteille devant le client confirme que celle-ci contient le produit annoncé sur l'étiquette.

Sauf exception, l'eau en carafe ou en bouteille n'exige pas un service. En effet, servir le client l'invite à consommer. Si celui-ci a commandé du vin, il est profitable pour l'établissement de se consacrer à ce service.

4.5 LE SERVICE DES APERITIFS ET DES AMUSE-GUEULE :

4.5.1 LE SERVICE DES APERITIFS :

1. Ne jamais servir les apéritifs au plateau. Poser le plateau sur un guéridon puis servir chaque client.

En effectuant ce service sans plateau, on évite tout accident.

2. Lorsqu'un client désire de la glace avec son apéritif, celle-ci doit être présentée dans un seau à glace et servie à l'anglaise mais en passant à droite du client.

Entre la préparation de l'apéritif et le service, il s'écoule un certain temps durant lequel la glace pourrait fondre dans le verre préparé. De ce fait, servir la glace au dernier moment et à l'anglaise. Bien que ce service soit dit « à l'anglaise », il faut passer par la droite du client pour des raisons de commodité.

3. Débarrasser les verres à apéritif avant d'effectuer le service des vins. Effectuer ce travail à l'aide d'un plateau.

Chaque service doit être dissocié l'un de l'autre. Ne jamais laisser des verres s'additionner sur une table.

4.5.2 LES AMUSE-GUEULE :

1. Les amuse-gueule sont généralement des canapés salés, chauds ou froids servis sur une grande assiette ou sur plat, décorés d'une dentelle. Ces derniers sont également **et à tort** appelés amuse-bouches ou **et à raisons** zakouski.

2. Ne servir les amuse-gueule qu'après avoir servis les apéritifs.

Si l'on sert les amuse-gueule avant les apéritifs, il est fort probable que le plat soit vide avant même que les convives, n'aient commencé de consommer leur apéritif.

3. Les amuse-gueule se servent en deux temps :

- passer le plat à la française.

- puis poser le plat sur table au plus près des clients.

Ce service appelé « service plat sur table » est le plus souvent pratiqué dans les restaurants de quartiers ou familiaux. En restauration haut de gamme, cette technique de service est améliorée par l'application première du service à la française.

4. Débarrasser le plat dès qu'il est terminé.

Il faut éviter que la table ne soit surchargée inutilement.

5. Ne jamais effectuer de « repasse ».

Pour apprécier le repas, il est important que les clients gardent leur appétit.

4.6 LE SERVICE DES VINS

1. La prise de commande des vins intervient à la suite de la prise de commande des mets.

La logique est de choisir un vin en fonction d'un mets. Ce principe est appelé « l'accord mets et vins ».

2. Après avoir pris connaissance des mets choisis par le client, le sommelier prend la commande des vins, Il doit présenter la carte des vins à la personne invitante ou à tout autre personne désignée par celle-ci. Une carte se présente ouverte en passant par la droite du client.

Le sommelier est une personne spécialisée dans la connaissance et le service des vins, Ses compétences lui permettent de conseiller les clients sur le choix d'un vin destiné à accompagner tel ou tel mets.

3. Les vins sont délivrés par la cave du jour sur présentation d'un bon.

Rien sans bon est le principe même d'un établissement hôtelier.

4. Les jeunes vins rouges sont généralement transportés en position verticale, sur assiette à entremets ou soucoupe en argent.

- Les vins rouges d'un millésime ou d'un cru plus importants doivent être transportés couchés en panier.

- Les vins blancs, les champagnes et les vins rosés sont transportés quel que soient le millésime et le cru, en seau à glace posé sur assiette à entremets.

Quel que soit le vin, celui-ci est fragile. Le manipuler avec beaucoup de soin.

5. Avant l'ouverture de la bouteille, tous les vins se présentent à la personne qui a commandé, l'étiquette dirigée vers elle, en annonçant à haute et intelligible voix le cru et le millésime. Pour effectuer cette présentation, passer par la droite de cette personne et présenter les vins :

- Le vin en panier dans le panier.

- Le vin debout couché dans la main.

- Le vin en seau à glace sorti du seau, bien essuyé et couché sur la main.

Avant l'ouverture de la bouteille, attendre la confirmation de la commande par le client.

Le client confirme sa commande le plus souvent par un hochement de tête. Cette règle de présentation a pour objectif d'éviter toute erreur de commande de la part du client ou toute erreur de la part du personnel. Dans les deux cas, toute bouteille ouverte par méprise entraîne des frais coûteux.

6. L'ouverture de la bouteille doit se faire :

- pour les vins en panier dans leur panier et sur guéridon.

- pour les vins en seau dans leur seau et sur le stand à vin ou sur guéridon.

- pour les vins debout sur assiette à entremets et sur guéridon.

7. Eviter de remuer brutalement une bouteille de vin en la débouchant.

Tout comme pour le transport de la cave à la table du client, ne jamais brusquer le vin lors du débouchage.

8. Sentir le bouchon avant de faire goûter le vin au client.

S'il se dégage des mauvaises odeurs du bouchon, il est possible que le vin aura

mauvais goût. Dans ce cas, pour dispenser le client d'une désagréable dégustation, il faut goûter soi-même le vin.

9. Faire goûter le vin à la personne qui l'a commandé en servant une petite quantité .

Si de nombreuses bouteilles de même cru et de même millésime présentent des défauts identiques, le restaurateur peut se retourner contre le fournisseur. Pour cela, il faut rendre les bouteilles rebouchées et pratiquement pleines. Il est donc très important de servir très peu de vin à la dégustation..

10. Après avoir fait goûter le vin, servir les autres convives et ne pas oublier la personne qui a dégusté. La quantité de vin à servir varie en fonction de la variété.

Vin blanc et rosé verre au 1/3

Le vin se réchauffe dans le verre. Servir une petite quantité.

Vin rouge verre à moitié

Le vin ayant besoin d'être en contact avec l'air pour développer tous ses arômes, c'est au milieu du verre que la surface du vin sera la plus importante. Servir jusqu'à la moitié du verre.

Champagne flûte au ¾

La coupe est à proscrire. Celle-ci trop basse, ne met pas en valeur l'ascension des bulles ; la surface du champagne en contact avec l'air étant très importante ; les bulles s'estompent trop vite. Servir une assez grande quantité dans une flûte pour que l'on puisse apprécier la qualité des bulles qui montent inlassablement vers le haut du verre.

11. Le vin doit toujours être servi avant le mets qu'il accompagne.

12. Il faut éviter de poser la bouteille de vin sur la table. Prévoir des guéridons et un sommelier.

Le fait de poser la bouteille sur table invite le client à se servir lui-même, chose qu'il faut toujours éviter.

13. Ne jamais laisser plus de deux verres à vin sur table.

Ne pas surcharger la table du client.

14. Ne pas attendre que le verre soit vide pour renouveler le service.

*Il faut toujours éviter que le client ne réclame. Toutefois il ne faut pas inciter les convives à une consommation excessive et trop rapide. **Le vin se déguste.***

15. Lorsqu'une bouteille de vin blanc, de rosé ou de champagne est vide, ne jamais la retourner dans le seau à glace.

Retourner une bouteille dans son seau est très incorrect. Vis à vis de ses invités, le client pourrait se sentir contraint de commander une autre bouteille.

16. Lorsqu'une bouteille de vin est terminée, ne jamais prévenir le client ni lui demander s'il en désire une nouvelle.

Cette situation est identique à la précédente.

17. Si le client commande une deuxième bouteille ayant un cru et un millésime identiques, il est nécessaire d'ajouter un verre à la personne qui goûte ; servir ensuite dans les verres précédents. Lorsque la bouteille est différente, ajouter un nouveau verre à tous les clients.

18. Les verres à vin blanc et à vin rouge restent à table jusqu'à la fin du repas.

S'il reste du vin blanc dans la bouteille, le client peut à tout moment vous le

réclamer. De plus il peut vous commander la même bouteille de vin blanc pour déguster des fromages, les fromages de chèvre en particulier. Il est donc préférable de laisser ces verres jusqu'à la fin du repas.

19. Ne débarrasser les verres à vin qu'après avoir servi le café ou, s'ils ne consomment pas de boissons chaudes, qu'après avoir posé devant chaque client une assiette d'attente.

Cette règle permet au client de terminer leur vin tranquillement.

Le vin et le café ne faisant pas bon ménage, il ne faut débarrasser les verres à vin qu'après le service du café avec l'autorisation du client si le verre n'est pas terminé..

4.7 LE SERVICE A L'ASSIETTE :

1. Pour enlever des assiettes au passe de la cuisine, **le lитеau est obligatoire.** *Les assiettes sont très chaudes les enlever sans lитеau est quasiment impossible.*

2. Un commis ayant atteint une excellente dextérité, peut enlever jusqu'à trois assiettes clochées en même temps. Non clochées, il est possible d'en enlever quatre.

Si on transporte 4 assiettes dressées, trois seront tenues par la main gauche à l'aide du lитеau et la quatrième dans la main droite. Si cette dernière est très chaude, il suffit de la poser sur une assiette froide pour la transporter.

Pour le transport de 3 assiettes deux seront tenues par la main gauche et la troisième par la main droite. Si cette dernière est très chaude, la poser sur une assiette froide.

3. Enlever les assiettes au passe en prenant soin d'avoir vers soi l'élément principal du mets.

En ayant l'élément principal vers soi, on est déjà en position idéale pour poser l'assiette devant le client.

4. Disposer l'assiette devant le client en ayant soin que l'élément principal soit dans le bas de l'assiette.

Cette règle facilite la dégustation. En posant l'assiette devant le client, si la garniture est placée vers le bas de l'assiette, systématiquement le client tournera celle-ci pour avoir au plus près l'élément principal.

5. Durant le transport, ne jamais mettre le pouce dans l'assiette.

6. Le positionnement et le débarrassage d'une assiette pleine ou vide devant le client s'effectuent en passant par la droite de celui-ci.

Si vous passez par la gauche du client, c'est votre main gauche qui est sollicitée ; cette manipulation est illogique.

7. Pour que la présentation des mets dans l'assiette reste impeccable durant le transport et le positionnement devant le client, l'assiette doit être parfaitement horizontale.

Il faut respecter le travail de la cuisine et se rappeler que l'on apprécie d'abord avec les yeux. Toute assiette ne correspondant plus à l'assiette initiale doit être retournée en cuisine.

8. Pour éviter que les premiers clients ne consomment froid, tous les convives doivent être servis en même temps.

Lorsqu'une table regroupe un nombre important de convives, il faut demander e l'aide afin d'effectuer le service rapidement. Le « savoir vivre » oblige les convives servis en premier à attendre que les autres soient servis avant de commencer.

4.8 LE SERVICE A L'ANGLAISE :

1. Faire chevaucher très légèrement le plat sur l'assiette placée devant le client avant de commencer le service des mets.

Cette règle est très importante. Elle vous évitera de tacher le client ou la nappe.

2. Si le mets à servir comporte un choix, offrir au client la possibilité d'exprimer ses préférences.

Ce service privilégie essentiellement la communication, et permet au client de choisir en fonction de ses préférences et de ses besoins en quantité. Il faut utiliser cette méthode de service chaque fois qu'il est possible de le faire.

3. Mettre tout en œuvre pour servir chaud. **Dans l'attente d'une éventuelle « repasse »**, placer le **plat** sur une **plaque à accumulation** ou un **réchaud**.

Effectuer une « repasse », signifie servir une nouvelle fois les clients. Si nécessaire, et si la composition du plat le permet, il faut utiliser le réchaud avant la repasse.

4. Pour servir un beurre compact, tel le beurre d'anchois, utiliser une grande cuiller tiédie préalablement sur une plaque à accumulation ou à l'office.

Sur une cuiller tiédie, le beurre glisse facilement.

5. Ne jamais servir à l'anglaise un poisson trop friable ou tout autre denrée présentant une difficulté trop importante pour être manipulée à la pince.

Ne prendre aucun risque près des clients.

Les poissons portions, les viandes larges telles que l'entrecôte minute ou l'escalope de veau, les mets composés de nombreuses garnitures fragiles ne doivent jamais être servis à l'anglaise.

6. Ne jamais servir le potage à l'anglaise, sauf par obligation. Exemple « repasse » ou exercice ou banquet.

Un liquide est très instable, le risque est grand de brûler les clients si on renverse.

7. Le but est de reconstituer dans l'assiette du client la présentation initiale du plat.

4.9 UTILISATION DU GUERIDON :

1. L'**utilisation** des **guéridons** est réservée **uniquement** pour l'**ouverture** des **vins** et le **service** des **mets**.

Ne jamais déplacer un guéridon chargé de matériel.

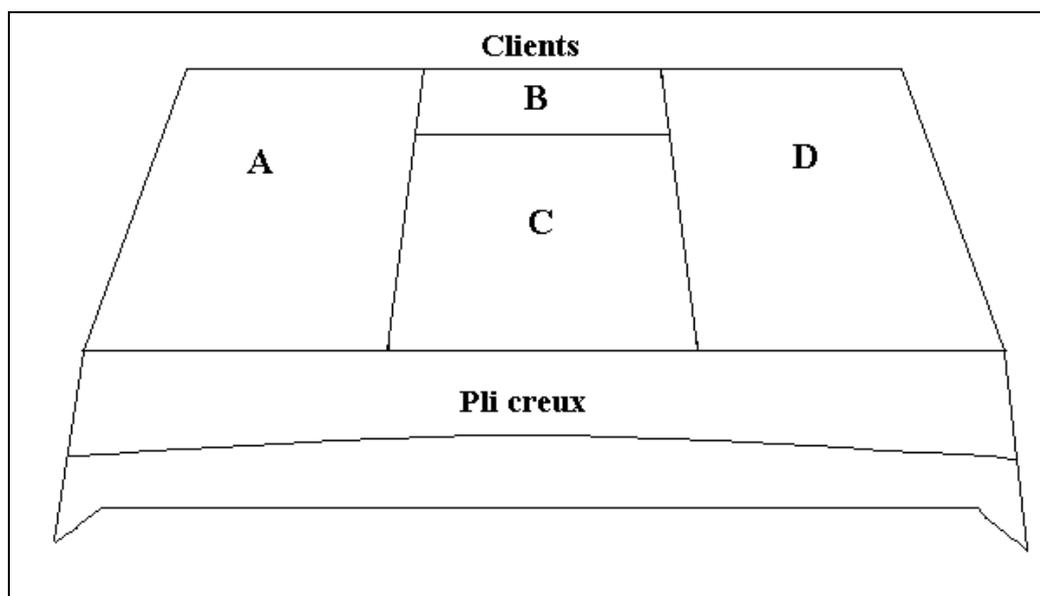
*Pour éviter tout accident, un guéridon se déplace toujours **sans aucun matériel**.*

2. Pour une table ronde, placer le guéridon à 0,50 m de la table pour laquelle on intervient, on effectue ensuite la mise en place du guéridon. Si on intervient à une table rectangulaire ou carrée, le guéridon, si la place le permet, sera accolé à un côté de la table.

La mise en place du guéridon consiste à disposer sur celui-ci le matériel nécessaire au service du mets en question : réchaud ou plaque à accumulation, planche de découpe, pinces, couteau de tranche, etc.

Ne jamais surcharger le guéridon de matériel inutile.

3. Sur la surface du guéridon, chaque matériel a sa place déterminée.



<p style="text-align: center;"><u>Service du potage</u></p> <p>A : Partie gauche bas : assiettes creuses. B : Au centre haut : Louche. C : Au centre bas : assiette plate. D : Partie droite : plaque accumulation pour dépose de la soupière.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Service d'un hors d'œuvre froid :</u> (exemple pêche monégasque)</p> <p>A : Plat contenant le plat B : Pince. C : Grande assiette plate froide. D : Saucière sur doublure avec cuiller à entremets et plateau à épices.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Service d'une entrée chaude :</u> (exemple Fondu fromage, sauce tomate) :</p> <p>A : Plaque accumulation pour déposer le plat chaud. B : Pince C : Assiette à entremets chaude. D : Saucière sur doublure avec cuiller à entremets</p>	<p style="text-align: center;"><u>Service d'un plat principal :</u> (exemple : rôti de bœuf, (sans découpe) salade liégeoise) :</p> <p>A : Plaque à accumulation (rôti). B : Pinces (deux) ensuite plateau à épices. C : Grande assiette plate chaude. D : Plaque à accumulation (salade liégeoise).</p>

4. Durant le service au guéridon, la personne intervenante doit toujours faire face aux clients et se tenir au centre du guéridon.

Pour que les clients puissent apprécier votre prestation au cours du service, ne vous placez jamais sur le côté ni entre la table et le guéridon.

5. Lorsqu'une personne intervient au guéridon, éviter de passer entre celui-ci et la table du client.

En passant entre le guéridon et la table des clients, non seulement vous gênez les clients, mais vous risquez également de faire tomber du matériel.

6. Le service au guéridon se pratique à deux mains :

- la cuiller dans la main gauche.

- la fourchette dans la main droite,

Pour le travail de tranche : fourchette à la main gauche et couteau dans la main droite.

*Pour des raisons de commodité, ne **jamais** travailler à la **pince** ou avec la cuiller dans la main gauche.*

7. Ne jamais découper un mets dans un plat en utilisant un couteau. Placer le mets sur une planche, de préférence en nylon, ou sur une grande assiette.

La cuiller et la fourchette peuvent être utilisées pour fractionner un mets dans un plat.

Si on utilise un couteau pour trancher une denrée dans un plat, on risque de rayer celui-ci. Il vaut mieux utiliser une planche en nylon préalablement tiédie si besoin.

8. Ne jamais servir un mets sur une pile d'assiettes. Avant de servir, descendre l'assiette supérieure de la pile et la disposer le plus près possible du plat.

En respectant cette règle, on évite de salir toute la pile d'assiettes. De même, en approchant l'assiette du plat, on ne tache pas le napperon.

9. Tout au long du service au guéridon, le commis doit se tenir à la droite du maître d'hôtel ou du chef de rang.

La partie gauche du guéridon étant réservée au réchaud, plaque à accumulation et platerie, il est logique que le commis prenne les assiettes par la droite.

10. Après avoir dresser une assiette, ne jamais passer celle-ci au commis de la main à la main. Tirer l'assiette légèrement sur la droite et laisser le commis la saisir seul.

Passer une assiette de la main à la main comporte des risques. Croyant que le commis a déjà saisi l'assiette, celle-ci est lâchée trop tôt.

11. Après avoir dressé une assiette, la servir de suite au client.

De cette manière, on libère le guéridon au fur et à mesure du dressage.

12. Pour servir la sauce au guéridon, égoutter la cuiller en passant une fourchette sous celle-ci.

13. Lorsque l'élément principal, poisson, viande, etc. et la garniture sont servis au guéridon, dresser l'assiette dans l'ordre suivant :

A- l'élément principal dans le bas de l'assiette.

B- la garniture au-dessus.

Si le mets est accompagné d'une saucière, prévoir un emplacement sur le côté destiné à recevoir la sauce.

L'élément principal d'une préparation étant la partie la plus importante, il détermine la place restante pour les légumes et éventuellement la sauce.

14. Lorsque le jus, la sauce ou la garniture sont dressés par la cuisine en dehors de l'élément principal, les servir, si possible à l'anglaise.

Le service au guéridon est un service autoritaire. En revanche, en servant les produits qui accompagnent l'élément principal « à l'anglaise » on laisse le choix au client de la variété et de la quantité de légumes ainsi que la quantité de sauce désirée.

15. Ne jamais surcharger les assiettes.

Tenir le reste au chaud et faire une repasse.

Il est très désagréable d'avoir devant soi une assiette trop garnie.

16. Une repasse doit se faire à l'anglaise, ou si nécessaire à la française.

Il est inconvenant de prendre l'assiette du client pour la redresser au guéridon. Dans certains cas très particuliers, il est possible de débarrasser toutes les assiettes de la table et d'effectuer la repasse au guéridon dans des assiettes propres. Cette technique engendre une manipulation et une utilisation importante de vaisselle.

Exemple : *des crêpes flambées. Pour obtenir un bon résultat, il est impossible de préparer dans une même poêle plus de 6 portions, soit 12 pièces. Imaginons une table de 8 convives. A raison de deux crêpes par personne, préparez dans un premier temps 8 pièces et pendant que les clients dégustent leur première crêpe réaliser la préparation des 8 dernières dans de nouvelles assiettes. Faites la repasse au guéridon, car servir des crêpes flambées à l'anglaise est extrêmement difficile.*

17. Les poissons portions (ex : truite) doivent être disposés dans l'assiette, la tête à gauche et la partie ventrale vers le bas.

Cette présentation plus esthétique, facilite la dégustation.

Ne commencer à dresser les assiettes qu'après avoir terminé tous les découpages ou préparations.

Cette technique évite toute attente aux clients.

18. Une préparation glacée ou gratinée ne doit jamais être nappée de sauce.

Exemple : filets de sole bonne femme.

Glacer signifie gratiner légèrement une sauce pour poisson, enrichie de matière grasse selon l'une ou l'autre façon. La surface de la préparation prend une couleur ambrée foncée. Pour éviter d'endommager le glaçage, disposer la sauce délicatement autour des filets. Il en est de même pour les pièces gratinées.

19. La réalisation d'un découpage ou d'une tranche ne peut se faire qu'avec un couteau aiguisé à la perfection et d'une longueur appropriée.

Cette règle est très importante. La lame d'un couteau doit être tranchante comme une lame de rasoir.

20. Il est **interdit** de **piquer** une **viande** avec la **fourchette** surtout si celle-ci est une viande rouge.

Si on pique une viande avec une fourchette, le sang va s'en extraire. Pour être au maximum de ses qualités gustatives, une viande doit conserver son sang.

21. Au cours d'une manipulation, ne jamais laisser de déchets dans un plat.
Utiliser une assiette à déchets.
Ne jamais laisser se mélanger des éléments comestibles avec des déchets.

4.10 REGLES GENERALES DE SERVICE :

1. A l'arrivée des clients, prévenir la cuisine.

Pour bien maîtriser les problèmes d'organisation, de préparation et d'envoi, la cuisine doit être prévenue dès l'arrivée des clients. Cette règle permet d'éviter les retards.

2. Durant la prise de commande, **l'intervenant** doit être en mesure d'**expliquer** la **composition** et le **mode de cuisson** des **mets proposés**.

Il faut pouvoir donner des explications claires, en précisant les particularités de la composition d'un met.

3. Se souvenir, avec tact et discrétion, des goûts du client habitué.

Le client a alors l'impression d'un service réellement personnalisé (fichier client ? ?).

4. Après avoir pris la commande des mets, distribuer les bons **sans attendre**, dans les différents services concernés.

5. Hormis de rares exceptions, les dames sont servies en premier, l'invitée la dernière des dames et l'invité le dernier des hommes.

Consulter la liste de préséance.

6. Avant de servir, toujours présenter les plats au client (sauf le potage, les saucières, les salades vertes et les assiettes dressées en cuisine).

Le client aime voir ce qu'il va manger, il appréciera la présentation de la cuisine. Cela permet également d'éviter les erreurs et donc le gaspillage, car lors de la présentation, on annonce le plat. Une salade verte une saucière ou un potage ne propose aucun intérêt de présentation aux clients.

7. En service, les verres et les tasses se transportent à l'endroit sur plateau.

Question d'esthétique

8. Ne jamais utiliser une table inoccupée comme desserte ni emprunter son matériel de mise en à place.

Une table doit rester convenablement dressée et prête à accueillir des clients.

9. **Ne rien transporter à la main.**

Les bols, légumiers et les plats doivent posés sur doublure. La porcelaine sur assiette.

Question d'esthétique.

10. Lors du service, ne jamais **quitter** la **salle** les **maines vides**.

Il faut économiser les pas et travailler avec méthode.

11. Lorsque les clients dégustent un mets, il faut contrôler qu'ils ne manquent de rien et **déjà préparer le service suivant.**
Afin d'éviter que les clients n'attendent entre les plats, il faut anticiper.
12. Mets chauds sur assiette chaudes, mets froids sur assiette froide, sauf cas particulier (omelette norvégienne).
Question de logique,
13. Les découpes se font à la vue du client, mais jamais dans l'assiette destinée au client. Prévoir une grande assiette pour ces préparations.
Le client aime voir que l'on travaille devant lui, d'autre part la présentation générale de l'assiette que l'on dispose devant le client doit être irréprochable.
14. Pour réaliser une tranche, un filetage ou un découpage dans une assiette, celle-ci doit être de grandeur appropriée et chaude si nécessaire.
En mise en place, il faut entreposer dans l'armoire chaude toutes les assiettes utiles aux diverses techniques de préparations des mets chauds.
15. Ne jamais saucer une viande blanche rôtie ni les légumes et pommes de terre, mais à côté.
16. Placer les assiettes par la droite et de la main droite (sauf cas particulier, ex. : banquette).
17. Les H.O. ou les entrées froides se servent toujours avant le potage et sur grandes assiettes.
18. Grande assiette égale grands couverts, petite assiette égale petits couverts.
19. Toutes les boissons se servent par la droite du convive avec la main droite, les verres sont remplis à moitié.
20. Si une sauce est commandée à la carte ou envoyée à part, la disposer à côté de la viande.
21. Le cresson, le persil frit, le citron, mis en garniture, doivent être proposés au client. De plus, si ces éléments sont disposés sur le plat et que celui-ci est également déposé sur une plaque à accumulation ou un réchaud, il est obligatoire de les enlever et de les déposer sur une assiette à entremets.
Pour que les éléments crus ou frais gardent leur fraîcheur, ne jamais les laisser sur une source de chaleur. L'assiette destinée au cresson, au citron, ne doit pas être utilisée comme assiette à déchets.
22. Ne jamais servir le persil cru destiné à la décoration d'un mets. Par contre, le persil frit qui accompagne certaines préparations doit être servi.
Il est très désagréable d'avoir du persil cru en bouche, qui très souvent adhère au palais.
23. Proposer le plateau à épices avec les viandes rôties, grillées avec les cuillers appropriées.
24. Ne pas attendre que le client réclame pour lui passer les épices, sauces ou matériel approprié au plat servi, pour lui proposer de le resservir.
On doit anticiper le désir du client.
25. Lorsque de la salade ou de la compote accompagne un plat chaud, servir sur assiette anglaise ou entremets et disposer celle-ci à gauche si avec fourchette ou à droite si cuiller.
26. Le monogramme des assiettes et des verres est toujours présenté face au client.

27. Lorsqu'un client « passe » un plat, disposer devant lui une assiette d'attente correspondant au plat servi aux autres convives. De même, lorsqu'un client quitte la table au moment du service de son assiette, renvoyer celle-ci en cuisine pour la tenir au chaud jusqu'à son retour.

Cette règle évite de laisser le client sans rien devant lui, ce qui pourrait lui laisser croire qu'il est oublié.

28. Les sauces, les garnitures et les plats non servis doivent être retournés en cuisine.

*Toutes denrées non touchées par les clients retournent au passe. Le chef de cuisine décidera du devenir de celles-ci. **Cependant, toutes denrées devant faire l'objet d'une repasse doit être tenue au chaud sur plaque à accumulation ou réchaud dans la salle.***

29. Les sauces liquides, les jus de cuisson et les sauces au chocolat, doivent être passées au réchaud avant le service.

Les sauces et les jus de cuisson doivent être très chauds au moment de la dégustation.

30. Une nappe tachée accidentellement doit être recouverte d'une serviette.
La table doit rester agréable à regarder.

31. Pour offrir du feu au client, frotter l'allumette vers soi.

Ceci afin d'éviter d'envoyer des flammèches sur la table ou sur le client.

32. Avant le service du dessert :

- débarrasser le pain et le beurre.
- enlever les ménages.
- ramasser les miettes.

Le dessert doit être servi sur une table propre et dépourvue de tout matériel inutile.

Otez les miettes à l'aide d'une assiette à entremets dans la main gauche et d'un linceul plié dans la main droite. Tout en avançant, passer de part et d'autre du client en évitant de la gêner, Certains établissements ont opté pour le ramasse miettes en inox ou métal argenté.

33. Le service terminé, il ne doit rester sur table que les matériels suivants :

- les verres à eau, champagne ou à digestif.
- l'eau et son sous-carafe.
- les assiettes d'attente.
- le cendrier si nécessaire.
- le numéro de table.
- la décoration florale.

Il faut débarrasser tout autre matériel afin de gagner du temps.

34. Faire clôturer l'addition d'une table par la caisse lorsque le service est définitivement terminé.

Clôturer une addition à l'avance évite toute attente lorsque le client la réclame

35. En circulant de la salle à l'office, au bar et inversement, respecter les sens uniques et votre droite.

Ne jamais utiliser une porte à contre sens afin d'éviter les accidents.

36. Ramasser les objets tombés au sol.

Un bouchon, une capsule, un morceau de verre pourrait avoir des conséquences graves.

Respecter le matériel.

Le manipuler sans brusquerie.

Ne pas gaspiller le linge.

**La casse, la perte, la détérioration du matériel
coûtent cher et grèvent le budget de l'établissement.**

Sans celui-ci comment voulez-vous apprendre ?

Pensez-y ! ! ! !

5 LES DIFFERENTES FORMES DE SERVICE AU RESTAURANT :

5.1 PRESENTATION ET DEFINITION DE CHAQUE SERVICE :

Il existe six formes de service en restauration, ce sont :

- A) Plat sur table.
- B) A l'assiette.
- C) A l'assiette clochée.
- D) A la française.
- E) A l'anglaise
- F) Au guéridon, appelé également à la russe.

Différents critères vont faire préférer tel service à tel autre, par exemple :

La catégorie de l'établissement, les compétences du personnel, la composition de la brigade de salle, ainsi que les prestations à effectuer.

De l'établissement le plus modeste au plus luxueux, on peut en effet apprécier tous les services existants : du service le plus simple au plus spectaculaire.

LES DIFFERENTS SERVICES	EXPLICATIONS
<p><i><u>Le service plat sur table :</u></i></p> <p>a) Choisir une assiette correspondant au plat à servir et la disposer devant le client en passant par la droite.</p> <p>b) Après avoir déposé une pince dans le plat, placer celui-ci au centre de la table.</p>	<p>Le service plat sur table ne s'adresse qu'à une restauration simple. Cependant, en restauration de classe supérieure ce service peut aussi se pratiquer. Par exemple le service des amuse-gueules dressés sur plat.</p>
<p><i><u>Le service a l'assiette :</u></i></p> <p>a) L'assiette est dressée en cuisine</p> <p>b) Déposer cette assiette devant le client</p>	<p><u>Attention :</u> Lorsque vous déposez l'assiette devant le client, prenez soin que</p>

<p>en passant par la droite.</p>	<p>l'élément principal du mets soit situé dans le bas de celle-ci . (voir les règles de service).</p>
<p><u><i>Le service à l'assiette clochée :</i></u></p> <p>a) L'assiette est dressée en cuisine puis clochée (cloche en général en argent).</p> <p>b) Le transport des assiettes de la cuisine en salle de restaurant peut se faire de deux façons :</p> <p>1- portées à la main.</p> <p>2- posées sur un plateau en argent.</p> <p>c) Une assiette clochée est disposée devant chaque client.</p> <p>d) Toutes les cloches sont enlevées en même temps pour faire découvrir à tous les convives des assiettes joliment dressées par la cuisine,</p>	<p>Pour des raisons esthétiques, choisir la deuxième solution.</p> <p>Il est important que plusieurs personnes de service soient présentes autour de la table pour décrocher en une seule fois toutes les assiettes. Ce geste d'ensemble est très apprécié par les clients qui recherchent une ambiance luxueuse.</p>
<p><u><i>Le service à la française :</i></u></p> <p>a) Disposer devant chaque client une assiette vide correspondant au plat à servir.</p> <p>b) Placer le plat sur la main gauche.</p> <p>c) Disposer une pince dans le plat en prenant soin de diriger les manches des couverts de service vers le client.</p> <p>d) Passer à gauche du client et descendre votre plat au plus près de l'assiette.</p> <p>e) Le client se sert lui-même.</p>	<p>Soyez vigilant durant ce service et prévoyez les éventuelles maladresses des clients. Tout en évoluant de client en client, reconstituez votre plat si nécessaire et repositionnez la pince convenablement.</p>
<p><u><i>Le service à l'anglaise :</i></u></p> <p>a) Disposer devant chaque client une assiette vide correspondant au plat à servir.</p> <p>b) Placer le plat sur la main gauche.</p> <p>c) Passer à gauche du client et descendre votre plat au plus près de l'assiette.</p> <p>d) Le chef de rang sert le client le plat sur la main gauche et la pince dans la main droite,</p>	<p>Respecter les règles de dressage d'une assiette.</p>
<p><u><i>Le service au guéridon dit également « à</i></u></p>	

<p style="text-align: center;"><u>la russe » :</u></p> <p>a) Placer le guéridon près de la table du client.</p> <p>b) Préparer sur celui-ci le matériel nécessaire au service du mets en question.</p> <p>c) Dresser l'assiette du client à l'aide d'une pince : cuiler dans la main droite et fourchette dans la main gauche.</p> <p>d) Déposer cette assiette préalablement dressées au guéridon devant le client en passant par sa droite.</p>	<p>Ce service est très complexe.</p> <p>Lire attentivement le chapitre : Règles de service au guéridon.</p>
---	--

5.2 LES AVANTAGES ET INCONVENIENTS DES DIFFERENTES FORMES DE SERVICE :

DENOMINATION DES SERVICES	AVANTAGES	INCONVENIENTS	RECOMMANDATIONS PARTICULIERES
PLAT SUR TABLE	<ul style="list-style-type: none"> - Dressage rapide pour la cuisine - Permet de servir chaud. - Service très rapide. - Ne nécessite que très peu de personnel. - N'exige pas de personnel très qualifié 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne peut être pratiqué que dans des établissements de petite catégorie : routier, restaurant familial. - Le serveur laisse le client se débrouiller seul pour le service. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans des cas très particuliers, il se peut que ce service soit utilisé dans des établissements de catégorie supérieure et même haut de gamme : par exemple les amuse-gueules. Le plat est passé à la française pour apporter un plus au client, puis posé sur table.
A L'ASSIETTE	<ul style="list-style-type: none"> - Service rapide. - Permet de servir chaud. - N'exige pas du personnel de « haut niveau ». - Réduit la brigade de salle. - Permet à la cuisine de dresser des assiettes en apportant beaucoup de soin au décor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Demande beaucoup de travail à la cuisine. - Pour les tables réunissant beaucoup de convives (8 à 12 couverts) ainsi que pour un banquet, ce service nécessite la mobilisation d'un grand nombre de serveur, car tous les clients doivent être servis en même temps. 	
A L'ASSIETTE CLOCHEE	<ul style="list-style-type: none"> - Permet de servir chaud. - Service de luxe apprécié de la clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessite l'achat de matériel très onéreux. - Les cloches exigent un entretien et des soins de stockage très importants. <p>Lors du transport des assiettes clochées, de la cuisine à la table du client, vous ne pouvez voir l'intérieur de celle-ci. Transportez vos assiettes ou votre plateau en argent bien à l'horizontal, ce qui vous évitera de désagréables surprises à l'enlèvement des cloches devant le client (présentation défectueuse).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Certains mets ne peuvent être clochés. Exemple : les fritures.
A LA FRANCAISE	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessite peu de personnel. - Principe de service très simple. 	<ul style="list-style-type: none"> - Demande une attention importante provoquée par la maladresse éventuelle des clients. - Nécessite un redressage du plat au fur et à mesure du 	<ul style="list-style-type: none"> - Ce service est généralement utilisé dans les maisons bourgeoises. - Service très utilisé en restauration traditionnelle pour:

		<p>service.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lorsque la distance entre chaque client est réduite, ce service peut-être difficile et gênant pour le convive. 	<ul style="list-style-type: none"> - les amuse-gueules. - le pain. - la moutarde. - le sucre en morceaux (voir règles de service)
A L'ANGLAISE	<ul style="list-style-type: none"> - Service très rapide apprécié de la clientèle. – Communication importante avec le client. – Permet au client d'exprimer ses préférences 	<ul style="list-style-type: none"> - Exige une importante dextérité. – Service gênant pour les clients lorsque la distance entre eux est réduite. 	<ul style="list-style-type: none"> - La platerie généralement lourde rend ce service très éprouvant pour le personnel féminin.
AU GUERIDON OU « A LA RUSSE »	<ul style="list-style-type: none"> - Service très spectaculaire pour les clients. – Méthode de service utilisable pour tous les mets. – Permet d'effectuer devant le client les découpages, filetages, finitions culinaires et les flambages. – Permet au maître d'hôtel ou chef de rang de soigner la présentation des assiettes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exige une formation professionnelle de haut niveau. -Nécessite une surface d'occupation au sol importante. – Demande un investissement matériel conséquent. – Tous ces frais expliquent le prix élevés des prestations proposées dans les établissements haut de gamme 	<ul style="list-style-type: none"> - Une anticipation du service est indispensable si on veut éviter de provoquer une certaine lenteur de service.

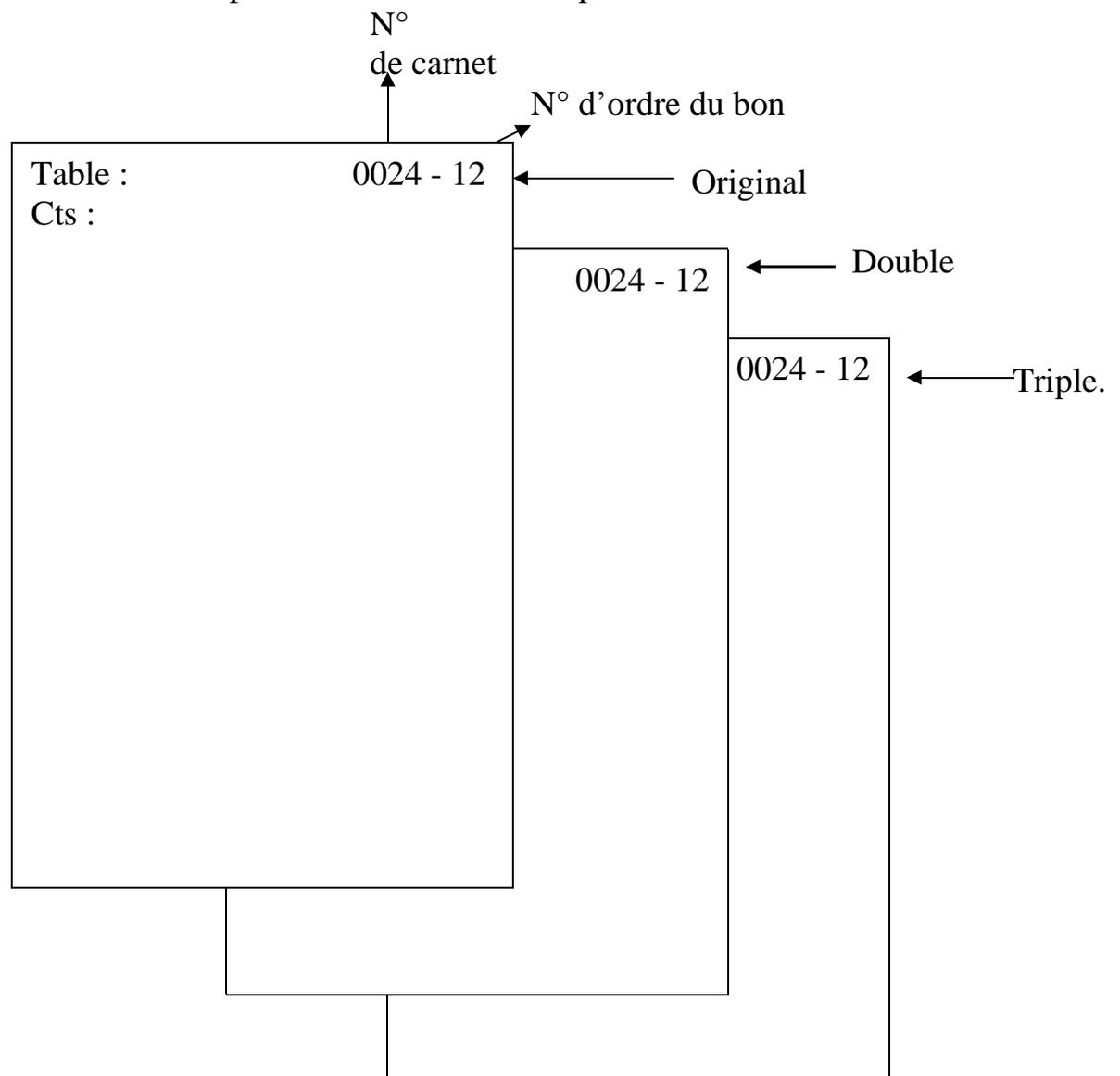
6 LES BONS DE COMMANDE CLIENTS :

6.1 PRESENTATION ET UTILITE :

Il existe plusieurs variétés de carnets de bons et chacun d'eux présente des avantages et des inconvénients :

- Le cahier de bons détachables suivant les pointillés. (bon pour)
- Le carnet de bons détachables également suivant les pointillés.
- Le carnet de bons triplicata.

Ce dernier est le plus souvent utilisé et se présente comme suit :



Son utilisation est indispensable au service de restaurant.

Il permet :

- De rédiger la commande des clients.
- D'obtenir des marchandises dans les services distributeurs.
- De réaliser les additions des clients.

➤ De contrôler les sorties.

Chacun doit savoir que tout mouvement de denrées ou de boissons n'est possible que sur présentation d'un bon, et que celui-ci engage la responsabilité de la personne qui l'émet.

Cette règle est souvent rappelée au personnel par quelques mots simples à retenir.

RIEN SANS BON

6.2 LA REDACTION DES BONS :

<u>Règles à observer</u>	<u>Explications</u>
Tous les bons doivent impérativement porter le numéro de la table.	Le numéro de la table est absolument nécessaire au bon fonctionnement du service.
L'écriture doit être soignée et les appellations complètes	Pour éviter toute confusion, prendre l'habitude de rédiger l'appellation complète des mets.
Séparer chaque service (H.O., potage, entrées chaudes, plats, desserts) par un trait	Le trait qui sépare chaque service des mets est une information indispensable à la cuisine.
Chaque bon doit être daté et signé par l'émetteur lisiblement.	Les bons sont archivés en service comptabilité et la signature permet de retrouver l'émetteur.
Si nécessaire, mentionner l'heure à laquelle la commande est prise.	La cuisine peut évaluer le temps qui lui est imparti pour la réalisation de certains mets.
Seul le « bon de commande » des mets indique le nombre de couverts.	A l'emplacement « couverts », les bons autres que le bon de commande porteront les mentions Bar, Cave ou Suite.
Lorsque les clients choisissent un menu sans choix, il faut : inscrire le numéro de table, le nombre de couverts, le nombre de menu et leurs prix, la date et la signature.	Lorsque le menu est sans choix, il n'est pas nécessaire d'inscrire tous les mets. Seuls les changements ou particularités seront notés.
Lorsque les clients choisissent un menu avec choix, il faut : noter le numéro de table, le nombre de couverts, le nombre de menus et leurs prix, le choix des mets de chaque client, la date et la signature.	Ne prendre la commande des salades, des fromages et desserts qu'au moment du service de chacun d'eux.

Lorsque les clients décident de choisir des mets à la carte, il faut : noter le numéro de table, le nombre de couverts, tous les mets principaux choisis par les clients, entrées, poissons, viandes, la date et la signature.	Il faut éviter de prendre la commande de la salade, du fromage et des desserts à la suite de la commande principale. L'appétit des clients évolue tout au long du repas.
--	--

Les autres types de bons autres que le bon de commandes sont :

- Bon de bar.
- Bon de cave.
- Bon de suite.
- Bon de passage.
- Bon bis et ter.
- Bon duplicata.
- Bon de retour.
- Bon d'annulation.

Chaque type de bon répond à une situation particulière.

Bon de « bar »

Table :5	01-12
Cts : <i>Bar</i>	
<i>1 Martini Blanc</i> <i>1 jus de tomate</i> <i>assaisonné</i>	
27/04/05	<i>Dupont</i>

Bon de « commande »

Table :5	01-13
Cts : 2	
<i>2 Potages Darblay</i> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <i>2 Filets de sole</i> <i>bonne-femme</i>	
27/04/05	<i>Dupont</i>

Bon de « cave »

Table :5	01-14
Cts : <i>Cave</i>	
<i>1 Btelle de Chablis 88</i> <i>1 Gde Evian</i>	
27/04/05	<i>Dupont</i>

Bon de « suite »

Table :5	01-15
Cts : <i>Suite</i>	
<i>2 Fromages</i>	
27/04/05	<i>Dupont</i>

Bon de « suite »

Table :5	01-16
Cts : <i>Suite</i>	
<i>2 Sorbets orange</i>	
27/04/05	<i>Dupont</i>

Bon de « suite »

Table :5	01-17
Cts : <i>Suite</i>	
<i>2 Cafés</i>	
27/04/05	<i>Dupont</i>

Bon d' « annulation »

Table :5 02 - 20
Cts : Suite

~~2 Fromages~~

Annulé
M. H. Jacques

27/04/05 Dupont

Bon de « commande »
menu sans choix

Table :4 012 - 01
Cts : Suite

3 Menus à 28 €

27/04/05 Dupont

Bon de « commande »
menu avec choix

Table :2 012 - 02
Cts : 1

31 Menu à 41,50 €
12 Escargots

1 filet poivre Sg

27/04/05 Dupont

Bon « bis » ou « ter »
Note séparée

Table :2 bis 013 - 03
Cts : 1

1 Sole meunière

27/04/05 Dupont

Bon de « passage »
la commande est prise
les clients demandent
à changer de table.

Table :2 014 - 04
Cts : 2

La table 2
Passe à la 10

27/04/05 Dupont

Bon « duplicata »
(un bon est égaré)

Table :2 014 - 05
Cts : 4

Duplicata

4 Truites meunières

2 Entrecôtes grillées
P.P.neuf – sans
béarnaise (2 cts) S.g.t

27/04/05 Dupont

Bon de « retour »
Pour une raison précise
un client refuse un mets
au moment où il lui est
présenté

Table : 4 014 - 06
Cts :

Retour

1 jambon de parme

Rien en place

27/04/05 Dupont

Bon de « cave suite »
Un client renouvelle
une commande de vin

Table : 6 013 - 07
Cts : Cave suite

1 Bille St Emilion 87

27/04/05 Dupont

Bon « à vue »
on présente 3 pièces au client
afin qu'il puisse faire son choix

Table : 7 013 - 08
Cts : 4

Bon à vue

4 Homards

27/04/05 Dupont

Attention aux abréviations de cuisson : Bleu = B – Saignant = S.G.T. – A point = A.P. – Bien cuit = B.c.

Règles	Explication
Aucun bon ne peut être détruit	<p>En début de service et avant de distribuer les carnets de bons, le caissier ou un autre responsable relève le numéro du premier bon du carnet et inscrit celui-ci dans un registre en face de votre nom.</p> <p>Exemple :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;">0012-10 Dupont</div> <p>En fin de service, on relève à nouveau le dernier numéro :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;">0012-25 Dupont</div> <p>On sait alors que durant le service, Dupont a utilisé 15 bons. S'il en manque un, il doit justifier sa disparition.</p>
Lorsqu'un mets est réalisé pour plusieurs personnes (par ex : une côte de bœuf) il faut spécifier sur le bon de commande que le mets est destiné à plusieurs cts : 1 côtes de bœuf S.g.t. (4cts).	Sur la carte, il est mentionné après l'appellation du plat le nombre de couverts pour lequel ce mets est préparé.

Autres exemples à respecter si on veut éviter des erreurs de facturation :

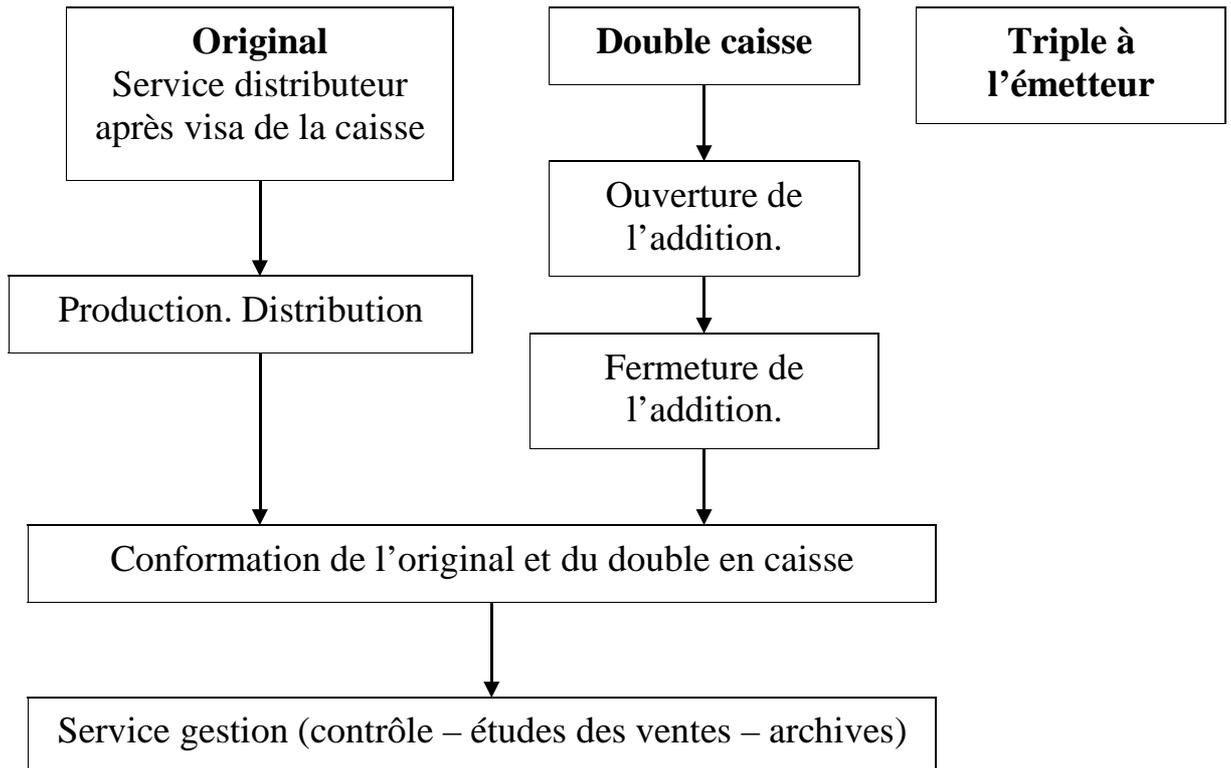
Appellation des mets à la carte	Nbre de cts	Rédaction des bons
6 Belons	3	3 X 6 Belons
12 escargots de bourgogne	4	4 X 12 Escargots de bourgogne
Langouste flambée 2P	6	3 Langouste flambée (2cts)
Sole grillée beurre anchois 2 P.	2	1 sole grillée beurre anchois (2cts)

6.3 LE CIRCUIT DES BONS :

A : L'original :	— Service distributeur.	<p>A : L'original étant le bon le plus lisible, il est logique que le secteur de production ou distribution soit en sa possession.</p> <p>B : Le double n'est pas toujours parfaitement lisible, mais le secteur caisse étant généralement situé en salle, il est facile pour lui de contacter l'émetteur pour confirmation d'une écriture.</p> <p>C : Il n'est pas très élégant de déposer sur table le dernier volet. Cette technique est à proscrire. Le triple peut être détruit à tout</p>
B : Le double :	— A la caisse.	
C : Le triple :	Reste à l'émetteur pour mémoire.	

moment sans justification.

Ces bons sont collectés, contrôlés et conservés en service de gestion.



1 LE PERSONNEL DE RESTAURANT :	2
1.1 LA BRIGADE DE RESTAURANT :	2
1.1.1 DEFINITION :	2
1.1.2 COMPOSITION HIERARCHIQUE ET TACHES DE CHAQUE MEMBRE DE LA BRIGADE :	2
1.1.2.1 Le directeur de salle ou de restaurant :	2
1.1.2.2 Le premier Maître d'hôtel :	2
1.1.2.3 Le Maître d'hôtel :	3
1.1.2.4 Le sommelier :	3
1.1.2.5 Le trancheur :	3
1.1.2.6 Le chef de rang :	3
1.1.2.7 Le demi-chef de rang :	3
1.1.2.8 Le commis de rang ou commis de suite.	4
1.1.2.9 Le commis débarrasseur :	4
1.1.2.10 Le caissier de restaurant :	4
1.2 ORGANIGRAMME D'UNE BRIGADE RESTAURANT.	5
1.3 ORGANISATION DU SERVICE DANS UNE SALLE DE RESTAURANT:	6
1.3.1 GENERALITES.	6
1.3.2 LE PLAN DE TRAVAIL:	6
1.3.3 LA STATION :	7
1.3.4 REPARTITION DES TABLES ET ORGANISATION DU SERVICE DANS UN RESTAURANT :	8
1.3.5 QUADRILLAGE DE LA SALLE :	8
1.3.6 TABLEAU DE REPARTITION DES RANGS :	10
CHEFS.	10
1.3.7 TABLEAU DE ROTATION DES TOURNANTS :	10
1.3.8 PLANNING GENERAL RECAPITULATIF.	11
1.4 L'UNIFORME ET MATERIEL NECESSAIRES POUR PRENDRE SON SERVICE :	12
1.4.1 UNIFORME :	12
1.4.1.1 Personnel féminin :	12
1.4.1.2 Personnel masculin :	12
1.4.2 MATERIEL :	12
1.4.3 QUALITES PROFESSIONNELLES REQUISES DU PERSONNEL DE SALLE :	13
1.4.3.1 Discipline :	13
1.4.3.2 Obéissance :	13
1.4.3.3 Propreté, goût, soin :	13
1.4.3.4 Désir de se perfectionner :	14
1.4.3.5 Caractère sociable :	14
1.4.4 LE PERSONNEL PRÊT A PRENDRE SON SERVICE :	15
1.4.4.1 Menus en tête :	15
1.4.4.2 Cheveux peignés et soignés :	18

1.4.4.3 Bonne humeur :	18
a) Air accueillant, ambiance sympathique :	18
1.4.4.4 Dents brossées et soignées :	18
1.4.4.5 Barbe rasée soigneusement, maquillage superflu :	19
1.4.4.6 Col propre :	19
1.4.4.7 Nœud, lavallière noire :	19
1.4.4.8 Vêtements sans taches, tee-shirt blanc sous la chemise ou le chemisier :	19
1.4.4.9 Mains soignées, ongles courts, non vernis :	19
1.4.4.10 Serviette de service (litage) blanc et immaculé :	20
1.4.4.11 Mouchoir en poche :	20
1.4.4.12 Pantalon noir repassé, pli impeccable, jupe classique noire à hauteur du genou :	20
1.4.4.13 Chaussettes noires, bas classiques couleur chair :	20
1.4.4.14 Souliers noirs cirés.....	20
2 REGLES GENERALES RELATIVES A LA MISE EN PLACE :	21
2.1 LE MASTIC :	21
2.1.1 ENTRETIEN DU MOBILIER :	21
2.1.2 ENTRETIEN DES SOLS ET DES TAPIS :	21
2.1.3 ECHANGE DU LINGE :	21
2.2 LA CARCASSE :	21
2.2.1 DISPOSITION DES TABLES ET DES CHAISES :	21
2.2.2 LES MOLLETONS :	22
2.2.3 LES NAPPES :	22
2.2.4 LES NAPPERONS :	24
2.2.5 LES ASSIETTES :	24
2.2.6 LES COUVERTS :	24
2.2.7 LES VERRES :	25
2.2.8 LES SERVIETTES :	25
2.2.9 LES EPICES ET CONDIMENTS :	26
2.2.10 LES CENDRIERS :	26
2.2.11 LES FLEURS :	26
2.2.12 LES CARTES ET LES MENUS :	26
2.2.13 LES TABLES OU MEUBLES DE SERVICE :	27
2.3 LA MISE EN PLACE D'UNE TABLE :	28
2.3.1 LE COUVERT SIMPLE :	28
2.3.2 LES COUVERTS A ENTREMETS :	29
2.3.3 LES MENAGES :	29
2.3.4 L'ASSIETTE A PAIN :	29
3 ATTITUDE DU PERSONNEL DE SALLE :	30
3.1 MAINTIENT :	30
3.1.1 ATTENTE DU CLIENT :	30
3.1.2 EN SERVICE :	30
3.1.3 ACCUEIL DU CLIENT :	31
3.1.4 FAÇON DE S'EXPRIMER :	31

3.1.5 L'ESPRIT D'EQUIPE :	31
4 LES REGLES DE SERVICE :	32
4.1 TRANSPORT ET MANIPULATION DU MATERIEL DURANT LA MISE EN PLACE :	32
4.2 UTILISATION DES PLAQUES, RECHAUDS :	33
4.3 TRANSPORT ET DEBARRASSAGE DU MATERIEL EN PRESENCE DES CLIENTS :	34
4.3.1 DEBARRASSAGE D'UN COUVERT INUTILISE :	34
4.3.2 TRANSPORT D'UNE SUITE :	34
4.3.3 TRANSPORT DU MATERIEL :	34
4.3.4 DEBARRASSAGE D'UNE TABLE DE CLIENTS :	35
4.3.5 LE CHANGE DES CENDRIERS :	35
4.4 LE SERVICE DU PAIN, DE L'EAU EN CARAFE ET DE L'EAU MINERALE :	36
4.4.1 LE SERVICE DU PAIN :	36
4.4.2 LE SERVICE DE L'EAU EN CARAFE :	36
4.4.3 LE SERVICE DE L'EAU MINERALE :	37
4.5 LE SERVICE DES APERITIFS ET DES AMUSE-GUEULE :	37
4.5.1 LE SERVICE DES APERITIFS :	37
4.5.2 LES AMUSE-GUEULE :	38
4.6 LE SERVICE DES VINS	38
4.7 LE SERVICE A L'ASSIETTE :	40
4.8 LE SERVICE A L'ANGLAISE :	41
4.9 UTILISATION DU GUERIDON :	42
4.10 REGLES GENERALES DE SERVICE :	45
5 LES DIFFERENTES FORMES DE SERVICE AU RESTAURANT :	48
5.1 PRESENTATION ET DEFINITION DE CHAQUE SERVICE :	49
5.2 LES AVANTAGES ET INCONVENIENTS DES DIFFERENTES FORMES DE SERVICE :	51
6 LES BONS DE COMMANDE CLIENTS :	53
6.1 PRESENTATION ET UTILITE :	53
6.2 LA REDACTION DES BONS :	54
6.3 LE CIRCUIT DES BONS :	57