



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT D'UN RESTAURANT

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Food & Beverage Management

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation : Directeur de Restaurant Hôtelier

Plan de la Vidéo (Storyline)



Indication Vidéo (Monteur) : Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Organigramme", "Synchronisation", et "Opérations" apparaissent en surbrillance Or. Musique de fond rythmée, évoquant la mécanique de précision.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Restaurant comme Écosystème (L'horlogerie fine)
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - L'Organigramme Type d'un Restaurant d'Hôtel
3. **Séquence 3** : Le "Back of House" (BOH) - Les fondations invisibles
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Flux Opérationnel (De la livraison à l'assiette)
5. **Séquence 5** : Le "Front of House" (FOH) - La scène et les acteurs
6. **Séquence 6** : Le Rôle du Directeur de Restaurant (Le Chef d'Orchestre)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Cycle de Service Client (Les 7 Étapes)
8. **Séquence 8** : La Ligne de Frontière : Le "Pass" (La zone de tension)
9. **Séquence 9** : La Synchronisation Quotidienne (Le Briefing d'avant-service)
10. **Séquence 10** : Les Outils de Fonctionnement (BEO, Logbook, Plan de salle)
11. **Séquence 11** : La Clôture et le Debriefing (Le Shift du soir)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Conflit Salle/Cuisine au Passe-Plat
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le "Rush" Imprévu (Désorganisation et Sauvetage)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Absence de dernière minute (Réorganisation RH)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Maître de l'Écosystème)

Séquence 1: Le Restaurant comme Écosystème



Indication Vidéo (Visuel) : B-Roll. Vue accélérée (Time-lapse) d'une salle de restaurant vide qui se prépare, puis de la cuisine qui s'anime, et enfin du service à son apogée.

Voix-off (Narration) :

"Un grand restaurant d'hôtel n'est pas seulement un lieu où l'on sert à manger. C'est un écosystème complexe, une mécanique de précision comparable à la haute horlogerie. Pour le client, l'expérience doit sembler fluide, naturelle et sans effort. Mais en coulisses, cette fluidité exige une organisation militaire. Le Directeur de Restaurant est l'architecte de cette organisation. Il doit faire cohabiter des corps de métiers très différents : des créatifs passionnés en cuisine, des commerciaux diplomates en salle, et des techniciens discrets à la plonge ou à l'économat. Comprendre le fonctionnement intime de chaque engrenage est la seule façon de garantir que l'ensemble de la machine ne s'enraye jamais pendant le coup de feu."

Les 3 Piliers du Fonctionnement :

- **Structure** : Un organigramme clair où chacun connaît son rôle et ses limites.
- **Flux (Flow)** : La circulation logique des produits, des informations et du personnel.
- **Synchronisation** : Le timing parfait entre la production (cuisine) et la distribution (salle).

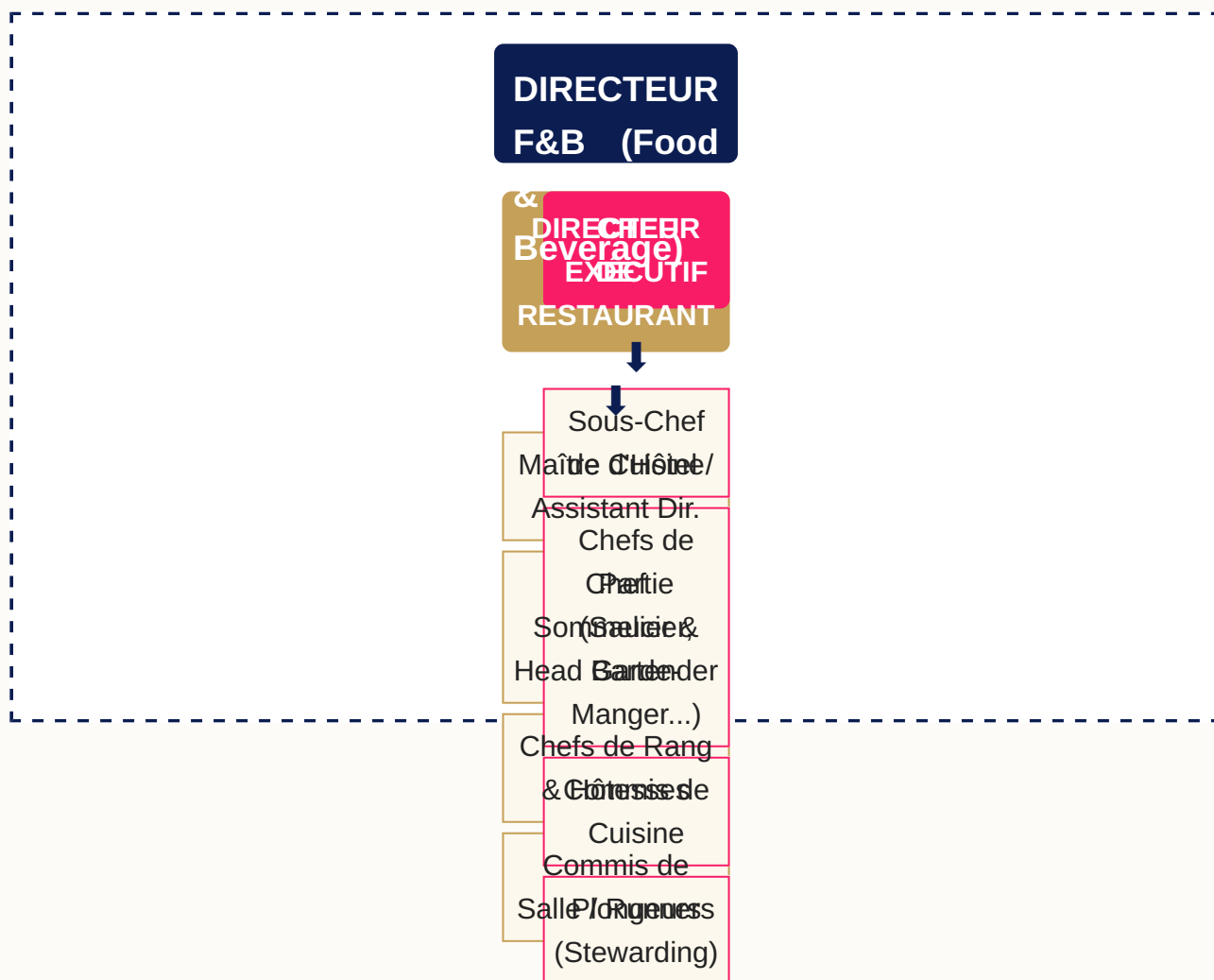
Séquence 2: Schéma - L'Organigramme Type

Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un organigramme hiérarchique classique dans l'hôtellerie de luxe, montrant les deux branches distinctes (Salle et Cuisine) qui se rejoignent sous la direction F&B.

Voix-off (Narration) :

"L'organisation hiérarchique est la colonne vertébrale du restaurant. Une chaîne de commandement floue est la garantie du chaos."

L'Arbre Hiérarchique (À animer) :



Séquence 3: Le "Back of House" (BOH)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Caméra à l'épaule, visite immersive dans les zones inaccessibles au public : Le quai de livraison, les chambres froides, l'économat, et la zone de plonge.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Back of House', ce sont les fondations invisibles de la maison. Si ces zones s'écroulent, le service en salle s'arrête instantanément. Le Directeur doit y accorder autant d'importance qu'aux lustres de la salle à manger."

Les Zones Stratégiques BOH :

- **L'Économat & Les Réserves** : C'est la banque du restaurant. Toute marchandise entre par ici, est pesée, vérifiée (HACCP) et stockée. La gestion rigoureuse (règle du FIFO : First In, First Out) garantit la rentabilité.
- **La Plonge (Stewarding)** : Souvent négligée, la plonge est pourtant le goulot d'étranglement par excellence. Si la plonge prend du retard, la cuisine n'a plus de casseroles propres pour cuisiner, et la salle n'a plus d'assiettes pour servir. Le Chef Plongeur est un partenaire clé du Directeur.
- **La Cuisine (Production)** : Divisée en "Parties" (Chaud, Froid, Pâtisserie). Le Directeur y entre avec respect. C'est le domaine du Chef, mais le Directeur doit en comprendre la topographie pour fluidifier le travail de ses serveurs (ex: ne pas bloquer les couloirs de circulation).

Séquence 4: Schéma - Le Flux Opérationnel

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un produit (une tomate ou un filet de poisson) voyageant du camion de livraison jusqu'à la table du client, montrant la "Marche en avant".

Voix-off (Narration) :

"Dans un restaurant optimisé, personne ne devrait croiser les pas d'un autre. Le produit avance de son état brut vers le client, et les déchets repartent par un autre chemin."

La Chaîne de Valeur Physique (À animer) :



Séquence 5: Le "Front of House" (FOH)



Indication Vidéo (Visuel) : La caméra s'ouvre sur la salle de restaurant, lumineuse et parfaitement dressée. Les Hôtesse accueillent avec le sourire. Le Sommelier conseille un vin.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Front of House' est la scène de théâtre. C'est ici que la promesse de l'hôtel prend vie. Le Directeur de Restaurant est le metteur en scène, et son équipe assure le spectacle."

Les Rôles de la Scène :

- **L'Accueil (Hôtesse)** : Le premier contact. Elles gèrent le plan de salle, le flux des arrivées (pour ne pas noyer la cuisine), le vestiaire et l'identification des VIP (le Cardex).
- **La Vente et le Service (Chef de Rang & Sommelier)** : Ils prennent la commande, conseillent, font de l'Upselling et assurent l'élégance du ballet en salle. Ce sont les ambassadeurs du travail du Chef.
- **Le Support (Commis & Runners)** : Ils sont le lien physique entre la cuisine et la salle. Ils transportent les plats chauds, débarrassent les tables et assurent la logistique (le pain, le beurre, l'eau) pour que le Chef de Rang puisse rester "au contact" du client.

Séquence 6: Le Rôle du Directeur de Restaurant



Indication Vidéo (Visuel) : Le Directeur n'est jamais immobile. Il a l'œil sur l'Hôtesse, salue une table d'habitues, réajuste un couvert, et donne un ordre discret à l'oreille d'un Maître d'Hôtel.

Voix-off (Narration) :

"Quelle est la place du Directeur pendant le service ? Ce n'est ni de prendre les commandes, ni de porter les assiettes. S'il fait cela, il a la tête dans le guidon et perd la vision d'ensemble."

Le Chef d'Orchestre :

- **Le "Helicopter View" :** Le Directeur doit flotter au-dessus des opérations. Son regard balaie la salle en permanence pour anticiper les points de friction : une table qui attend depuis trop longtemps, un serveur débordé, un client qui cherche le regard.
- **Le "Table Touching" :** Sa mission principale en salle est relationnelle. Il tisse des liens avec les clients réguliers, gère les VIP, et désamorce les plaintes avant qu'elles ne deviennent des crises.
- **Le Soutien (Empowerment) :** Il intervient physiquement uniquement pour débloquer une situation (un rush imprévu). Il protège son équipe et absorbe le stress.

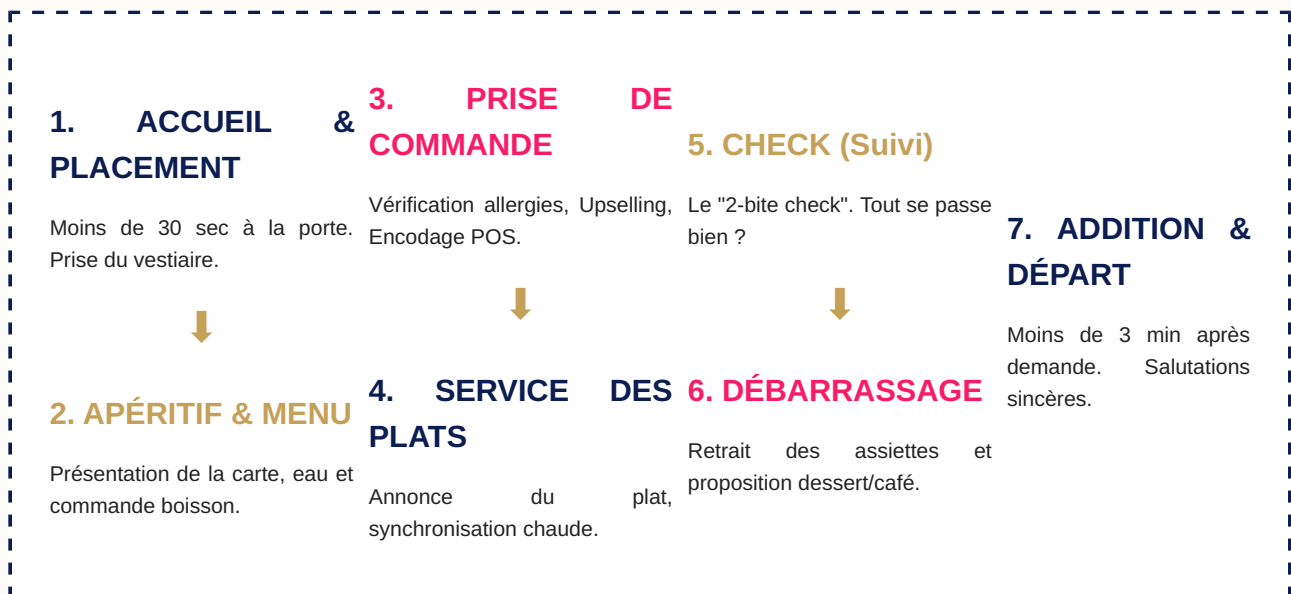
Séquence 7: Schéma - Le Cycle de Service

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation circulaire représentant le parcours d'un client au restaurant. Chaque étape clignote l'une après l'autre.

Voix-off (Narration) :

"Le fonctionnement d'un restaurant repose sur des S.O.P (Standard Operating Procedures). Le Cycle de Service Client est chorégraphié à la minute près."

Les Étapes du Parcours Client (À animer) :



Séquence 8: La Frontière - Le "Passe-plat"

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur "Le Pass". La zone chauffante où les assiettes terminées attendent. D'un côté, le Chef de cuisine "aboie" les bons. De l'autre, les serveurs attendent sous tension.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Pass' (ou Passe-plat) n'est pas un simple meuble. C'est la douane, la frontière, la zone de tension maximale entre la production et la distribution."

Gérer la Frontière :

Les Règles du Pass :

- **L'Annonceur (L'Aboyeur) :** Seul le Chef (ou le Sous-Chef) gère le pass côté cuisine. Il reçoit le bon, "annonce" les plats à sa brigade, et vérifie la perfection de l'assiette avant de la "passer".
- **Le "Call Away" (La Réclame) :** La salle contrôle le rythme. Le serveur lance la "réclame" informatique (via la caisse) pour informer la cuisine que les clients ont fini l'entrée et que la cuisson du plat principal doit démarrer.
- **La Discipline :** Un serveur ne rentre **jamais** en cuisine sans autorisation pour réclamer un plat. S'il y a un retard, il s'adresse au Chef au niveau du pass. C'est le respect des territoires.

Séquences 9 & 10: Outils & Synchronisation



Indication Vidéo (Visuel) : Il est 11h45. Toute l'équipe (salle et cuisine) est réunie en cercle autour du Directeur et du Chef pour le "Briefing" (Line-up).

Le Briefing d'Avant-Service (Line-up)

C'est l'outil de management ultime. Il dure 15 minutes. Le Directeur y communique : Le nombre de réservations (les couverts attendus), la liste des VIPs présents, et l'objectif de chiffre d'affaires. Le Chef y présente les plats du jour (Spéciaux) et les ruptures de stock éventuelles. Le Sommelier fait déguster le "Vin du Jour" à pousser à la vente. C'est le moment d'aligner les énergies.

Les Outils de Fonctionnement

Le Plan de Salle (Floor Plan) : Le Directeur y assigne les "Stations" (rangs). Les serveurs les plus expérimentés reçoivent les stations les plus chargées ou les tables VIP.

Le BEO (Banquet Event Order) : Si un groupe d'affaires dîne dans le restaurant, le BEO est le contrat interne. Il détaille le menu imposé, le minutage exact des discours, et les allergies des participants. C'est la feuille de route absolue pour la salle et la cuisine.

Séquence 12: Étude de Cas 1 (Conflit au Pass)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Le ton monte au passe-plat entre un Chef de Rang et le Chef de Cuisine devant les assiettes qui refroidissent.

Cas Pratique N°1 : Le Conflit Salle/Cuisine

Le Problème : Un serveur a oublié d'encoder une "Allergie au Gluten" sur un bon. Le Chef a préparé le plat. Au pass, le serveur s'en rend compte et demande au Chef de le refaire. Le Chef, en plein coup de feu, explose et refuse.

L'Intervention du Directeur :

- Gérer l'Urgence (Le Client d'abord) :** Le Directeur arrive au pass. Il stoppe l'escalade verbale. *"Chef, c'est de notre faute, mais le client est allergique, il nous faut un nouveau plat immédiatement."* Le Chef, face à l'autorité calme du Directeur, refait le plat.
- Gérer l'Humain (Le Debriefing) :** Pendant le service, aucune engueulade n'est tolérée au pass (les clients entendent). À la fin du service, le Directeur convoque le serveur dans son bureau. Une erreur d'allergie est une faute grave de procédure (HACCP/Sécurité). Un avertissement est donné, et les relations avec le Chef sont apaisées.

Séquence 13: Étude de Cas 2 (Le Rush)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". 20h00. Un bus de touristes (non prévu) arrive à l'hôtel à cause d'un vol annulé. 40 personnes déferlent dans le restaurant d'un coup.

Cas Pratique N°2 : Le "Rush" Imprévu

Le Problème : Le système s'engorge. La cuisine reçoit 40 commandes d'un coup, le plan de salle est saturé, les serveurs paniquent.

La Réorganisation du Directeur :

1. **Protéger la Cuisine ("Gating") :** Le Directeur demande à l'Hôtesse de ne pas asseoir tout le monde en même temps. Il offre un apéritif au bar pour 20 personnes afin de "lisser" les prises de commandes (10 bons par 10 bons) et éviter le crash de la cuisine.
2. **Le Directeur met "les mains dans le cambouis" :** La vision hélicoptère est suspendue. Le Directeur devient "Runner". Il prend les boissons au bar et les assiettes au pass pour soulager les Chefs de Rang qui doivent rester au contact des clients pour prendre les commandes.
3. **Menu Restreint :** Il se coordonne avec le Chef pour proposer oralement 3 plats rapides (Pâtes, Salades) au groupe pour accélérer la production. Le naufrage est évité.

Séquence 14: Étude de Cas 3 (Ressources Humaines)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 3". Il est 17h. Le téléphone sonne. Le sommelier et un Chef de Rang sont malades et absents pour le service du soir (Complet).

Cas Pratique N°3 : L'Absence de dernière minute

Le Problème : Le service s'annonce désastreux par manque de bras. Chaque serveur va devoir gérer 10 tables au lieu de 6, dégradant gravement la qualité du service (et l'étoile Michelin).

L'Action Managériale du Directeur :

1. **Réassignation (Cross-training) :** Le Directeur appelle le Manager du Bar de l'hôtel ou du Room-Service pour prêter un collaborateur qualifié pour la soirée (Synergie d'hôtel).
2. **Adaptation du Plan de Salle :** Il regroupe les "Stations" (Rangs) de manière plus compacte pour limiter les pas des serveurs.
3. **Gestion des Attentes (Clients) :** Le Directeur briefe l'hôtesse : *"Ce soir, on ralentit l'accueil."* Plutôt que d'asseoir les clients pour les faire attendre à table, on les fait patienter au bar ou au salon. Le Directeur passe à toutes les tables : *"Ce soir nous sommes en équipe réduite, le service sera légèrement plus détendu, nous vous offrons l'apéritif pour vous remercier de votre patience."* L'honnêteté désarme la colère.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage de la "Checklist du Maître de l'Écosystème". Défilement du texte vers le haut. Musique de clôture, majestueuse et structurée.

Grille d'Évaluation (Organisation & Opérations) :

- [] Je respecte et fais respecter l'**Organigramme** : chaque membre sait à qui il reporte.
- [] J'organise quotidiennement un **Briefing (Line-up)** pour synchroniser la salle et la cuisine.
- [] Je contrôle fermement le "**Passe-Plat**" pour éviter les conflits et garantir la qualité.
- [] Pendant le service, je garde une "**Helicopter View**" pour anticiper les dysfonctionnements.
- [] Je respecte la "**Marche en avant**" et les flux pour garantir l'hygiène et la rapidité du service.

Le Mot de la Fin

Un restaurant qui fonctionne bien est comme une symphonie : le public entend une musique harmonieuse, mais ne voit jamais les partitions complexes ni la sueur des musiciens. En tant que Directeur de Restaurant, votre rôle est d'écrire ces partitions (les SOPs), d'attribuer les bons instruments (l'organigramme), et de donner le tempo (la synchronisation). Vous êtes le lien vital entre l'artisanat brut de la cuisine (Back of House) et l'élégance relationnelle de la salle (Front of House). Maîtriser cette mécanique opérationnelle, c'est garantir que peu importe les tempêtes imprévues d'un service, votre navire gardera toujours son cap vers l'excellence.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation managériale des Directeurs de Restaurant en Hôtellerie.