



LA FORMATION PASSIONNÉMENT

CONDUIRE UNE DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION COLLECTIVE

Objectifs généraux :

- Sensibiliser la direction et l'encadrement aux principes, aux enjeux et à l'intérêt de la mise en œuvre d'une démarche qualité

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les enjeux d'une démarche qualité
- Connaître les différentes approches
- Savoir choisir et conduire une démarche appropriées aux objectifs et spécificités de son unité de restauration et des objectifs institutionnels

Public-cible

Responsables d'unité de cuisine collective, Responsable qualité

Particularités pédagogiques :

Alternance apports théoriques, Étude de cas, Échanges d'expériences. Témoignages de professionnels

Pre-requis :

Aucun

Programme

I - Les composantes de la qualité en restauration collective :

Historique et clarification de concepts

II - Modalités clefs de la mise en œuvre d'une démarche qualité :

1. démarche de changement
2. Une double approche technique-organisationnelle
3. les trois niveaux d'action : la maîtrise, l'amélioration et l'anticipation
4. les différentes approches, sélectives, indirectes
5. Approche intégrée des référentiels d'assurance qualité ISO :
 - caractéristiques,
 - conditions de mise en œuvre
 - Indicateurs de qualité

III - S'approprier le canevas global pour agir :

1. Définir une finalité en lien avec les orientations stratégiques ainsi que le cadre
2. HACCP et assurance qualité
3. Normes de service NF sur la qualité en restauration scolaire
4. La certification du service
5. Communication interne/externe autour de la qualité
6. Evaluation de la qualité

IV - Identifier les modes d'action clefs :

1. L'écoute des parties prenantes
2. Explicitation des processus
3. Participation de tous les acteurs internes

<http://www.condorcet.net>

Papier recyclé