

COMPTE RENDU DE STAGE – STHR

Afin de réaliser votre compte rendu de stage, voici par thème une liste de questions auxquelles vous devrez tenter de répondre et cela en fonction du service dans lequel vous travaillez (cuisine restaurant, hébergement) Cette liste n'est pas exhaustive et vous pouvez très bien avoir d'autres questions qui seront adaptées à votre entreprise

Méthode de travail

- Dans un premier temps, bien lire les questions et essayer de répondre par vous-même par votre observation sur le lieu de travail ou vos recherches sur internet sur le site de la société ?
- Vous pourrez ensuite confronter vos réponses avec votre tuteur.
- Il ne s'agit pas d'aller voir votre tuteur le dernier jour avec cette liste. Cela demande de l'anticipation.
- Il faudra reprendre cette liste en sélectionnant les questions adaptées à votre entreprise.
- Laisser de l'espace entre chaque question pour pouvoir y répondre de manière manuscrite dans un premier temps.
- Vous reportez ensuite les réponses par informatique.
- Peut-être est-il possible chaque jour de prendre quelques minutes quand votre journée de travail est terminée pour rester avec votre chef de service ?
- Trouvez le moment opportun et demandez quel moment ne nuit pas à la production ou au service. **Ce sera de toute façon en dehors de vos heures de travail.**

Contraintes de mise en page

Le texte devra être normalisé par informatique sur 8 à 10 pages avec annexes

Prévoir un sommaire, une introduction, remerciements et conclusion personnelle

La police choisie : Arial – 12 – alignement justifié

Marges : 2,5 cm à gauche – 2 à droite – 2 en haut et en bas

Interligne : simple

Impression : recto verso possible

L'insertion de photos, est possible. Il faut rester mesurer, ce n'est pas un album de vacances. Il faut que la photo soit en lien avec la réponse de la question ou du thème.

L'ajout de carte de restaurant ou menus ou tout autre support de vente seront mis en annexes.

L'ensemble pourra être relié ou simplement agrafé.

Liste de questions

1. Historique de l'entreprise. Caractéristiques générales de l'entreprise hôtelière

Depuis quand l'entreprise existe-t-elle ?

Qui a créé cette entreprise ?

Le concept a-t-il évolué ?

Quel est le statut juridique de l'entreprise ?

Qui est le propriétaire de l'entreprise ?

L'entreprise est-elle indépendante ?

L'entreprise appartient-elle à un groupe ? À une chaîne ? De quel type ?

La marque de votre entreprise est-elle déposée ?
Comment est structurée physiquement l'entreprise ? (organigramme)
Les secteurs « hôtellerie » et « restauration » sont-ils dissociés ou fusionnés ?
L'entreprise est-elle propriétaire de tous ses équipements ? Loue-t-elle du matériel, des locaux ?
Quelle est la catégorie (nombre d'étoiles) de l'établissement ?
Quel est le nombre de chambres ?
Y-a-t-il un bar ? Un restaurant ?

2. Les clients de l'entreprise hôtelière

Qui sont vos clients ? D'où viennent-ils ?
Sont-ils français, étrangers ? Quelles sont les nationalités les plus présentes ?
Les clients sont-ils réguliers ou occasionnels ?
Par quels moyens connaissez-vous vos clients ?
Comment vos clients vous connaissent-ils ?
Avez-vous un site Internet faisant connaître vos prestations ?
L'hôtel fait-il appel à une centrale de réservation ?
Que consomment les clients ? Quelles prestations ?
Proposez-vous des animations, repas à thème, etc. ?
Quelles sont leurs habitudes de consommation ?
Avez-vous des clients qui ont des interdits alimentaires ou sollicitent des régimes particuliers ?
Quel est le montant de l'addition moyenne ?
Comment est composé votre chiffre d'affaires ?
Quelles peuvent-être les difficultés rencontrées avec les clients ?

3. Les prestations de service de l'entreprise hôtelière

Comment les repas sont-ils servis ? (*à table, emporter, self.....*)
Quels sont les services proposés en chambre ?
Avez-vous un espace détente ?
Y-a-t-il eu des évolutions dans les prestations ?
L'entreprise commercialise-t-elle des produits dérivés ?
L'entreprise vend-elle autrement que sur place ?
L'entreprise transforme-t-elle tout ce qu'elle vend ?
Des manifestations délocalisées (banquets, soirées de prestige, etc.) sont-elles organisées ?

4. Les fournisseurs de l'entreprise hôtelière

Qu'est-ce que l'entreprise achète ?
Comment sont réalisés les achats ?
Achetez-vous des produits ou des denrées spécifiquement élaborés et/ou conditionnés pour votre entreprise ?
Pouvez-vous anticiper les volumes d'achat ?
Quels sont les fournisseurs ?
Sont-ils des fournisseurs habituels ?
Comment sont-ils été choisis ? Sur quels critères ?
Quels documents sont utilisés pour réaliser les commandes ?
Peut-on avoir une copie de documents liés à l'approvisionnement ?

Quelles peuvent- être les difficultés rencontrées avec les fournisseurs ?
Existe-t-il un service spécifique pour gérer les achats ?
Quelles sont les fréquences d'approvisionnement ?
Comment sont stockées les marchandises dans l'entreprise ?
Existe-t-il un service de gestion des stocks ?
Existe-t-il des zones spécifiques de stockage ? Des lieux de stock intermédiaires ?
Existe-t-il des documents pour connaître en interne la destination des produits ?

5. Les concurrents de l'entreprise hôtelière

L'entreprise a-t-elle des concurrents ? Si oui, lesquels ?
Quelles sont les caractéristiques de l'offre commerciale ?
Comment l'entreprise se distingue-t-elle des concurrents ?
Les prestations sont-elles identiques ?
Les prix sont-ils identiques ?
Comment pouvez-vous réagir face aux adaptations de la concurrence ?
Proposez-vous des solutions de vente innovantes ?
Proposez-vous des ventes groupées, des forfaits, des promotions, etc. ?
Quelles peuvent-être les difficultés rencontrées avec les concurrents ?

6. Le personnel dans l'entreprise hôtelière

Combien de collaborateurs compte votre entreprise ?
Quels sont les principaux métiers présents dans l'entreprise ?
Quelles sont les principales qualités / compétences pour ces métiers ?
Quelles sont les études pour accéder à ces métiers ?
Le personnel a-t-il un intéressement dans l'activité de l'entreprise ?
Quelles sont les fonctions des différents services ?
Combien de personnes y travaillent ?
Combien sont employés en cuisine/salle/hébergement ?
Quel est le ratio cuisinier/clients, serveur/clients ?
Quels types de contrats de travail utilisez-vous ?
Les nettoyages et désinfection sont-ils sous-traités ? Pourquoi ?
Quelle est la maintenance réalisée en interne ?
Quelle est la maintenance réalisée en externe ?
L'entreprise fait-elle appel à des intérimaires ?
Attachez-vous une importance aux diplômes lors de l'embauche d'un employé ?
Être titulaire de diplômes a-t-il une incidence sur l'embauche, la rémunération de départ, l'évolution au sein de l'entreprise ?
Pour chaque métier, quelle est la proportion de femmes et d'hommes ?
Quelle est l'échelle de rémunération dans l'entreprise ?
La rémunération moyenne ?
Le chef de cuisine et le maître d'hôtel sont-ils connus ? Sont-ils présentés sur le site Internet ?
Comment les équipes sont-elles structurées ? Avec quelle hiérarchie ?
Peut-on évoluer et changer de poste dans l'entreprise ?
Existe-t-il des formations en interne ?
Comment sont accueillis les nouveaux employés ?
Accueillez-vous des stagiaires de lycées hôteliers ? Quels niveaux de formation ?
Existe-t-il un tutorat, un accompagnement pour les stagiaires et les nouveaux employés ?
Quel est votre journée de travail type (*par chronologie*) ?

7. L'organisation du travail dans l'entreprise hôtelière

L'activité est-elle annuelle/saisonnnière ? Quand l'entreprise ferme-t-elle ?
Quels sont les horaires de fonctionnement de l'entreprise ?
Quel est le temps de travail des employés ?
De combien de congés bénéficie le personnel ?
Le travail est-il régulier ? Sinon, à quel moment y a-t-il davantage de travail ?
Existe-t-il un comité d'entreprise ?
Avez-vous un restaurant pour le personnel ?
Quelles sont les activités du CE ?
Y a-t-il un ou des représentants syndicaux dans l'entreprise ?
Y a-t-il des risques d'accident ?
Y a-t-il des règles de sécurité et d'hygiène à respecter ?
Le personnel est-il soumis à une visite médicale ?
Faites-vous des évaluations des risques ?
L'entreprise fait-elle appel à de la sous-traitance ?

8. L'entreprise hôtelière et la communication

Comment l'entreprise se fait-elle connaître ?
Quels sont les moyens utilisés par l'entreprise pour communiquer avec ses Partenaires ?
Comment fait-elle connaître ses prestations ?
L'entreprise fait-elle de la publicité ? De la promotion ? Par quels médias ?
L'entreprise est-elle présente dans des guides professionnels ou des sites internet spécialisés ?
Sollicitez-vous les médias pour faire connaître l'entreprise ?
L'entreprise utilise-t-elle des matériels et équipements spécifiques et personnalisés (vaisselle, objets de décor signés, produits d'accueil particuliers, etc.) ?
Les clients sont-ils informés de la spécificité de certains produits (origine, respect de l'environnement, des espèces), etc. ?
L'entreprise a-t-elle des relations avec les acteurs locaux du tourisme ? Si oui, lesquels ?
L'entreprise a-t-elle des partenariats privilégiés ?
L'entreprise utilise-t-elle des moyens de communication interne ?
Des réunions d'information sectorielles du personnel sont-elles organisées ?
Avez-vous un affichage d'informations pour le personnel autre que l'affichage syndical ?
Comment le personnel communique-t-il avec la hiérarchie ?

9. Entreprise hôtelière et l'environnement

Quelles actions conduisez-vous pour le développement durable ?
Quels sont vos projets dans ce domaine ?
Avez-vous des relations avec des associations locales ? Les riverains ? Les collectivités locales ? D'autres organisations ?
Des organismes professionnels ?
Informez-vous vos clients et partenaires sur ces actions ?

10. Technologies et développement durable dans l'entreprise hôtelière

La cuisine utilise-t-elle des denrées brutes issues de grossistes (Rungis...) ? Des circuits courts ? De l'agriculture biologique (AB) ?

La cuisine utilise-t-elle des denrées alimentaires portant des signes de qualité (AOC, AOP, IGP,...) ? D'origine Française, européenne ou extracontinentale ?

La cuisine utilise-t-elle des produits d'assemblage des 5 gammes ? Lesquels ?

La cuisine utilise-t-elle plutôt le gaz naturel, le propane ou l'électricité ?

La cuisine trie-t-elle ses déchets ? Lesquels ?

La cuisine possède-t-elle un séparateur à graisse, à fécule, un débourbeur ?

Le bâtiment possède-t-il un local à poubelles réfrigéré ?

Le bâtiment est-il équipé d'ampoules basse consommation ?

Le bâtiment est-il Basse Consommation (BBC) ? Sinon des travaux d'isolation sont-ils envisagés ?

Le bâtiment porte-t-il des capteurs solaires ?

Le bâtiment est-il équipé d'une Ventilation Mécanique Contrôlée ? D'une climatisation ? De l'air conditionné ?

La salle de restaurant a-t-elle une isolation thermique/acoustique ?

Les serviettes sont-elles changées quotidiennement dans les chambres d'hôtel ?

Les WC possèdent-ils une chasse d'eau à 2 vitesses ?

Les robinets sont-ils équipés d'économiseurs d'eau ?