

COMPTE RENDU DE STAGE DE SECONDE

CONSIGNES DE PRESENTATION

AU RETOUR DE VOTRE STAGE VOUS DEVEZ :

1. Rédiger un rapport de stage répondant à l'ensemble des questions posées ci-dessous. Ce rapport devra être rendu :
 - Imprimé (*recto verso possible*), relié ou en lutin
 - Contenir une page de garde (nom + prénom, nom de l'entreprise, adresse de l'entreprise, 1 photo illustrant le lieu de stage, dates de stage, classe) (1 page)
 - Un sommaire numéroté avec plan numéroté (1 page)
 - Un pied de page avec la numérotation des pages
 - Police de caractère : Arial ou Times New Roman – Taille 12
 - Marges : 2 cm maximum
 - Contenir au minimum 5 pages – Maximum 15 avec annexes
 - Être illustré de manière adéquate (photo , cartes des mets). Ce n'est pas un album photo.

Ce rapport écrit fera l'objet d'une note pour votre premier trimestre de 1^{ère}.

En fonction de l'emploi du temps fin juin de cette année à votre retour de stage ; nous consacrerons un peu de temps pour répondre à vos questions et commencer (qui sait finir) sa rédaction si cela est possible.

En fonction de la structure de votre établissement et du service dans lequel vous avez travaillé , essayez de répondre aux questions. Certaines ne vous concerne peut être pas .

A la moitié du stage ; vous pouvez échanger avec votre tuteur sur le contenu de votre rapport à rédiger. Il faudra toutefois avoir effectué des recherches personnelles en amont (via internet) et pouvoir confronter vos éléments de réponses. Ce n'est pas au tuteur de répondre à toutes les questions.

I / L'ENTREPRISE

1. Identifiez son **statut juridique** ?
2. Présentez le service dans lequel vous avez travaillé.

Pour un hôtel :

3. Signalez le **classement** de l'hôtel ?
4. Précisez le **prix des chambres** en moyenne ?
5. Décrivez le **service principal proposé** en hébergement.
6. Complétez cette description par **les services originaux et associés** à l'offre principale de l'entreprise ? (*ex : réserver par téléphone ; accès au spa ; voiturier...*) ainsi que leur prix lorsque celui-ci est tarifé. Repérer **les actions** que le client doit mener pour accéder à ces services associés.

Pour un restaurant :

7. Signalez le **type de restauration** proposé au restaurant ? (le restaurant est-il **classé** ?)
8. Précisez le **ticket moyen** ? (prix que les clients paient en moyenne)

9. Indiquez la façon dont l'hôtel-restaurant est **référéncé sur les réseaux sociaux et les canaux de distributions** (*Facebook, Trip Advisor, Booking, guide Michelin, autres...*)
10. Relevez **un avis positif et un avis négatif** sur votre période de stage de ces réseaux . Comprenez-vous ces avis ? Vous paraissent-ils justifiés.
11. **Quels sont les services originaux et/ou associés** à l'offre principale de l'entreprise ? (ex : *réserver par téléphone ; formules, forfaits, voiturier...*). **Repérez** les actions que le client doit mener pour accéder à ces services associés.

II / LE PERSONNEL

1. Recensez **le nombre de personnes** travaillant dans votre entreprise ?
2. Relevez ou recopiez **l'organigramme** qui présente les différents services (hébergement, restaurant, cuisine, administration et direction).
3. Citez au moins **quatre métiers** que vous avez observé au sein de l'entreprise. Pour chaque métier, nommer **quelques tâches** liées à ces fonctions. Précisez également, pour chaque poste **le(s) diplôme(s)** obtenu(s) la personne.
4. Choisissez une personne travaillant dans l'entreprise et **comparez** les points suivants :
Fonction - Durée de travail hebdomadaire - Nombre d'heures supplémentaires - Journées de repos - Rémunération de base - Avantages en nature.
5. Décrivez **la tenue des membres du personnel**, expliquez en quoi elle est en accord avec le type d'établissement :
 - Personnel de service au restaurant ;
 - Personnel de cuisine
 - Réceptionniste ;
 - Femme de chambre ou Valet de chambre.

III / LES OUTILS NUMÉRIQUES

1. Faites la **liste des outils numériques** rencontrés.
2. **Classez ces outils digitaux** en fonction de leurs utilisations :
 - Communication interne (relation entre les membres du personnel) ;
 - Communication externe (relation client / entreprise) ;
 - Autre...

IV / LA CRÉATION DE VALEUR

1. Relevez les **éléments créateurs de valeur** dans les différents services
 - Réception ;
 - Étage ;
 - Restaurant ;
 - Cuisine.
2. **Comparez le matériel, le mobilier de l'entreprise avec celui de l'école.** En quoi ces éléments créent de la valeur dans l'entreprise et à l'école.

VI / LA CUISINE – L'HEBERGEMENT

1. Listez les **types de produits** que vous avez utilisés en cuisine ? (frais, semi- élaborés, surgelés, conserves, produit labellisés...).
2. Notez **un nom de fournisseur** auprès duquel votre entreprise s'approvisionne pour chacune de ses catégories de produits : **Matières premières, boissons, produits d'accueil,...**
3. Mentionnez la **provenance des matières premières** achetées ? (marché local, Rungis, livraison en cuisine de fournisseurs référencés).
4. Observez, selon les catégories de fournisseurs, la façon dont partent les commandes : **Envoi de la commande (courrier, téléphone, mail, Edi...)** ; **Délai de livraison** ; **Possibilité de remise.**
5. Précisez si vous avez **utilisé des fiches techniques** ? Comment étaient-elles présentées ? En intégrer une en annexe si possibilité
6. Précisez si vous **avez participé au dressage des assiettes ? des plats** ? Quelles techniques étaient utilisées ?
7. Présentez si vous le pouvez **2 ou 3 plats** qui vous ont marqués et expliquez pourquoi ? (produit pas courant, association de saveur étonnante, ou au contraire trop classique)

VII : FICHE D'ACTIVITE

Avec la trame du tableau fournie, complétez-le en expliquant une journée qui vous a paru intéressante.

BILAN/ CONCLUSION

1. Décrivez et justifiez deux tâches que vous avez **préférées** réaliser.
2. Décrivez et justifiez deux tâches que vous avez **détestées** réaliser.
3. Décrivez la façon dont vous avez été **intégré(e)** par l'équipe.
4. Racontez votre **plus grande découverte** ?
5. Donnez les éléments **positifs et négatifs de ce stage** en les justifiant (ce que le stage vous a apporté, ce qui vous a manqué, qu'avez-vous retenu de votre passage dans l'entreprise ...)
6. **Recommanderiez-vous ce stage** à des futurs élèves de seconde ? Pourquoi ?

Relevez la documentation qui vous sera utile pour illustrer votre dossier :

Prospectus – cartes de visite – organigramme - carte des mets – fiches techniques – fiches de procédures ...

FICHE D'ACTIVITE JOURNALIERE (exemple)			Durée du stage
Entreprise		HÔTEL DU COLLECTIONNEUR	
Service : Cuisine		Description du poste de travail occupé: Poste de travail à la zone chaude avec deux commis à chaque poste.	
Activités réalisées:		Il s'agit de réaliser les plats chauds à la carte de restaurant et room service	
Description	Durée	MISSIONS	AUTONOMIE
Réaliser le service du P.D.J	2h	<ul style="list-style-type: none"> - Dresser et envoyer les assiettes chaudes commandées par les clients de l'hôtel, surtout les omelettes et sandwiches. - Préparer et envoyer les plats chauds pour le buffet du matin. - Cuire les omelettes ou réaliser des sandwiches selon les demandes des clients. - Nettoyer le plan de travail et dater les produits restants. 	Avec un autre commis
Réaliser la mise en place	1h/2h	<p><i>(en même temps que le service du pdj)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer la mise en place des matériaux (planche, poêle, matériel de cuisine, etc.) - Vérifier et remonter les ingrédients nécessaires pour la mise en place. - Commencer la mise en place pour le service du midi. - Respecter les fiches techniques et respecter les règles d'hygiène et les demandes des chefs. 	Seul
Rangement et nettoyage	30mn	<ul style="list-style-type: none"> - Nettoyer le poste de travail avant le service. 	Avec un plongeur
Réaliser le service du déjeuner	2h	<ul style="list-style-type: none"> - Ecouter les annonces des bons pour ma partie . Rester concentré. - Dresser et envoyer les assiettes chaudes commandées par le chef. - Préparer les garnitures de légumes (quantités, cuissons) - Être sous les ordres du chef de partie. 	Avec l'équipe
Rangement et nettoyage	30mn	<ul style="list-style-type: none"> - Nettoyer la poste de travail et le chambre froide de la zone chaude, - Remettre les produits à l'économat, vérifier les dates sur les produits frais, mettre sous-vide si nécessaire. - Vérifier la fiche de nettoyage. - Demander au chef de partie si le nettoyage est conforme. 	Avec un plongeur
Inventaire frigos. Réaliser la mise en place du soir	2h + 2h	<ul style="list-style-type: none"> - Compléter les feuilles (bon de commande, plan de nettoyage, scanner les code barre des produits, etc.). - Commander les produits pour le lendemain et s'assurer de la mise en place du soir. <i>(même travail pour tous les postes)</i> - En horaires continus : commencer la mise en place du soir en fonction de la liste de travail 	Avec un autre commis