ANNEE 2015/2016

Carnet de Bord

Stage d'initiation / application

en milieu professionnel

 **Nom, prénom de l'élève** .........................................................

 **Classe :** 2nde TAMPERE (STHR, sciences et technologies hôtellerie-restauration)

![C:\Users\cdt\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\IE\DW3YCBXG\hotel-reception-720x540[1].jpg]()Nom de l'entreprise : ......................................................

Stage: du ............................... au ....................................

Tuteur de stage : ............................................................

***Stage d'initiation / application***

***en milieu professionnel***

**SOMMAIRE**

[UTILISATION DE VOTRE CARNET DE BORD 3](#_Toc453690744)

[1. DECOUVERTE DE L'ENTREPRISE ET DE SES ACTEURS. 4](#_Toc453690745)

[2. ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE 12](#_Toc453690746)

[3. SUIVI DANS LES DIFFERENTS SERVICES DE L'ETABLISSEMENT 13](#_Toc453690747)

[4. CE QUE JE SAIS FAIRE OU CE QUE J'AI DECOUVERT A MI-PARCOURS 23](#_Toc453690748)

[5- BILAN DE STAGE 24](#_Toc453690749)

[6 - MES AXES DE PROGRES OU SOUHAITS POUR MON PROCHAIN STAGE 24](#_Toc453690750)

# UTILISATION DE VOTRE CARNET DE BORD

Ce carnet de bord doit vous permettre de faire le lien entre les notions acquises pendant votre année au lycée et ce que vous allez découvrir sur le lieu de stage.

Il doit être complété tout au long de cette période de stage en entreprise.

Vous n'hésiterez pas à échanger avec l'équipe de direction et tout les membres du personnel en place pour pouvoir remplir ce document.

Dans une deuxième partie de votre carnet, au bout de deux semaines environ, vous ferez un point sur certaines tâches réalisées.

Le bilan et la dernière partie pourront être complétés avec votre tuteur à la fin de votre stage.

![C:\Users\cdt\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\IE\DW3YCBXG\France_road_sign_A14.svg[1].png]()

Ce document sous son format papier est un document de travail à utiliser sur votre lieu de stage.

Le fichier numérique (Word) est à votre disposition sur le site de la section hôtelière à l'adresse suivante: **www.lycee-edc-hr.fr**

**Vous voudrez bien le télécharger et le compléter informatiquement, afin de présenter un dossier de qualité, permettant différents échanges avec vos professeurs en 1ère STHR.**

# 1. DECOUVERTE DE L'ENTREPRISE ET DE SES ACTEURS.

* **L'Environnement du lieu de stage :**

**CONNAISSANCE DU PATRIMOINE HISTORIQUE GASTRONOMIQUE ET CULTUREL DE LA VILLE OU DE LA REGION**

**Quelques dates et/ou lieux historiques ou culturels : .....................................**

**.....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

**Quelques spécialités régionales ......................................................................**

**........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

*(Vous pourrez insérer des photos de lieux ou de spécialités dans le fichier informatique.)*

* **Caractéristiques de l'entreprise**

**Faire le lien avec les cours d'économie-gestion et de sciences et technologie des services**

|  |  |
| --- | --- |
| **Date de création de l'entreprise** |  |
| **Raison sociale** |  |
| **Nom de ses propriétaires** |  |
| **Statut juridique** |  |
| **L'entreprise est-elle indépendante ou appartient-elle à une chaîne ? Si oui, laquelle ? S'agit-il d'une chaîne volontaire ou intégrée ?** |  |
| **L'entreprise est-elle propriétaire ou locataire de ses locaux ?** |  |
| **Classement en nombre d'étoiles (si hôtel)** |  |
| **L'établissement est-il labellisé ?****Si oui, quels sont ses labels ?** |  |
| **L'établissement est-il référencé dans un guide gastronomique ?****Si oui, citer le ou les guides et le classement.** |  |

* **Description de l'établissement**

**L'hôtel et le restaurant** (nombre et type de chambre, type de restauration, nombre de places assises....)

...............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Autres services (bar, SPA, ....)

...............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

(Récupérer si possible des dépliants ou prendre des photos de l'établissement et les insérer ici.)

* **Les concurrents**

**Faire le lien avec les cours d'économie-gestion**

|  |
| --- |
| **Quels sont les principaux concurrents ?** |
| **Citer les concurrents directs** |  |
| **Citer quelques concurrents indirects** |  |

* **Les partenaires**

**Faire le lien avec les cours d'économie-gestion**

|  |
| --- |
| **Qui sont les principaux partenaires de l’entreprise ? En citer au moins 6 et les classer.** |
|  | **Nom du partenaire** | **Activité principale** |
| **1** |  |  |
| **2** |  |  |
| **3** |  |  |
| **4** |  |  |
| **5** |  |  |
| **6** |  |  |

* **L'activité de l'entreprise**

**Faire le lien avec les cours d'économie-gestion et de sciences et technologies des services.**

(Attention, certaines informations ne sont pas forcement divulguées. Ne pas insister si les personnes sur place ne souhaitent pas les donner.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Quel est le taux d'occupation moyen sur l’année ?****Varie-t-il en fonction des périodes de l’année ?****(été, hiver, semaine, week-end,....)** |  |
| **Quel a été le chiffre d'affaires de l'année précédente ou bien quel est le prix moyen "chambre" réglé par les clients ?** |  |
| **Quel est le montant de l'addition moyenne au restaurant ?****Y-a-t-il également des variations ?****(été, hiver, semaine, week-end,...)** |  |
| **Comment s'établit la répartition du chiffre d'affaire entre les différentes activités ou services ?** |  |
| **Comment l'activité de l'établissement a-t-elle évoluée ces dernières années ?****Quelles sont les raisons ?** |  |
| **Coté hôtel :****Quel est le nombre moyen de personnes logées par chambre ? (indice de fréquentation)****Quelle est la durée moyenne de séjour des clients ? Quel est le taux d’occupation ?** |  |

* **L'entreprise et la prévention environnementale**

**Faire le lien avec les cours de sciences.**

|  |
| --- |
| **Au niveau de la gestion des déchets :****Certains déchets peuvent être recyclés, mais pour cela ils doivent être triés à la source et déposés dans des containers appropriés.** |
| **Les déchets de votre entreprise sont-ils triés ?** |  |
| **Quelles entreprises viennent les récupérer ?** |  |
| **Que deviennent les types de déchets suivants ?*** **Déchets alimentaires des cuisines et restaurants**
* **Cartons des livraisons**
* **Verrerie**
* **Huiles de vidange des friteuses.**
 |  |
| **Au niveau des énergies utilisées dans l'entreprise** |
| **Y-a-t-il des énergies renouvelables ? Si oui, les citer.** |  |
| **Au niveau de l'empreinte carbone.** |
| **L'entreprise privilégie-t-elle des circuits courts d'approvisionnement ?** |  |

* **Le personnel**

**Faire le lien avec les cours d'économie-gestion, de sciences et technologie culinaires et des services**.

(Certaines informations peuvent être confidentielles, n’insistez pas pour les obtenir)

|  |  |
| --- | --- |
| **Combien de collaborateurs compte l’entreprise ?** |  |
| **Quelle est la proportion d'hommes et de femmes ?** |  |
| **Quels types de contrats sont utilisés et en quelle proportion ?*** **CDI (contrat à durée indéterminée)**
* **CDD (contrat à durée déterminée)**
* **CTT (contrat de travail temporaire)**
* **Contrat d'extra**
* **Autres : stagiaires, apprentis (nombre dans chaque service)**
 |  |
| **Quelle est l'échelle de rémunération dans l’entreprise ?****La rémunération moyenne ?** |  |
| **Nombre de personnes travaillant en cuisine ?** **Titre de la personne responsable du service (ex : chef)****Ses tâches principales** |  |

|  |
| --- |
| **LE PERSONNEL** |
| Nombre de personnes travaillant en salle ?Titre de la personne responsable du service (ex : Maître d'hôtel)Ses taches principales |  |
| Nombre de personnes travaillant en réception ?Titre de la personne responsable du service (ex : Chef de réception)Ses taches principales |  |
| Nombre de personnes travaillant aux étages ?Titre de la personne responsable du service (ex : gouvernante)Ses taches principales |  |
| Citer les autres membres du personnel |  |
| Indiquer s'il y a un suivi médical du personnel et préciser les modalités de reprise après un arrêt de travail long. |  |

# 2. ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE

Présenter l'organigramme de l'ensemble du personnel de l'établissement en faisant apparaitre les liaisons hiérarchiques et fonctionnelles. Indiquer également le nombre total d'employés par service.

# 3. SUIVI DANS LES DIFFERENTS SERVICES DE L'ETABLISSEMENT

|  |
| --- |
| **Suivi et observations en cuisine** |
| * **Les locaux et les équipements**

**Lister les locaux et leurs équipements.****Préciser pour chaque équipement sa fonction et l'énergie utilisée.** |  |
| * **Les gammes et les degrés d'élaboration des produits, la conservation des produits.**

**Quels types de matières d’œuvres ? En quelle proportion ?****Préciser DLC ou DDM** |  |
| * **Les signes de la qualité et de l'origine**

Quels produits ? Pour quelles raisons ? |  |

|  |
| --- |
| **Suivi et observation en cuisine** |
| * **Les concepts de production et la préparation des produits**

Les définir |  |
| * **Les cuissons classiques ou novatrices (sous-vide, basse température, plancha....) utilisées**

Inventorier les cuissons utilisées. |  |
| **En lien avec les cours de sciences** |
| * **La sécurité, les règles d'hygiène et la marche en avant**

Comment est mise en place la règlementation (documents, circuits, traçabilité, autocontrôles...) |  |
| * **Les pratiques professionnelles** respectueuses de l'environnement

Relever toutes les actions de l'établissement. |  |

|  |
| --- |
| **Suivi et Observation en Cuisine** |
| **En lien avec les cours de sciences** |
| * **Les produits de nettoyage et de désinfection utilisés pour :**
* le nettoyage et la désinfection des plans de travail et des sols
* le lavage antiseptique des mains
 |  |
| **Pour chaque produit utilisé :** - Demander les fiches techniques ou récupérer les étiquettes - Les scanner ou les photographier et les intégrer à la suite dans cette partie du document - Repérer les termes spécifiques à la destruction des micro-organismes (bactéricides, fongicides,...) |
| **En lien avec le cours de services** |
| * **La communication avec la salle**

 Comment s'organise un service ?Les outils mis en place.  |  |
| **En lien avec les cours d'économie-gestion** |
| * **Les achats et les circuits d'approvisionnement**

Comment et par qui les produits arrivent dans l’entreprise ? |  |
| * **La fiche technique et le coût matières**

Trouver tous les renseignements afin de créer une fiche technique valorisée d'un plat du restaurant.(Joindre cette fiche technique à la suite de ce document) |

|  |
| --- |
| **Suivi et observation en salle de restaurant** |
| * **La tenue professionnelle**

 - Est-elle fournie ou bien le personnel a-t-il des consignes pour se vêtir ? *Décrire les tenues professionnelles* |  |
| * **Les prestations**
 |
| Combien y-a-t-il de menus ?Citer au moins deux spécialités du restaurant pour les entrées, plats et desserts. |  |
| Quel est l'apéritif maison ?S'il y en a un, citer sa composition. |  |
| Citer deux ou trois fromages régionaux servis aux clients. |  |
| Quels sont les vins que les clients boivent le plus souvent ? (ou citer les vins de la région) |  |
| * **Les tarifs**

Indiquer les principaux tarifs et menus.Quel est le menu le plus vendu ? |  |

|  |
| --- |
| **Suivi et observations en salle de restaurant** |
| * **Les outils de réservation**
* Comment s'effectue la réservation des tables? (agenda, logiciel, ...)
* Qui en est chargé?
 |  |
| * **L'accueil des clients**
* Indiquer les différentes étapes de l'arrivée des clients, jusqu'à leur installation à la table.

- Qui est responsable de cette tâche ? |  |
| * **Organisation du service**

Expliquer(ex: le serveur s'occupe entièrement de sa table, aussi bien pour les commandes que pour le service et les boissons) |  |
| * **La satisfaction du client**

Comment mesure-t-on la satisfaction des clients? |  |
| En lien avec les cours de sciences et technologies culinaires |
| * **Les relations avec la cuisine**

Expliquer les différents échanges depuis le matin jusqu'au service. |  |

|  |
| --- |
| **Suivi et observations en salle de restaurant** |
| * **Animations**

- Y-a-t-il des animations à l'intérieur de l'établissement pour les clients (soirées à thème, cours de cuisine, etc.) |  |
| En lien avec les cours de sciences  |
| * **L'entretien du linge de restaurant**

A l'intérieur de l'établissement ou bien effectué par une entreprise extérieure ?Préciser éventuellement le nom de cette entreprise et la fréquence de livraison. |  |
| * **Les produits de nettoyage et de désinfection utilisés pour :**

- Le nettoyage du mobilier de restaurant et des toilettes- le nettoyage du sol |  |
| **Pour chaque produit utilisé :*** demander les fiches techniques ou récupérer les étiquettes
* les scanner ou les photographier et les intégrer à la suite dans cette partie du document.
* repérer les termes spécifiques à la destruction des micro-organismes (bactéricides, fongicides, ..)
 |

|  |
| --- |
| **Suivi et observations à l'hôtel** |
| * **La tenue professionnelle**

 - Est-elle fournie ou bien le personnel a-t-il des consignes pour se vêtir ? *Décrire les tenues professionnelles*  |  |
| * **Les prestations**
 |
| **Quel est le type de chambre le plus vendu à l’hôtel ?** |  |
| **Citer trois éléments de confort des chambres.** |  |
| **Petit déjeuner** :**Type, heure de service, lieu, quel % de clients consomment le petit déjeuner ?** |  |
| **Autres prestations ou services appréciés par les clients.** |  |
| * **Les tarifs**

**Indiquer les principaux tarifs (chambres, petits déjeuners, parking, ...)** |  |
| * **Les outils en réception**

- **Indiquer quels sont les logiciels utilisés.****- La facturation des prestations est-elle informatisée ?** |  |

|  |
| --- |
| **Suivi et observations à l'hôtel** |
| * **L'accueil des clients**
* **Indiquer les différentes étapes de l'arrivée des clients, jusqu'a leur installation dans la chambre.**
 |  |
| * **La satisfaction du client**
* **Existe-t-il un questionnaire de satisfaction?**
* **Comment mesure- t-on la satisfaction des clients?**
 |  |
| * **Les produits d'accueil**

 * **Indiquer les produits mis à disposition dans la chambre et la salle de bain.**
 |  |
| En lien avec les cours d'économie-gestion |
| **Origine des demandes de réservations des clients** | Cocher et hiérarchiser :* Via le site internet de l'établissement n° ...
* Via le site de la chaîne n° ...
* Via les sites de réservation en ligne

 de type booking, expédia.... n° ...* En direct, par téléphone ou mail n° ...
* Autre (préciser) n° ...
 |

|  |
| --- |
| **Suivi et observations à l'hôtel** |
| **Les clients sont-ils réguliers ou occasionnels ?** |  |
| **Quelles sont les nationalités les plus représentées ?** |  |
| **Types de clients** | Cocher et hiérarchiser :* Clientèle de loisirs n° ...
* Clientèle d'affaires n° ...
* Autre (sportifs, curistes,...) n° ...

 Préciser |
| En lien avec les cours de sciences |
| * **L'entretien du linge des chambres**
* **Au sein de l'établissement ou bien effectué par une entreprise extérieure ?**
* **Préciser éventuellement le nom de cette entreprise et la fréquence de livraison.**
 |  |
| * **Les produits de nettoyage et de désinfection utilisés pour :**
* **Le nettoyage des éléments de la salle de bain et des WC**
* **Le nettoyage des éléments de la partie "Chambre"**
 |  |
| **Pour chaque produit utilisé :*** **demander les fiches techniques ou récupérer les étiquettes**
* **les scanner ou les photographier et les intégrer à la suite dans cette partie du document.**
* **repérer les termes spécifiques à la destruction des micro-organismes (bactéricides, fongicides, ..)**
 |

# 4. CE QUE JE SAIS FAIRE OU CE QUE J'AI DECOUVERT A MI-PARCOURS

**A mi-parcours, lister entre 5 et 10 taches que vous avez réalisées le plus fréquemment.**

**Au cours d'un entretien avec un de vos responsables, essayez de vous évaluer et de définir les éventuels progrès restant à réaliser.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Tâches** | **Acquis** | **En voie d'acquisition** | **Non acquis** | **Comment progresser ?** |
| **A déterminer éventuellement avec votre chef de service** | **Cocher** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |  |
| **9** |  |  |  |  |  |
| **10** |  |  |  |  |  |

# 5- BILAN DE STAGE

**En quelques lignes, je dresse le bilan de ce premier stage de ma filière STHR :**

**...........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

# 6 - MES AXES DE PROGRES OU SOUHAITS POUR MON PROCHAIN STAGE

**...........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**