

Rapport de stage d'observation en milieu professionnel

Le Lacotel + Le Pavillon Bleu



Tuteur de stage : M. Bretelle

Rapport de stage sous la direction de M. Fourrier

M G - Classe de 3^e4
Janvier 2023



Sommaire

<u>Introduction</u>	page 3
<u>Adresses + numéros de téléphones</u>	page 4
<u>La présentation et l'organisation de l'entreprise</u>	page 5
<u>Missions effectués et métier observé durant le stage</u>	page 6
<u>Mes horaires</u>	page 7
<u>Conclusion</u>	page 8
Annexe 1 : <u>convention de stage</u>	page 9
Annexe 2 : <u>Journal de Bord</u>	page 10
Annexe 3 : <u>grille d'évaluation</u>	page 11

Introduction

Pour mon stage de 3^{ème}, je suis allée dans les hôtels : Le Pavillon Bleu et le Lacotel. Ces hôtels font partie d'une entreprise familiale à côté du lac d'Hossegor.

Pour trouver ce stage, j'ai fait appel à une amie dont le père est le directeur de cette entreprise familiale ; j'ai pu lui demander de me permettre de faire mon stage au sein de son établissement et il a accepté.

Ce stage m'a appris comment affronter plusieurs défis dans un milieu professionnel et m'a aidé à découvrir un nouveau métier.

Je voulais essayer le milieu de l'hospitalité afin de m'aiguiller dans mes futurs choix.

Je remercie mon tuteur pour m'avoir accepté sur son lieu de travail pendant ce stage de découverte.





Adresse : De France, 3058 Av. du Touring Club, 40150 Soorts-Hossegor
Téléphone : 05 58 43 93 50



Adresse : de France, 1053 Av. du Touring Club, 40150 Soorts-Hossegor
Téléphone : 05 58 41 99 50



La présentation et organisation de l'entreprise

Créé en 1989 par Alain Bretelle, et maintenant dirigé par son fils, Teddy Bretelle, au bord du lac marin d'Hossegor, le Lacotel et le Pavillon bleu sont deux hôtels qui se trouvent à 2 km de distance l'un de l'autre.



A la réception, on retrouve toutes les informations importantes de l'hôtel (réservations, clés, données des clients...).

A chaque étage, il y a des pièces pour les femmes de ménages avec tous les produits d'entretien, les draps etc...

Dans la cuisine et le restaurant, tout le monde travaille ensemble mais il faut bien communiquer avec ses collègues sinon l'organisation en souffre.



La majorité des urgences sont gérées par la secrétaire qui peut se retrouver à faire plusieurs tâches en même temps car cet hôtel est plus petit que le Lacotel (cela veut dire qu'il y a moins de personnel).

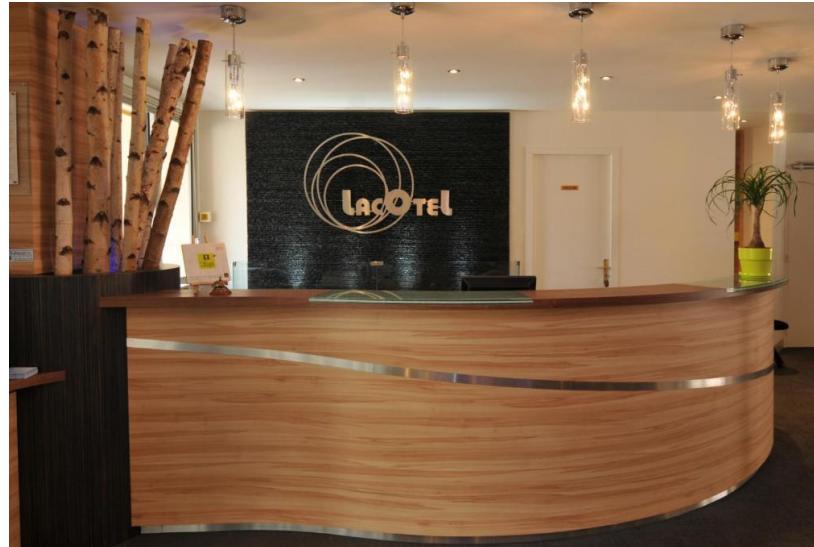
Dans cet établissement, seul le petit-déjeuner est servi, car il n'y a pas de restaurant. Pour le midi et le soir, les clients peuvent aller aux restaurants à proximité ou au restaurant du Lacotel.

Missions effectués et métier observé durant le stage

Pendant mon stage, le matin, je remplissais une fiche d'état de chambre à partir d'un calendrier qui contenait les dates et les heures des arrivées et les départs des clients, afin de le donner aux femmes de ménages qui ensuite, suivent la fiche qui indique quelles chambres doivent être nettoyées, refaire les lits, si il faut changer les draps entièrement etc...

L'après midi, il y avait beaucoup de tâches différentes :

- Faire la vaisselle
- Mettre le linge à tourner
- Plier des serviettes
- Monter le linge
- Repasser les nappes du restaurant
- Ranger des documents dans les classeurs
- Rentrer les réservations dans un logiciel numérique
- Préparer la salle de réunion
- Passer l'aspirateur
- Organiser les paiements



Le métier qui m'a plut le plus était le métier de la secrétaire. En étant secrétaire d'hôtel, vous vous occuper de tout ce qui concerne les clients et le confort, mais aussi le ménage en dehors des chambres.

Mes horaires

Lundi	De 9h à 11h30	12 à 16h30 - Le Pavillon Bleu
Mardi	De 9h à 11h30 - Le Pavillon Bleu	12 à 16h30 - Lacotel
Mercredi	De 9h à 11h30	12 à 16h30 - Lacotel
Jeudi	De 9h à 11h30	12 à 16h30 - Lacotel
Vendredi	De 9h à 11h30	12 à 16h30 - Lacotel

Conclusion

Cette semaine de stage de découverte m'a appris beaucoup de choses sur les métiers différents dont un hôtel a besoin. Les métiers principaux que j'ai découvert étaient : réceptionniste, serveuse et femme de ménage.

Pendant la semaine, l'hôtel était privatisé pour les rugbymans de -20 ans alors ce n'était pas une semaine habituelle ; il y avait des menus différents, des salles qui devaient être préparées pour les masseurs et les kinés, des horaires de repas ajustés ...

Ca m'a beaucoup plu de rencontrer pleins de personnes, qui m'ont expliqué leur travail en détail et de pouvoir voir le fonctionnement d'un hôtel.

Cela m'a ouvert les yeux et m'a permis de comprendre la charge de travail dont on a aucune idée lorsque nous sommes clients.



Convention de Stage

Carrière	Formation professionnelle	En formation ou en formation
Étudiant	Étudiant	Étudiant

CONVENTION RELATIVE À L'ORGANISATION DE SÉQUENCE D'OBSERVATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Sur le centre du travail, et notamment sur l'article C-133-2,

Sur le centre de l'éducation, et notamment sur l'article 133-2, 133-2.1, 133-2.2, 133-2.3, 133-2.4,

133-2.5, 133-2.6, 133-2.7, 133-2.8,

Sur le centre de l'emploi, et notamment sur l'article 133A,

Sur le document n° 2020-012 du 26 juillet 2020, sur les modalités d'accès en milieu professionnel des élèves inscrits au centre de l'emploi,

Sur le document n° 2020-024 du 26 septembre 2020 relatif aux modalités d'accès en milieu professionnel des élèves inscrits au centre de l'emploi.

Entre

L'entreprise ou l'organisme d'accueil :

S.A. BONNE

Section d'activité :

MANUFACTURE

Adresse :

AVENUE TOUTIENNE 61000

Code postal :

61150

Commune :

Habacourt

Téléphone :

03 86 41 93 50

Journal :

La Manufacture

Représenté par :

BRUNELLE

En qualité de : chef d'entreprise responsable de l'organisme d'accueil autre (spécifiez) **DIRETTEUR**

d'une part,

et le maillage (l'école) l'École de St Martin de Boulogne, représenté par M. STATION, en qualité de chef d'établissement,

d'autre part,

Il a été convenu entre les deux parties :

TITRE PREMIER : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1. La présente convention a pour objet la mise en œuvre d'une séquence d'observation en milieu professionnel, au bénéfice de l'élève du centre d'enseignement indiqué en annexe.

Article 2. Les objectifs et les modalités de la séquence d'observation sont détaillés dans l'annexe pédagogique.

Les modalités de mise en œuvre des formations à cette séquence visent que les modalités d'enseignement sont adaptées dans l'annexe financière.

Article 3. L'organisation de la séquence d'observation est déterminée d'après les besoins du chef d'établissement ou le responsable de l'organisme d'accueil et du chef d'établissement.

Article 4. Les deux partenaires visent à assurer l'assise de la méthode d'observation en milieu professionnel. Ils tiennent sous l'autorité de la direction ou du responsable :

la mise en œuvre d'actions à assurer le suivi et l'accompagnement de l'élève dans la séquence d'observation.

Article 5. Chaque élève d'observation, les élèves et le chef d'établissement ou l'organisme d'accueil :

peut accéder aux séquences d'observation, les élèves peuvent effectuer des enquêtes en liaison avec les enseignements. Ils peuvent également participer à des activités de l'établissement ou de l'organisme d'accueil, à des événements ou des démonstrations en liaison avec les enseignements et les possibilités de formation de leur centre, sous la responsabilité des personnes responsables de leur enseignement ou de leur professionnalisation.

Tous élèves ne peuvent accéder aux formations, notamment au profit d'un autre établissement que les exercices R-234-12 à R-234-15, lorsqu'ils le demandent, ou pour assister à des manutentions ou manipulations d'outils ou machines, attribués au respect de la sécurité, ou effectuer des travaux régis par des normes établies avec l'autorisation de la personne responsable.

Article 6. Le chef d'établissement ou le responsable de l'organisme d'accueil prend les dispositions nécessaires pour garantir la responsabilité civile (sauf les deux parties engagées) de l'élève (133-2 ou 133-2.6).

Il peut néanmoins prendre toute garantie ou responsabilité civile en cas de faute imputable à l'élève par rapport à l'organisme d'accueil à l'égard de l'élève.

Il peut également à son convenance déléguer l' "responsabilité civile universelle" ou "responsabilité civile professionnelle", un avocat ou un autre à l'égard de l'élève.

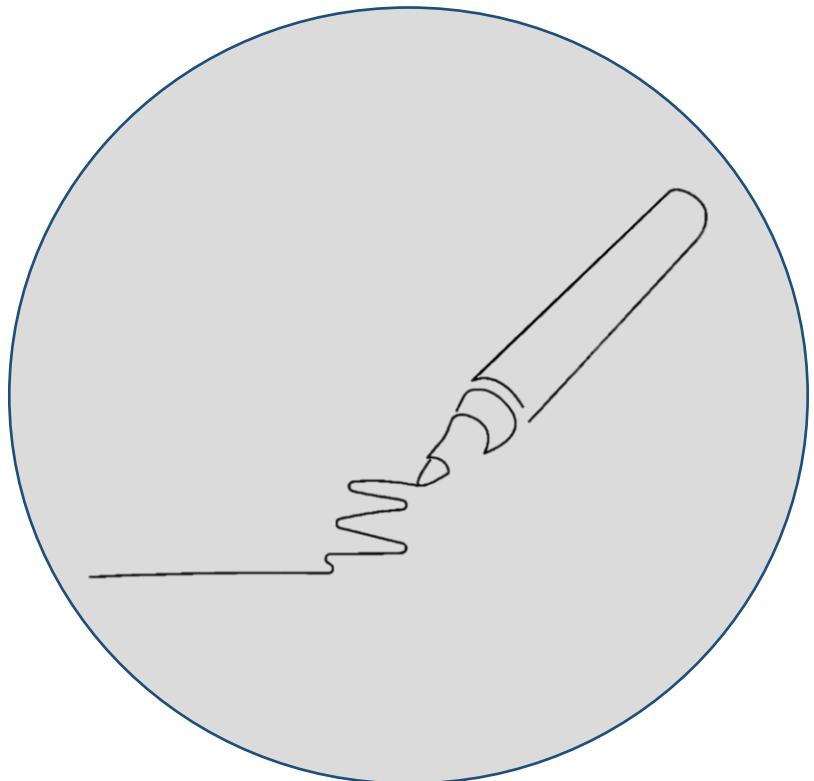
Le chef d'établissement d'enseignement contracte une assurance couvrant le risque d'indemnité de l'élève pour les dommages que pourraient causer pendant la séquence d'observation ou déclenchés par l'élève ou l'organisme d'accueil, dans les seules limites de l'assurance ou de l'organisme d'accueil, ou sur un autre niveau, que l'assureur ou le débiteur ou le titulaire ou le bénéficiaire, soit au dommage.

Article 7. En cas d'accident survenant à l'élève, soit en milieu professionnel, soit aux élèves du centre, la responsabilité de l'enseignant cède à l'élève le déclenchement d'accident au chef d'établissement d'enseignement ou à l'organisme d'accueil.

Article 8. Le chef d'établissement d'enseignement et le chef d'entreprise ou le responsable de l'organisme d'accueil, déclenchent immédiatement toutes les actions qui pourraient entraîner une "application de la présente convention et pourront, d'après constatation, en faire face, avec l'aide pédagogique, des dispositions aménagées à l'élève correspondant au cas de l'observation ou de la formation, les difficultés ou pourront être rencontrées lors de toute mise en milieu professionnel et notamment dans certaines écoles d'outillage, seront aussitôt portées à la connaissance du chef d'établissement.

Article 9. La présente convention est signée pour la durée d'une séquence d'observation en milieu professionnel.

Journal de Bord



Nom

Séquence d'observation en milieu professionnel

JOURNAL DE BORD (à remplir par l'élève au fur et à mesure du stage)

Dates	Activités réalisées	Ce qui vous a plu, Ce qui vous a été difficile
23/01 lundi	préparation de table de réunion imprimer des fiches tracer les numéros de clé visiter l'hotel	J'ai donné un peu de temps et classer les fiches
24/01 mardi	Remplir fiche débat de 68 Chambres Débarrasser le buffet Nettoyer les toilettes + WC Classer les réservations pour ordre	J'ai aussi classer les réservations et ranger les couverts
25/01 mercredi	Ouvrir les volets de toutes les chambres Raser les patients dans la grande salle + réception Fait un tableau pour contournement car il faut le faire plusieurs fois au même endroit	J'ai trouvé que poser les patients dans une classe grande salle peut être un peu compliqué car il faut le faire plusieurs fois au même endroit
26/01 jeudi	Faire le ménage (terriblement trop) J'ai aussi travaillé au bar car il n'y a pas beaucoup de patients et donc c'est un endroit calme	
27/01 vendredi	J'ai rempli la fiche débat des chambres et puis j'ai fait le tout des chambres pour éviter de faire la même chose et échouer. J'ai mis des marques pour faire en sorte de faire la même chose	C'était difficile de faire les chambres car on ne peut pas toujours mettre si les marques sont trop proches faire la même chose et puis faire les chambres pour une personne + personne échouera

repétition des marques faire la même chose et puis faire les chambres pour une personne + personne échouera

Non

Séquence d'observation en milieu professionnel

SUIVI DE STAGE

A remplir par le tuteur (à joindre au rapport de stage)

	BIEN	ASSEZ BIEN	PASSABLE	INSUFFISANT
PONCTUALITÉ	X			
COMPORTEMENT	X			
INITIATIVE - AUTONOMIE	X			
MOTIVATION	X			
RELATIONS AVEC LE PERSONNEL	X			

Observations éventuelles :

Haja s'est montrée très investie pendant cette semaine de stage découverte. Elle a participé activement à l'organisation des différents services de l'hôtel. Merci pour son implication et son professionnalisme.

Grille d'évaluation

