

CONSIGNES, CONSEILS, CALENDRIER POUR LE DOSSIER DE STAGE ET L'ÉPREUVE À L'EXAMEN

Ce dossier de stage sera évalué lors de la 1^{ère} partie de l'épreuve pratique hébergement du BTS sous la forme d'une présentation orale de 10 minutes (étayée par un Power Point) suivie de 20 minutes de questions.

Contenu du dossier de stage (dans cet ordre) :

- 1 page de garde à votre initiative, minimum : nom + prénom, nom de l'entreprise, dates de stage, BTS MHR option C 2022/2023 Lycée de Gascogne Talence + visuel de qualité
- 2 pages à votre initiative pour présenter de façon synthétique l'entreprise : type d'entreprise, capacité, gamme, prestations, organisation humaine, clientèle, concurrence, forces/faiblesses etc..
Penser à bien utiliser les informations recueillies pendant votre stage (y compris des données chiffrées : TO, PM, segments de clientèles etc...).
Cette présentation doit être synthétique et limitée à 2 pages dans le dossier mais elle constituera la majeure partie des 10 minutes de la présentation orale lors de l'épreuve pratique, cela veut donc dire qu'au-delà de la synthèse rédigée vous devez prévoir de quoi la compléter/l'enrichir à l'oral, ces compléments pourront apparaitre dans votre Power Point.
- des fiches compte rendu d'activité (trame à remplir ATTENTION utiliser la trame officielle ET à bien remplir chaque zone, il n'est pas attendu des phrases rédigées mais une énumération commençant par des tirets) => **min 3 (4 ou 5 étant souhaitables)** => *ces fiches doivent être en rapport avec votre diplôme et traiter le plus possible de situations de management. Au pire des situations de management observées peuvent également convenir. Un simple descriptif de tâches opérationnelles n'est pas suffisant, il est attendu de l'analyse dans la rédaction de ces fiches.*

Le jury découvre le dossier au moment de l'épreuve, d'où la nécessité de respecter le format demandé : fiches concises et structurées

- la grille d'évaluation remplie par l'entreprise et vous-même
- l'attestation de stage remplie et signée par l'entreprise (attention au nombre de semaines de stage demandé : 16)

Il ne s'agit pas d'un rapport de stage, mais d'un dossier de stage, il n'est pas demandé d'introduction ni conclusion ni remerciements ni annexes.

Le dossier doit comporter au maximum 20 pages (attention l'attestation de stage et la grille d'évaluation n'entrent pas dans le décompte des 20 pages)

ATTENTION à la non-conformité du dossier !

Forme du dossier :

- police Times new roman OU Arial de taille 11

Calendrier :

- dossier de stage **rendu fin avril 2024 en 3 exemplaires**
- commission **de vérification de la conformité des dossiers de stage début mai 2024**
- **soutenance lors de la 1^{ère} partie de l'épreuve pratique hébergement du BTS fin mai/début juin 2024** => oral de 30 minutes :
 - 10 minutes pour surtout présenter l'entreprise grâce à un Power Point (aller au-delà des 2 pages du dossier) puis annoncer sommairement les fiches compte rendu d'activité (ne pas trop détailler les fiches pour pouvoir les exploiter lors des 20 minutes de questions)
 - 20 minutes de questions (rappel : les activités doivent le plus possibles traiter de situations de management que vous devrez **commenter, analyser** lors de ces 20 minutes)=> grille d'évaluation

Tutorat proposé :

- Les 2 profs d'hébergement se proposent d'être tuteurs :
 - Mme Oliva : groupe 1
 - Mme Granier : groupe 2
- Il s'agit d'un tutorat => c'est à vous de venir nous solliciter si vous le souhaitez (pas pendant les cours)

ATTENTION oral blanc de stage le vendredi 16 février 2024 => impératif d'avoir fini le dossier de stage ET le Power point

Comment remplir une fiche compte rendu d'activité :

- 16 semaines dans la même entreprise : notez 1
- Période de de stage découpée : notez 1 pour la première entreprise puis 2 pour la seconde entreprise

Informations à collecter dans votre entreprise :
Nom et type de société

En fonction du déroulement de votre stage, mentionnez le nom du service correspondant à l'activité retenue :
Restauration, cave, sommellerie, économat.....

Indiquez le poste occupé avec précision :
Chef de rang, commis sommelier, barman...

BTS Management en hôtellerie restauration		Nom prénom :	
Compte rendu synoptique des activités menées en stage en entreprise			
ENTREPRISE N°	Raison sociale		
Service :		Description du poste de travail occupé :	
Missions réalisées		Activités réalisées : décrire les missions réalisées dans le poste de travail et/ou le service en montrant la prise de responsabilité et l'autonomie. (Changer de page à chaque nouveau poste de travail occupé ou à chaque changement de service).	
Description		Durée	

Choisissez **une ou des activités pertinentes** qui ont permis de mettre en œuvre vos compétences :

Accueil de nouveaux stagiaire bac dans l'établissement, organisation de l'accueil d'un groupe, négociation d'un banquet, etc.

Spécifiez le nombre de jours ou de semaines passés sur le poste occupé

Présentez sous forme d'énumération simple la ou les activités effectuées, telle que :

- **Mettre en place un livret d'accueil afin d'intégrer au mieux le nouveaux personnel**
- **Communiquer en interne les informations nécessaires aux différents services (cuisine, pâtisserie, cave, etc.) pour organiser sereinement l'accueil et le service du groupe....**
- **Collecter les besoins et les attentes d'un client potentiel dans le cadre d'une négociation commerciale....**

Harmonisez votre énumération => début de chaque tiret par un verbe à l'infinitif

Exemple d'une fiche compte rendu d'activité :

BTS Management en hôtellerie restauration		Nom prénom :		Option choisie : <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C	
Compte rendu synoptique des activités menées en stage en entreprise					Page :
ENTREPRISE		Raison sociale : nom de l'entreprise			
Service : RÉCEPTION			Description du poste de travail occupé : RÉCEPTIONNISTE DE SOIR		
Missions réalisées			Activités réalisées : Tâches propres au service du soir		
Description		Durée			
<p style="text-align: center;">Réalisation du service du soir en réception</p>		16 semaines	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'accueil lors des arrivées clients, leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de leur séjour • Contrôler les réservations en arrivée le lendemain • Répondre aux demandes pré séjour sur le CRM • Faire les mises en place des accueil café pour les salles de réunions louées le lendemain <p><u>Durant les premiers jours de mon stage :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • J'ai fait des fiches relatant les tâches à faire durant le service du soir • J'ai reçu une formation sur FOLS <p>➤ <u>Grâce à mes fiches, à la formation et au travail en doublure,</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • J'ai commencé à réaliser les tâches seule sous l'œil de mes collègues. • J'ai rapidement gagné en autonomie. • J'ai assez vite surmonté les difficultés liées à la compréhension des différents codes tarifaires. <p><u>Le soir, le rythme est plus soutenu et le travail nécessite :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une bonne organisation et de la réactivité afin de ne pas faire attendre les clients en arrivée et gérer en simultané les activités du service et les événements aléatoires (téléphone, demandes clients, incidents...). <p>➤ <u>Grâce à cette densité de l'activité en service du soir,</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • J'ai acquis de nouvelles connaissances et les ai consolidées. • J'ai expérimenté mes connaissances scolaires en réalité professionnelle. • J'ai réalisé des services du soir en autonomie et de qualité sur le 2^{ème} poste de réception ou sur le 1^{er} poste lorsque le titulaire était occupé en back office. • Il m'a été confié l'amélioration du mail post-séjour et la formation des nouveaux employés. 		