



LYCEE NICOLAS APPERT

# LIVRET DE SUIVI DE FORMATION EN ENTREPRISE

MISE A NIVEAU/BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR

ELEVE

Nom.....

Prénom.....

# PRESENTATION DU CYCLE DE FORMATION

## Année de Mise à Niveau

L'élève que vous recevez en période de formation dans votre entreprise est issu d'un baccalauréat classique.

Il débute sa scolarité en Mise à Niveau au Lycée Appert en septembre soit 7 mois de formation.

Il reçoit un enseignement théorique et pratique en cuisine, restaurant et hébergement. Il intègre ensuite durant 4 mois une entreprise afin de découvrir son fonctionnement et d'approfondir ses connaissances dans les domaines professionnels étudiés au lycée.

Il doit impérativement effectuer un minimum de 4 semaines dans chacune des valences : cuisine, restaurant, hébergement (réception et/ou étages).

A la fin de son stage, l'élève doit pouvoir intégrer sans difficulté une première année de Brevet de technicien supérieur.

## Première année BTS

L'élève continue de recevoir un enseignement technique dans les 3 domaines : cuisine, restaurant, hébergement.

Il effectue dans la première partie de son année un stage de 2 semaines en restauration collective afin de découvrir ce secteur économique important. Il rédigera un rapport de stage qu'il soutiendra à son retour au lycée.

Cet exercice lui permettra :

- ⇒ de construire un premier rapport de stage
- ⇒ d'avoir l'expérience d'une soutenance devant un jury dès sa première année

Il choisit ensuite une option pour sa deuxième année :

- ⇒ Option A : Mercatique et gestion hôtelière
- ⇒ Option B : Art culinaire, art de la table et du service

La première année se termine par un stage de 16 semaines dans une entreprise dont les caractéristiques (Etablissement indépendant ou chaîne, taille, catégorie, classement) ont permis à l'élève de choisir son stage.

Il choisit également un type d'entreprise en fonction de ses précédentes expériences et de ses choix professionnels futurs.

## OBJECTIFS ET UTILISATION DU LIVRET

Le livret est remis à l'élève au début de son cycle de formation et doit lui servir durant les 3 ans.

Son fonctionnement précis sera expliqué par un professeur de pratique.

Ce livret est un document de liaison et d'échange avec l'entreprise. L'élève devra prendre connaissance du contenu et des objectifs de son stage afin de préparer au mieux son intégration dans l'entreprise.

Le livret sera complété avant le stage pour les objectifs et le programme de stage que se fixe l'élève, pendant le stage pour valider ou modifier ce programme en accord avec le tuteur, pour effectuer le suivi/évaluation avec le professionnel puis après le stage pour le bilan fait par l'élève.

Le livret doit également être un document de travail utile à l'élaboration du rapport de stage de fin d'étude.

Il comprend :

- ⇒ Le parcours professionnel de l'élève : page 3
- ⇒ Le livret de stage de mise à niveau : page 7
- ⇒ Le livret de stage de restauration collective : page : 24
- ⇒ Le livret de stage long : page 31
- ⇒ Des informations sur le rapport de stage : page 45
- ⇒ Le tableau récapitulatif des activités réalisées en stage : page 46

## PARCOURS PROFESSIONNEL DE L'ELEVE

**ENTREPRISE :**  
Nom  
Adresse

**DATES :** du..... .au .....

**STAGE**

**CONTRAT DE TRAVAIL**

**SERVICE :**

**TACHES REALISEES :**

**ENTREPRISE :**  
Nom  
Adresse

**DATES :** du..... .au .....

**STAGE**

**CONTRAT DE TRAVAIL**

**SERVICE :**

**TACHES REALISEES :**

## PARCOURS PROFESSIONNEL DE L'ELEVE

<b>ENTREPRISE :</b> Nom Adresse
<b>DATES :</b> du..... .au .....
<input type="checkbox"/> <b>STAGE</b> <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> <b>CONTRAT DE TRAVAIL</b></span>
<b>SERVICE :</b>
<b>TACHES REALISEES :</b>

<b>ENTREPRISE :</b> Nom Adresse
<b>DATES :</b> du..... .au .....
<input type="checkbox"/> <b>STAGE</b> <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> <b>CONTRAT DE TRAVAIL</b></span>
<b>SERVICE :</b>
<b>TACHES REALISEES :</b>

## PARCOURS PROFESSIONNEL DE L'ELEVE

**ENTREPRISE :**

Nom

Adresse

**DATES :** du..... .au .....

STAGE

CONTRAT DE TRAVAIL

**SERVICE :**

**TACHES REALISEES :**

**ENTREPRISE :**

Nom

Adresse

**DATES :** du..... .au .....

STAGE

CONTRAT DE TRAVAIL

**SERVICE :**

**TACHES REALISEES :**

## PARCOURS PROFESSIONNEL DE L'ELEVE

**ENTREPRISE :**

Nom

Adresse

**DATES :** du..... .au .....

**STAGE**

**CONTRAT DE TRAVAIL**

**SERVICE :**

**TACHES REALISEES :**

**ENTREPRISE :**

Nom

Adresse

**DATES :** du..... .au .....

**STAGE**

**CONTRAT DE TRAVAIL**

**SERVICE :**

**TACHES REALISEES :**



LYCEE NICOLAS APPERT

# LIVRET DE SUIVI DE FORMATION EN ENTREPRISE

## Mise à niveau

Période de formation du.....au.....

### ELEVE

Nom.....

Prénom.....

### ENTREPRISE

Nom.....

Adresse.....

.....

.....

Nom du tuteur .....

### LYCEE NICOLAS APPERT

Nom du professeur responsable du suivi

.....



## PROFIL DE L'ELEVE AU LYCEE EN MISE A NIVEAU

NOM/PRENOM :

A Point fort B Satisfaisant C Insuffisant D Faible

### CUISINE

Comportement	Niveau technique								
	A	B	C	D					
Tenue					Qualité du travail	A	B	C	D
Ponctualité					Rapidité, efficacité				
Politesse					Respect des consignes				
Motivation					Intégration à l'équipe				
Dynamisme					Curiosité professionnelle				

Appréciation du professeur

Nom :

Signature :

### HEBERGEMENT

Comportement	Niveau technique								
	A	B	C	D					
Tenue					Qualité du travail	A	B	C	D
Ponctualité					Rapidité, efficacité				
Politesse					Respect des consignes				
Motivation					Intégration à l'équipe				
Dynamisme					Curiosité professionnelle				

Appréciation du professeur

Nom :

Signature :

### RESTAURANT

Comportement	Niveau technique								
	A	B	C	D					
Tenue					Qualité du travail	A	B	C	D
Ponctualité					Rapidité, efficacité				
Politesse					Respect des consignes				
Motivation					Intégration à l'équipe				
Dynamisme					Curiosité professionnelle				

Appréciation du professeur

Nom :

Signature :

## OBJECTIFS DE LA FORMATION EN ENTREPRISE EN RESTAURANT

Techniques vues au lycée et qu'il serait souhaitable d'approfondir en entreprise :

- ⇒ Mise en place
- ⇒ Accueil du client
- ⇒ Service des mets
- ⇒ Service des boissons froides et chaudes
- ⇒ Organisation du service
- ⇒ Commande des clients

Techniques non vues au lycée et que le stagiaire souhaite pratiquer en entreprise :

- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒

Remarques :

# EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE EN RESTAURANT 4 SEMAINES DE STAGE MINIMUM

## COMPORTEMENT

Nom du tuteur :

**A** : Point fort   **B** : Satisfaisant   **C** : Insuffisant   **D** : Faible

Date :

### Comportement général

- Politesse, amabilité
- Ponctualité
- Attitude
- Discrétion
- Dynamisme
- Maîtrise de soi
- Acceptation d'une remarque
- Prise en compte positive d'une critique

Bilan final			
A	B	C	D

### Travail en équipe

- Demande de conseils
- Intégration dans la brigade
- Qualité des relations avec l'équipe
- Qualité des relations avec le tuteur
- Respect d'autrui
- Respect des consignes


### Qualités professionnelles

- Tenue professionnelle
- Prise d'initiative
- Rapidité de compréhension
- Rapidité d'exécution
- Propreté
- Respect des denrées
- Respect du matériel
- Respect des consignes d'hygiène
- Respect des consignes de sécurité
- Respect du client
- Soin apporté au travail
- Exactitude des gestes
- Faire preuve de curiosité


# EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE EN RESTAURANT 4 SEMAINES DE STAGE MINIMUM

## NIVEAU TECHNIQUE

**A** : Point fort   **B** : Satisfaisant   **C** : Insuffisant   **D** : Faible

Date :

### Mise en place

- Préparer les locaux
- Préparer le matériel
- Préparer les denrées
- Dresser une table

Bilan final			
A	B	C	D

### Accueil du client

- Prendre contact
- Prendre en charge
- Suivre le service
- Assurer le départ du client
- Informé le client


### Service des mets (techniques à compléter selon l'entreprise)

- \*
- \*
- \*


### Service des boissons

- Servir les apéritifs
- Servir le vin
- Servir un café
- Servir un thé
- Techniques particulières :
- \*
- \*


### Organisation du service

- Synchroniser le service de plusieurs tables
- Rapidité


### Commande

- Informé la cuisine
- Mémoriser les mets
- Informé les clients


Signature :

**SYNTHESE GENERALE : (Appréciation du tuteur)**

**BILAN DU STAGE EN RESTAURANT**  
à compléter par le stagiaire juste après sa période en restaurant

**Points positifs :**

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

**Points négatifs :**

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

**Commentaires :**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION EN ENTREPRISE EN CUISINE

Techniques vues au lycée et qu'il serait souhaitable d'approfondir en entreprise :

- ⇒ Mettre en place son poste de travail
- ⇒ Eplucher et laver des végétaux
- ⇒ Réaliser des tailles (macédoine, brunoise, julienne, jardinière)
- ⇒ Trier et préparer des fines herbes
- ⇒ Réaliser des opérations préliminaires sur des poissons et volailles
- ⇒ Réaliser des cuissons (pocher, sauter, griller, rôtir, ragoût)
- ⇒ Réaliser des assaisonnements (vinaigrette, mayonnaise, dérivées)
- ⇒ Mettre en œuvre des Produits Agro-alimentaires Intermédiaires
- ⇒ Réaliser des dressages
- ⇒ Réaliser des pâtes de base (brisée, pâte à chou)
- ⇒ Réaliser des crèmes (appareil à crème prise, crème chantilly, crème pâtissière)
- ⇒ Respecter les protocoles de nettoyage
- ⇒ Nettoyer et ranger son poste de travail
- ⇒ Nettoyer et ranger le matériel
- ⇒ Nettoyer et ranger les locaux

Techniques non vues au lycée et que le stagiaire souhaite pratiquer en entreprise :

- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒

# EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE EN CUISINE 4 SEMAINES DE STAGE MINIMUM

## COMPORTEMENT

Nom du tuteur :

A : Point fort   B : Satisfaisant   C : Insuffisant   D : Faible

Date :

### Comportement général

- Politesse, amabilité
- Ponctualité
- Attitude
- Discrétion
- Dynamisme
- Maîtrise de soi
- Acceptation d'une remarque
- Prise en compte positive d'une critique

Bilan final			
A	B	C	D

### Travail en équipe

- Demande de conseils
- Intégration dans la brigade
- Qualité des relations avec l'équipe
- Qualité des relations avec le tuteur
- Respect d'autrui
- Respect des consignes


### Qualités professionnelles

- Tenue professionnelle
- Prise d'initiative
- Rapidité de compréhension
- Rapidité d'exécution
- Propreté
- Respect des denrées
- Respect du matériel
- Respect des consignes d'hygiène
- Respect des consignes de sécurité
- Respect du client
- Soin apporté au travail
- Exactitude des gestes
- Faire preuve de curiosité


# EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE EN CUISINE 4 SEMAINES DE STAGE MINIMUM

## NIVEAU TECHNIQUE

A : Point fort   B : Satisfaisant   C : Insuffisant   D : Faible

Date

### Techniques préliminaires

- Mettre en place son poste de travail
- Eplucher et laver des légumes
- Réaliser des pesées
- Autres :(précisez)
- \*
- \*

Bilan final			
A	B	C	D

### Techniques de préparation

- Respecter les recettes de cuisine
- Effectuer des tailles :(précisez)
- \*
- \*


- Assaisonner des aliments
- Dresser des préparations chaudes et froides
- Mettre en œuvre des produits intermédiaires
- \*
- \*


### Techniques de cuisson

- Réaliser des cuissons simples
- Réaliser des cuissons complexes
- \*
- \*


### Techniques de nettoyage

- Respecter les procédures de nettoyage
- Nettoyer et ranger du matériel
- Nettoyer et ranger son poste de travail
- Nettoyer et ranger les locaux


Signature :

**SYNTHESE GENERALE : (Appréciation du tuteur)**

**BILAN DU STAGE EN CUISINE**  
à compléter par le stagiaire juste après sa période en cuisine

**Points positifs :**

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

**Points négatifs :**

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

**Commentaires :**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION EN ENTREPRISE EN HEBERGEMENT

**Techniques vues au lycée et qu'il serait souhaitable d'approfondir en entreprise :**

- ⇒ Effectuer des réservations
- ⇒ Réaliser une arrivée client : check in
- ⇒ Suivre la clientèle pendant son séjour et réaliser quelques fonctions de conciergerie
- ⇒ Effectuer le départ client : check out
- ⇒ Réaliser les fonctions d'étages
- ⇒ Effectuer les tâches du back-office
- ⇒ Traiter le linge hébergement

**Techniques non vues au lycée et que le stagiaire souhaite pratiquer en entreprise :**

- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒
- ⇒

# EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE EN HEBERGEMENT 4 SEMAINES DE STAGE MINIMUM

## COMPORTEMENT

Nom du tuteur :

A : Point fort   B : Satisfaisant   C : Insuffisant   D : Faible

Date :

### Comportement général

- Politesse, amabilité
- Ponctualité
- Attitude
- Discrétion
- Dynamisme
- Maîtrise de soi
- Acceptation d'une remarque
- Prise en compte positive d'une critique

Bilan final			
A	B	C	D

### Travail en équipe

- Demande de conseils
- Intégration dans la brigade
- Qualité des relations avec l'équipe
- Qualité des relations avec le tuteur
- Respect d'autrui
- Respect des consignes


### Qualités professionnelles

- Tenue professionnelle
- Prise d'initiative
- Rapidité de compréhension
- Rapidité d'exécution
- Propreté
- Respect des denrées
- Respect du matériel
- Respect des consignes d'hygiène
- Respect des consignes de sécurité
- Respect du client
- Soin apporté au travail
- Exactitude des gestes
- Faire preuve de curiosité


# EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE EN HEBERGEMENT 4 SEMAINES DE STAGE MINIMUM

## NIVEAU TECHNIQUE

A : Point fort   B : Satisfaisant   C : Insuffisant   D : Faible

Date

### Gérer les réservations front et back-office

- Préparer les plannings
- Répondre au téléphone, fax, Internet, courrier
- Evaluer les disponibilités
- Saisir et confirmer les réservations

Bilan final			
A	B	C	D

### Réaliser une arrivée client : check in

- Préparer les documents
- Accueillir le client
- Vérifier la commande et prendre en charge
- Enregistrer l'arrivée


### Suivre la clientèle pendant son séjour

- Facturer les prestations
- Gérer les effets du client : bagages
- Effectuer le change
- Renseigner le client


### Effectuer le départ client : check out

- Vérifier et éditer la facture
- Encaisser et solder les factures
- Clôturer la caisse
- Prendre congé du client


### Réaliser les fonctions d'étages et lingerie

- Entretien des chambres à blanc et en recouche
- Préparer un chariot d'étages
- Respecter les normes d'hygiène et de sécurité
- Identifier, compter, trier, ranger le linge


Signature :

**SYNTHESE GENERALE : (Appréciation du tuteur)**

**BILAN DU STAGE EN HEBERGEMENT**  
à compléter par le stagiaire juste après sa période en hébergement

**Points positifs :**

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

**Points négatifs :**

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

**Commentaires :**





**LYCEE NICOLAS APPERT**

# **LIVRET DE SUIVI DE FORMATION EN ENTREPRISE**

**Brevet de Technicien Supérieur**  
**Stage en restauration collective**

Période de formation du.....au.....

**ELEVE**

Nom.....

Prénom.....

**ENTREPRISE**

Nom.....

Adresse.....

.....

.....

Nom du tuteur .....

**LYCEE NICOLAS APPERT**

**Nom du professeur responsable du suivi**

.....



# PROFIL DE L'ELEVE AU LYCEE EN DEBUT DE PREMIERE ANNEE BTS

NOM/PRENOM :

A Point fort B Satisfaisant C Insuffisant D Faible

## CUISINE

Comportement	Niveau technique			
	A	B	C	D
Tenue				
Ponctualité				
Politesse				
Motivation				
Dynamisme				

Appréciation du professeur
Nom :
Signature :

## HEBERGEMENT

Comportement	Niveau technique			
	A	B	C	D
Tenue				
Ponctualité				
Politesse				
Motivation				
Dynamisme				

Appréciation du professeur
Nom :
Signature :

## RESTAURANT

Comportement	Niveau technique			
	A	B	C	D
Tenue				
Ponctualité				
Politesse				
Motivation				
Dynamisme				

Appréciation du professeur
Nom :
Signature :

# OBJECTIFS DE LA FORMATION EN RESTAURATION COLLECTIVE

Techniques vues au lycée et qu'il serait souhaitable d'approfondir en entreprise :

- ⇒ Participer aux activités professionnelles : production, distribution, laverie, contrôle...
- ⇒ Apprécier la gestion du personnel (organigramme, qualification, planning....)
- ⇒ Participer à la gestion des matières premières (gammes, techniques d'achat, stockage, coûts, fiches techniques...)
- ⇒ Connaître l'environnement professionnel
- ⇒ Utiliser les produits adaptés

**RECHERCHES INDISPENSABLES POUR L'ELABORATION DU RAPPORT DE STAGE : (à compléter par l'élève suivant les indications des enseignants)**

**Thèmes ou questions à traiter par le stagiaire dans les domaines suivants :**

⇒ GESTION :

⇒ INGENIERIE :

⇒ MERCATIQUE :

⇒ SCIENCES APPLIQUEES :

# EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE DE RESTAURATION COLLECTIVE

## COMPORTEMENT

Nom du tuteur :

A : Point fort   B : Satisfaisant   C : Insuffisant   D : Faible

Date

### Comportement général

- Politesse, amabilité
- Ponctualité
- Attitude
- Discrétion
- Dynamisme
- Maîtrise de soi
- Acceptation d'une remarque
- Prise en compte positive d'une critique

Bilan final			
A	B	C	D

### Travail en équipe

- Demande de conseils
- Intégration dans la brigade
- Qualité des relations avec l'équipe
- Qualité des relations avec le tuteur
- Respect d'autrui
- Respect des consignes


### Qualités professionnelles

- Tenue professionnelle
- Prise d'initiative
- Rapidité de compréhension
- Rapidité d'exécution
- Propreté
- Respect des denrées
- Respect du matériel
- Respect des consignes d'hygiène
- Respect des consignes de sécurité
- Respect du client
- Soin apporté au travail
- Exactitude des gestes
- Faire preuve de curiosité


# EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE DE RESTAURATION COLLECTIVE

## NIVEAU TECHNIQUE

A : Point fort   B : Satisfaisant   C : Insuffisant   D : Faible

Date

**Participer aux activités professionnelles**

- Produire
- Distribuer
- Entretien des locaux et le matériel

Bilan final			
A	B	C	D

**Apprécier la gestion du personnel**

- Connaître l'organigramme l'unité et de la société
- Connaître les niveaux de qualification du personnel
- S'informer sur les procédures de recrutement
- Découvrir l'élaboration des plannings


**Participer à la gestion des matières premières**

- Connaître les gammes de produits
- S'informer des techniques d'achat
- Gérer les stocks
- S'informer des notions de coûts
- Etudier les fiches techniques


**Connaître l'environnement professionnel**

- Connaître les locaux
- Connaître l'utilisation du mobilier et du matériel spécifique
- Prendre en compte les protocoles de fabrication et nettoyage HACCP


**Utiliser des produits adaptés**

- Mettre en œuvre les PAI

--	--	--	--

Signature :

**SYNTHESE GENERALE : (Appréciation du tuteur)**

**BILAN DU STAGE EN RESTAURATION COLLECTIVE**  
à compléter par le stagiaire à la fin de son stage avant son retour au lycée

**Points positifs :**

↔

↔

↔

↔

↔

↔

**Points négatifs :**

↔

↔

↔

↔

↔

↔

**Commentaires :**



**LYCEE NICOLAS APPERT**

# **LIVRET DE SUIVI DE FORMATION EN ENTREPRISE**

**Brevet de Technicien Supérieur**  
**Stage longue durée**

Période de formation du.....au.....

**ELEVE**

Nom.....

Prénom.....

**ENTREPRISE**

Nom.....

Adresse.....

.....

.....

Nom du tuteur .....

**LYCEE NICOLAS APPERT**

**Nom du professeur responsable du suivi**

.....



## PROFIL DE L'ELEVE AU LYCEE EN PREMIERE ANNEE BTS

NOM/PRENOM :

A Point fort B Satisfaisant C Insuffisant D Faible

### CUISINE

Comportement					Niveau technique				
	A	B	C	D		A	B	C	D
Tenue					Qualité du travail				
Ponctualité					Rapidité, efficacité				
Politesse					Respect des consignes				
Motivation					Intégration à l'équipe				
Dynamisme					Curiosité professionnelle				

<b>Appréciation du professeur</b>
Nom :
Signature :

### HEBERGEMENT

Comportement					Niveau technique				
	A	B	C	D		A	B	C	D
Tenue					Qualité du travail				
Ponctualité					Rapidité, efficacité				
Politesse					Respect des consignes				
Motivation					Intégration à l'équipe				
Dynamisme					Curiosité professionnelle				

<b>Appréciation du professeur</b>
Nom :
Signature :

### RESTAURANT

Comportement					Niveau technique				
	A	B	C	D		A	B	C	D
Tenue					Qualité du travail				
Ponctualité					Rapidité, efficacité				
Politesse					Respect des consignes				
Motivation					Intégration à l'équipe				
Dynamisme					Curiosité professionnelle				

<b>Appréciation du professeur</b>
Nom :
Signature :

## **LISTE DES OBJECTIFS DU STAGE PERMETTANT LA CONSTRUCTION DU PROGRAMME DE STAGE**

L'élève choisit environ 20 objectifs qui doivent lui permettre de construire son programme de stage. Les objectifs sont triés par type de stage

### **STAGE EN RESTAURANT, BAR, ROOM SERVICE**

#### **Procédures et documents nécessaires au fonctionnement du système de restauration ou de service**

Créer un planning  
Utiliser une fiche de stock  
Choisir une forme d'approvisionnement  
Sélectionner un fournisseur  
Analyser un historique des ventes  
Participer à l'élaboration d'un budget, d'une prévision  
Rédiger une note interne  
Participer au recrutement du personnel  
Participer à la formation du personnel  
Rédiger une fiche banquet  
Ordonnancer des tâches dans le temps et dans l'espace

#### **Les prestations en restauration**

Concevoir, proposer, mettre en place des prestations en restauration  
Suivre les coûts, analyser les écarts, justifier les prix proposés  
Analyser le produit final et vérifier son adéquation avec les attentes formulées

#### **L'exploitation des points de vente**

Entretenir un point de vente, l'approvisionner  
Planifier les opérations de maintenance et de nettoyage  
Gérer un litige avec un fournisseur  
Réaliser et/ou évaluer tout ou partie d'une prestation de restauration (repas, banquet, buffet, cocktail, etc...)

#### **Les systèmes de facturation**

Facturer une prestation  
Contrôler une caisse  
Utiliser les différents modes de règlement

### **L'animation**

Proposer autour d'un pays, d'une région, d'un produit une animation, une prestation de restauration  
Prendre en compte les aspects culturels, religieux  
Utiliser des matériels spécifiques adaptés aux circonstances (voitures de tranches, à dessert, décors spéciaux...)  
Mettre en œuvre des techniques de flambage, de découpage, de bar

### **Les supports commerciaux en restauration**

Elaborer des supports commerciaux (carte de bar, des vins, des mets, plaquette commerciale de l'établissement)  
Evaluer les coûts des supports

### **Gestion opérationnelle des ressources humaines**

Evaluer les besoins en personnel  
Chiffrer les coûts du personnel  
Animer, commander une petite équipe  
Gérer un conflit  
Accueillir, informer un nouvel employé au sein d'une équipe

### **L'accueil et la commercialisation en restaurant**

Maîtriser les techniques d'accueil  
Maîtriser les phases de la vente  
Utiliser des langues étrangères dans un contexte professionnel

### **La planification**

Estimer les besoins en matières d'œuvre et déclencher les commandes  
Réceptionner les livraisons

### **Le contrôle qualité et productivité en restauration**

Utiliser des fiches techniques  
Conduire une étude comparative des coûts

### Recherche et développement

Rédiger des fiches techniques

Définir des standards

Construire des propositions de prestations adaptées aux différentes formes de commercialisation (cocktail, buffet, lunch, banquets, etc...)

Effectuer des analyses sensorielles, déduire un constat et envisager des actions correctives

### Les systèmes

Définir les besoins quantitatifs et qualitatifs en matière d'oeuvre

Utiliser les procédures et documents liés à la gestion des stocks : passation des commandes, réception, stockage et distribution des denrées

Définir les profils de postes

Participer au recrutement du personnel

Participer à la formation du personnel

### Les équipements

Faire fonctionner des matériels de préparation, de cuisson, de distribution et de stockage

Evaluer les besoins en équipements

Choisir le matériel le mieux adapté

Calculer les coûts d'investissements, d'installation et de maintenance

Construire des plannings de maintenance et de nettoyage

### La planification

Prévoir les quantités à produire

Conduire un test de rendement

Elaborer le planning des commandes

Estimer les besoins en matières d'oeuvre et déclencher les commandes

Réceptionner les livraisons

## **L'animation et la production**

Mettre en œuvre en autonomie des techniques de cuisine traditionnelle

Mettre en œuvre en autonomie des techniques de cuisine évolutive

Mettre en œuvre en autonomie des techniques de cuisine collective

Mettre en œuvre en autonomie des techniques de pâtisserie

Assurer une production complète d'un menu en respectant les contraintes de qualité, de rapidité de coûts et d'organisation

Ebaucher des travaux de cuisine et de pâtisserie artistiques

Assurer les annonces et contrôler les envois

Dresser des buffets

**STAGE EN HEBERGEMENT ( RECEPTION/ETAGES)**  
**SERVICE COMMERCIAL**  
**SERVICE DU PERSONNEL**  
**CONTROLE**  
**COMPTABILITE**

### **Concept d'accueil**

Maîtriser la relation d'accueil des clients lambda et VIP

### **Organisation du travail**

Rédiger les fiches et profil de poste

Connaître la procédure d'accueil

Planifier les prestations (réservations - sur-réservations)

Organiser le séjour du client (de l'arrivée au départ)

Appliquer les techniques d'accueil clients individuels, groupe, agence

Gérer les comptes clients

Connaître les procédures de maintenance des locaux et du matériel

Connaître les procédures d'approvisionnement du linge et des produits : achats, stockage, distribution et circulation

### **Conception du produit**

Choisir les outils de travail pour la logistique des services d'accueil

Choisir les outils de travail pour l'entretien des locaux de l'hôtel

### **Conduite des équipes de travail étages et réception**

Calculer l'effectif nécessaire du personnel de son département

Participer à un entretien de recrutement et d'évaluation

Conduire une réunion

Former le personnel

Créer des plans d'action de formation et d'apprentissage du personnel

Evaluer les performances de son département

Elaborer les supports d'information destinés au personnel

Traiter positivement un conflit

### **Dynamique commerciale**

LYCEE NICOLAS APPERT Avenue de la Cholière - B.P. 57 - 44702 ORVAULT CEDEX

☎ 02.51.78.22.00 - 📠 02.51.78.22.01 [hotel@appert44.org](mailto:hotel@appert44.org)

Appliquer, faire appliquer et adapter la politique de vente : prestations, tarifs, conditions de paiement, actions promotionnelles  
Elaborer les supports d'informations destinés aux clients  
Elaborer et tenir les documents d'analyse de la situation

### **Communication, négociation, vente**

Mettre en place les actions de recherche et de fidélisation de la clientèle  
Conduire une négociation, réaliser une vente et en assurer le suivi

### **Diagnostic et contrôle**

Préparer, contrôler un plateau de petit déjeuner  
Préparer, réaliser et contrôler le service du petit-déjeuner en buffet  
Préparer, contrôler une pause séminaire  
Contrôler la cellule chambre à blanc, en recouche  
Réaliser le service de la couverture  
Inspecter l'état et le fonctionnement des installations et des matériels de la cellule chambre, les locaux techniques et des locaux communs  
Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité  
Evaluer l'écart entre les normes de qualité définies et les résultats obtenus  
Mesurer, évaluer et suivre l'activité de son département : CA, occupation, fréquentation, recettes, débiteurs  
Surveiller et analyser les coûts d'exploitation (produits d'accueil, entretien, linge)

## **PROGRAMME DE STAGE (PREVISIONNEL)**

Indiquer les services souhaités, la durée  
ainsi que les objectifs fixés ( 20 objectifs maximum)

Ce programme devra être présenté pour accord à votre tuteur (enseignant du lycée)  
avant votre arrivée en stage

## **PROGRAMME DE STAGE DEFINITIF**

**(Construit avec votre maître de stage lors de la 1<sup>ère</sup> semaine de stage)**

Indiquer de façon précise les services, les durées,  
les objectifs à atteindre **(20 objectifs maximum)**.

Ces objectifs serviront de base à l'évaluation du niveau technique de l'élève.

**Date et signature du maître de stage**

# EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE

## COMPORTEMENT

Nom du tuteur :

**A** : Point fort   **B** : Satisfaisant   **C** : Insuffisant   **D** : Faible

Date :  Date

### Comportement général

- Politesse, amabilité
- Ponctualité
- Attitude
- Discrétion
- Dynamisme
- Maîtrise de soi
- Acceptation d'une remarque
- Prise en compte positive d'une critique

Bilan intermédiaire			
A	B	C	D

Bilan final			
A	B	C	D

### Travail en équipe

- Demande de conseils
- Intégration dans la brigade
- Qualité des relations avec l'équipe
- Qualité des relations avec le tuteur
- Respect d'autrui
- Respect des consignes



### Qualités professionnelles

- Tenue professionnelle
- Prise d'initiative
- Rapidité de compréhension
- Rapidité d'exécution
- Propreté
- Respect des denrées
- Respect du matériel
- Respect des consignes d'hygiène
- Respect des consignes de sécurité
- Respect du client
- Soin apporté au travail
- Exactitude des gestes
- Faire preuve de curiosité



**Document à compléter en fonction du programme de stage  
Vous trouverez ce document sur l'intranet du lycée**

<b>EVOLUTION DE L'ELEVE EN ENTREPRISE</b>
<b>SERVICE(S) :</b>

**NIVEAU TECHNIQUE**

**A : Point fort B : Satisfaisant C : Insuffisant D : Faible**

Date :  Date

Bilan intermédiaire			
A	B	C	D

Bilan final			
A	B	C	D









Signature :

**SYNTHESE GENERALE : (Appréciation du tuteur)**

## INFORMATIONS RAPPORT DE STAGE

<b>ECHEANCES</b>
------------------

<b>DEBUT MAI :</b>	Thème choisi et plan de la 2 <sup>ème</sup> partie réalisé
<b>AVANT LA VISITE DE STAGE DU PROFESSEUR :</b>	Construction de la démarche de mise en œuvre du thème : devis, questionnaires, rencontres avec des professionnels,... à présenter
<b>JUILLET/AOUT 2005 :</b>	Rédaction et lecture par un tiers de la 1 <sup>ère</sup> partie ainsi que de l'ébauche de la seconde partie.
<b>RENTREE DE SEPTEMBRE :</b>	Affectation d'un tuteur 1 <sup>ère</sup> partie rédigée, tapée, Plan détaillé et détail des idées à l'intérieur des sous parties de la 2 <sup>ème</sup> partie, le tout présenté au tuteur
<b>15 SEPTEMBRE :</b>	Le tuteur rend le travail avec remarques et commentaires
<b>RETOUR VACANCES DE TOUSSAINT :</b>	2 <sup>ème</sup> partie rédigée, tapée et présentée au tuteur
<b>2 SEMAINES APRES LES VACANCES DE TOUSSAINT :</b>	Le tuteur rend le travail avec remarques et commentaires
<b>RETOUR DES VACANCES DE NOEL :</b>	Le stagiaire rend l'intégralité du rapport
<b>2 SEMAINES APRES LES VACANCES DE NOEL :</b>	Le tuteur rend le rapport pour dernières corrections
<b>RETOUR DES VACANCES DE FEVRIER</b>	Présentation au tuteur du plan de la soutenance
<b>2 SEMAINES PLUS TARD</b>	Soutenance blanche
<b>15 AVRIL :</b>	Rapport définitif remis au bureau de Monsieur GIROUX en 3 exemplaires

**Ces échéances doivent être impérativement respectées sous peine de sanctions :**

- 0 sur le bulletin sur la ligne activité professionnelle
- appréciation négative sur le livret scolaire

## DOCUMENTS OBLIGATOIRES DEVANT FIGURER DANS LE RAPPORT

- ⇒ Tableau récapitulatif des activités (cf page suivante)
- ⇒ Attestation de stage (à demander au responsable de l'entreprise)



## **BILAN DU STAGE**

à compléter par le stagiaire avant son retour au lycée

### **Points positifs :**

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

### **Points négatifs :**

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

### **Commentaires :**