

## ACCOR - EUROPE

10NECO3210

Lieu du stage : PAYS EUROPEEN où ACCOR est implanté

Dates : La période et la durée du stage sont à négocier avec l'établissement d'accueil (entre 5 et 12 jours consécutifs) à choisir entre le 27 juin (9h) et le 28 août 2011 (17h).

Nombre de places offertes : 1 par hôtel



<http://www.accor.com>

### Professeurs concernés :

Professeurs d'Économie & gestion, de Service et Hébergement, de Cuisine en lycées technologiques ou professionnels.

**Connaissances de base nécessaires :** Relatives à la discipline enseignée.

**Thème :** HÔTELLERIE-RESTAURATION

### Intitulé :

L'hôtellerie restauration dans un établissement de chaîne :

- La Réception et l'hébergement (Front et Back),
- La Restauration de concept (Production et service),
- La Gestion commerciale et administrative (Management et RH).

### Objectifs :

Approche commune pour tous les professeurs :

L'ingénierie en termes d'équipement, d'organisation des espaces, de choix des matériels, Le développement durable et son application en opération (énergie, actions sociétales, actions ressources humaines, environnement).

### Programme :

#### Découvrir :

L'organisation de l'établissement et l'interactivité entre les différents services.

#### Participer :

Opérationnellement avec les équipes à l'activité de l'établissement (réception, étages, service, cuisine).

#### Manager :

Participer à l'encadrement et à l'organisation des différents services.

#### Enquêter :

Identifier les particularités des différentes fonctions par service (cursus de formation, ancienneté, profils, rôle, hiérarchie, perspectives d'évolution).

#### Repérer :

Selon la marque dans laquelle se déroule le stage, identifier les possibilités d'accueil d'élèves en PFE (Quel diplôme ? Quel service ? Quel apport ? Quel tutorat ?) et les compléments de formation susceptibles d'être apportés.

#### Capitaliser :

Établir un "rapport d'étonnement" afin de repérer les évolutions d'attentes clients par rapport aux différents référentiels enseignés.

***Le professeur en stage s'impliquera plus particulièrement dans le service en rapport avec sa spécialité afin de "mettre en pratique" les éléments du référentiel des diplômes qui ne sont abordés qu'en technologie.***

#### Pour la cuisine :

Aux côtés du chef de cuisine le professeur recherchera des éléments complémentaires dans les domaines suivants :

- Hygiène, application de méthode HACCP, autocontrôles, etc.
- Ressources humaines : profils recherchés, profils de postes, job descriptions, polycompétence, formation, organisation du travail (RTT, répartition des tâches, etc.)
- Évolutions technologiques et conséquences sur les organisations (nouveaux concepts, remise en température, cuisine différée, utilisation des produits nouveaux, gestion du banqueting, cuisine allégée, etc.)
- Gestion (calcul des coûts, maîtrise des stocks, achats, inventaires, analyse, etc.)

**Pour le restaurant :**

Aux côtés du responsable de la restauration le professeur recherchera les éléments complémentaires dans les domaines suivants :

- La vente au restaurant, méthode et analyses,
- Le choix du concept de restauration (Pour qui ? Pourquoi ? Quand ? Combien ?),
- Ressources humaines : profils recherchés, profils de postes, job descriptions, polycompétence, formation, organisation du travail (RTT, répartition des tâches...),
- La restauration d'hôtel - "du petit déjeuner au room service" (taux de captage, analyses de consommation, productivité),
- Gestion (Calcul des coûts, maîtrise des stocks, achats, inventaires, analyse...).

**Pour la Réception/hébergement :**

Aux côtés du chef de réception et de la gouvernante le professeur recherchera des éléments complémentaires dans les domaines suivants :

- L'organisation de la réception (Front et back office),
- La gestion des réservations (systèmes TARS ON LINE) yield et revenue management,
- Les statistiques tenues en réception (méthodes utilisées, optimisation des taux de remplissage...).
- L'hébergement : le travail de la gouvernante et du personnel d'étages.
- Ressources humaines : profils recherchés, profils de postes, job descriptions, polycompétence, formation, organisation du travail (RTT, répartition des tâches...).

**Pour le Management et la gestion :**

Aux côtés du Directeur ou des adjoints de direction le professeur recherchera des éléments complémentaires dans les domaines suivants :

- Les fonctions opérationnelles d'encadrement (contenu, définitions de fonction, répartition des responsabilités, etc.
- Le budget opérationnel (établissement, plans d'actions, objectifs et suivi),
- Ressources humaines : profils recherchés, profils de postes, job descriptions, polycompétence, formation, organisation du travail (RTT, répartition des tâches, etc.),
- La gestion opérationnelle de l'établissement : délégation de responsabilité, la représentation à l'interne et à l'externe.

**À noter :**

***Afin de rendre ces périodes de stage en entreprise profitables pour tous, et notamment pour les professeurs enseignant en BAC TECHNOLOGIQUE ou en BTS, il est parfois préférable de privilégier les structures en hôtellerie économique (IBIS ou ALL SEASONS). En effet ces structures sont conçues avec des hiérarchies simples qui privilégient la polycompétence des équipes et de l'encadrement, ce qui facilite l'échange et la proximité.***