

HOTEL MERCURE PARIS LEVALLOIS

Rapport de Stage

SOFIANE KANOUNI

ÉTABLISSEMENT :
LYCÉE LA TOURNELLE

06/2024-07/2024

TUTEUR : MME.WUEST
ENSEIGNANT RÉFÉRENT : M.MOUAZEN

Sommaire

Introduction	p. 03
L'entreprise	p. 02
Missions effectuées	p. 03
Apport du stage	p. 04

Introduction

Mon stage s'est déroulé à l'Hôtel Mercure Paris-Levallois, franchisé Accor. L'entreprise devait remplacer les serveurs utilisés par ses partenaires, voués à être mis hors service. Une solution cloud proposée par Ustream a été mise en place, et j'ai participé au transfert des fichiers depuis les serveurs de l'hôtel vers ce cloud.

J'ai choisi ce stage en présentiel, faute de nombreuses options, afin de découvrir le monde du travail et le fonctionnement d'une entreprise hôtelière une expérience que je n'aurai sans doute pas l'occasion de revivre.

Pour détailler l'expérience acquise lors de ce stage, je présenterai l'entreprise et son fonctionnement, puis les missions principales et secondaires qui m'ont été confiées, ainsi que leur réalisation. J'expliquerai ensuite ce que ce stage m'a appris, ce que j'ai apporté à l'entreprise, et je conclurai par un bilan personnel sur mon ressenti, son impact sur mon projet professionnel et ma satisfaction globale.

L'entreprise

L'Hôtel Mercure Paris-Levallois est un établissement franchisé par Accor, qui fonctionne grâce à ses services hôteliers : réservation de chambres, personnel accueillant, petits déjeuners et produits proposés en extra.

Je n'avais pas de poste fixe pour accomplir mes tâches, ce qui m'amenait parfois à être en contact avec les clients ou à observer le fonctionnement quotidien de l'hôtel.

J'ai ainsi pu me familiariser avec les missions propres à chaque équipe.

La journée commence avec les équipes de restauration et d'accueil, chargées du petit déjeuner et de la gestion des réservations jusqu'à la fin de la matinée. Les agents d'entretien s'occupent des chambres toute la journée, tandis que l'équipe d'accueil est relayée dans l'après-midi jusqu'au soir, avant de passer le relais à l'équipe de nuit.

Voici les missions de chaque équipe au sein de l'hôtel :

- Restauration : Mise en place du petit déjeuner, contrôle des produits alimentaires, débarrasse les tables et nettoyage des tables et des ustensils et fait le ménage.
- Accueil : Prend en charge et règle les réservations par Internet, s'occupe des clients venant séjourner, apporte un soutien au service de restauration, veille sur la bienséance de l'hôtel.
- Agent d'entretien : S'occupe des chambres des clients ayant fait leur départ et également des chambres des clients venant séjourner.
- Accueil de nuit : Veille sur l'hôtel, prépare le petit déjeuner avant de partir.

Chaque service possède un chef, les chefs de services supervisent les tâches des équipes si nécessaire et veillent au bon déroulement du travail de chaque équipe.

Missions effectuées

Au cours de mon stage chez Nomade, j'ai été impliqué dans plusieurs missions clés qui m'ont permis de mieux comprendre le fonctionnement de l'hôtel :

1.

Ma tâche principale consistait à transférer les fichiers archivés du serveur de l'hôtel vers le cloud Ustream, puis à les organiser et attribuer les droits d'accès selon les équipes et la hiérarchie.

J'ai également accompagné les autres hôtels partenaires en les guidant par téléphone et en leur fournissant un tutoriel que j'ai moi-même réalisé.

2.

Mes tâches secondaires incluaient la gestion du matériel informatique en cas de besoin, comme la résolution de problèmes d'impression, ainsi que l'assistance aux équipes pour résoudre les soucis techniques sur leurs postes de travail.

Je pouvais également les aider ponctuellement dans leurs tâches quotidiennes.

3.

En plus de mes missions principales, j'ai pris l'initiative de proposer mon aide à l'entreprise durant mon temps libre.

Par exemple, j'ai développé un petit logiciel avec un répertoire intégré permettant de créer des checklists, afin de faciliter l'organisation quotidienne.

Apport du stage

Ce stage a eu un impact positif sur mon projet professionnel, notamment en renforçant mon intérêt pour les technologies et la gestion informatique dans un environnement dynamique. J'ai pu mettre en pratique mes compétences en transfert de données vers le cloud, en gestion de fichiers et en accompagnement d'autres établissements.

J'ai également apprécié les missions secondaires qui m'ont permis de résoudre des problèmes techniques, de contribuer à l'organisation des équipes et de proposer des solutions pour améliorer leur quotidien.

Ces expériences m'ont confirmé que je souhaite évoluer dans des secteurs alliant gestion technique et travail d'équipe, avec une attention particulière à l'efficacité et à l'organisation.

Je tiens à remercier l'équipe de l'Hôtel Mercure Paris-Levallois, ainsi que Mme Wuest, pour leur accueil et leur encadrement tout au long de ce stage.