**Rapport de stage**

Yagoubi Ishack Zakaria

Numéro étudiant : 20010883

Université Paris 8

Licence : LEA langue étrangère appliquée

Binôme de langues : Anglais/Espagnol

Nom de l’entreprise : Hotel Dreams Jardín Tropical Resort & Spa, World of Hyatt

Adresse : Calle Gran Bretaña s/n, 38660 Costa Adeje - Tenerife, Espagne

Dates du stage : du 01/02/2025 au 30/04/2025

Tuteur universitaire : Thierry Rinaldetti

Tuteur en entreprise : Pablo Rey Rodríguez (General Manager/Directeur)

Remerciements

Avant toute chose, je tiens à exprimer ma profonde gratitude à toutes les personnes qui ont contribué à la réussite de mon stage à Tenerife. Cette expérience professionnelle a été pour moi un enrichissement personnel et professionnel inestimable.

Je remercie tout d’abord Thierry Rinaldetti , enseignant référent à l’Université Paris 8, pour son accompagnement, sa disponibilité et ses précieux conseils avant et pendant mon stage.

Un grand merci à Madame Alicia Fernandez , notre enseignante d’espagnol à l’université de Paris 8, qui m’a aidé a trouvé l’organisme qui s’est chargé de me trouver un établissement, mais aussi à ma recherche de stage ainsi que son soutient en amont et en aval du stage, pour ses encouragements et sa mots qui m’ont motivé pour aller à l’étranger,

À Federico (Chef du World Café) et Antonio , mes résponsables directs au sein du restaurant de l’hôtel Dreams Jardín Tropical Resort & Spa, à qui je dois beaucoup. Leur professionnalisme, leur patience et leur bienveillance, ainsi que leur sens de l’humour ont rendu mon apprentissage facile et motivant.

Mes collègues Moreno, Mia et Monica méritent également toute ma reconnaissance. Accueillants, chaleureux et toujours disponibles, ils et elles sont devenues une véritable famille au sein de cette expérience professionnelle.

Ainsi qu’aux autres stagiaires internationaux avec qui j’ai partagé des moments riches en échanges, en découvertes et en bonne humeur.

Merci à tous pour cette formidable aventure humaine et professionnelle, qui m'a permis d'acquérir une vision concrète du travail à l'étranger.

Indtroduction

Lors de cette année de Licence 3 LEA Commerce Multilingue à l’Université Paris 8 et afin de valider notre année, Il nous a été demandé d’effectué un stage professionnel d’une durée de trois mois lors du second semestre (du 1er février au 30 avril 2025 pour ma part).

Après avoir exploré différentes possibilités en Espagne continentale et outre-mer, nous avons identifié cette opportunité dans le secteur de l'hôtellerie-restauration aux Îles Canaries, archipel stratégique pour le tourisme international européen, l’hôtel Dreams Jardín Tropical Resort & Spa, hôtel quatre étoiles situé à Costa Adeje, dans la municipalité d'Adeje, sur l'île de Tenerife aux Canaries. Cet établissement appartient au groupe hôtelier international World of Hyatt, l'une des chaînes hôtelières les plus importantes au monde, présente dans plus de 70 pays avec un portefeuille de marques diversifiées. L'hôtel s'inscrit dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, activité économique majeure Espagnole. Ce secteur représente l'un des piliers de l'économie canarienne, bénéficiant d'une position géographique privilégiée entre l'Europe, l'Afrique et l'Amérique, ainsi que d'un climat subtropical/méditerranéen favorable au tourisme toute l'année. L'établissement accueille principalement une clientèle internationale, notamment européenne (française, allemande, espagnole mais principalement Anglaise/Royaume Uni).

La recherche du stage à l’étranger a été initiée grâce aux conseils de Madame Alicia Fernandez , enseignante d’espagnol au sein de notre université, qui nous a orientés vers un organisme spécialisé dans la mise en relation avec des établissements hôteliers internationaux. Cette opportunité s’est révélée particulièrement adaptée à nos attentes, notamment en matière d’immersion professionnelle dans un environnement multiculturel et international et le fait de travailler au maximum le binôme de langue qu’on a choisi lors de notre cursus. Tout en gardant en tête que les taches n’étaient pas les plus en adéquation avec notre spécialité commerce nos responsable ont veillé pour qu’on ait des taches en relation avec le commerce et le management. Notre stage s'est déroulé au sein du service de restauration, plus précisément au restaurant buffet principal de l'établissement. Nous avons été encadrés par Fédérico, Directeur du World Café, qui a assuré notre supervision et notre formation aux différentes missions confiées.

Notre mission principale a consisté à assurer le service en salle au sein du restaurant principal (Wolrd Café), incluant la prise de commandes, la mise en place des tables, le service des repas et boissons, ainsi que pas mal de tache liée à la logistique, la gestion de stock et plus encore. Ces tâches ont évolué au fil des semaines, nous permettant d’acquérir progressivement plus de responsabilités et d’autonomie.

Nous répondrons a cette question : « Comment un stage en hôtellerie permet-il de développer les compétences linguistiques et organisationnelles essentielles à notre formation, et en quoi cette expérience professionnelle contribue-t-elle à la construction d'un projet professionnel futur ?

À travers ce rapport, nous souhaitons analyser cette expérience professionnelle sous plusieurs angles. Après avoir présenté le secteur d’activité de l’hôtellerie-restauration à Tenerife (Partie I), puis l’entreprise dans ses dimensions historiques, organisationnelles et stratégiques (Partie II), nous reviendrons sur le déroulement de notre stage, en analysant de manière critique les missions confiées, les compétences développées, ainsi que les apports tant professionnels que personnels (Partie III).

Partie I – Le secteur d’activité de l’entreprise

1.1 Définition, délimitation et historique du secteur

Le secteur de l’hôtellerie-restauration regroupe l’ensemble des activités visant à accueillir, héberger, nourrir et servir une clientèle variée, qu’il s’agisse de touristes ou de voyageurs d’affaires. Aux îles Canaries, et plus particulièrement à Tenerife, ce secteur s’est imposé comme l’un des piliers économiques, notamment depuis l’essor du tourisme international dans les années 1960. La destination bénéficie d’un climat tempéré toute l’année, d’un environnement naturel attractif et d’une politique d’investissement soutenue dans les infrastructures touristiques, ayant favorisé la multiplication des établissements hôteliers de standing.

Dans ce contexte, l’hôtel Jardín Tropical a ouvert ses portes en 1987 à Costa Adeje. Son architecture d’inspiration arabo-mauresque, atypique et reconnaissable, ainsi que son jardin intérieur luxuriant, ont rapidement contribué à sa notoriété. L’établissement a obtenu plusieurs distinctions internationales, récompensant la qualité de ses services et son originalité architecturale. En rejoignant récemment la chaîne Dreams, du groupe World of Hyatt, l’hôtel a bénéficié d’une rénovation complète, lui permettant de moderniser ses installations tout en conservant son identité. Aujourd’hui, il se distingue par son intégration paysagère, son isolement des nuisances de la station balnéaire et sa capacité à offrir un environnement apaisant à sa clientèle, son calme.

1.2 Analyse du marché

1.2.1 Le marché mondial

À l’échelle internationale, l’industrie de l’hôtellerie-restauration est fortement concurrentielle et en constante mutation, sous l’effet de la mondialisation des flux touristiques, de la diversification des attentes des clients et de l’innovation dans les services. Les grands groupes internationaux, tels que World of Hyatt, Accor, Marriott ou Hilton, investissent massivement pour développer des établissements différenciés et renforcer leur présence dans les destinations stratégiques. Le marché est également marqué par l’essor des plateformes de réservation en ligne et des hébergements alternatifs, qui viennent bousculer le modèle traditionnel. La crise sanitaire a représenté un défi majeur pour le secteur, mais la reprise observée depuis 2022 met en avant la résilience des destinations à forte attractivité, notamment celles proposant de hauts standards de sécurité et de flexibilité.

1.2.2 Le marché continental/national (Espagne/Canaries)

L’Espagne se classe parmi les premières destinations touristiques mondiales. 85 millions de visiteurs en 2023 dont 14 millions de touristes, principalement européens Les Iles attirent grâce à leur climat, leur accessibilité et la qualité de leur offre hôtelière. Le secteur de l’hôtellerie-restauration représente une part significative du produit intérieur brut régional et génère une importante activité économique, directe et indirecte. La concurrence entre établissements est soutenue : la clientèle recherche non seulement le confort et la qualité, mais également l’originalité, l’engagement environnemental et la diversité des services proposés. Les enjeux actuels incluent la gestion durable des ressources, la fidélisation de la clientèle internationale et l’adaptation aux nouvelles tendances du tourisme (expériences personnalisées, bien-être, digitalisation).

1.2.3 Le marché régional/local (Tenerife, Costa Adeje)

Costa Adeje, principal pôle touristique du sud de Tenerife, concentre de nombreux hôtels de catégorie supérieure. Le Dreams Jardín Tropical Resort & Spa, composé de 419 chambres réparties sur plusieurs catégories et récemment rénové, occupe une position privilégiée en bord de mer, à l’écart des nuisances sonores grâce à son jardin intérieur. L’établissement propose une large gamme de services, notamment huit restaurants et cinq bars, conçus pour répondre à la diversité des attentes d’une clientèle essentiellement internationale. Parmi les offres de restauration, on retrouve : un restaurant-buffet proposant des thématiques variées et du show cooking, un wok, un restaurant spécialisé en viandes, une trattoria italienne, un établissement dédié aux poissons et fruits de mer locaux, ainsi que des points de restauration rapide et des bars à cocktails ou à jus. Ce positionnement permet à l’hôtel de se distinguer dans un environnement concurrentiel où la qualité, la diversité de l’offre et l’innovation dans les services sont des critères déterminants pour attirer et fidéliser la clientèle.

1.3 Perspectives du secteur

1.3.1 Opportunités

L’hôtellerie canarienne bénéficie d’une demande stable, portée par l’attrait de la destination, la fidélité de la clientèle européenne et le développement de nouvelles offres axées sur le bien-être, la gastronomie et les expériences personnalisées. L’engagement croissant en faveur du développement durable et l’intégration des nouvelles technologies (digitalisation de l’accueil, réservations en ligne, services connectés) offrent des leviers de différenciation et de croissance.

1.3.2 Contraintes, menaces et problématiques

Le secteur doit faire face à une forte concurrence, à la volatilité des flux touristiques selon les contextes sanitaires ou économiques, et à la pression sur les ressources naturelles notamment l’eau, Tenerife n’a pas de rivières aux car il pleut très peu, l’ile mise donc en partie sur le dessalement de l’eau de mer . L’adaptation aux attentes évolutives de la clientèle, la gestion de la saisonnalité et le recrutement de personnel qualifié constituent également des défis majeurs. Enfin, la montée en puissance des hébergements alternatifs ( par exemple Airbnb) impose une réflexion sur la valeur ajoutée apportée par l’hôtellerie traditionnelle.

1.3.3 Orientations possibles

Pour se maintenir et se développer, les établissements du secteur investissent dans la formation du personnel, la qualité du service, l’innovation et la personnalisation de l’expérience client. Ils renforcent également leur engagement environnemental et leur capacité à proposer des offres adaptées aux nouvelles tendances du tourisme international. La maîtrise des langues étrangères et la gestion de la diversité culturelle apparaissent comme des compétences clés dans ce contexte.

PARTIE II – L’ENTREPRISE

2.1 Historique

Le Dreams Jardín Tropical Resort & Spa a été inauguré en 1987 à Costa Adeje, sur l’île de Tenerife. Dès son ouverture, il s’est distingué par une architecture d’inspiration arabo-mauresque et un jardin intérieur luxuriant, éléments qui ont contribué à son originalité et à sa notoriété dans la région. L’établissement a régulièrement investi dans la rénovation de ses infrastructures afin de maintenir un haut niveau de confort et de répondre aux attentes d’une clientèle internationale. L’une des étapes marquantes de son histoire récente est son intégration au sein de la chaîne Dreams, du groupe World of Hyatt, qui s’est accompagnée d’une modernisation complète et d’un repositionnement sur le segment haut de gamme.

2.2 L’entreprise aujourd’hui

2.2.1 Fiche technique (chiffres clés)

Catégorie : Hôtel 4 étoiles

Capacité : 419 chambres et suites

Nombre d’étages : 9 (organisation intérieure sur 5 niveaux)

Effectif estimé : environ 100 à 150 salariés

Nombre de restaurants/bars : 8 restaurants, 5 bars

Comedor (cantine du personnel) : oui

Clientèle : Principalement internationale (européenne)

Date de la dernière rénovation : récente, lors de l’intégration à la chaîne Dreams/Hyatt

Espaces événementiels : à compléter si tu as les chiffres exacts

2.2.2 Structure et organisation

L’organisation interne de l’hôtel est structurée autour de plusieurs pôles :

Réception : une dizaine de réceptionnistes assurent l’accueil, l’enregistrement et le départ des clients, ainsi que la gestion des demandes courantes.

Service des étages : une vingtaine de femmes de chambre sont chargées de l’entretien et du nettoyage des chambres et parties communes.

Restauration : chaque restaurant possède sa propre équipe de cuisiniers, serveurs et chefs spécialisés pour garantir la qualité et la diversité de l’offre culinaire.

Ressources humaines : une équipe d’une dizaine de personnes gère le recrutement, la formation et l’administration du personnel.

Bien-être et loisirs : le spa, la piscine et les espaces extérieurs mobilisent des employés spécialisés dans la gestion des installations et l’accueil des clients.

Comedor (cantine du personnel) : un espace dédié est mis à disposition des salariés pour leurs repas, contribuant à leur bien-être et à la cohésion d’équipe.

Services transversaux : direction générale, administration, maintenance, sécurité, animation, etc.

Cette organisation permet d’assurer un service continu et de qualité, en conformité avec les standards internationaux du groupe Hyatt.

2.2.3 Mission et stratégie

La mission principale de l’établissement est d’offrir une expérience hôtelière de haut niveau à une clientèle internationale, en conjuguant confort, diversité des services et personnalisation de l’accueil. La stratégie actuelle se concentre sur l’innovation dans l’offre de restauration (diversité des restaurants thématiques, show cooking, spécialités locales et internationales), le développement de services exclusifs (Preferred Club), ainsi qu’une attention accrue portée à la qualité environnementale et à la satisfaction client. L’intégration au groupe World of Hyatt permet de bénéficier d’une visibilité internationale, de standards de gestion éprouvés et d’outils numériques performants.

2.2.4 Fonction commerciale

2.2.4.1 Produits et/ou services commercialisés

L’hôtel propose une gamme complète de prestations :

Hébergement : chambres et suites de différentes catégories, dont des espaces réservés au Preferred Club (services premium, zones privées, enregistrement personnalisé).

Restauration : 8 restaurants (buffet international, grill argentin, trattoria italienne, restaurant de poissons et fruits de mer, bar à tapas, points de restauration rapide) et 5 bars (cocktails, jus, espace lounge).

Bien-être : spa, piscines, salle de sport, animations variées.

Organisation d’événements : séminaires, réceptions, mariages.

Services additionnels : room service, conciergerie, activités extérieures, excursions.

Comedor (cantine du personnel) : espace repas pour le personnel.

2.2.4.2 Clients / cible(s)

La clientèle du Dreams Jardín Tropical Resort & Spa est principalement composée de touristes internationaux, en majorité européens (Français, Britanniques, Allemands, Espagnols, etc.), comprenant des familles, des couples et des seniors, recherchant un séjour balnéaire de qualité, la détente, le confort et la diversité des services.

2.2.4.3 Fournisseurs et partenaires divers

L’hôtel travaille avec des fournisseurs locaux et nationaux pour l’approvisionnement en produits alimentaires, boissons, équipements d’entretien et de maintenance. Il collabore également avec des agences de voyages, des plateformes de réservation en ligne (Booking, Expedia, etc.), et des prestataires locaux pour l’organisation d’excursions ou d’activités complémentaires.

2.2.5 L’entreprise face à ses concurrents directs (analyse de la concurrence)

Le Dreams Jardín Tropical Resort & Spa évolue au sein d’une zone à forte densité hôtelière : Costa Adeje compte de nombreux hôtels 4 et 5 étoiles, appartenant à des chaînes internationales ou à des groupes indépendants. Les principaux concurrents se distinguent par leur capacité d’innovation, la variété de leur offre et la qualité de leur service, la ou le Dreams Jardin Tropical se démarche principalement est grace a son architecture, le coté familial et reposant dans une ile comme Ténérife ou la vie nocturne est assez présente l’hôtel possède cette force . La concurrence s’exerce également avec les locations saisonnières et les plateformes d’hébergement alternatif. L’hôtel met en avant ses atouts : son jardin intérieur unique, son architecture caractéristique, la diversité de son offre gastronomique, ainsi que son affiliation à un groupe international reconnu.

2.3 Avenir de l’entreprise

2.3.1 Forces

Emplacement privilégié en bord de mer et à proximité des principaux attraits touristiques de Costa Adeje.

Architecture originale et intégration paysagère unique.

Large choix de restaurants, bars et services complémentaires.

Intégration au groupe World of Hyatt, renforçant la notoriété, l’attractivité et l’accès à une clientèle internationale fidélisée.

Capacité d’innovation et de personnalisation de l’expérience client.

Présence d’une cantine du personnel contribuant au bien-être des équipes.

2.3.2 Faiblesses et problématiques

Forte concurrence locale et internationale dans la zone de Costa Adeje.

Dépendance à la saisonnalité et à la conjoncture économique européenne.

Gestion des ressources naturelles (eau, énergie) dans un contexte insulaire.

Difficultés potentielles de recrutement et de fidélisation du personnel qualifié, notamment en haute saison.

2.3.3 Orientations possibles (propositions de réponses aux problématiques)

Renforcement de la formation et de la polyvalence du personnel pour garantir la qualité de service.

Développement de nouvelles offres personnalisées (séjours à thème, packages bien-être, événements exclusifs).

Intensification de la politique environnementale : gestion raisonnée des ressources, réduction des déchets, valorisation des produits locaux.

Innovation numérique : digitalisation de l’expérience client, applications mobiles, automatisation de certains services.

Maintien et amélioration des conditions de travail pour le personnel (ex. : restauration dédiée, avantages sociaux).

PARTIE III – Déroulement du stage et missions réalisées

Pour trouver ce stage à l’étranger, j’ai pris contact avec l’agence s-w-e-p (Spanish Work Exchange Program) un organisme dont nous avait parlé notre professeur d’Espagnol (Mme Alicia Fernandez). J’ai envoyé une candidature comprenant mon CV et une lettre de motivation. Après cette première étape, l’agence m’a proposé un entretien de sélection qui s’est déroulé principalement en anglais, mais aussi en espagnol. Cet entretien avait pour but de vérifier non seulement mon niveau d’anglais, mais aussi ma capacité à m’exprimer en espagnol et à alterner entre les deux langues, ensuite les démarches communes que tous les stagiaire ont eu, les différentes fiches a remplir la convention l’accord des différents partis ainsi que les conditions.

À mon arrivée à l’hôtel Dreams Jardín Tropical Resort & Spa, j’ai été chaleureusement accueilli par l’équipe de ressources humaines, qui m’a accompagné dans les démarches administratives, et m’a présenté les différentes équipes de l’établissement, les accommodations ainsi que le code de conduite Dès mon arrivée en Espagne, j’ai dû effectuer plusieurs démarches administratives indispensables à mon séjour. Étant étudiant français venu réaliser un stage de trois mois à Tenerife, il m’a été nécessaire d’obtenir le NIE (Numéro d’identification d’étranger). Ce numéro est obligatoire pour toute activité officielle en Espagne, y compris les stages en entreprise. J’ai donc dû prendre rendez-vous auprès des autorités locales (Au commissariat de police) , rassembler les documents nécessaires et me rendre sur place afin de finaliser cette démarche. L’obtention du NIE, qui fut assez rapide, m’a permis d’être en règle et de commencer mon stage dans les meilleures conditions. J’ai rapidement été intégré au sein du service de restauration, plus précisément au restaurant principal, le World Café, sous la responsabilité de Federico et Manuel. Dès les premiers jours, une présentation du fonctionnement interne, des consignes de sécurité et des standards de service du Word Café m’ont permis de me familiariser avec mon environnement de travail.

Ma période d’intégration s’est faite progressivement : lors de la première semaine, j’ai observé le déroulement des différents services, accompagné mes collègues lors de la mise en place des buffets et participé à l’accueil des clients. L’équipe, composée de professionnels expérimentés et de stagiaires internationaux et de pas mal de RTT (comparable aux intérimaire en France), a su me mettre en confiance et faciliter mon adaptation, notamment grâce à une ambiance conviviale et un esprit d’entraide très présent. Petit à petit, j’ai été amené à prendre en charge davantage de responsabilités, tout en bénéficiant des conseils et du soutien de mes encadrants.

Au fil des jours, j’ai pu occuper un poste de serveur polyvalent, ce qui m’a permis d’effectuer une grande variété de tâches comme la préparation et la mise en place de la salle avant chaque service (installation des tables, dressage des couverts, vérification de la propreté des espaces communs et du buffet)

L’accueil de la clientèle internationale, accompagnement jusqu’à leur table et présentation des différents espaces de restauration

La Prise de commandes pour les boissons, service des plats et des boissons à table, gestion des demandes spécifiques (allergies, régimes particuliers, etc.)

Réapprovisionnement du buffet, gestion des stocks et signalement des besoins de réassort auprès du responsable

Participation au rangement et au nettoyage de la salle après chaque service, en respectant les normes d’hygiène et de sécurité alimentaire

Collaboration lors d’événements particuliers organisés par l’hôtel : soirées à thème, dîners de gala, animations spéciales

Cette diversité de missions m’a offert une véritable immersion dans le fonctionnement quotidien d’un grand hôtel international, tout en développant ma capacité d’adaptation et ma polyvalence. J’ai progressivement gagné en autonomie, jusqu’à pouvoir gérer seul plusieurs tables et assurer la coordination entre l’équipe et la cuisine lors des périodes de forte affluence.

Compétences développées et difficultés rencontrées

Ce stage m’a permis d’acquérir de nombreuses compétences, tant sur le plan professionnel que personnel. Sur le plan linguistique, la pratique quotidienne de l’espagnol et de l’anglais m’a permis de progresser significativement, notamment dans la compréhension orale, l’expression professionnelle et la gestion de situations de communication complexes (gestion de conflits, demandes particulières, etc.). Le contact avec une clientèle internationale et une équipe multiculturelle a renforcé mon ouverture d’esprit, ma capacité à travailler en équipe et mon sens du relationnel.

J’ai également développé des compétences organisationnelles : gestion des priorités, adaptation au rythme soutenu du service, respect des standards de qualité et d’hygiène imposés par le groupe Hyatt. L’observation du travail des responsables et la participation à certaines réunions d’équipe m’ont permis de mieux comprendre les enjeux de management et d’organisation dans un environnement hôtelier de haut niveau.

Bien sûr, ce stage n’a pas été exempt de difficultés. Les premiers jours ont nécessité une forte capacité d’adaptation, tant en raison du changement de pays que de la découverte d’un nouveau secteur professionnel. La gestion du stress lors des périodes de forte affluence, la fatigue physique liée au rythme des services et la nécessité de répondre aux attentes très élevées de la clientèle ont parfois représenté des défis importants. Cependant, le soutien de mes collègues et la dynamique d’équipe m’ont aidé à surmonter ces moments difficiles et à progresser rapidement.

Bilan personnel et professionnel

Ce stage a constitué une expérience particulièrement enrichissante, tant sur le plan humain que professionnel. Il m’a permis de valider mon choix de m’orienter vers le secteur du tourisme et de l’hôtellerie internationale, tout en confirmant l’importance des compétences transversales (maîtrise des langues, sens du contact, organisation, gestion du stress) dans ce domaine. J’ai pu constater combien l’apprentissage par la pratique, l’observation et l’échange au sein d’une équipe multiculturelle sont essentiels pour progresser et gagner en confiance.

Au-delà des compétences techniques et linguistiques, cette expérience m’a permis de développer une plus grande autonomie, une meilleure capacité de prise d’initiative et une réelle adaptabilité. Je ressors de ce stage avec une vision plus concrète des exigences du secteur hôtelier, mais aussi avec la conviction que le travail en équipe et l’ouverture à l’international constituent des atouts majeurs pour la poursuite de mon parcours professionnel.