

DEDICACE

Je dédie ce rapport de stage à ma mère et mon tuteur de regrettés mémoires ainsi qu'à tous ceux qui me sont très chères.

REMERCIEMENTS

La mise sur pied de ce rapport n'aurait été un succès sans la mise en application des enseignements et conseils reçus tout au long de notre formation mais surtout pas sans l'aide à la fois morale et financière d'un grand nombre de personnes auxquelles nous admettons nos remerciements les plus sincères, à DIEU le père tout puissant pour le souffle de vie et plus particulièrement à :

- Honorable WANTOU SIANTOU Lucien : promoteur de l'établissement pour le cadre d'études constituées ;
- Dr MESNIN KANGUELIEU TCHOUAKE : le Directeur de regretté mémoire de l'établissement ;
- M. RAYO FOTSO : le responsable des affaires académiques
- M. AESSEL : chef de département et encadreur académique pour sa disponibilité et son suivi à mon égard durant la période de déroulement du stage.
- M. YEMGUE TANGO : Le promoteur du complexe hôtelier CHAMIFI qui m'a permis d'effectuer le stage dans son entreprise afin d'allier la théorie à la pratique pour l'élargissement de mes connaissances dans les domaines purement conceptuels à la pratique.
- Mme YONGI Carrelle : Directrice de l'hôtel pour avoir accepté ma demande et m'avoir permis d'effectuer le stage dans l'entreprise.
- M. DAWE SIRWE Directeur adjoint pour son suivi et ses multiples conseils à mon égard.
- L'ensemble du personnel du complexe hôtelier CHAMIFI pour leur convivialité.
- Les enseignants de la spécialité Gestion et Management Hôtelier pour la disponibilité et leur solide formation ;
- M. AESSEL chef de département, enseignant d'Ingénierie Hôtelière ;
- M. NGOMSI Enseignant de technologie de restaurant ;
- Mme WOUOGUEM enseignante de technique d'hébergement ;
- M. KANGNE enseignant de technique d'hébergement pratique ;
- M. EYOUM enseignant de technique culinaire ;
- M. NGEH enseignant de connaissance des fromages et œnologie ;
- M. FOTSO Bernard enseignant de ressources humaines ;
- M. NGUILI enseignant d'action commerciale ;
- M. BONDJA enseignant de gestion comptable et financière
- M. MVOGO II enseignant de création d'entreprise ;
- M. MEFIRE enseignant de relations humaines ;
- Ma mère et mon tuteur de regrettés mémoires ;
- M. NWAHA NWAHA Hubert et Mme NGO NWAHA Julienne ;
- Ma tutrice NWAHA Odile Babette ;
- Mes sœurs NWAHA Pauline et NSOA Pulchérie ;
- A tous ceux de près ou de loin m'ont toujours apporté un soutien moral, physique, financier, qu'ils trouvent dans mes mots l'expression de ma profonde gratitude.

LISTE DES ABREVIATIONS

BTS : Brevet de Techniciens Supérieurs ;

CHC : Complexe Hôtelier CHAMIFI ;

ESMS : Ecole Supérieur de Management SIANTOU ;

GMH : Gestion et Management Hôteliers ;

GRH : Gestion des Ressources Humaines ;

MINESUP : Ministère des Enseignements Supérieurs ;

SARL : Société Anonyme à Responsabilité Limitée ;

UIS : Institut Universitaire SIANTOU ;

LISTE DES TABLEAUX

AVANT-PROPOS

Le BTS est un diplôme d'Etat créé par arrêté ministériel N° 30/150/MINEDUC du 24/12/1971 réservé jadis aux titulaires d'un baccalauréat techniques qui désiraient se professionnaliser en secrétariat Bureautique et en technique comptable. A cette époque, le BTS était sous la tutelle du MINEDUC et la formation se faisant exclusivement au lycée technique commercial et industriel de Yaoundé. Après les réformes involontaires des années 1990 et 1991, le BTS a été placé sous la tutelle du MINESUP et implanté au centre universitaire de Douala. La même réforme mettra fin au monopole de l'Etat en matière de formation de BTS et ouvrira les portes aux instituts privés d'enseignements supérieurs.

C'est dans ce cadre institutionnel que seront créés les instituts supérieurs y compris l'institut SIANTOU supérieur dans la ville de Yaoundé chargé de diversifier les filières concernant le BTS. Ainsi sera créée la filière Gestion au sein de laquelle se trouve la spécialité GMH. Les futurs professionnels des métiers sociaux sont appelés à recevoir des enseignements théoriques et pratiques.

A la fin de chaque année scolaires, ils sont appelés à aller confronter les enseignements reçus dans un milieu professionnel (stage académique) et d'éveiller les esprits à travers des solutions aux problèmes rencontrés en entreprise. Ce qui nous permettra de rédiger un rapport de stage qui sera présenté devant un jury constitué d'enseignants et des opérateurs exerçant dans le secteur. EN ce qui me concerne, j'ai été appelé à effectuer un stage d'une période de 2 mois allant du 1^{er} juin au 31 juillet 2023 au CHC. Ce stage m'a permis de développer le thème « La gestion d'un service commercial dans un centre hôtelier : cas du complexe hôtelier Chamifi ».

RESUME

Le présent Rapport est le fruit du travail réalisé pendant mon stage de fin d'études au sein du complexe hôtelier CHAMIFI dans la ville d'OBALA, visant l'obtention du diplôme de Brevet de technicien supérieur (BTS), filière gestion et management hôtelier. Au cours de cette période de stage, j'ai travaillé au service de la cuisine, du restaurant, des étages et de la réception dans le but de joindre la pratique à la théorie et de connaître les réalités du terrain.

ABSTRACT

INTRODUCTION GENERALE

Dans le cadre de notre formation professionnelle à l'IUS, il est d'accoutumé pour les étudiants en cycle BTS d'effectuer un stage en entreprise dans le but de connaître les réalités du terrain et d'avoir la maîtrise des différentes méthodes et techniques de travail. Le mien s'est déroulé du 1^{er} juin au 31 Juillet au sein du complexe hôtelier CHAMIFI situé dans la ville d'OBALA. Ce stage nous a permis d'entrer dans la vie active et de découvrir plus précisément le milieu professionnel. La suite de notre travail au sein de cette entreprise hôtelière a été consacrée à l'apprentissage et à la maîtrise des différentes méthodes et technique de travail en milieu hôtelier.

Ce rapport présente et dresse le compte rendu du travail effectué durant le stage. Il détaillera les travaux effectués. En terme de progression dans la démarche de ce document, nous vous présenterons en première partie la structure d'accueil et le déroulement du stage ; En seconde partie, nous parlerons de la gestion des soins de premiers secours : cas du complexe hôtelier CHAMIFI

A blue scroll graphic with a white border, featuring a rolled-up end on the left and a small tab on the right. The text is centered within the scroll.

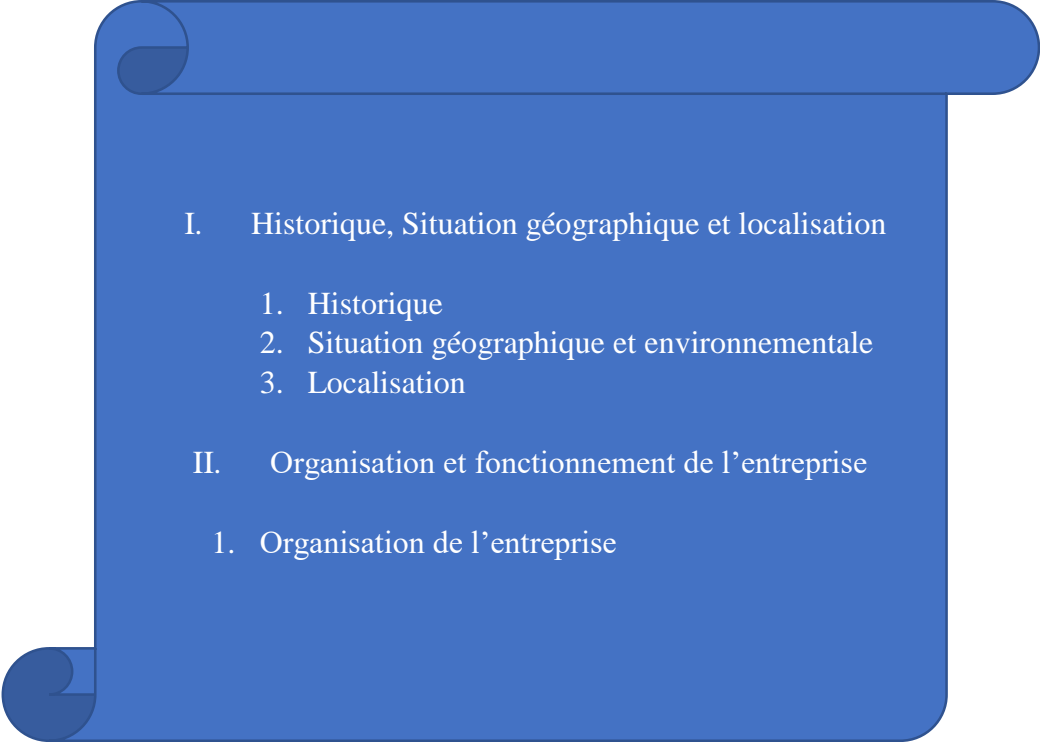
PARTIE I : STRUCTURE D'ACCEUIL ET DEROULEMENT DU STAGE

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DU COMPLEXE HOTELIER CHAMIFI

Préambule

Dans ce chapitre, il sera question pour nous de présenter d'une part la structure d'accueil et d'autre part parler du déroulement du dit stage.

Contenu

- 
- I. Historique, Situation géographique et localisation
 - 1. Historique
 - 2. Situation géographique et environnementale
 - 3. Localisation
 - II. Organisation et fonctionnement de l'entreprise
 - 1. Organisation de l'entreprise

I. HISTORIQUE, SITUATION GEOGRAPHIQUE ET LOCALISATION

1. HISTORIQUE

Le complexe hôtelier **CHAMIFI** vient de l'imagination du promoteur qui a voulu rendre hommage à sa femme et ses enfants en utilisant l'initial de leurs noms respectifs (Chantal Mireille et Fils).

L'idée de créer de créer cette entreprise depuis l'entrée à la vie active du promoteur monsieur **YEMGUE TANGO Romain** dans les années 2000. Cette idée fut matérialisée en 2021 avec une structure hôtelière comportant :

- 22 chambres d'hébergement (4 chambres standard, 16 chambres grand confort, 5 chambres VIP) ;
- 1 Restaurant ;
- 1 salle de conférence ;
- 1 snack bar ;
- 1 terrasse panoramique.

2. SITUATION GEOGRAPHIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

Le CHC, situé au quartier BELIBI dans la ville d'OBALA, département de la LEKIE région du Centre est classé 02 étoiles par le ministère du tourisme dirigé actuellement par M. BELLO BOUBA MAIGARI.

3. LOCALISATION

- **Plan de localisation**

- **Vue de face de l'entreprise**

4. PERSPECTIVES

Le CHC a pour projet d'ajuster des annexes en son sein pour un plus grand déploiement des différentes activités à l'hôtel.

II. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE

1. ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

Le CHC a à son sien une direction générale et de nombreux services.

1.1. La Direction générale

Placé sous l'autorité d'un directeur général et son adjoint, a pour mission la promotion de l'hôtel, le contrôle et la supervision des activités menées dans tous les différents services de l'hôtel, et enfin la gestion des ressources humaines.

1.2. Les étages

Le valet et la femme de chambre s'occupent de l'entretien de toutes les chambres : les approvisionnent en linge propre, nettoient les sanitaires, font les lits, trient les draps, les serviettes et les peignoirs en envoyant le linge sale à la lingerie.

1.3. Les comptables

Ils s'occupent du suivi journalier des comptes, ils sont responsables de l'ensemble des opérations financières et des afférentes à l'hôtel. Ils établissent le relevé des factures et des relevés de note de débit et de crédit.

1.4. La cuisine

Placé sous l'autorité d'un chef cuisinier qui assure l'organisation de la cuisine, elle organise et supervise les tâches de toute l'équipe à différents postes (cuisine, sauce, dessert). Le chef veille au choix des fournisseurs, à la gestion des produits et au bon fonctionnement de la cuisine pour offrir aux clients une expérience unique. Elle est responsable de la cadence et de la qualité du travail ainsi que le respect des normes d'hygiène. Le chef de cuisine est le garant de la réputation d'un restaurant.

1.5. Le restaurant

La fille de salle s'active pour accueillir et servir les clients, satisfaire leur demande et veille à leur confort.

1.6. La réception

Composée de 02 réceptionnistes, elle est chargée de recevoir les réservations, accueillir les clients, leurs vendre les services hôteliers, recueillir leurs plaintes, donner des solutions à tous

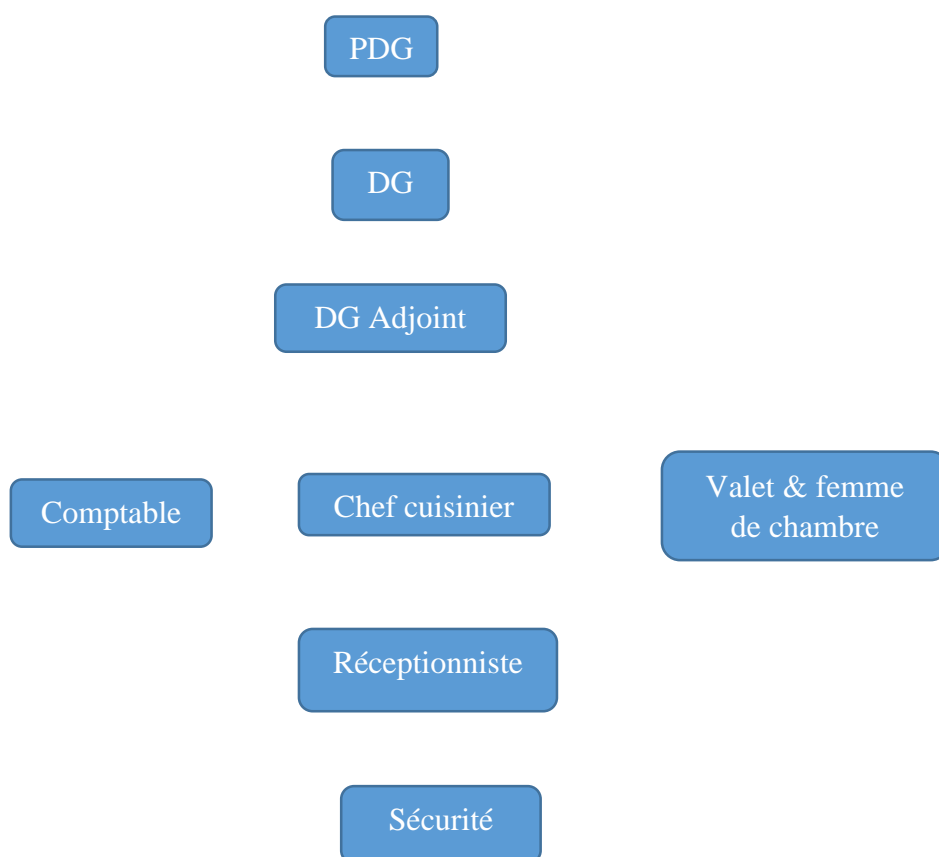
leurs problèmes, veiller à ce qu'ils ne manquent de rien, les facturer en encaisser les factures à leur départ.

1.7. La buanderie

Avec un blanchisseur qui nettoie les vêtements des clients et le linge (de table, des lits des toilettes etc.) de l'hôtel.

2. FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE

2.1. Organigramme



2.2. Fiche signalétique

Secteur d'activité	hôtellerie
Nom du promoteur	M. YEMGUE TANGO Romain
Date de création	Décembre 2021
Forme juridique	SARL
Siege Social	OBALA quartier BELIBI
Nombre de chambre	22
Nombre d'employé	10
Contacts	659609090 / 690783802 / 654290560
Email	chamifihotel@gmail.com
Logo de l'hôtel	