 ******

***Passport stage CMH2B***



|  |  |
| --- | --- |
| Nom et prénom: TRAN Thi Minh  Classe: 2B 2017 - 2018  L’adresse mail: [minhdenculan@gmail.com](mailto:minhdenculan@gmail.com)  Nom de l’entreprise: Le Tsuba Hotel Paris | Maître de stage: Émanuelle Messager  Les coordonnées du maître de stage:  La mission: Réception et réservation  Les dates du stage: 02/05/2018 – 31/08/2018 |

[1. Bilan de mon parcours 2](#_Toc521358555)

[1.1. Bilan de mes expériences professionnelles passées 2](#_Toc521358556)

[1.1.1. Thuan-Thanh hotel, un boutique hôtel 35 chambres, VietNam 2](#_Toc521358557)

[1.1.2. Hôtel Les Jardins du Marais Paris \*\*\*\* 163 chambres – A Gate Collection Hotel 2](#_Toc521358558)

[1.1.3. Hôtel Napoleon Paris \*\*\*\*\* 102 chambres – Hôtels & Préférences 5](#_Toc521358559)

[1.2. Les points positifs et négatifs des missions 6](#_Toc521358560)

[1.3. Les compétences développées 7](#_Toc521358561)

[1.4. Les compétences à améliorer 7](#_Toc521358562)

[1.5. Conclusion 7](#_Toc521358563)

[2. Mon stage actuel 7](#_Toc521358564)

[2.1. Mes missions 7](#_Toc521358565)

[2.2. Le bilan de mon stage 7](#_Toc521358566)

[2.3. Conclusion 7](#_Toc521358567)

[3. Les moyens pour atteindre mes objectifs futurs 7](#_Toc521358568)

[3.1. Mes objectifs futurs 7](#_Toc521358569)

[3.2. Qualités et compétences à développer 7](#_Toc521358570)

[3.3. Mon plan détaillé 7](#_Toc521358571)

# Bilan de mon parcours

## Bilan de mes expériences professionnelles passées

Jusqu’au démarrage de mon stage de cette année, j’ai passé par trois stages différents dans lequel j’ai beaucoup appris et beaucoup développer des compétences riches et diverses, ceux qui permettra d’exécuter mes missions de mon stage actuel. Les détails des missions des trois stages que j’ai effectués seront présentés ci-dessous.

### Thuan-Thanh hotel, un boutique hôtel 35 chambres, VietNam

C’est un petit hôtel boutique situant dans une petite ville plein de touristes dans le centre du Vietnam. Contenant seulement 35 chambres, ce petit hôtel donne une occasion parfaite pour moi de découvrir l’industrie hôtelière. Parmi toutes les positions proposées par la direction, j’ai choisi celle qui permets d’apercevoir le plus de choses possibles, plutôt que de développer une compétence précise. La position qui me convenait le plus était donc un mix entre réceptionniste et gouvernante, avec des travails très polyvalents.

La première expérience nous apporte les appréhensions. On pose beaucoup de questions dans la tête, par exemples comment s’habituer dans un nouvel environnement, comment serait nos nouveaux collègues, comment interagir avec les clients et les collègues, … Étant une étudiante sans expérience professionnelle, la peur est inévitable pendant les premiers jours surtout c’était mon premier stage, ma première expérience. Je voulais faire de mon mieux pour avoir un stage mémorable.

Mes missions étaient :

* Supervision des femmes de chambres
* Accueil des clients
* Check-in, check-out
* Clôture de caisse

### Hôtel Les Jardins du Marais Paris \*\*\*\* 163 chambres – A Gate Collection Hotel

Suite à mon premier stage au Vietnam dans lequel beaucoup de chose m’ont encouragé de continuer mes études et ont renforcé la confiance sur mon choix de carrière. J’ai continué mes études en France dans l’hôtellerie. J’ai décidé de découvrir un autre domaine très important de l’industrie : la restauration. L’hôtel qui me permet de réaliser mon projet est Les Jardins du Marais \*\*\*\* à Paris. Ce un stage de ma préférence, je vais donc consacrer un peu plus de temps pour décrire les choses que j’ai pu apprendre dans cet hôtel.

Les Jardins du Marais se situe au 74 rue Amelot 75011 Paris et fait partie du réseau d’hôtels du groupe “The Gâte Collection”, au même titre que L’hôtel du Collectionneur et Le Patio Saint Antoine, The Watergate Hôtel à Washington USA.

Cet hôtel est situé autour de 1500 m² de jardin, les 263 chambres et suites allient raffinement des années 30 et esprit contemporain. Avec ses 1000 m² d’espaces de conférence répartis autour des jardins et d’une belle verrière, l’hôtel peut accueillir jusqu’à 450 personnes.

La rivalité entre deux hôtels est incontournable. Les jardins du Marais sont au cœur du Marais, quartier historique et tendance de la capitale, proche de la place des Vosges et de l’Opéra Bastille, l’hôtel a évidemment beaucoup de concurrences avec d’autres Hôtels comme l’hôtel Fabric, Le Pavillon de la Rein & Spa,…

« Les Jardins du Marais” est un magnifique hôtel au cœur du Marais avec un restaurant qui est ouvert sur sa sublime terrasse. J’ai de la chance ainsi que l’honneur d’y travailler, ainsi d’adopté une attitude, un comportement et une présentation digne de luxe 4 étoiles.

Ouverts sur les jardins, le restaurant et sa sublime terrasse offrent tout au long de la journée un moment de détente unique et agréable. Dès le début du mois de mai, on profite d’une parenthèse de calme et d’une verdure au cœur de Paris. Le restaurant et sa terrasse disposent de 45 couverts à l’intérieur et 55 à l’extérieur.

Du mois de mai à septembre de cette année, le Chef Emmanuel Valée propose sa nouvelle carte d’été avec plusieurs plats délicieux tels que la mille-feuille de légumes, tartare de cabillaud à la vanille, mangue et avocat, dorade snackée, légumes de saison, suprême de volaille fermière laqué au miel, quinoa et carottes ou encore le veggie burger aux légumes.

Spécialement tous les dimanches, un brunch gourmand est servi sur la terrasse pour animer les dimanches ensoleillés.

Le bar est l’endroit parfait pour savourer un cocktail ou un verre de vin sélectionné depuis nos cartes et pour se détendre dans une atmosphère cosy au décor de féérique avec ses banquettes recouvertes de velours mauve et tables basses lumineuses.

Le Spa des Jardins du Marais by Payot invite au bien-être et à la relaxation avec un sauna, une salle de fitness et des cabines de soin. Ce Spa permet de se régénérer, se relaxer, se détoxifier et s'abandonner aux mains expertes des spécialistes. Et la salle de sport est équipée de matériel de Cardio-Training et de Musculation à la pointe de la technologie.

“Les Jardins du Marais”, avec ses 1 000 m² d'espaces conférence, répond parfaitement aux besoins de la clientèle d’affaires. Pouvant accueillir jusqu’à 450 personnes en cocktail, les 5 salons, aménagés de manière luxueuse et raffinée sont répartis autour de la Verrière et ouverts sur les jardins privatifs avec l’avantage exceptionnel de profiter de la lumière du jour. La cour et la Verrière sont également des espaces choisis pour de nombreux tournages de films, défilés de mode ou expositions d’art.

La salle de cinéma privative est équipée de toutes les technologies nous permettant de profiter d’un moment de détente et de plaisir, en visionnant vos films favoris.

Confortablement assis dans les fauteuils cosy de la salle, en dégustons des popcorns caramélisés ou autres gourmandises et redécouvrons les grands classiques du 7ème Art, tellement chic.

L'hôtel propose également des cours de Yoga en plein air, sur sa terrasse de 1500m2. Cette année Jeff et Peggy, les professeurs, s'installent deux fois par mois à l'hôtel pour des cours prodigués en plein cœur du jardin.

Pendant ce stage, je voulais apprendre beaucoup de choses relatives à la restauration et au bar comme l’art de table, les connaissances du vin…. En plus, comme c’était ma première expérience à l’étranger, je souhaitais améliorer ma capacité de communication et en connaissance des langues, et surtout découvrir la beauté de la belle terrasse.

En parlant de l’entreprise, Les Jardins du Marais se situe au 74 rue Amelot 75011 Paris et fait partie du réseau d’hôtels du groupe “The Gâte Collection”, au même titre que L’hôtel du Collectionneur et Le Patio Saint Antoine, The Watergate Hôtel à Washington USA. Cet hôtel est situé autour de 1500 m² de jardin, les 263 chambres et suites allient raffinement des années 30 et esprit contemporain. Avec ses 1000 m² d’espaces de conférence répartis autour des jardins et d’une belle verrière, l’hôtel peut accueillir jusqu’à 450 personnes.

La direction restauration est une direction importante avec les autres directions de l’hôtel comme la direction technique, la direction commerciale, la direction réception, la direction financière et yield management. J’ai eu beaucoup de chance d’effectuer les missions suivantes :

* Accueil des clients dans le restaurant
* Dressage / débarrassage de table
* Encaissement
* Room service
* Petit déjeuner
* Séminaire
* Divers travaux de préparation

### Hôtel Napoleon Paris \*\*\*\*\* 102 chambres – Hôtels & Préférences

Le deuxième stage, comme le premier a renforcé mes motivations afin d’avoir plus de confiance en mon choix dans l’hôtellerie. Ayant des premières expériences assez diverses, je souhaitais approfondir mes compétences dans la gouvernance afin de mieux comprendre comment fonctionne un hôtel. Après avoir postulé à plusieurs offres de stages disponibles sur Internet, j’ai été acceptée pour un stage en gouvernante dans l’hôtel Napoleon Paris \*\*\*\*\*.

Cette expérience était inoubliable pour moi car c’était la première fois que j’ai eu la chance de travailler dans un hôtel luxe à Paris.

Situé à deux pas des Champs-Elysées et de l’Arc du Triomphe, cet hôtel cinq étoiles offre lune expérience d’une grande maison privée très parisienne. Son décor romantique raconte une des plus belles pages de l’histoire de France, celle de l’Empereur Napoléon Bonaparte. Avec ses chambres cosy, ses belles suites ou ses grandes chambres communicantes, l’Hôtel Napoléon se décline en couple, en famille ou en amoureux de Paris, car l’Hôtel Napoléon, c’est Paris. Situé dans le célèbre 8eme arrondissement, le quartier du luxe, de l’élégance et des sorties parisienne, son emplacement est idéal pour un séjour shopping, affaires ou pour découvrir les plus beaux monuments de la Capitale.

Un des éléments le plus important dans un hôtel de luxe, avec son restaurant et sa position, est la propreté. J’ai appris dans ce stage un autre élément important qui peuvent apporter le succès d’un hôtel dans un hôtel que je ne connaissais pas avant. C’était aussi une des choses qui m’a attiré le plus dans l’hôtel Napoleon, son look / sa propreté. Les qualités intangibles d’un lieu populaire sont probablement aussi tangibles que les chaises, les tables, l’éclairage et les revêtements muraux, et tous doivent être le plus propre possible.

Un bon design fera entrer les clients, mais cela ne les gardera pas. C’est la raison pour laquelle l’hôtel prend soin de la propreté.

Les missions qui m’ont beaucoup faire apprendre et qui ont également aidé à améliorer la qualité de service de l’hôtel sont :

* Supervision de l’équipe des femmes de chambre
* Contrôle des chambres
* Gestion des stocks
* Contrôle des lieux publics

## Les points positifs et négatifs des missions

Pendant mes trois stages, j’ai beaucoup observé, beaucoup appris et j’ai pu faire des connaissances inoubliables pendant le travail. J’ai été très contente que le lieu de travail est aussi un lieu de détente. J’ai pris beaucoup de plaisir de venir chaque matin au travail. Les collègues étaient très sympas, très accueillants qui m’ont fait apprendre beaucoup de choses.

Pendant les premiers jours de chaque stage, j’avais très peur car je n’avais pas encore d’expériences dans le sujet. Dans ma tête pleine de questions s’étaient posées par rapport à mon travail quotidien, mes collègues et mon maître de stage. Cependant, je me suis dis toujours que je devais faire beaucoup d’efforts. Dès les premiers temps, la chance m’a sourit, je me suis sentie déjà comme un membre à part entière de l’équipe. Mes idées ont été écoutées et même retenues à plusieurs occasions. J’ai l’impression que l’on a cru en mes compétences et que l’on m’a vraiment fait confiance dans les tâches qui m’ont été confiées.

J’ai eu l’opportunité de découvrir un métier sous toutes ses formes et d’apprendre beaucoup de choses relatives à la restauration. J’ai commencé d’abord à faire des choses les plus simples que se soit dans la restauration ou en gouvernance, tels que dresser et débarrasser les tables selon les normes du restaurant.

Le deuxième stage m’a permis d’acquérir une connaissance globale du travail d’ouverture et de fermeture en tant que commise de salle. Ensuite, J’ai intégré à une brigade d’ouverture en tant que demie-chef de rang. J’ai réalisé le service des repas en salle de restaurant, en liaison avec la cuisine. J’ai pris en charge d’accueillir les clients, prendre les commandes, traiter les bons ou établir et encaisser les additions.  Par rapport de boissons, j’ai appris beaucoup de classification de vin, de cocktail, …J’ai acquis également un savoir plus approfondies sur les vins.

Le troisième stage m’a fait également énormément apprendre, comme le premier stage, j’ai commencé avec les taches les plus simples en gouvernance, tels que contrôle de lieux publics pour s’assurer la propreté qui correspond à la demande de la direction de l’hôtel Napoleon. Avec le temps, on m’a confié plus de taches plus importantes, j’ai eu peur au début mais au fur et à mesure, j’ai pris plus de confiance en moi et en mon travail et j’ai essayé mon mieux de réaliser mes missions en espérant que cela a un impact positif sur la qualité de service de l’hôtel.

Un point négatif sur lequel je dois encore travailler c’est mon niveau de langue, j’ai pu comprendre les discussions entre les collègues et j’ai pu communiquer avec eux normalement, mais il existait toujours une barrière de la langue, et des fois j’ai fait des fautes en parlant et en écrivant les emails.

Un autre point négatif que j’ai remarqué c’était la peur au début de chaque mission.

## Les compétences développées

En étant étudiante sans aucune expérience, j’étais à la fois impatiente et nerveuse avant mon premier stage. A la fin, tout se passe très bien, l’impatience et la nervosité m’ont rendu plus concentré et plus efficace dans mon travail.

Un des compétences que j’ai beaucoup développé au cours de mes trois stages c’est la capacité de gestion du temps parce que le monde professionnel est très différent de la vie étudiante, je dois me réveiller à l’heure chaque matin, dormir à l’heure aussi, et je dois également bien gérer mes temps, tout doit être bien organisé pour être au travail à l’heure et en plein forme, des choses simples comme les nourritures, les vêtements, jusqu’à la préparation des paroles pour parler avec les clients, préparation des taches à faire dans la journée, … Je suis devenue beaucoup plus organisé qu’avant, notamment après les deux dernières stages, car le premier était fait dans ma ville où résident mes parents, donc ils m’ont pas mal aider pour que tout soit bien. Mais quand je suis en France toute seule, loin de la famille, tout doit être fait par moi-même, j’ai l’impression d’avoir beaucoup grandi et malgré que je sois très occupée, j’étais très heureuse.

Une autre compétence que j’ai pu développer était de gérer le travail en équipe. Tout le monde était très sympa, mais dans le travail, on ne peut pas éviter tous les conflits, l’importance c’est de savoir écouter et de savoir les gérer de tel manière pour que tout le monde soit heureux.

Etre à l’écoute, savoir exprimer ses idées sont aussi des choses que je ne peux pas oublier pendant ces stages, les conseils des collègues avec plus d’expérience étaient primordiaux. Et quand mes idées ont été écoutées par la direction, cela m’a rendu très heureuse et m’a donné l’impression de pouvoir contribuer ma petite part pour améliorer l’hôtel et les séjours des clients.

## Les compétences à améliorer

Beaucoup des choses ont été développées, mais il y avait également des choses à améliorer.

Au niveau de langue, je dois me perfectionner encore pour rendre le travail plus efficace, pour mieux exprimer mes idées pour qu’elles soient plus écoutées, et pour pouvoir contribuer plus aux succès de l’hôtel.

Je m’estime mieux organisé qu’avant, mais ma gestion de temps de travail n’est pas encore au niveau de certains de mes collègues. Il me faut mieux comprendre le contexte de travail, mieux savoir combien de temps il faut pour chaque tâche, et notamment bien détecter le temps morts de chaque tâche pour pouvoir effectuer une tâche principale parallèlement avec les petites tâches.

## Conclusion

Au cours de mes trois stages, non seulement j’ai appris beaucoup de choses, mais aussi mon niveau d’autonomie a été largement amélioré.

# Mon stage actuel

## Mes missions

## Le bilan de mon stage

## Conclusion

# Les moyens pour atteindre mes objectifs futurs

## Mes objectifs futurs

## Qualités et compétences à développer

## Mon plan détaillé