



مكتب التكوين المهني و إنعاش الشغل

**OFFICE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE
ET DE LA PROMOTION DU TRAVAIL**

ROYAUME DU MAROC

Institut SUPERIEURE HOTELIERE & TOURISME



RAPPORT DE STAGE

OPTION : Techniciser spécialisé en GHR

EFFECTUER PAR : SSS

ENCADRE PAR : MR X

PROMOTION DE : 2010/2011

SOMMAIRE

Dédicaces.....	3
Remerciement.....	4
Avant propos.....	5
I. historique.....	6
1-tourisme a ESSAOUIRA.....	6
2-chaine atlas hospitality.....	8
3-hôtel ATLAS ESSAOUIRA& SPA	9
4-restaurant&bars.....	11
II.les taches effectuées hôtel.....	14
5-les tache réalisé par les stagiaires:.....	15
6-définition de poste :.....	24
III : Conclusion :.....	28
VI. Annexes.....	29

DEDECACE

MES

SENTIMENTS

DE RECONNAISSANCE

A TOUS CEUX QUI ONT COMPRIS

MES ASPIRATIONS ET M'ONT ENCOURAGE AINSI,

QUE JE DEDIE CE RAPPORT EN 1^{ER} LIEU A MES PARENTS.

JE TIENS A REMERCIER TOUS MES FORMATEURS DE [L'ISTHT](#)

MA SCEUR LOUBNA, MA MERE QUI

MA BCP AIDER DURANT LE STAGE ET

REMERCI [HAMID](#)

[ET KHĀLIL](#) LES

LES CHEF DE RANG



REMERCIEMENT

AVANT DE PRESENTER MON RAPPORT JE TIENS A REMERCIER LE

DIRECTEUR DU HOTEL ATLAS ESSAOUIRA & SPA Mr XXX

D'AVOIR BIEN VOULU M'ACCEPTER EN TANT QUE STAGIAIRE.

AINSI JE REMERCIE TOUS LES PERSONNELS DE L'USTHT MR XXX

QUI NOUS ONT AIDE BEAUCOUP PENDANT TOUTE L'ANNEE
2010/2011.

AUSSI JE REMERCIE TOUS LES

PERSONNELS DE L'ETABLISSEMENT HOTEL ATLAS ESSAOUIRA &
SPA

QUI ONT SATISFAIT MA CURIOSITE EN REpondant À TOUTES
MES

QUESTIONS ET QUI M'ONT ETE D'UNE GRANDE UTILITE VUE
LEUR

AMPLE CONNAISSANCE EN COMPTABI

AVANT PROPOS

LA FIN DE LA 2EME ANNEE DE FORMATION ET POUR QUE
CELLE CI SOIT ENRICHIE L'OFPPT NOUS OBLIGE DE
PASSER UN STAGE PRATIQUE QUANT A MOI J'AI EFFECTUE UN
STAGE
DANS LA SERVICE RESTAURANT OCTOBER ,DECEMBER ,et
FEVRIER
POUR AVOIR UNE EXPERIENCE PRATIQUE ET FAIRE UNE
COMPARAISON ENTRE CE QUE J'AI APPRIS DURANT MA
FORMATION
(EN 1ERE ET EN 2EME ANNEE BRANCHE GHR)
ET CE QUE J'AI PRATIQUE EN TANT QUE STAGIAIRE.
CE RAPPORT DE STAGECONTIENT DEUX PARTIT :

PARTIE 1 : : la première est réservée à la présentation générale d'hôtel atlas ESSAOUIRA & SPA et son historique

Partie 2 : traite les travaux effectués au cours du stage qui s'est déroulé au sein d'hôtel

HISTORIQUE

1. Tourisme a Essaouira

Essaouira : farniente, surf, plage, riads et souks

Essaouira est une ville portuaire de la côte atlantique marocaine qui compte parmi les nombreuses destinations touristiques du pays. L'existence du port d'Essaouira n'est pas nouvelle, puisque ce dernier fut fondé par des navigateurs carthaginois, pour servir d'escale vers les îles de l'Atlantique et leurs richesses, comme le Cap Vert. Berbères, Portugais et Arabes eurent successivement possession du port dans les siècles qui suivirent.

Le patrimoine d'Essaouira est à l'image de la splendeur de son site : la médina est un modèle du genre, classée par l'Unesco, les souks proposent des produits variés et

une animation appréciée, tandis que les nombreuses galeries d'art comptent parmi les spécificités de la ville.

Les remparts et la kasbah dominant le port, implanté sur une côte connue pour ses belles plages et le vent qui peut y souffler fort, pour le plus grand plaisir des amateurs de windsurf.

Sortir à Essaouira

Un séjour à Essaouira ? C'est sans aucun doute le surf ou le festival Gnaoua et Musique du Monde qui vous attirent là bas. Essaouira attire de plus en plus de touristes qui viennent mettre un visage sur cette petite ville portuaire qui fait parler d'elle au-delà des frontières. La journée, il n'y a pas photo, le surf, la baignade et les sorties culturelles seront sans aucun doute vos activités principales. A la tombée de la nuit, il suffit de sortir dans les rues d'Essaouira pour vous offrir le plus beau des dépaysements. Les terrasses des cafés ne désemploient pas, les restaurants aussi bien populaires que plus chics accueillent petits et grands gourmands et les bars ouvrent leurs portes aux petits fêtards. Par contre, ne comptez pas vous défouler sur les pistes de danse, les boîtes de nuit sont quasi-inexistantes à Essaouira. Mélomanes n'ayez crainte, à Essaouira la musique est une religion. En plus des concerts qui se tiennent dans les rues de la ville, Mogador abrite le plus célèbre festival de musique : Gnaoua, du 25 au 28 juin, qui plonge la ville dans une atmosphère féérique. Si vous n'appréhendez pas la foule, optez pour un séjour à Essaouira en période de festival vous ne le regretterez sûrement pas.

Circuits et itinéraires touristiques Essaouira

Essaouira au Maroc est une ville aux multiples atouts, vous pourrez profiter des plages, c'est un paradis pour les amateurs de windsurf et de kitesurf, la vieille ville et

la ville coloniale sont belles, vous découvrirez l'artisanat marocain, vous pourrez loger dans un beau riad... . Vous trouverez de nombreuses possibilités de séjour à Essaouira. Vous pourrez profiter de la grande plage d'Essaouira qui s'étend sur plus de 6km. Pour visiter la ville d'Essaouira, commencez par vous promener dans les ruelles pour vous imprégner de l'ambiance de la ville. Visitez la Médina qui est classée au patrimoine mondial de l'UNESCO. Vous pourrez vous perdre dans les ruelles colorées et découvrir le style arabo-portugais de la grande mosquée, reposez vous sur les terrasses ombragées et faites des achats dans le souk Jdid, où vous pourrez regarder le travail des artisans... . Visitez ensuite les remparts de la Sqala et la Casbah. Vous pourrez admirer la mer ou le coucher de soleil à partir du bastion portugais. Au pied des remparts, promenez vous sur le port d'Essaouira parmi l'animation permanente des pêcheurs. L'île de Mogador que vous voyez au large n'est plus accessible au public, elle est devenue une réserve d'oiseaux. Profitez de votre séjour à Essaouira pour assister à un concert de Gnaouas.



Essaouira

2. Atlas Hospitality Morocco

Atlas Hospitality Morocco est une chaîne hôtelière Marocaine leader, offrant des produits de valeur sur les sites touristiques les plus prisés du Maroc.

Créée en 1968, Atlas Hospitality Morocco représente le pôle hôtelier de la Royal Air Maroc. Connu jusqu'à juillet 2005 sous la dénomination SOTORAM, la chaîne hôtelière a pour objet l'implantation, l'édification d'ensemble hôtelier, la gestion et l'exploitation d'hôtels et d'ensembles touristiques au Maroc.

Aujourd'hui Atlas Hospitality Morocco est l'un des premiers opérateurs du tourisme au Maroc. La chaîne entend maintenir sa marche vers la croissance.

La vision de croissance adoptée par la société impose la mise en place de certaines mesures visant à mieux cerner le fonctionnement des unités et pour mener à bien les démarches entreprises notamment le renforcement de l'encadrement de la chaîne par le siège et du développement et de l'exploitation, la mobilité de l'encadrement ainsi que le développement des Ressources Humaines.

Atlas Hospitality Morocco est actuellement présente dans les villes phares du tourisme marocain. Son offre est segmentée en trois gammes à travers 8 unités hôtelières:

Atlas Premium englobe les hôtels de catégorie 5 étoiles:

- Atlas Medina & Spa
- Royal Atlas
- Atlas Mogador

Atlas Privilège englobe les hôtels de catégorie 4 étoiles:

- Atlas Asni
- Atlas Amadil Beach
- Atlas Orient
- Atlas Rif & SPA

Atlas Comfort englobe les hôtels de catégorie 3 étoiles:

- Atlas Khénifra
- Atlas Chaouen
- Atlas Nouasser
- Atlas Zayane
- Atlas Airport Hotel

Hotel Atlas Essaouira ★★★★★

L'hôtel Atlas Essaouira&Spa jouit d'un emplacement privilégié en front de mer avec une vue imprenable sur la médina chargée d'histoire. Histoire que l'on retrouve dans les dédales de cette nouvelle unité qui allie mélanges ethniques et tonalités contemporaines.

Son Spa au charme très oriental signé Daniel Jouvance. La gastronomie saura répondre à toutes les exigences avec sa cuisine marocaine, ses spécialités de poisson et son restaurant international.

» Services de l'hôtel



- ❖ 156 chambres dont 6 suites juniors et 1 suite présidentielle
- ❖ Salle de sport- fitness

- ❖ Spa Daniel Jouvance
- ❖ Salon de coiffure
- ❖ Service de navette
- ❖ Boutique
- ❖ Snack-bar en bord de piscine
- ❖ Lounge bar
- ❖ Chiringuito en bord de mer
- ❖ Accès à la plage semi-privative
- ❖ Restaurant à la carte
- ❖ Restaurant marocain
- ❖ Accès internet haut débit
- ❖ Service blanchisserie
- ❖ Piscine extérieure chauffée en hiver
- ❖ Sports (beach volley, kite surf...)
- ❖ Sécurité 24h/24
- ❖ Réception 24h/24
- ❖ Room service
- ❖ Salle de conférence d'une capacité de 200 personnes
- ❖ 2 Salles de sous-commission
- ❖ Matériel audiovisuel
- ❖ Service banqueting personnalisé

Restaurants & Bars

LES ALIZÉS, restaurant international avec terrasses, jouit d'une vue sur l'océan et invite au voyage dans un univers gastronomique mêlant raffinement et richesse des saveurs.



LES ALIZÉS

LE SAFRAN, restaurant marocain à la carte, vous fera découvrir la finesse de la cuisine traditionnelle du pays.



LE SAFRAN

LE DECK, vous accueillera tout au long de la journée pour profiter du soleil d'Essaouira en sirotant un cocktail ou en dégustant des plats légers au bord de la piscine.

LE SEVEN, restaurant-plage, vous fera redécouvrir le poisson, spécialité de la ville d'Essaouira. Rendez-vous également au Seven Lounge pour vous détendre dans une ambiance musicale décontractée.



LE SEVEN

Enfin, L'AMIRAUTÉ, bar anglais de l'hôtel, vous proposera de véritables moments d'escapade avec sa vue sur la baie d'Essaouira, et son décor « cosy ».



LES TÂCHES

EFFECTUER A HOTEL

3. Les tâches réalisés par le stagiaire

1^{er} et 2^{er} mois (octobre et décembre)

Mes horaire de continue :8h00 a 17h00

**❖ Composition du petit déjeuner buffet au restaurant
« LES ALIZÉS »**

- Jus de fruits : jus d'orange frais, jus de pamplemousse frais, nectars d'abricot, de myrtille et de cassis, jus d'ananas, jus de carotte, jus de pomme...
- Lait : lait écrémé et lait entier
- Eaux minérales : gazeuses et plates
- Boissons chaudes : café, thé, chocolat, lait chaud et lait froid
- Viennoiseries : croissant au beurre, brioche, petit pain aux raisins, pain au chocolat, petite baguette ou toast
- Choix de confitures, miel et beurre
- Compote de fruits de saison
- Salade de fruits frais
- Choix de fruits frais
- Céréales : quatre produits différents
- Yaourts : nature et aux fruits
- Fromages : choix de différents produits



Exemple de buffet de petite déjeuner

Comment sert Boissons chaudes :

Le café

Les graines de café proviennent d'un arbuste : le caféier. Elles sont d'abord cuites (torréfaction) plus ou moins selon le café que l'on veut obtenir, ensuite elles sont broyées plus ou moins finement pour obtenir la mouture.

?

Il existe deux grandes variétés de café :

- ❖ Arabica : parfum citronné délicat et subtil
- ❖ Robusta : amertume et force

Le café espresso est servi en tasse, le café traditionnel (plus long) est servi en pot à café.



Proposer le sucre à part (un assortiment de différentes variétés peut être fait), lait ou crème à part si nécessaire. Servir au minimum à 60°C.



Le thé et les infusions

?

Ces préparations sont obtenues par la décoction de plantes séchées dans de l'eau chaude

Il faut distinguer : Les thés :
thé vert, thé noir, thé
parfumé (ex : vanille) Les
infusions : tilleul, menthe,
verveine, camomille,
oranger. Quelques
marques : Lipton, Perl Grey
Ensemble Grande tasse et
sous-tasse, servir en
théière, laisser le client
choisir lui-même la durée
de décoction. Pot d'eau
chaude, citron et lait à
part, le sucre à part (un
assortiment de différentes
variétés peut être fait),



Le chocolat

Le chocolat servi comme
boisson se présente sous la
forme de cacao maigre en
poudre. Le cacao est
obtenu à partir du fruit, la
cabosse, d'un arbuste : le
cacaoyer. après différentes
opérations, dont
l'extraction du beurre de
cacao, il reste le cacao
maigre en poudre.

?

Quelques marques : Van
Houten (inventeur du cacao
en poudre en 1828),
Poulain, Nesquick, Vahlrona





Chaud : Ensemble Grande tasse et sous-tasse, préparer le chocolat en pot, sucre à part

Frappé : chocolat froid au mixeur + glace pilée, servir sans attendre.

Les tache que je participe pendant le service de petit déjeuné :

08h00...

Avant le service

- ❖ je vérifier la mise en place de la salle.
- ❖ -préparer les matériel nécessaire au service de petit déjeuner (les tasses, les sous tasses, les petites cuillères, les sachets de sucres....).
- ❖ -dresser les Corbeille ronde à viennoiseries
Distributore cereali pour le conflexe
- ❖ -dressé les assiette d'assortiment de gâteaux
- ❖ -dressé les ramequins d'olive et miel, et toute sorte de confiture, maître au plateaux les tasse de yaourt.

2. Pendant le service:

- ❖ accueille les clients et les installe à une table
- ❖ servis les boissons chaudes (café, lait, thé noir ou à la menthe)
 - -faite marché les commandes des(œufs au plat à la coque, les omelettes...).

10h30...

3. Après le service:

- débarrasse les tables et le buffet, exécute la mise en place pour le prochain service (service de dîner).
dispose et range le matériel de service de petit déjeuner.
- -apporte le linge de la lingerie et l'arrange la lingerie de jours.
- -moltoné et nappé les tables en respectant les règles de nappage.

- -Positionner les chaises, elles ne doivent pas toucher le tombant de la nappe

- Poser les assiettes de mise en place, en se positionnant bien aligné au centre, derrière la chaise et en respectant la distance avec le bord de la table. Dans le cas d'un monogramme, le positionner vers le haut.
- Poser les couteaux, lame vers l'assiette
- Poser les fourchettes, dents vers le haut
- Poser l'assiette à pain
- et le verre à eau à la pointe du couteau.
- Poser le petit matériel sur table (ménages, dessous de carafe, cendriers, etc...)
- -Faire le pliage des serviettes.

Après le nettoyage de toutes les matériels nécessaire a la mise en place et après d'effectuer la mise en place en commence **le services de déjeuner** qui a la carte dans la salle LES ALIZÉS et pour l'autre sur la piscin LE DECK,, et a la terrasse .

12h00 à 14h30 déjeuner

Je propose une table, prend les commandes des clients et les sert. Mes fonctions consistent d'abord à accueillir les clients, présenter le menu, faire des suggestions et répondre aux questions au sujet des aliments et des boissons. Ensuite je m'occupe de prendre les commandes et de les transmettre au personnel de cuisine, de recommander des vins assortis aux aliments commandés et de servir les plats et les boissons aux clients.

Le serveur prépare et présente l'addition aux clients, puis encaisse le montant de leurs consommations. Il débarrasse, nettoie et prépare de nouveau les tables.

17h00 -fin de service

Je vérifie la mise en place qui déjà préparée et faire mettre les pincettes dans les plats proposés sur le buffet.

19h00 le début de service de dîner je participer au service :

J'accueille les clients et les installe à une table en tenant compte des réservations. Je leur propose la carte et les conseille sur le choix des vins. Je prend les commandes et les transmets aux cuisines. Je change les assiettes et les couverts aussi souvent que nécessaire, je débarrasse les tables, nettoie et range la salle. Il remet le linge de table au service de nettoyage.

Je travailler toujours dans un carré avec un chef de rang, je reste dans mon carré pour contrôler qu'il ne manque rien au client, je débarrasser les assiettes des clients, remplir les verres vides, quand le client termine son plat on débarrasser tous les couverts et platerie sauf les verres les cendriers et la décoration floral.

22h00 fin de service de dîner débarrasse les tables et le buffet, exécute la mise en place pour le prochain service (service de petit déjeuner).

- ❖ dispose et range le matériel de service de dîne.
- ❖ -apporte le linge da la lingerie de jours.
- ❖ -moltoné et nappé les les tables en respectant les règles de nappage.
- ❖ -Préparer la mise en place de petit déjeuner avec les serviettes en 00 fin de service de déjeuner, faire la passation au groupe qui nous remplace.

3^{er} mois (mars)

Parfois continu & parfois compure

Copure (700hà00_11h00 &19h00 fin de service)

Le matin même les tache de moins octobre de petit déjeuner, (Service de buffet)

19h00a fin de service c'est le service de soire j'effectué les tache suivant :

Je vérifier la mise en place qui déjà préparée et faire mettre les beurre et pait dans le panier préparait les seaux glace.

Les services de dine commence



Seau glace

Accueil:

- ❖ Accueille les clients au comptoir.
- ❖ Prend note des commandes et les enregistre à la caisse.
- ❖ Dispose la commande sur un plateau ou en sachets.
- ❖ Fait l'addition et reçoit.

Salle:

- ❖ Débarrasse les tables et nettoie la salle.
- ❖ Complète le stock de serviettes et de pailles.
- ❖ Remplace les poubelles, nettoie les tables et dispose les chaises.
- ❖ Tient à l'oeil l'ordre et la netteté dans la salle, oriente les clients.

En bref

J'accueille les clients et les installe à une table en tenant compte des réservations. Je leur propose la carte et les conseille sur le choix des vins. Je prend les commandes et les transmet aux cuisines. je change les assiettes et les couverts aussi souvent que nécessaire, je débarrasse les tables, nettoie et range la salle. Il remet le linge de table au service de nettoyage.

Je travailler toujours dans un carrée avec un chef de rang ,je reste dans mon carrée pour contrôlé qu'il ne manque rien au client ,je débarrasser les assiettes des clients, remplir les verres vides, quand le client termine sont plat on débarrasser tous les couverts et platerie sauf les verres les cendriers et la décoration floral .

Fin de service en commence de faire la mise en place de petit déjeuner pour le matin .

D é f i n i t i o n d u p o s t e

Mission principale	Assurer le service en salle de restaurant	Secteur	Salle de restaurant
Relations hiérarchiques	<i>Supérieurs :</i> chefs de rangs, Maître d'hôtel, directeur restaurant	Vérification du travail réalisé par le titulaire du poste	<i>Responsables du contrôle :</i> Chef de rang, Maître d'hôtel Moyen de contrôle : vérification de la propreté quotidienne du restaurant,

			des mises en place vérification de la satisfaction de la clientèle (suivi du service)
Activités du poste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer le nettoyage, l'entretien du restaurant et du petit mobilier ▪ approvisionner le restaurant en linge ▪ Effectuer la mise en place de table ▪ Prendre les vestiaires clients ▪ Apporter les différentes cartes à la clientèle ▪ Réclamer le vin, les 	Exigences du poste	<p><i>Formation :</i> titulaire au minimum d'un C.A.P. de restaurant</p> <p><i>Langues étrangères :</i> quelques notions d'anglais souhaitées</p> <p><i>Expérience :</i> expérience dans un poste équivalent souhaitable</p> <p><i>Autres :</i> bonne robustesse physique</p>

	<p>eaux minérales et les boissons chaudes au service distributeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Débarrasser et assurer le suivi du service à table avec la remise des couverts ▪ Denapper les tables ▪ Ranger la salle de restaurant 		
<p>Responsabilités du poste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de la disposition du matériel sur table ▪ Responsable de la propreté de la salle de restaurant ▪ Responsable des vêtements pris à la 	<p>Conditions de travail</p>	<p><i>Days of rest :</i> selon planning hebdomadaires</p>

	clientèle		
Remplacemen t	<i>En cas de d'absence du titulaire :</i>	Evolution possible du titulaire	Chef de rang
	un autre commis de salle <i>En cas d'absence des commis :</i> chef de rang		

4. Conclusion

Depuis que je souhaite intégrer le milieu particulier de l'hôtellerie restauration, tous mes proches me rabâchaient que c'est un « monde de fou ». C'est désormais confirmé.

J'ai fait la connaissance d'un maître d'hôtel passionné par son métier, et d'une petite équipe, jeune et dynamique. L'intégration fut plutôt rapide, et les responsabilités ne manquèrent pas. Dès la première semaine, il a fallu gérer seul certaines parties du travail. Ce stage a été très enrichissant pour approfondir et maîtriser les techniques que j'ai apprises au cours de l'année. Il m'a également permis de découvrir certaines choses comme le service des boissons au bar, le pliage de serviettes... Ensuite cela m'a montré comment se passe véritablement la vie en entreprise entre autre ses avantages mais aussi ses contraintes. Et pour terminer j'ai pu voir différents types de restauration comme la restauration traditionnelle, ainsi que la restauration dite « rapide », mais aussi le service durant des banquets.

Ensuite, contre toute attente au sein de l'hôtel. Me voici donc dans un service, un peu perdu au départ. Mais le travail en masse m'obligea rapidement à m'adapter à cette charge monumentale, et aider autant que possible la brigade de restaurant. Le temps passa très rapidement, et 6 mois dans ce service ne sont rien par rapport au travail attendu.

Annexs

- ❖ Comment sert Boissons chaudes
- ❖ Définition de poste