

Conseil en vue de la rédaction du dossier de BTS

Epreuve : Conduite et Présentation d'Etudes Techniques

1 Conseils de rédaction

1.1 Structure générale du document

- Première de couverture : présentation de l'entreprise et du thème, à plastifier, noter le nom de l'étudiant, mais pas celui de l'établissement scolaire d'origine
- Certificat de stage
- Remerciements (à l'entreprise d'accueil et/ou aux personnes ayant suivi le stagiaire)
- Sommaire précis et paginé
- Le rapport de stage : rédactionnel et annexes
- l'étude technique : rédactionnel et annexes
- La conclusion générale
- Planning d'activités
- La troisième et quatrième de couverture.

1.2 Le rapport de stage (10 pages minimums hors annexes, 15 pages maximums annexes incluses)

Plan possible (à adapter à chaque cas)

1. L'entreprise d'accueil ou tout autre type d'organisation
 - a. Situation géographique
 - b. Activité(s) et production(s) de l'entreprise
 - c. Histoire-culture de l'entreprise
 - d. Organisation de la structure

2. Le marché de l'entreprise d'accueil (à adapter s'il ne s'agit pas d'une entreprise)
 - a. Les clients : quantifier et qualifier les différents segments
 - b. Les concurrents directs et indirects (quantifier et qualifier si possible)
 - c. L'environnement (tourisme, urbanisme, technologie, droit, ...)

3. Compte rendu du stage
 - a. Les différents postes occupés
 - b. Intérêt du stage pour l'étudiant

Mini conclusion : ouverture sur la problématique retenue

Annexes : à paginer

1.3 L'étude technique (15 pages minimums, 20 pages maximums annexes incluses)

Pour l'étude technique, vous devez concevoir une problématique en rapport avec le stage que vous avez effectué. Il ne s'agit pas de répéter ce que vous avez déjà dit dans le compte rendu de stage.

La problématique peut prendre de multiples aspects et chaque stage, chaque entreprise génère la sienne.

- **Elle peut correspondre à une mission que votre maître de stage vous a confiée. C'est sûrement la meilleure solution.**

- Vous avez aussi vous-même mis en évidence certaines carences dans l'organisation ou dans les procédures et vous avez essayé d'apporter vos solutions
- Tout était parfait et dans ce cas, vous pouvez faire l'étude d'un service, qui résulte d'une expérience vécue en milieu professionnel.

Le thème de l'étude technique ne sera pas obligatoirement choisi en fonction de l'option présentée par le candidat.

Le plan suivant n'est donné qu'à titre indicatif

1. Définition du sujet de l'étude ou de la problématique retenue
(justifier ce choix en s'appuyant sur un audit de la situation, l'intervention de l'étudiant doit être justifiée)
2. Étude proprement dite
Solutions proposées, solutions retenues
Pour chaque proposition : argumenter, expliquer , chiffrer
Pour faire ses propositions l'étudiant doit s'appuyer sur ses connaissances, son expérience professionnelle et son bon sens.
3. Evaluation du travail effectué
Quels sont les résultats obtenus après la mise en place du projet ? Ou bien quelle est la suite que les dirigeants de l'entreprise d'accueil souhaitent donner au projet ?
Les prévisions que l'étudiant aurait souhaitées pouvoir réaliser.

Conclusion sur l'étude technique

Annexes

1.4 Conclusion générale

Faire une synthèse du travail effectué en mettant particulièrement en évidence ce que le stage a apporté à l'étudiant et ce que l'étudiant pense avoir apporté à l'entreprise.

2 Exemple de thèmes techniques ayant déjà été traité

2.1 Hébergement

- Ū Comment gérer une clientèle étrangère (lorsque l'on ne parle pas bien la langue) ?
- Ū L'encadrement d'un stagiaire.
- Ū Mise en place d'un forfait touristique
- Ū Passage de la 3ième à la 4ième étoile
- Ū Création d'une buanderie intégrée
- Ū L'installation d'un outil de Yield management à l'hôtel ..
- Ū Le choix d'un logiciel de réservation adapté au technique de vente
- Ū L'organisation d'une réception de grande capacité
- Ū Quelle politique choisir pour le nettoyage de chambres
- Ū Création du poste de veilleur de nuit
- Ū Réorganisation du service des étages
- Ū Création de forfaits touristiques à l'intérieur d'un resort.
- Ū Gestion et optimisation de la réservation
- Ū Organisation et amélioration du contrôle de produit (chambre, restaurant, accueil)
- Ū Mise en place d'actions commerciale pour augmenter le taux d'occupation
- Ū Mise en place d'un manuel de formation du personnel front desk (Angleterre)
- Ū Rénovation et aménagement d'équipement et de matériel

2.2 Restaurant

- Ú La création d'un livret de procédures pour le service Stewarding
- Ú La MEP d'une carte des apéritifs et des digestifs
- Ú L'incidence sur la clientèle de l'augmentation des prix d'une carte
- Ú Comment rentabiliser le service traiteur ?
- Ú L'organisation du service des PDJ
- Ú Quels devraient être les moyens à mettre en place pour optimiser la vente en cafétéria ?
- Ú Mise en place d'un système de vente à emporter
- Ú Rentabilité du restaurant: faut-il fermer le midi ?
- Ú Création du nouveau bar.
- Ú Brittany ferries (bateaux pour l'Angleterre) : réorganisation rationnelle du temps de service afin de maximiser le rapport commercial client
- Ú Analyse de la carte de restaurant et définition de fiche de poste et fiche technique en fonction de celle-ci
- Ú Organisation d'un service restauration ponctuel pour activités estivales
- Ú Mise en place d'une charte qualité dans l'entreprise
- Ú La certification un bien ou un mal ?
- Ú Méthode HACCP adapté au service de restaurant
- Ú La gestion du personnel et l'organisation d'un bar
- Ú La réorganisation du service plonge

2.3 Cuisine - Hygiène

- Ú Améliorer le ratio coût matière en cuisine
- Ú Les problèmes de la mise en place des procédures HACCP en cuisine
- Ú Le réaménagement et l'organisation d'une cuisine pour mettre en place les procédures HACCP
- Ú La mise aux normes HACCP des cuisines du Hôtel - Restaurant X : comment arriver à surmonter les difficultés matériel et financière de la mise aux normes
- Ú Comment mettre en place des procédures HACCP dans les établissements saisonniers ?
- Ú Ergonomie des postes de cuisine
- Ú La gastronomie florale
- Ú Les critères qualité en cuisine appliqués dans un restaurant d'une chaîne internationale : Marriott. (Etude comparative avec les mesures prise en France en 1997 débouchant sur les procédures de travail, Hygiène....)
- Ú Commission hygiène et sécurité réfection d'une cuisine, restructuration , agrandissement, plan, etc.
- Ú Mise en place d'un suivi qualité et de points de contrôles établis par la démarche HACCP
- Ú Etude ergonomique proposition d'optimisation des conditions de travail sur la partie production d'une cuisine de restaurant
- Ú Mise en place d'une boulangerie étude technique sur le coût de fixation de charges variables
- Ú Méthode HACCP à bord (Brittany ferries)

2.4 Gestion

- Ú Les approvisionnements et la gestion des stocks de l'entreprise : création d'un poste d'économiste à mi-temps et informatisation de la gestion des stocks.
- Ú Projet de climatisation
- Ú Créer une buanderie intégrée
- Ú La gestion du coût matière par la mise en place du stock fixe (stage effectué sur l'autoroute arche cafétéria)
- Ú Optimisation du coût matière
- Ú Maximisation du profit d'un stand de restauration rapide
- Ú Etude du service achat économiste éventuelles améliorations
- Ú Gestion des débiteurs divers politique Sofitel La gestion comptable à distance

2.5 Marketing

- Ú Création d'un site Internet
- Ú Amélioration de la signalétique extérieure d'un établissement
- Ú Création d'une plaquette
- Ú Recentrage et politique générale d'une chaîne sur la région (mercure, ibis)
- Ú Fidéliser la clientèle mise en place d'un fichier client, action commerciale
- Ú Amélioration et développement d'un site internet
- Ú La fidélisation de la clientèle

2.6 Ressources Humaines

- Ú Redynamisation du personnel mise en place d'un plan de formation (rachat d'hôtel par une chaîne)
- Ú Mise en place des 35 heures réorganisation du temps de travail procédures, équipements
- Ú L'intégration du personnel objectif principal de la dynamique d'entreprise