Licence Professionnelle Organisation et Gestion des Établissements Hôteliers et de Restauration

Parcours hôtellerie - restauration

&

Parcours œnotourisme

Année 2025/2026

Date de mise à jour du programme : 17/03/2025

Présentation de la formation

La Licence Professionnelle Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration est un diplôme national délivré par l'Université qui en a la responsabilité pédagogique, elle s'effectue en alternance suivant un calendrier annuel, par périodes d'une ou deux semaines entre septembre et juin.

Objectifs *:*
Acquérir l'expertise des professionnels qui s'occupent d'une gestion efficace dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration, du tourisme ou de l'œnotourisme. Il s'agit donc de former des personnels compétents dans la gestion opérationnelle, le management d'équipe et la stratégie commerciale. La licence accorde une place importante au développement de stratégies marketing, à l'expertise dans la gestion de la relation client et à l'amélioration des performances financières.

Insertion professionnelle : À l'issue de la formation, les diplômés peuvent être recrutés immédiatement dans leur entreprise de formation ou une autre entreprise du secteur hôtellerie-restauration-tourisme et œnotourisme.

Activités visées :

- **Parcours hôtellerie restauration** : Assistant de direction, adjoint du directeur général, assistant chef de réception, premier de réception, responsable relation client, concierge, gouvernant, superviseur du service des étages, assistant du directeur restauration, responsable restauration, responsable de salle, assistant maître d'hôtel, chef de rang, assistant responsable bar, économe, contrôleur des coûts, manager évènementiel.

- **Parcours œnotourisme** : Chargé de mission en œnotourisme, agent de développement en œnotourisme, chargé de projet de développement culturel ou territorial, chargé de promotion touristique d'un territoire, chargé de communication et marketing, agent de voyage spécialisé en œnotourisme, concepteur de produits touristiques et culturels liés au vin, assistant commercial en vin, assistant logistique, assistant export, coordinateur vente et marketing, chef rayon vin, caviste.

Poursuite d'études :
Accès possible en Master professionnel Hôtellerie-Tourisme, Master LEA option œnotourisme ou autres spécialités (GRH, Management hôtelier international, Gestion, Tourisme).

Compétences visées :

Établir une action marketing, développer la relation client, manager une équipe, piloter un projet, négocier, pratiquer des actions de gestion et marketing liées au digital, collaborer à la mise en œuvre d'une démarche qualité et d'une démarche RSE.

Modalités de déroulement :

Le déroulement de la formation s'organise selon un calendrier d'alternance généralement basé sur un rythme par quinzaine de septembre à mi-juin.

Les enseignements sont organisés avec :

1. Des apports théoriques et l'approfondissement de certaines notions
2. Un projet tuteuré et des activités dans le cadre de la professionnalisation

Public concerné :
Elle s'adresse aussi bien à des étudiants issus de filières professionnelles (BTS / BUT) que de filières générales (LEA, AES, etc.), ainsi qu'à des étudiants en formation continue.

Prérequis nécessaires pour suivre la formation :
Être titulaire d'un diplôme de niveau III ou équivalent (Bac+2), connaissance de deux langues vivantes (anglais niveau B1 et espagnol ou italien niveau A2-B1).
Possibilité de VAP (Validation des Acquis Professionnels) pour les personnes n'ayant pas le niveau de diplôme requis mais une expérience liée à la formation. Dans tous les cas, une sélection sur dossier est effectuée dans un premier temps, suivie éventuellement d'un entretien avec le jury composé d'enseignants de la formation et de professionnels du secteur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :
Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Prenez contact avec le Relais Handicap – Mme Anne-Frédérique CARLE
tél : 04.90.16.25.62 - relais-handicap@univ-avignon.fr Un référent handicap est présent au FTLV : accueil-fc@univ-avignon.fr 04 32 74 32 20

Coût de la formation :
Prise en charge des frais de formation par l'OPCO de l'entreprise, les alternants s'acquittent uniquement de la CVEC.

Maquette :
Cf. document en annexe

Modalités d'évaluation :
L'évaluation est entièrement réalisée en **contrôle continu**. Le type, les dates et la durée des épreuves sont communiqués par chaque enseignant en début de formation.

Liste des intervenants et domaines de compétences spécifiques :
Dans cette licence professionnelle interviennent des enseignants chercheurs, des enseignants titulaires et des enseignants contractuels d'Avignon Université, ainsi que des professionnels des secteurs d'activité, des formateurs de la CCI et des enseignants du secondaire, notamment du lycée viticole d'Orange.

Partenaires de la formation
- CFA Formasup Méditerranée, Marseille : contrats d'apprentissage, relations Université-Région, conseils aux partenaires de la formation et aux apprentis, évaluation de la formation, suivi du référentiel qualité (RESEAU), suivi d'insertion professionnelle, participation au conseil de

perfectionnement.

- École Hôtelière de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Avignon : enseignements professionnels, organisation de forums professionnels, salons et rencontres avec les professionnels, préparation et passation du TOEIC, participation aux jurys et au conseil de perfectionnement.

- Groupes et établissements d'hôtellerie et de tourisme partenaires : accueil, formation et co-évaluation des apprentis et stagiaires, recrutement, organisation de rencontres et de colloques, participation aux jurys et au conseil de perfectionnement.

- **Lycée viticole d'Orange** : co-évaluation des apprentis, recrutement, organisation de rencontres et de colloques, participation aux enseignements, participation aux jurys et conseil de perfectionnement.

Programme détaillé par Unité d'Enseignement

TRONC COMMUN :

UE 1 Pratiquer des concepts de gestion dans l'hôtellerie, la restauration et le tourisme

Gestion comptable et financière
Élaborer un budget annuel, faire un suivi de la performance financière ; calculer et analyser les indicateurs clés à l'aide des outils analytiques et des méthodes statistiques afin d'optimiser le chiffre d'affaires ; maîtriser les outils permettant le pilotage de projet.

35 h

Droit et réglementation ERP
Présentation des bases du droit appliqué au secteur d'activité (hôtellerie, tourisme) : savoir identifier les normes juridiques applicables aux contrats, développer une compréhension des obligations et des responsabilités professionnelles, maîtriser des notions de risques juridiques spécifiques à leur métier et acquérir des connaissances sur la création ou la reprise d'entreprise.

21 h

Stratégie des entreprises
Étude et analyse des actions à mettre en œuvre avec les outils marketing adaptés ; analyse des tendances du secteur qui ont un impact sur la demande et sur les besoins des clients ; mise en œuvre d'actions correctrices par une adaptation de l'offre ; planification de projet par l'analyse des informations techniques et économiques dans une perspective externe et interne à l'entreprise.

21 h

Gestion des ressources humaines et recrutement
Maîtriser la réglementation du travail (contrats de travail, représentation du personnel, risques professionnels), ainsi que la politique de rémunération.
Être capable de recruter des collaborateurs en développant une stratégie d'embauche conformément à la politique RH en identifiant les besoins et profils adaptés aux enjeux de l'activité ; mettre en œuvre le processus d'intégration des nouveaux collaborateurs en développant sa marque employeur en tenant compte des situations de handicap et des principes interculturels.

28 h

Management d'équipe

Management opérationnel d'une équipe : Organiser le fonctionnement de l'équipe en coordonnant le fonctionnement du service en validant et en planifiant les missions de chacun, gérer des conflits en utilisant les bonnes méthodes, animer une équipe en organisant des réunions pour améliorer le service, améliorer la performance de l'équipe en valorisant les compétences et le potentiel des collaborateurs afin de suivre leur progression individuelle et le développement de la performance du service.

21 h

UE 2 Mettre en œuvre une stratégie marketing et commerciale en français, anglais, espagnol et italien

Marketing, négociation et relation clients en hôtellerie, restauration et tourisme

Mettre en œuvre un plan d'action marketing au sein de l'équipe après argumentation avec sa direction ; savoir utiliser les outils marketing afin de gérer la e-réputation de son entreprise en analysant les avis de satisfaction de la clientèle et en y répondant pour maintenir une image positive ; développer la visibilité de la marque de l'entreprise et des services qu'elle propose sur les réseaux sociaux par des publications attrayantes avec des valeurs éco-responsables et différenciantes.

28 h

E-marketing et web design

Présentation des notions d'e-marketing et d'e-réputation, création du site internet d'un établissement hôtelier ou d'une entreprise de tourisme afin d'y appliquer les notions de référencement naturel et de e-commerce, création d'une campagne de e-mailing.

21 h

Exploitation de l'IA générative en entreprise

Le cours initie les étudiants à l'exploration des risques et des opportunités de l'IA générative dans un contexte professionnel. La flexibilité de ces outils permet de s'adapter à différentes industries et tous types de structure ; en partant d'une analyse des besoins réalisée par les apprenants sur leur entreprise d'accueil, et après avoir compris les concepts fondamentaux de la technologie, les outils sont utilisés en mode projet pour démontrer le potentiel de ces derniers (automatisation, productivité, créativité) tout en essayant de limiter l'impact des risques (biais, hallucinations, perte de l'esprit critique).

14 h

Démarche RSE

Sensibiliser aux enjeux du développement durable et intégrer les stratégies de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans les opérations quotidiennes des établissements hôteliers et de restauration et plus largement du tourisme. Le cours aborde les pratiques responsables et durables au sein des établissements pour améliorer leur performance tout en répondant aux attentes des clients et aux exigences réglementaires. Il propose les concepts RSE, l'analyse des enjeux et la mise en œuvre de pratiques durables afin de respecter la démarche RSE.

14 h

Anglais et espagnol ou italien : jeux de rôle

Entraînement à la communication orale et mise en situation en contexte professionnel : en entreprise, en recherche d'emploi, en présentation personnelle, etc. Pour l'anglais et l'espagnol, une mise à niveau de 10h est prévue en début d'année.

10 h de mise à niveau (anglais et espagnol)
14 h de jeux de rôles

Anglais et espagnol ou italien appliqué à la communication et au marketing
Maîtriser la communication et le marketing dans le contexte professionnel des établissements hôteliers et dans le domaine du tourisme via leurs sites internet, les réseaux sociaux, la production d'articles de blogs, etc.

17.5 h pour chacune des deux langues étudiées

Certification en anglais
Préparation au TOEIC et passation de la certification.

14 h.

PARCOURS HOTELLERIE-RESTAURATION

UE3 : Concevoir et organiser le suivi des activités en hôtellerie, restauration et tourisme

Yield management
Initier une stratégie d'optimisation de revenu en élaborant un calendrier prévisionnel de la demande, afin d'assurer son alignement avec la stratégie globale de l'entreprise et d'anticiper les variations de la demande ; concevoir les actions marketing de l'entreprise en déterminant les objectifs qualitatifs et quantitatifs à atteindre, tout en tenant compte du calendrier pour adapter la tarification selon les périodes et les événements, en sélectionnant les canaux de distribution adaptés.

28 h

Tourisme et fréquentation hôtelière
Maîtrise des concepts de base de l'économie touristique : analyse de l'offre et de la demande centrée sur l'hôtellerie en lien constant avec l'actualité.

21 h

Management qualité en hôtellerie, restauration et tourisme
Introduction aux concepts clés des démarches qualité appliquées aux secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, avec un accent particulier sur les dimensions du développement durable. L'enseignement est structuré autour des enjeux fondamentaux, des étapes de mise en place d'une démarche qualité, ainsi que des outils permettant de mesurer et d'améliorer la qualité.

21 h

Démarche HACCP
Introduction aux normes de contrôle d'hygiène (HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point) en restauration.

7 h

Jeux sérieux
Simulation en équipes d'une reprise d'établissement d'hôtellerie-restauration à partir d'un logiciel dédié. Mise en situation et guidage par l'équipe pédagogique.
28 h

UE 4 : Agir en responsabilité au sein d'une entreprise

Conférences et découverte du milieu professionnel
Intervention de professionnels du secteur de l'hôtellerie et de la restauration en classe ou sur site pour présenter les parcours, les métiers, les enjeux et l'évolution de la profession.
21 h

Méthodologie du projet tutoré
Présentation et aide à la mise en place du projet tutoré (groupes de travail, objectifs, etc.).
7 h

24 h pour entreprendre
Participation au dispositif mis en place par le SAFIRE (servie d'accompagnement à la formation, l'insertion, la réussite et l'entrepreneuriat) qui consiste à créer une entreprise, en petits groupes, avec l'aide de professionnels. Il y a un prix à la clé.
2 jours

Escape game
Participation à un jeu sérieux qui consiste à comprendre les étapes de création d'une entreprise.
2 h

Projet tutoré
Travail en groupe autour d'un projet commun de création ou de rachat d'un établissement hôtelier de 20 chambres minimum avec une partie restauration. Le projet consiste à utiliser l'ensemble de leurs connaissances et compétences pour réaliser un plan de marchéage, un compte d'exploitation, les investissements, le recrutement, etc. Le projet donne lieu à une soutenance.
77 h

Tutorat en entreprise et suivi du projet individuel
Mise en pratique en milieu professionnel des connaissances et compétences acquises au cours de l'année. Deux évaluations réalisées par l'enseignant-tuteur ont lieu en milieu et en fin de formation, sous forme d'entretiens avec le maître de stage et de l'alternant, si possible.
D'autre part, chaque alternant doit travailler à la réalisation d'un projet commandé par son entreprise.
7 h

PARCOURS ŒNOTOURISME

UE 3 Concevoir et organiser le suivi des activités en œnotourisme

Marketing territorial et culturel

Savoir utiliser la culture comme levier d'attractivité touristique et économique, connaître les enjeux d'image des destinations et projets culturels permettant d'exploiter le capital symbolique des territoires, maîtriser les stratégies collectives des territoires pour mettre en valeur leur attractivité à partir d'offres culturelles. Être capable de mettre en réseaux l'ensemble des parties prenantes de projets. Mettre en œuvre des stratégies pour améliorer la compétitivité, développer l'offre de services, mobiliser les acteurs et les habitants.

17.5 h

Dégustation et culture du vin

Comprendre les labels de qualités et la classification des vins. Comprendre et pratiquer la dégustation des vins, aménager un lieu de dégustation, reconnaître les défauts des vins, apprendre à accompagner les clients dans la dégustation.

21 h

Stratégie de communication appliquée à l'œnotourisme

Connaître les stratégies de promotion de la culture viticole locale/internationale, des traditions et des pratiques durables, des activités œnotouristiques et commerciales. Maîtriser la création de supports de communication, la gestion des réseaux participatifs et de l'IA

14 h

Législation appliquée à la vente du vin

Connaître la législation en matière de vente de vin et spiritueux sur le territoire national ainsi qu'en import-export.

14 h

Circuits de commercialisation, en France et à l'étranger

Connaître les circuits de commercialisation des vins, leur distribution en France, la commercialisation à l'international. Appréhender les nouvelles tendances et digitalisation du commerce du vin.

14 h

Démarche HACCP

Connaître les spécificités de l'HACCP dans un lieu de vente, d'une cave et d'un vignoble en lien avec un produit oenotouristique.

7 h

Anglais appliqué à l'œnotourisme

Connaître et utiliser le vocabulaire anglais lié à l'élaboration des vins et à la construction de produits oenotouristiques afin de pouvoir proposer de tels produits et accueillir une clientèle anglophone.

14 h

Civilisation – France

Acquérir des connaissances et compétences approfondies dans les domaines de la civilisation et de l'œnotourisme en France. Les thématiques essentielles qui seront traitées : histoire viticole et des terroirs ; organisation du tourisme et de l'œnotourisme ; l'œnotourisme dans le cadre du tourisme global ; exportation et importation des vins. Les thématiques spécifiques abordées incluent : les offres et tendances du secteur oenotouristique ; les aspects juridiques et réglementaires ; l'importance du vin dans l'identité locale (et comment il façonne les territoires) ; la complémentarité de l'œnotourisme avec d'autres types de tourisme ; l'interaction avec les réseaux d'acteurs locaux ; les comportements et habitudes des oenotouristes ; les stratégies de développement de l'œnotourisme ; la durabilité et le tourisme responsable ; l'œnotourisme en tant que tourisme expérientiel (expériences sur mesure qui allient la découverte des vins et des produits locaux).

17.5 h

Civilisation – Espagne/ Amérique Latine

Appréhender les marchés commerciaux et touristiques du vin dans l'Espagne actuelle. Apprentissage du castillan appliqué au commerce et au tourisme du vin. Analyser et commenter des documents relatifs à la situation actuelle des marchés commerciaux et touristiques du vin en Espagne.

Thématiques abordées : les principales régions vitivinicoles espagnoles, les nouvelles tendances du tourisme du vin en Espagne, typologies du tourisme du vin en Espagne, vin et écologie en Espagne, vin et architecture d'avant-garde en Espagne, le tourisme expérientiel appliqué au vin en Espagne, travaux sur le vocabulaire de la dégustation en espagnol...

17.5 h

Civilisation – Italie

Acquérir des connaissances et compétences approfondies dans les domaines de la civilisation et de l'œnotourisme en Italie. Les thématiques essentielles qui seront traitées : histoire viticole et des terroirs ; organisation du tourisme et de l'œnotourisme ; l'œnotourisme dans le cadre du tourisme global ; exportation et importation des vins italiens. Les thématiques spécifiques abordées incluent : les offres et tendances du secteur œnotouristique ; les aspects juridiques et réglementaires ; l'importance du vin dans l'identité locale (et comment il façonne les territoires) ; la complémentarité de l'œnotourisme avec d'autres types de tourisme ; l'interaction avec les réseaux d'acteurs locaux ; les comportements et habitudes des œnotouristes ; les stratégies de développement de l'œnotourisme ; la durabilité et le tourisme responsable ; l'œnotourisme en tant que tourisme expérientiel (expériences sur mesure qui allient la découverte des vins et des produits locaux).

17.5 h

Production d'une vidéo promotionnelle du projet œnotouristique en langue étrangère

Activité de mise en situation mettant en œuvre les compétences et connaissances acquises dans l'ensemble des matières de la licence professionnelle ainsi que de l'apprentissage.

7 h

UE 4 PROFESSIONNALISATION : Agir en responsabilité au sein d'une entreprise

Conférences et découverte du milieu professionnel

Intervention de professionnels des secteurs du tourisme et viti-vinicole en classe ou sur site pour présenter les parcours, les métiers, les enjeux et l'évolution de la profession.

14 h

Tutorat en entreprise

Mise en pratique en milieu professionnel des connaissances et compétences acquises au cours de l'année. Deux évaluations réalisées par l'enseignant-tuteur ont lieu en milieu et en fin de formation, sous forme d'entretiens avec le maître de stage et l'alternant, si possible.

4 h

Méthodologie du projet tutoré

Aide préparatoire au projet tutoré : formation des groupes, définition des attendus, etc.

7 h

Projet tutoré dans le domaine œnotouristique

Travail en groupe consistant à répondre à une commande afin d'organiser / développer un projet dans l'œnotourisme ou la commercialisation du vin. Le projet donne lieu à une soutenance devant un jury.

42 h

Responsable pédagogique

Nathalie LUNARDELLI

Adresse générique de la formation

sec-lpro-ht@univ-avignon.fr