

 AVIGNON UNIVERSITÉ Formation Tout au Long de la Vie	PROGRAMME DE FORMATION <i>Etabli par UE selon la maquette</i> <i>Le programme doit être attaché au contrat individuel de formation (L 6353 – 4 du code du travail)</i>	2022/2023 Version du 12/03/2021 Page 1 sur 9
---	---	--

Licence Professionnelle Organisation et Gestion des Etablissements Hôteliers et de Restauration

Parcours A = Majeure Hôtellerie - gestion

Parcours B = Majeure Langues vivantes - expression

Année 2022/2023

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 de 15 jours ou trois semaines entre septembre et juin.

• **Objectifs**

♦ **Insertion professionnelle** : A 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, notamment dans les métiers suivants :

Responsable adjoint de réception, responsable commercial ou marketing, responsable de secteur en complexe touristique, gestionnaire adjoint en restauration collective.

D'autres diplômés s'orientent vers des professions liées à la **gestion**, aux **ressources humaines**, au **commerce**, ou s'engagent dans la **création d'entreprise**.

Débouchés par parcours type de formation :

Les débouchés sont identiques pour les deux parcours, ceux-ci répondent à un besoin d'approfondissement à l'issue du parcours antérieur : concepts et outils de gestion, initiation aux techniques d'hébergement en hôtellerie pour les étudiants issus de formations autres que le BTS hôtellerie-restauration ; renforcement en langues vivantes, outils d'expression et gestion financière pour les étudiants issus de BTS hôtellerie ou hébergement.

♦ **Poursuite d'études :**

Accès possible en **Master professionnel Hôtellerie-Tourisme** ou autres spécialités (GRH, Management hôtelier international, Gestion, Tourisme).

• **Compétences visées**

Cette formation en un an combine des **enseignements commerciaux, managériaux et linguistiques et des outils pratiques de gestion d'une entreprise hôtelière et/ou touristique**.

 AVIGNON UNIVERSITÉ Formation Tout au Long de la Vie	PROGRAMME DE FORMATION <i>Etabli par UE selon la maquette</i> <i>Le programme doit être attaché au contrat individuel de formation (L 6353 – 4 du code du travail)</i>	2022/2023 Version du 12/03/2021 Page 2 sur 9
---	---	--

- **Modalités de déroulement**

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

Les enseignements sont organisés selon une progression en trois parties :

1. Mise à niveau / approfondissement des notions
2. Apports théoriques et TD d'application
3. Jeu sérieux et réalisation du projet tuteuré (en groupes)

- **Public concerné**

Elle s'adresse aussi bien à des étudiants issus de filières professionnelles (BTS/DUT) que de filières générales, et propose des parcours adaptés aux prérequis des postulants.

- **Prérequis nécessaires pour suivre la formation**

Être titulaire d'un diplôme de niveau III ou équivalent (Bac+2). 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.

- **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.

 Formation Tout au Long de la Vie	PROGRAMME DE FORMATION <i>Etabli par UE selon la maquette</i> <i>Le programme doit être attaché au contrat individuel de formation (L 6353 – 4 du code du travail)</i>	2022/2023 Version du 12/03/2021
		Page 3 sur 9

• **Liste des intervenants et domaines de compétences spécifiques**

Nom et grade des enseignants et intervenants		Etablissement ou entreprise d'origine	Enseignements dispensés	Responsabilités dans la formation
Nom et Prénom	Fonction			
TOBLER Fabienne	Enseignante Responsable de formation	Université Avignon, UFR ALL	Allemand : Langue des affaires Atelier présentation personnelle	Responsable de formation Tutorat entreprise
X			Allemand : Expression orale	--
BELHOUCHE Mohamed	Enseignant	Lycée Tarascon	Stratégie d'entreprise	Suivi projets tuteurés
X	Vacataire d'enseignement	CCI Avignon	Management de la qualité, normes et développement durable	
CALVES Gwenola	Enseignante	Lycée René Char, Avignon	Gestion financière	Suivi jeu sérieux, suivi projets tuteurés, tutorat entreprises
CALVES Katell	Enseignante	IFC Avignon	Techniques d'expression, Méthodologie projet	Suivi projets tuteurés
FICHAUX Pierre-Alain	Consultant, Vacataire d'enseignement	CCI Avignon	Techniques d'hébergement	Suivi projets tuteurés
GIRAULT Gaëlle	Enseignante	Lycée Th. Aubanel Avignon	Droit	Suivi projets tuteurés
QUITOUN Samia	Vacataire d'enseignement	CCI Avignon	Tourisme & fréquentation hôtelière	
JEHANNO Catherine	Enseignante	Université Avignon, FTLV	GRH E-Marketing Suivi projets + jeux sérieux	Tutorat entreprise Suivi projets tuteurés, suivi jeu sérieux
MALCHIRAND Sandrine	Enseignante Guide-conférencière	IFC Avignon	Italien : Langue des affaires Expression orale	
MICKEL Jay	Enseignant	Université Avignon, UFR ALL	Anglais : Mise à niveau Langue des affaires,	
MURAT Chantal	Enseignante	Lycée L. Pasteur Avignon	Méthodologie (rédaction) Bilan professionnel	Tutorat entreprise
NOVELLA Sylvie	Enseignante	IFC Avignon	Espagnol : Mise à niveau Langue des affaires	
PEYRE LHUILLIER Nathalie	Consultante Formatrice Enseignante	Auto-entrepreneur	GRH Management d'équipes	Suivi projets tuteurés
POZO LOPEZ José Manuel	Enseignant Formateur	Auto-entrepreneur	Espagnol : Expression orale	
REQUIN Christophe	Enseignant	Lycée V. Hugo Carpentras	Gestion financière Fiscalité	Suivi projets tuteurés
SAUNDERS Katharine	Enseignante Formatrice	Auto-entrepreneur	Anglais : Expression orale	
VACHET Dominique	Consultant Formateur Enseignant	Retraité CCI Avignon, Ecole hôtelière	Conception des systèmes de production	Tutorat entreprise, Suivi projets tuteurés

 Formation Tout au Long de la Vie	PROGRAMME DE FORMATION <i>Etabli par UE selon la maquette</i> <i>Le programme doit être attaché au contrat individuel de formation (L 6353 – 4 du code du travail)</i>	2022/2023 Version du 12/03/2021 Page 4 sur 9
--	---	--

• **Partenaires de la formation**

- **CFA EPURE Méditerranée, Marseille** : contrats d'apprentissage, relations Université-Région, conseil 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.
- **Ecole 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.

Programme détaillé par Unité d'Enseignement

UE 1 « UE Langue vivante 1 : Anglais, langue des affaires et expression orale »

Entraînement à la communication professionnelle écrite et orale en contexte professionnel : entreprise, postes de travail, recherche d'emploi et présentation personnelle, correspondance commerciale. Connaissance des acteurs et des pratiques de l'économie et du tourisme. Préparation et passation du test TOEIC (Test of English for International Communication).

Volume horaire:

- Mise à niveau parcours B : 20h
- Cours (langue des affaires, expression orale) : 42h
- Préparation et passation TOEIC : 14h

UE 2 « UE Langue vivante 2 : Allemand / Espagnol / Italien, langue des affaires et expression orale »

Entraînement à la communication professionnelle écrite et orale en contexte professionnel : entreprise, postes de travail, recherche d'emploi et présentation personnelle, correspondance commerciale. Connaissance des acteurs et des pratiques de l'économie et du tourisme.

Volume horaire :

- Mise à niveau : Espagnol parcours B : 20h
- Cours (langue des affaires, expression orale) : 42h

UE 3 « Gestion et management »

UCE : Gestion financière

Acquisition des outils de gestion de base (mise à niveau), application de méthodes et outils de gestion financière d'un établissement hôtelier. Etude de la faisabilité d'un projet de création d'entreprise

 AVIGNON UNIVERSITÉ Formation Tout au Long de la Vie	PROGRAMME DE FORMATION <i>Etabli par UE selon la maquette</i> <i>Le programme doit être attaché au contrat individuel de formation (L 6353 – 4 du code du travail)</i>	2022/2023 Version du 12/03/2021 Page 5 sur 9
---	---	--

permettant le démarrage et le développement de l'entreprise. Identification des besoins de financement pour un lancement de projet.

Volume horaire :

- Mise à niveau parcours A : 35h
- Approfondissement parcours B : 12h
- Cours tronc commun : 21h
- Projet tuteuré : 30h (suivi en groupes)

UCE : Marketing (E-marketing et site Internet)

Acquisition des notions, techniques et outils de base pour exploiter au mieux les potentiels qu'offre Internet dans le but d'analyser le marché et d'adapter en conséquence la commercialisation des produits que peuvent proposer hôtels et restaurants.

Volume horaire :

- Mise à niveau parcours A : 15h
- Cours tronc commun : 12h
- TD deux groupes : 9h
- Projet tuteuré : 30h (suivi en groupes)

UCE : Droit

Acquisition et développement de compétences juridiques spécifiques de la gestion hôtelière. Choix d'une forme juridique et rédaction des statuts d'une entité hôtelière dans le cadre d'une création d'activité, en envisageant toutes les contraintes liées au secteur d'activités.

Volume horaire :

- Cours tronc commun : 21h
- Projet tuteuré : 30h (suivi en groupes)

UCE : Stratégie d'entreprise

Mise en œuvre d'un cadre stratégique efficace dans un environnement touristique et hôtelier marqué par l'imprévisibilité. Définition d'une démarche stratégique, établissement d'un diagnostic stratégique, analyse des forces et faiblesses, mise en œuvre et contrôle de la stratégie choisie.

Volume horaire :

- Cours tronc commun : 21h
- Projet tuteuré : 30h (suivi en groupes)

UE 4 « Hôtellerie et tourisme »

UCE : Techniques d'hébergement

 AVIGNON UNIVERSITÉ Formation Tout au Long de la Vie	PROGRAMME DE FORMATION <i>Etabli par UE selon la maquette</i> <i>Le programme doit être attaché au contrat individuel de formation (L 6353 – 4 du code du travail)</i>	2022/2023 Version du 12/03/2021 Page 6 sur 9
---	---	--

Connaissance et application des outils d'implantation et de distribution des produits hôteliers (Yield Management).

Volume horaire :

- Mise à niveau parcours A : 20h
- Cours parcours A : 21h
- Cours parcours B : 21h

UCE : Techniques de restauration

Volume horaire :

Cours parcours A :: 10h30

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

UCE : Conception des systèmes de production et des services hôteliers

Connaissance et mise en œuvre des concepts de servuction, gestion de la participation du client, gestion des supports physiques, gestion du personnel en contact. (Méthodes de l'ingénierie hôtelière, réglementation d'urbanisme, déroulement et programmation d'une opération d'implantation, planification matérielle).

Volume horaire :

Cours tronc commun : 21h

Projet tuteuré : 30h (suivi en groupes)

UCE Tourisme et fréquentation hôtelière

Connaissance des fondamentaux du tourisme en tant que système économique, localisation des flux touristiques, étude de la demande, composantes d'un produit d'accueil touristique, production et vente de produits touristiques, caractéristiques de l'industrie du tourisme.

Volume horaire :

Cours tronc commun : 21h

UCE Management de la qualité, normes et développement durable

Connaissance des notions et pratiques dans les domaines du développement durable, du management de la qualité et ses outils dans le secteur hôteliers ; étude et évolution du comportement et de l'image du consommateur-touriste ; difficultés et perspectives de l'audit qualité ; responsabilisation des acteurs.

Volume horaire :

Cours tronc commun : 21h

 Formation Tout au Long de la Vie	PROGRAMME DE FORMATION <i>Etabli par UE selon la maquette</i> <i>Le programme doit être attaché au contrat individuel de formation (L 6353 – 4 du code du travail)</i>	2022/2023 Version du 12/03/2021 Page 7 sur 9
--	---	--

UCE GRH et management d'équipes

Recrutement et fidélisation du personnel dans le respect de la réglementation en vigueur.

Développement d'une analyse critique des modes de communication interpersonnelle.

Connaissance des domaines de la GRH, des styles de management.

Connaissance et application des outils de management d'équipes : communiquer avec efficience, savoir encadrer, animer une équipe.

Volume horaire :

Cours et TD d'application (par parcours) : 26h

Projet tuteuré : 30h (suivi en groupes)

UCE Conférences et séminaires professionnels

Conférences proposées et animées par des professionnels des secteurs tourisme, hôtellerie et restauration collective.

Thèmes abordés : gestion, recrutement, management, création d'entreprise, qualité, réglementation.

Volume horaire : 11h30

UE 5 « Professionnalisation »

UCE Jeu 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.

Volume horaire : 30h

UCE : Atelier de présentation personnelle

Aide à la recherche d'une entreprise d'accueil en alternance, analyse et révision des documents et techniques de présentation personnelle.

Volume horaire : 10h

UCE : Bilan professionnel

Réalisation d'un mémoire portant sur l'entreprise d'accueil pendant l'année de formation : recherche et présentation d'une problématique professionnelle, description des actions conduites et des objectifs atteints.

Volume horaire : 40h

 AVIGNON UNIVERSITÉ Formation Tout au Long de la Vie	PROGRAMME DE FORMATION <i>Etabli par UE selon la maquette</i> <i>Le programme doit être attaché au contrat individuel de formation (L 6353 – 4 du code du travail)</i>	2022/2023 Version du 12/03/2021 Page 8 sur 9
---	---	--

UCE : Projet tuteuré et méthodologie

Conduite de projet création d'entreprise, Objectifs :

- Assurer une transversalité des enseignements et permettre aux étudiants, à partir d'un cas concret, de mettre en pratique leurs connaissances et/ou le résultat de leurs recherches.
- Développer le travail en groupe et l'esprit d'équipe, respecter un calendrier global de réalisation, fixer et atteindre des objectifs à moyen et long terme, coordonner et synthétiser les recherches.
- Encourager l'adaptabilité aux changements liée au secteur d'activités.
- Réaliser des travaux de synthèse et de restitution (mémoire, présentation orale). Organiser et structurer l'information, coordonner les actions de terrain, communiquer avec les acteurs de la création d'entreprise.

Présentation générale du projet :

Reprise / extension d'un établissement hôtelier ; création de nouveaux services.

Missions :

- Réaliser un audit du produit : Mener une étude de la concurrence qui permettra d'effectuer un positionnement de l'établissement et d'effectuer des préconisations en matière de classement. Constituer un dossier de demande d'homologation après déclinaison des différentes étapes.
- Déterminer :
 - les offres à mettre en place en matière de services,
 - les conséquences en termes de recrutement et investissements (dont les coûts devront être évalués).
- Établir un compte d'exploitation simplifié.

Modalités de mise en œuvre :

Travail en groupes de 5 à 7 étudiants constitués autour d'un projet commun.

Suivi et bilans d'étapes assurés par l'équipe pédagogique (UE Gestion et Management et UE Hôtellerie et Tourisme) sous forme de regroupements pédagogiques.

Volume horaire :

Cours et TD d'application : 21h

Projet tuteuré : 240h (suivi en groupes) par 8 enseignants.

Volume horaire total :

- parcours A : 725h
- parcours B : 677h (LV2 italien ou allemand) - 697h (LV2 espagnol) ;

 Formation Tout au Long de la Vie	PROGRAMME DE FORMATION <i>Etabli par UE selon la maquette</i> <i>Le programme doit être attaché au contrat individuel de formation (L 6353 – 4 du code du travail)</i>	2022/2023 Version du 12/03/2021 Page 9 sur 9
--	---	--

UCE Evaluation en entreprise

- **Objectifs**

Mise en pratique en milieu professionnel des connaissances et compétences acquises au cours de l'année.

- **Modalités d'évaluation et volume horaire**

Deux évaluations en entreprise ont lieu en milieu et en fin de formation, sous forme d'entretiens individuels d'une durée moyenne de 30 minutes, par téléphone, visioconférence ou visite en milieu professionnel.

Les comptes rendus et la notation sont réalisés sous la responsabilité de l'enseignant-tuteur en présence du tuteur en entreprise (maître d'apprentissage) et si possible de l'alternant.

L'enseignant-tuteur, membre de l'équipe pédagogique, assure les relations avec l'entreprise, il est l'interlocuteur de l'alternant et du maître d'apprentissage pour toutes les questions liées au contenu des missions professionnelles et à leur réalisation.

- **Critères d'évaluation :**

- **Savoir-faire professionnel** : intégration au sein de l'entreprise, maîtrise des postes / missions confiés, qualité du contact avec les usagers, maîtrise des outils de communication et des langues étrangères.
- **Niveau de réalisation des missions** définies en début de formation (précisées sur la **fiche-mission**) : avancement, qualité de réalisation.
- **Aptitudes et compétences personnelles** : fiabilité, autonomie, motivation, esprit d'équipe, ponctualité, tenue professionnelle, gestion des priorités, capacité à rendre compte, prise d'initiative, esprit de synthèse et d'analyse.

A. Responsable pédagogique

Fabienne TOBLER

B. Adresse générique de la formation

sec-lpro-ht@univ-avignon.fr