



Syllabus

LICENCE PROFESSIONNELLE ORGANISATION ET GESTION DES ETABLISSEMENTS HOTELIERS ET DE RESTAURATION - ORGANISATION ET GESTION ETABLISSEMENTS HOTELIERS

Sommaire

PRESENTATION	3
SCHEMA GENERAL DU DOMAINE	4
SCHEMA DU CURSUS	5
SCHEMA DE LA MENTION	6
PARCOURS ET NIVEAUX	7
LIC PRO ORGANISATION ET GESTION ETABLISSEMENTS HOTELIERS	7
Parcours LPHOTLAN - LICENCE PROFESSIONNELLE HOTELLERIE TOURISME -PARCOURS A ET B - Niveau 1	7
DETAILS DES ENSEIGNEMENTS	9
T-U09-3021 - UE1 LV1 : ANGLAIS	10
T-E09-3101 - MISE A NIVEAU ANGLAIS, PARCOURS B	11
T-E09-1901 - EXPRESSION ORALE : ANGLAIS, 2 GROUPES	12
T-E09-1902 - LANGUE DES AFFAIRES : ANGLAIS, 2 GROUPES	13
T-E09-1903 - PREPARATION AU TOEIC	14
T-U09-3023 - UE2 LV2 : ESPAGNOL	15
T-E09-3102 - EXPRESSION ORALE : ESPAGNOL, 2 GROUPES	16
T-E09-3103 - LANGUE DES AFFAIRES : ESPAGNOL, 2 GROUPES	18
T-E09-3104 - MISE A NIVEAU ESPAGNOL, PARCOURS B	20
T-U09-3024 - UE2 LV2 : ITALIEN	21
T-E09-1908 - EXPRESSION ORALE : ITALIEN	22
T-E09-1909 - LANGUE DES AFFAIRES : ITALIEN	23
T-U09-3025 - UE3 GESTION ET MANAGEMENT	24
T-E09-3105 - GESTION FINANCIERE, MISE A NIVEAU PARCOURS A	25
T-E09-1910 - GESTION FINANCIERE, COURS (2 GROUPES)	26
T-E09-3106 - GESTION FINANCIERE, APPROFONDISSEMENT PARCOURS B	28
T-E09-1950 - E-MARKETING ET SITE INTERNET, COURS	29
T-E09-1951 - E-MARKETING ET SITE INTERNET, TD 2 GROUPES	30
T-E09-3107 - MARKETING MISE A NIVEAU, PARCOURS A	31
T-E09-1916 - DROIT, COURS	32
T-U09-3026 - UE4 HOTELLERIE ET TOURISME	33
T-E09-1918 - STRATEGIE D'ENTREPRISE, COURS	34


T-E09-3108 - TECHNIQUES D'HEBERGEMENT, MISE A NIVEAU PARCOURS A	35
T-E09-3109 - TECHNIQUES D'HEBERGEMENT, TD	36
T-E09-1922 - TECHNIQUES DE RESTAURATION	37
T-E09-1925 - CONCEPTION DES SYSTEMES DE PRODUCTION, COURS	38
T-E09-1926 - TOURISME ET FREQUENTATION HOTELIERE, COURS	40
T-A09-0201 - MOYENNE UE1 A UE4	42
T-E09-1928 - MANAGEMENT DE LA QUALITE, NORMES ET DEVELOPPEMENT DURABLE	43
T-U09-3027 - UE5 PROFESSIONNALISATION	45
T-E09-1929 - GRH ET MANAGEMENT D'EQUIPE, TD (2 GROUPES)	46
T-E09-3112 - BILAN PROFESSIONNEL	48
T-E09-1930 - CONFERENCES ET SEMINAIRES PROFESSIONNELS	49
T-E09-3110 - METHODOLOGIE DU PROJET TUTEUR, COURS	50
T-E09-3111 - JEU SERIEUX, 8 GROUPES	51
T-E09-1941 - EVALUATION EN ENTREPRISE	52
T-A09-0202 - MOYENNE UE5	53
T-E09-1934 - PROJET TUTEUR, 8 GROUPES	54
T-E09-1935 - ATELIER DE PRESENTATION PERSONNELLE	55

PRESENTATION


 Diplôme
BAC+3

 Durée
1 an

 Lieux
Campus Hannah Arendt - Chabran - FTLV


 Régime d'étude
continu, alternance

 Secteur
**Administration d'entreprise - Commerce,
distribution, vente - Tourisme**

 Niveau d'entrée
BAC+2

 Certifiant
Oui

 Stage
**Formation en alternance :
contrat d'apprentissage
ou de professionalisation
avec une entreprise**
**Formation en continue :
stage en milieu
professionnel minimum 13
semaines**

 Coût de la formation
Oui

Composante

Domaine : Formation Tout Au Long de la Vie

Description : Le service de la Formation Tout au Long de la Vie favorise l'insertion professionnelle et développe la promotion sociale. Il permet à un-e salarié-e ou demandeur-euse d'emploi de reprendre ses études tout au long de sa vie pour se perfectionner ou pour valoriser son expérience professionnelle par des formations diplômantes, certifiantes ou qualifiantes ainsi que par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) ou Professionnels (VAP).

Directeur-trice : Nabila Bellamine

Equipe enseignante et du laboratoire

Conditions d'admission

SCHEMA GENERAL DU DOMAINE



SCHEMA DU CURSUS



SCHEMA DE LA MENTION



PARCOURS ET NIVEAUX

LIC PRO ORGANISATION ET GESTION ETABLISSEMENTS HOTELIERS

Responsable : Nathalie Lunardelli

Parcours LPHOTLAN - LICENCE PROFESSIONNELLE HOTELLERIE TOURISME -PARCOURS A ET B - Niveau 1

Responsable : Fabienne Tobler

Code	Enseignements et Unités d'enseignements	Volume H.	Coefficient	ECTS
T-U09-3021	UE1 LV1 : ANGLAIS	76h00	3.00	3.00
T-E09-3101	MISE A NIVEAU ANGLAIS, PARCOURS B	20h00		
T-E09-1901	EXPRESSION ORALE : ANGLAIS, 2 GROUPES	21h00	1.00	1.50
T-E09-1902	LANGUE DES AFFAIRES : ANGLAIS, 2 GROUPES	21h00	1.00	1.50
T-E09-1903	PREPARATION AU TOEIC	14h00		
T-U09-3023	UE2 LV2 : ESPAGNOL	62h00	3.00	3.00
T-E09-3102	EXPRESSION ORALE : ESPAGNOL, 2 GROUPES	21h00	1.00	1.50
T-E09-3103	LANGUE DES AFFAIRES : ESPAGNOL, 2 GROUPES	21h00	1.00	1.50
T-E09-3103	LANGUE DES AFFAIRES : ESPAGNOL, 2 GROUPES	21h00	1.00	1.50
T-E09-3104	MISE A NIVEAU ESPAGNOL, PARCOURS B	20h00		
T-U09-3024	UE2 LV2 : ITALIEN	42h00	3.00	3.00
T-E09-1908	EXPRESSION ORALE : ITALIEN	21h00	1.00	1.50
T-E09-1909	LANGUE DES AFFAIRES : ITALIEN	21h00	1.00	1.50
T-U09-3025	UE3 GESTION ET MANAGEMENT	146h00	12.00	24.00
T-E09-3105	GESTION FINANCIERE, MISE A NIVEAU PARCOURS A	35h00		
T-E09-1910	GESTION FINANCIERE, COURS (2 GROUPES)	21h00	3.00	6.00
T-E09-3106	GESTION FINANCIERE, APPROFONDISSEMENT PARCOURS B	12h00		
T-E09-1950	E-MARKETING ET SITE INTERNET, COURS	12h00	3.00	6.00
T-E09-1951	E-MARKETING ET SITE INTERNET, TD 2 GROUPES	09h00		
T-E09-3107	MARKETING MISE A NIVEAU, PARCOURS A	15h00		
T-E09-1916	DROIT, COURS	21h00	3.00	6.00
T-U09-3026	UE4 HOTELLERIE ET TOURISME	152h00	14.00	19.00
T-E09-1918	STRATEGIE D'ENTREPRISE, COURS	21h00	3.00	6.00
T-E09-3108	TECHNIQUES D'HEBERGEMENT, MISE A NIVEAU PARCOURS A	20h00		
T-E09-3109	TECHNIQUES D'HEBERGEMENT, TD	21h00	2.00	2.00
T-E09-1922	TECHNIQUES DE RESTAURATION	10h30		
T-E09-1925	CONCEPTION DES SYSTEMES DE PRODUCTION, COURS	21h00	3.00	4.00
T-E09-1926	TOURISME ET FREQUENTATION HOTELIERE, COURS	21h00	3.00	4.00
T-A09-0201	MOYENNE UE1 A UE4		32.00	
T-E09-1928	MANAGEMENT DE LA QUALITE, NORMES ET DEVELOPPEMENT DURABLE	21h00	3.00	4.00
T-U09-3027	UE5 PROFESSIONNALISATION	371h00	12.00	10.00
T-E09-1929	GRH ET MANAGEMENT D'EQUIPE, TD (2 GROUPES)	26h00	3.00	5.00
T-E09-3112	BILAN PROFESSIONNEL	40h00	2.00	2.00
T-E09-1930	CONFERENCES ET SEMINAIRES PROFESSIONNELS	11h30		
T-E09-3110	METHODOLOGIE DU PROJET TUTEUR, COURS	21h00	3.00	3.00
T-E09-3111	JEU SERIEUX, 8 GROUPES	30h00		
T-E09-1941	EVALUATION EN ENTREPRISE		2.00	2.00
T-A09-0202	MOYENNE UE5		12.00	
T-E09-1934	PROJET TUTEUR, 8 GROUPES	270h00	6.00	3.00

Code	Enseignements et Unités d'enseignements	Volume H.	Coefficient	ECTS
T-E09-1935	ATELIER DE PRESENTATION PERSONNELLE	10h00		

DETAILS DES ENSEIGNEMENTS



T-U09-3021 - UE1 LV1 : ANGLAIS

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
3.00	3.00	NATHALIE LUNARDELLI	76h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-3101 - MISE A NIVEAU ANGLAIS, PARCOURS B

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	20h00 - TDI : 20h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1901 - EXPRESSION ORALE : ANGLAIS, 2 GROUPES

Crédits ECTS 1.50	Coefficients 1.00	Enseignant-e responsable NATHALIE LUNARDELLI	Volume horaire 21h00 - TDI : 21h00	Période Semestre 0
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------------------------------	----------------------------------------------	------------------------------

Objectifs

Maîtriser la langue parlée, les expressions et le vocabulaire utilisés pour faire face à des situations professionnelles typiques dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration.

Dans les situations professionnelles avec collègues ou relations clients :

- ? Pouvoir s'exprimer avec assurance et fluidité.
- ? Maintenir un échange avec un interlocuteur pendant une certaine durée.
- ? Comprendre l'anglais parlé lorsque l'interlocuteur s'exprime à un rythme naturel.

Description

Le cours se concentre sur l'expression orale, l'écoute et la compréhension de l'anglais dans des situations professionnelles. Le cours est dispensé en anglais dans la mesure du possible. Les étudiants sont encouragés à utiliser l'anglais en classe, à collaborer, à poser des questions, à échanger et à participer à une série d'activités : jeux de rôle, présentations, discussion de points de grammaire ou correction d'erreurs, étude et discussion de matériel audio et visuel. Il y a trois évaluations pendant la formation : en binôme, un entretien individuel et une présentation en groupe.

Travail attendu

Modalités de contrôle des connaissances

Prérequis

Compétences acquises

Références bibliographiques et ressources numériques

T-E09-1902 - LANGUE DES AFFAIRES : ANGLAIS, 2 GROUPES

Crédits ECTS 1.50	Coefficients 1.00	Enseignant-e responsable ODILE DUPERRAY	Volume horaire 21h00 - CM : 21h00	Période Semestre 0
-----------------------------	-----------------------------	---------------------------------------------------	---------------------------------------------	------------------------------

Objectifs

Le module anglais langue des affaires vise à familiariser les étudiants avec le vocabulaire et la syntaxe utilisés dans des échanges écrits et oraux en lien avec leur activité de gestion hôtelière.

Description

- Dernières tendances en hospitalité ? Savoir utiliser les termes et expressions en lien avec le développement numérique dans le secteur hôtelier et savoir mettre en valeur les atouts d'un établissement
- Service et satisfaction client ? Savoir répondre à une plainte, donner des explications précises
- Savoir rédiger des mails professionnels
- Savoir rédiger un CV pertinent et attractif en utilisant des outils numériques

Travail attendu**Modalités de contrôle des connaissances****Prérequis****Compétences acquises****Références bibliographiques et ressources numériques**

T-E09-1903 - PREPARATION AU TOEIC

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	14h00 - TDI : 14h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-U09-3023 - UE2 LV2 : ESPAGNOL

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
3.00	3.00	NATHALIE LUNARDELLI	62h00	Semestre 0

Objectifs**Description****Travail attendu****Modalités de contrôle des
connaissances****Prérequis****Compétences acquises****Références bibliographiques et
ressources numériques**

T-E09-3102 - EXPRESSION ORALE : ESPAGNOL, 2 GROUPES

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
1.50	1.00	ISABEL DOMEQUE VAZQUEZ	21h00 - TDI : 21h00	Semestre 0

Objectifs

Maitriser la communication orale en espagnol dans un domaine professionnel lié à l'activité touristique. Comprendre et utiliser correctement les structures de la grammaire espagnole. S'approprier un lexique professionnel.

Comprendre les points principaux d'un discours oral sur des sujets liés à la réalité touristique.

Présenter un exposé oral sur un thème lié au tourisme en utilisant les structures grammaticales, les expressions et la prononciation appropriées.

Exercer des habiletés de communication dans des situations professionnelles « réelles ».

Améliorer la prononciation : accent, phonétique, fluidité et intonation.

Comprendre d'une manière générale les différents accents hispanophones afin d'identifier les clients.

Description

C'est un cours adressé aux futurs professionnels qui exerceront leur métier au sein du domaine du tourisme. Les différentes thématiques en cours comprennent :

- Tourisme et monde hispanique : Patrimoine et attractions touristiques majeures.
- Performances orales : «La guía: presentación de dos itinerarios » ; Recherche et présentation d'établissements ; Recherche et présentation de grands chefs de cuisine.
- Catégorisation et services des logements touristiques : Différents jeux de rôle autour du séjour en fonction de l'établissement proposé et de leurs services : « reserva, registro, peticiones y solicitudes, facturación y salida ».
- Catégorisation et services de la restauration: Différents jeux de rôle autour de : « el desayuno, la comida/ el almuerzo, la cena, la coctelería ».
- Culture : Performance orale autour de la courtoisie et les grandes différences culturelles.
- Monde du travail : Jeu de rôle « La entrevista de trabajo »

Travail attendu**Modalités de contrôle des connaissances****Prérequis****Compétences acquises****Références bibliographiques et ressources numériques**



T-E09-3103 - LANGUE DES AFFAIRES : ESPAGNOL, 2 GROUPES

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
1.50	1.00	ISABEL DOMEQUE VAZQUEZ	21h00 - CM : 21h00	Semestre 0

Objectifs

Maitriser la communication notamment écrite en espagnol dans le domaine professionnel lié au tourisme. Comprendre et utiliser correctement les structures de la grammaire espagnole. S'approprier un lexique professionnel.

Comprendre les points principaux d'un discours écrit sur des sujets liés à la réalité touristique.

Rédiger des textes professionnels, corrects et cohérents, liés au tourisme.

Description

Connaitre la réalité et culture touristique dans le monde hispanophone : principales régions et attractions. Catégorisation des établissements et des services de l'hôtellerie. Coutumes et art de vivre.

C'est un cours adressé aux futurs professionnels qui exerceront leur métier au sein du domaine du tourisme. Les différentes thématiques en cours comprennent :

- Tourisme et monde hispanique : Patrimoine et attractions touristiques majeures.
- Performance écrite : «La guía » .
- Catégorisation et services des logements touristiques : « albergue, pensión, hostel, casa rural, hotel, parador, etc. ».
- Performance écrite autour de la réservation : avant, durant et après.
- Rédaction de mails, messages de bienvenue et autres (réponses sur Tripadvisor), concernant le séjour du client.
- Catégorisation et services de la restauration: « bar, cafetería, restaurante, catering, etc. ».
- Performance écrite autour de l'élaboration de menu et carte : « primer plato, segundo plato, postre, etc. ».
- Culture : Coutumes dans la « hostelería » et « hotelería » espagnoles : « tapas, propina, sobremesa, horarios, etc. ».
- Analyse des différents métiers dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration: « director, recepcionista, conserje, cocinero, pinche de cocina, camarero/mesero, maître, cortador de jamón, etc. ».
- Fonctions, compétences et aptitudes.
- Monde du travail : Analyse d'offres réelles dans le sites d'emploi en ligne (.es).
- Performance écrite : Rédaction de CV et lettres de motivation : « currículum, carta de presentación » .

Travail attendu
Modalités de contrôle des connaissances
Prérequis

Compétences acquises



**Références bibliographiques et
ressources numériques**



T-E09-3104 - MISE A NIVEAU ESPAGNOL, PARCOURS B

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	20h00 - TDI : 20h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-U09-3024 - UE2 LV2 : ITALIEN

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
3.00	3.00	NATHALIE LUNARDELLI	42h00	Semestre 0

Objectifs**Description****Travail attendu****Modalités de contrôle des connaissances****Prérequis****Compétences acquises****Références bibliographiques et ressources numériques**

T-E09-1908 - EXPRESSION ORALE : ITALIEN**Crédits ECTS**
1.50**Coefficients**
1.00**Enseignant-e responsable**
NATHALIE LUNARDELLI**Volume horaire**
21h00 - TDI : 21h00**Période**
Semestre 0**Objectifs**
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des
connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et
ressources numériques**


T-E09-1909 - LANGUE DES AFFAIRES : ITALIEN

Crédits ECTS 1.50	Coefficients 1.00	Enseignant-e responsable NATHALIE LUNARDELLI	Volume horaire 21h00 - CM : 21h00	Période Semestre 0
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------------------------------	---------------------------------------------	------------------------------

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-U09-3025 - UE3 GESTION ET MANAGEMENT**Crédits ECTS**
24.00**Coefficients**
12.00**Enseignant-e responsable**
NATHALIE LUNARDELLI**Volume horaire**
146h00**Période**
Semestre 0**Objectifs**
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des
connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et
ressources numériques**


T-E09-3105 - GESTION FINANCIERE, MISE A NIVEAU PARCOURS A

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	35h00 - TDI : 35h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1910 - GESTION FINANCIERE, COURS (2 GROUPES)

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
6.00	3.00	NATHALIE LUNARDELLI	21h00 - CM : 21h00	Semestre 0

Objectifs

Acquérir les outils fondamentaux de gestion financière, permettant d'étudier la faisabilité d'un projet, afin :

- De permettre son démarrage, son pilotage, son développement.
- D'identifier les besoins et les ressources de financement au moment du lancement du projet

Description

Estimation de la création de valeur d'un projet d'investissement (création ou reprise).
 Étude des différents modes d'amortissement comptable et leur impact sur les documents de synthèse.
 Anticipation des besoins de financement.
 Calcul, comparaison des coûts et des modalités de financement.
 Analyse des différentes modalités d'amortissement d'un emprunt.
 Mise en oeuvre une stratégie de financement.
 Analyse du risque et de la rentabilité du projet (bilan fonctionnel, soldes intermédiaires de gestion et ratios).
 Construction d'un plan d'investissement et application des critères de décisions d'investissement.
 Établir et analyser un budget de trésorerie.

Travail attendu

Modalités de contrôle des connaissances

Deux devoirs surveillés.
 Questionnaires à choix multiple.

Prérequis

- Connaître les bases de la comptabilité courante.
- Capacités d'analyse, goût pour les chiffres et les calculs.

Compétences acquises

- Appliquer des calculs financiers pour déterminer la création de valeur apportée par un projet d'investissement
- Déterminer le coût et les modalités de remboursement d'un emprunt
- Appréhender les contraintes financières auxquelles sont soumises les entreprises et évaluer l'impact financier des décisions de gestion
- Prendre des décisions adaptées à un projet d'investissement suivant différentes hypothèses.
- Construire un plan d'investissement avec détermination des résultats nets et flux de trésorerie prévisionnels

Références bibliographiques et ressources numériques

- La comptabilité de G. Sauvageont - Sylvie Chamillard (Pour les débutants) Repères pratiques ? Nathan
- Créer ou reprendre un hôtel de M. Ali-KhodjaA. Desthuilliers, M. Guettier - Broché
- Comptabilité de C. Disle et A.M. Vallejo-Bouvier - Dunod
- Diagnostic financier de l'entreprise (exercices corrigés) de Pascale Recroix - Dunod
- Analyse financière Concepts, méthodes et outils de Christophe Thibièrge ? Vuibert

- Analyse financière 2021-2022 Top Actuel - Hachette.

T-E09-3106 - GESTION FINANCIERE, APPROFONDISSEMENT PARCOURS B

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	12h00 - CM : 12h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1950 - E-MARKETING ET SITE INTERNET, COURS

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
6.00	3.00	CATHERINE JEHANNO	12h00 - CM : 12h00	Semestre 0

Objectifs Maîtriser les principales notions d'e-marketing

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

Travail attendu consulter les ressources mises à disposition, créer un site internet, réaliser une campagne d'e-mailing, analyser les travaux effectués en fonction des apports théoriques fournis.

Modalités de contrôle des connaissances questionnaire de contrôle de connaissances, évaluation des travaux pratiques demandés

Prérequis aucun

Compétences acquises Connaître les fondements du e-marketing, savoir optimiser le référencement naturel d'un site internet, savoir réaliser une campagne d'e-mailing, savoir maîtriser son e-réputation

Références bibliographiques et ressources numériques Références bibliographiques et ressources numériques :

- La boîte à outils du marketing digital, S. Truphème, P. Gastaud, Editions Dunod
- Les fiches outils du web marketing, Editions Eyrolles
- Le marketing digital pour les nuls, R Deiss, R Hennebery, Editions First
- Webmarketing : Définir, mettre en pratique et optimiser sa stratégie digitale, Editions ENI
- E-commerce, de la stratégie à la mise en ?uvre opérationnelle, Editions Pearson
- Le marketing des réseaux sociaux, Editions Micro Application
- Le marketing mobile, A. Guerreri, E. Dosquet, F. Dosquet, Editions Dunod
- Réussir son référencement web, O. Andrieu, Editions Eyrolles
- Les outils du web hôtelier, Editions BPI
- E-mailing, guide complet de l'acquisition à la fidélisation, Editions Maxima
- E-mailing, E. Robin, Editions ENI
- E-réputation, méthodes et outils pour les individus et les entreprises, Editions ENI
- www.e-marketing.fr
- www.journaldunet.com
- www.fevad.com (site de la Fédération professionnelle du e-commerce)

T-E09-1951 - E-MARKETING ET SITE INTERNET, TD 2 GROUPES

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	09h00 - TDI : 09h00	Semestre 0

Objectifs**Description****Travail attendu****Modalités de contrôle des connaissances****Prérequis****Compétences acquises****Références bibliographiques et ressources numériques**

T-E09-3107 - MARKETING MISE A NIVEAU, PARCOURS A

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	15h00 - TDI : 15h00	Semestre 0

Objectifs**Description****Travail attendu****Modalités de contrôle des connaissances****Prérequis****Compétences acquises****Références bibliographiques et ressources numériques**

T-E09-1916 - DROIT, COURS

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
6.00	3.00	NATHALIE LUNARDELLI	21h00 - CM : 21h00	Semestre 0

Objectifs

Permettre aux étudiants d'identifier les normes juridiques régissant les activités hôtelières et touristiques.
Développer une compréhension approfondie des obligations contractuelles et des responsabilités professionnelles.
Accompagner les futurs professionnels dans la gestion des risques juridiques spécifiques à leur métier.
Préparer les étudiants à la création ou à la reprise d'une entreprise dans le secteur hôtelier ou touristique (notamment dans le cadre de leur projet tutoré)

Description

Cet enseignement vise à familiariser les étudiants de la filière hôtelière et touristique avec les bases du droit appliqué à leur secteur d'activité. Il couvre :

Le contrat de droit commun : principes généraux applicables à tous les contrats (formation, exécution, responsabilité).

Le contrat hôtelier : spécificités des contrats conclus entre les professionnels de l'hôtellerie et leurs clients.

La responsabilité hôtelière : cadre juridique et obligations liées à l'accueil des clients.

La création d'une entreprise : démarches administratives, choix du statut juridique, et obligations légales dans le secteur.

Travail attendu

Modalités de contrôle des connaissances

Prérequis

Compétences acquises

Références bibliographiques et ressources numériques

T-U09-3026 - UE4 HOTELLERIE ET TOURISME

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
19.00	14.00	NATHALIE LUNARDELLI	152h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1918 - STRATEGIE D'ENTREPRISE, COURS

Crédits ECTS 6.00	Coefficients 3.00	Enseignant-e responsable NATHALIE LUNARDELLI	Volume horaire 21h00 - CM : 21h00	Période Semestre 0
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------------------------------	---------------------------------------------	------------------------------

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-3108 - TECHNIQUES D'HEBERGEMENT, MISE A NIVEAU PARCOURS A

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	20h00 - TDI : 20h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-3109 - TECHNIQUES D'HEBERGEMENT, TD

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
2.00	2.00	MARIELLE BROCHAIN	21h00 - TDI : 21h00	Semestre 0

- Objectifs**
- Maîtriser les concepts et outils utilisés en hôtellerie
 - Savoir faire face à une situation de façon professionnelle,
 - Savoir anticiper les situations stressantes ou délicates et se préparer à y répondre
 - Être capable de rédiger un document professionnel (synthèse, rapport, email ou courrier, supports, etc.)

- Description**
- Cours théoriques,
 - enseignement des concepts principaux,
 - exercices oraux et écrits,
 - mises en situation,
 - partage d'expérience.

- Travail attendu**
- Répondre à des exercices basés sur des situations professionnelles concrètes et réalistes,
 - Être capable de se positionner, prendre des décisions et répondre à des problématiques données en tant que professionnel du secteur en faisant appel à ses connaissances théoriques et son expérience professionnelle

- Modalités de contrôle des connaissances**
- Devoirs surveillés,
 - Oraux

- Prérequis**
- Niveau Bac +2 en hôtellerie ou remise à niveau en hébergement

- Compétences acquises**
- Rédaction de documents professionnels
 - Prise de décisions (initiatives)
 - Savoir-être et attitude professionnelle
 - Relation Client et relations hiérarchiques

- Références bibliographiques et ressources numériques**
- L'hôtellerie-restauration, Vaucluse Hebdo et presse spécialisée
 - Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière - Nathan
 - Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services - Nathan

T-E09-1922 - TECHNIQUES DE RESTAURATION

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	10h30 - TDI : 10h30	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1925 - CONCEPTION DES SYSTEMES DE PRODUCTION, COURS

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
4.00	3.00	DOMINIQUE VACHET	21h00 - CM : 21h00	Semestre 0

Objectifs
 — Maîtrise des concepts de base de l'ingénierie Hôtelière (Généralités, La réglementation d'Urbanisme) études de faisabilité, déroulement d'une opération, la programmation, Les surfaces et coûts d'investissement d'un projet.

Description
 — CH 1 : Introduction Qu'est-ce que l'ingénierie hôtelière ?
 1 ? Les méthodes de l'ingénierie Hôtelière.
 1 ? Une démarche pluridisciplinaire
 2 ? Les outils de l'ingénierie hôtelière. L'analyse fonctionnelle, systémique et stratégique.

CH 2 : Les documents d'urbanisme
 La France dispose d'un cadre juridique à trois niveaux :
 1 - Le code d'urbanisme
 2 - Les schémas de cohérence territoriale (SCOT)
 3 - Les plans locaux d'urbanisme

4 Les étapes d'un projet de construction ERP.
 ? 1 - Certificat d'urbanisme
 ? 2 ? Recours à un architecte
 ? 3 ? Autorisation de démolir et de construire
 ? 4 - Déclaration préalable de travaux
 ? 5 - Affichage de l'autorisation d'urbanisme sur le terrain
 ? 6 ? Permis modificatif d'un permis de construire ou d'aménager
 ? 7 ? Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux (Daact)
 ? 8 - Démarches réglementaires

CH 3 : Le déroulement de l'opération : De l'étude de faisabilité, au démarrage de l'exploitation.
 1 - Les sous-ensembles de l'étude de faisabilité
 1-1 Etude stratégique 1-2 Etude de site 1-3 Etude de marché 1-4 Etude de conceptualisation
 1-5 Etude de rentabilité économique et financière 1-6 Montage du projet
 2 - Les différents types d'investissement
 3 - Les étapes du projet

4- Les différents types d'études de faisabilité

CH 4 : La programmation
 Introduction
 1 : Les acteurs du programme
 2 : Le programme
 3 : La rédaction du programme

CH 5 : Définition des surfaces et coûts d'investissements

5-1 : Hôtel

A - Conception des locaux : La chambre/Conception de l'étage

B ? Conception générale du bâtiment

C ? Définition des surfaces : Méthode des ratios

D ? Plans

5-2 : Restaurant

Les coûts d'investissements par chambre, et par catégorie : Méthode des ratios.

Tableaux de synthèses actualisés.

Travail attendu

Lecture et analyse de documents, recherche documentaire, Exercices d'applications

Modalités de contrôle des connaissances

Devoirs maison, devoirs surveillés

Prérequis**Compétences acquises**

Maîtrise des outils pour réaliser un projet hôtelier et/ou de restauration.

Références bibliographiques et ressources numériques

Etudes de marchés transmises en cours (liens sur support word),
<https://www.lhotellerie-restauration.fr>

Exemples d'application donnés dans les supports de cours word et PDF.

T-E09-1926 - TOURISME ET FREQUENTATION HOTELIERE, COURS

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
4.00	3.00	NATHALIE LUNARDELLI	21h00 - CM : 21h00	Semestre 0

Objectifs Maîtrise des concepts de base de l'économie touristique (Analyse de la demande et de l'offre, recentrée sur l'hôtellerie)

Description

CHAPITRE 1: LA DEMANDE TOURISTIQUE

1-EVOLUTION DE LA DEMANDE TOURISTIQUE

A-COMMENT MESURER LA DEMANDE TOURISTIQUE ?

Définition (INSEE)/ Définition internationale (OMT/UNWTO)

Principales sources statistiques nationales et internationales.

Thématiques du tourisme

B: Le constat : une croissance exceptionnelle depuis 1950.

a- Au plan international (1950 à projections 2030). Statistiques : Rappels des modes de calcul de la croissance (Tx de croissance, Tx croissance annuel moyen...), et des Part de marché.

b- Au plan national

c- Tendances COVID et post-COVID

2-Spécificité de la demande touristique

A-Concentration dans l'espace.

Au plan international/ Au plan national.

B-La concentration dans le temps.

C-Causes et conséquences de cette double concentration, dans le cas Français.

3-Les facteurs influençant la demande touristique.

A-Facteurs socio-économiques

B-Facteurs psychosociologiques

C-Evolution des comportements et des mentalités

Les organismes partenaires associés touristiques

partenaires associés aux activités hôtelières et

Connaissances développées sur le plan international, sur le plan national, régional, et local. (Analyse de la demande et de l'offre)

1-ORGANISATION DU TOURISME au niveau mondial: OMT/UNWTO

2-ORGANISATION DU TOURISME EN FRANCE:

Les partenaires publics:

LE MINISTERE DU TOURISME/ Secrétaire d'État chargé du Tourisme,....

COMITE REGIONAL DU TOURISME

COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME

OFFICES DU TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

LES MAISONS DE PROVINCE

LES SYNDICATS HOTELIERS

Autres organismes :

Les CCI, Comités d'expansion économiques....

CH 2: L'Offre d'hébergement et l'offre hôtelière.

A - Le parc d'hébergement:

a) L'Hôtellerie mondiale: 2021 (Top 10 des groupes hôteliers mondiaux, et leurs principales chaînes)

b) Les groupes et chaînes hôtelières en Europe.

c) L'Hôtellerie en France : Le parc Hôtelier

Par région, par catégories...

Le classement des hébergements touristiques marchands (Atout France)

LES CHAINES HÔTELIÈRES INTÉGRÉES et les CHAINES VOLONTAIRES (Principaux acteurs).

Travail attendu

Lecture et analyse de documents, recherche documentaire.

Modalités de contrôle des connaissances

Devoirs maison, devoirs surveillés.

Prérequis

Compétences acquises

Maîtrise des outils pour réaliser la partie étude de marché hôtelier et/ou de restauration. (analyse de la demande et de l'offre. Actuel et prévisionnel)

Références bibliographiques et ressources numériques

Etudes de marchés transmises en cours (liens sur support word)
Exemples d'application des sources documentaires.

T-A09-0201 - MOYENNE UE1 A UE4

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	32.00	-	-	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1928 - MANAGEMENT DE LA QUALITE, NORMES ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
4.00	3.00	NATHALIE LUNARDELLI	21h00 - CM : 21h00	Semestre 0

Objectifs

- Comprendre les concepts de base des démarches qualité.
- Identifier les parties prenantes impliquées dans les démarches qualité.
- Maîtriser les étapes et les outils permettant la mise en place et le suivi d'une démarche qualité, notamment dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.
- Développer une approche durable dans la gestion de la qualité.

Description

Le module « Management de la Qualité » propose une 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, et des outils permettant de mesurer et d'améliorer la qualité.

Chapitre 1 : Les enjeux de la démarche qualité

- Identification et analyse des parties prenantes.

Chapitre 2 : Mise en place d'une démarche qualité

- Introduction et définitions.
- Types de qualité.
- Objectifs et principes fondamentaux (cinq principes clés).
- Différents niveaux et étapes d'une démarche qualité.
- Outils de mesure de la qualité.

Chapitre 3 : Panorama dynamique des outils de la qualité

- Outils fondamentaux : codes, chartes, labels, certifications, accréditations.
- Normes (ISO 14001, ISO 26000) et démarches HQE (Haute Qualité Environnementale).
- Systèmes de notation.
- Rapports sociaux et environnementaux.

Travail attendu

- Lecture et analyse de documents.
- Recherches documentaires.

Modalités de contrôle des connaissances

- Devoirs maison.
- Devoirs surveillés.

Prérequis

Compétences acquises

Maîtrise des outils nécessaires pour concevoir et mettre en œuvre une démarche qualité dans un contexte hôtelier ou de restauration.

Références bibliographiques et ressources numériques

- Démarches qualité et supports transmis en cours.
- Exemples d'applications et sources documentaires pratiques

T-U09-3027 - UE5 PROFESSIONNALISATION

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
10.00	12.00	NATHALIE LUNARDELLI	371h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1929 - GRH ET MANAGEMENT D'EQUIPE, TD (2 GROUPES)

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
5.00	3.00	CATHERINE JEHANNO	26h00 - TDI : 26h00	Semestre 0

Objectifs

- Savoir gérer les ressources humaines de son établissement dans le respect de la réglementation en vigueur
- Développer une analyse critique d'outils managériaux visant à dynamiser son équipe

Description

- Réglementation du travail : contrats de travail, représentation du personnel, risques professionnels
- La politique de rémunération
- Animer une équipe : booster son leadership, prévenir des conflits, adapter son style de management

Travail attendu

consulter les ressources mises à disposition, apprendre les notions enseignées, réaliser les exercices d'application demandés.

Modalités de contrôle des connaissances

études de cas.

Prérequis

Néant

Compétences acquises

Savoir effectuer une veille juridique en droit du travail, connaître les principaux éléments juridiques relatifs au droit du travail et savoir effectuer une veille juridique, connaître les principes de l'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels, connaître les différents leviers d'une politique de rémunération, connaître les principales notions relatives à la motivation, savoir animer une équipe.

Références bibliographiques et ressources numériques

Gestion des ressources humaines, pratique et éléments de théorie, L. Cadin, Editions Dunod
 Ressources humaines, JM Peretti, Editions Vuibert
 Maxifiches de Gestion des Ressources Humaines, Editions Dunod
 La gestion des ressources humaines, Chloé Guillot-Soulez, Gualino, éditions Lextenso
 Les outils des RH, S. Guerrero, Editions Dunod
 Droit du travail, droit vivant, Jean-Emmanuel Ray, Editions Wolters Kluwer
 Manager au quotidien pour les Nuls, poche business, Editions First
 L'art du management : en finir avec les idées reçues !, Afnor
 Le manager au quotidien : Managez mieux, stressez moins, Editions Gereso
 Cessez d'être gentil soyez vrai, Thomas d' Ansembourg, Editions de l'Homme
 S'entraîner au management situationnel, Editions Demos
 Mon boss est nul mais je le soigne, Gael Chatelain, Editions Marabout
 Coacher avec l'analyse transactionnelle Broché, Daniel Chernet, Editions Eyrolles
 Intelligence émotionnelle et management, Ilios Kotsou, Editions de Boeck

Code du travail

www.legifrance.gouv.fr

www.travail-emploi-sante.gouv.fr rubrique Travail

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N19806>

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises>

www.inrs.fr

T-E09-3112 - BILAN PROFESSIONNEL

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
2.00	2.00	NATHALIE LUNARDELLI	40h00 - TDI : 40h00	Semestre 0

Objectifs
— Résoudre la problématique identifiée, avoir un regard critique pour proposer des solutions réalistes et rédiger avec clarté leur mémoire.

Description
— déterminer une problématique d'entreprise pour chaque étudiant. Chacun propose la sienne, et il sera orienté afin de l'arrêter définitivement et de la valider. Une fois ceci effectué, les étudiants sont accompagnés afin de trouver des solutions adaptées, concrètes et réalisables .
Les solutions préconisées doivent être appliquées dans l'entreprise,

Travail attendu
—

Modalités de contrôle des connaissances
—

Prérequis
—

Compétences acquises
—

Références bibliographiques et ressources numériques
—

T-E09-1930 - CONFERENCES ET SEMINAIRES PROFESSIONNELS

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	11h30 - TDI : 11h30	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-3110 - METHODOLOGIE DU PROJET TUTEUR, COURS

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
3.00	3.00	NATHALIE LUNARDELLI	21h00 - CM : 21h00	Semestre 0

Objectifs
— Accompagner les étudiants sur leur projet tutoré;
travail sur la rédaction et la correction de la langue.

Description
— - Réflexion générale autour du projet tutoré à venir
- Formation des groupes de travail
- Réflexion sur le lieu du projet
- travaux d'expression écrite

Travail attendu
— Travail de groupe, écoute de l'autre.
apprentissage des règles de français qui sont reprises.

Modalités de contrôle des connaissances
— Deux évaluations écrites

Prérequis
— néant

Compétences acquises
— Meilleure maîtrise du français.
Travailler groupe
Ecoute mutuelle
Savoir partager des tâches

Références bibliographiques et ressources numériques
—

T-E09-3111 - JEU SERIEUX, 8 GROUPES

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	30h00 - TDI : 30h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1941 - EVALUATION EN ENTREPRISE

Crédits ECTS 2.00	Coefficients 2.00	Enseignant-e responsable NATHALIE LUNARDELLI	Volume horaire -	Période Semestre 0
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------------------------------	----------------------------	------------------------------

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-A09-0202 - MOYENNE UE5

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	12.00	-	-	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1934 - PROJET TUTORE, 8 GROUPES

Crédits ECTS 3.00	Coefficients 6.00	Enseignant-e responsable NATHALIE LUNARDELLI	Volume horaire 270h00 - TDI : 270h00	Période Semestre 0
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------------------------------	------------------------------------------------	------------------------------

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**


T-E09-1935 - ATELIER DE PRESENTATION PERSONNELLE

Crédits ECTS	Coefficients	Enseignant-e responsable	Volume horaire	Période
-	-	NATHALIE LUNARDELLI	10h00 - TDI : 10h00	Semestre 0

Objectifs
**Description**
**Travail attendu**
**Modalités de contrôle des connaissances**
**Prérequis**
**Compétences acquises**
**Références bibliographiques et ressources numériques**
