



UNIVERSITÉ PARIS 1
PANTHÉON SORBONNE

IREST

Institut de Recherche et d'Études Supérieures du
Tourisme

MENU DES COURS

Licence Professionnelle

Mention : Organisation et gestion des
établissements hôteliers et de restauration

Parcours : Gestion des Etablissements Hôteliers

SEMESTRE 1

	ECTS
UE n° 1 : Organisation de l'entreprise et gestion des activités	30

Gestion hôtelière	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	15	3	Monica BELLET

OBJECTIF DU COURS

L'ensemble du cours vise à démontrer que la gestion n'est pas une simple analyse quantitative de données comptables mais tient une place dans les mécanismes de décision de l'entreprise mais aussi dans sa finalité. A la fin du cours, les étudiants auront acquis des compétences en calcul et interprétation de marges significatives du secteur hôtelier et, seront en capacité d'analyser les résultats du tableau de gestion en fonction de la taille, l'organisation et l'environnement d'une entreprise hôtelière.

PROGRAMME DU COURS

Le contenu du cours sera fondé sur l'exploitation de comptes de résultats d'entreprises hôtelières réelles ou de cas inspirés de la réalité et pouvant donner lieu à des recherches documentaires complémentaires individuelles ou collectives.

Semestre 1 :

1. Le système d'information comptable
2. L'adaptation de la présentation des résultats au secteur hôtelier
3. La performance d'exploitation
4. Les différentes mesures de la rentabilité commerciale, économique et financière.

LECTURES CONSEILLEES

- Jean Claude OULE, Techniques et moyens de gestion – Editions BPI
- KPMG : Etude annuelle de l'industrie hôtelière française
- DELOITTE-IN EXTENSO : les tendances du tourisme et de l'hôtellerie
- Etudes XERFI sur l'hôtellerie

MODALITE D'EVALUATION

- Examen terminal en fin de semestre (2 heures)

Economie du tourisme	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	15	3	Corbin-Occelli Sidoine

OBJECTIF DU COURS

L'objectif général de ce cours est de fournir aux étudiants les contenus théoriques et méthodologiques permettant d'analyser les aspects économiques du tourisme. Pour ce faire, le cours présente les caractéristiques et les déterminants associés aux grandes thématiques de recherche contemporaines en économie du tourisme. À la fin du cours, les étudiants auront acquis les connaissances et les méthodes nécessaires à l'analyse des marchés associés à l'industrie touristique en termes de compétitivité, d'interventions publiques et d'impacts. Les grandes thématiques étudiées portent sur : l'offre et la demande de l'industrie touristique, le développement tourisme dans le

monde, les principaux secteurs de l'industrie touristique, les études d'impact et l'analyse des comptes nationaux.

PROGRAMME DU COURS

Le contenu du cours sera basé sur des éléments d'analyse microéconomiques, macroéconomiques et de méthodes d'évaluation. Les grandes sections du cours sont :

Semestre 1 :

1. Introduction et origine du tourisme
2. Comportements et principaux flux touristiques;
3. Marchés touristiques et analyse par la demande 1/2;
4. Marchés touristiques et analyse par la demande 2/2
5. Economie collaborative;

LECTURES CONSEILLES

- Jean-Louis Caccomo, « Fondements d'économie du tourisme, Acteurs, marchés et stratégies »
- Philippe Violier, « Le tourisme, Un phénomène économique - 6e édition », 03/2013

MODALITE D'EVALUATION

Examen terminal (100%) en fin de semestre (1h30)

Droit des contrats hôtelières	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	15	3	BURAU Corinne

OBJECTIF DU COURS

Le cours de droit des contrats touristiques comporte trois volets :

- Appréhender les grands enjeux d'un cadre juridique : adaptation à un secteur, évolution économique rendue nécessaire, protection accrue du consommateur
- Connaître les règles de droit applicables et surtout l'évolution de la jurisprudence en matière hôtelière.
- Identifier les conséquences juridiques pour les professionnels : « risques juridiques », médiation...

PROGRAMME DU COURS

- Chapitre I – Formation du contrat hôtelier
- Chapitre II – Les obligations des contractants
- Chapitre III – Les relations entre hôteliers et professionnels
- Chapitre IV - Le classement et la réglementation des hôtels
- Chapitre V - Prestations hôtelières et voyages à forfait

LECTURES CONSEILLES

- Corinne Renault-Brahinsky, Le nouveau droit des contrats», 2016

MODALITES D'EVALUATION

- Contrôle terminal (1h30)

	ECTS
UE n° 2 : Management commercial et animation des équipes	12

Marketing et qualité de service appliqué au tourisme	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	30	6	Corbin-Occelli Sidoine

OBJECTIF DU COURS

Le contenu du cours tient compte des objectifs suivants :

- l'acquisition de connaissances de base dans les domaines du marketing des services et du tourisme : notions de base, "boite à outils" marketing ;
- l'application des concepts fondamentaux du marketing au contexte des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration;
- la prise en compte du développement d'Internet et de la variété des clientèles des entreprises organismes et destinations touristiques en France.

PROGRAMME DU COURS

- 1 : Introduction
- 2 : la segmentation du marché
- 3 : le marketing des services appliqué au tourisme
- 4 : l'accessibilité et la distribution des produits touristiques
- 5 : les politiques tarifaires
- 6 : le marketing touristique sur internet
- 7- Le plan marketing / Le benchmark : présentation / applications

LECTURES CONSEILLES

- Michel Balfet, (2001)« Marketing des services touristiques et hôteliers. Spécificités, méthodes et techniques » Ellipses - coll. Tourisme-Hôtellerie-Loisirs, 275 pages
- Stefan Fraenkel , Ray Iunius, « Introduction à l'industrie de l'accueil , Environnement et management » , 12/2007,
- <http://marketing.expert.free.fr/>

MODALITE D'EVALUATION

- Examen terminal (100%) en fin de semestre (1h30)

Gestion des Ressources Humaines	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	30	6	Laure TESSERON

OBJECTIF DU COURS

L'objectif du cours de « Management & GRH » est de délivrer aux Licences Professionnelles un début de posture managériale et des méthodes de travail. Cette posture se traduit par la capacité d'adaptation et de réflexion nécessaire au manager en devenir, pour faire face aux diverses situations d'entreprises. L'ensemble de l'enseignement portera sur l'approche d'un Management bienveillant nécessaire au développement professionnel des collaborateurs encadrés.

PROGRAMME DU COURS

- 1- La communication Interpersonnelle :
- 2- Les différentes approches de personnalités
- 3- Le management situationnel
- 4- La motivation des équipes
- 5- L'animation d'une équipe
- 6- La performance des équipes

LECTURES CONSEILLES

- **Management**
 - BLANCHARD K. et JOHNSON S., *Le manager minute*, Eyrolles, Paris, 2012
 - HERSEY P., *Le Leader situationnel*, Eyrolles - Les éditions d'Organisation, Paris, 2009
 - DELIVRE F., *Le métier de Coach*, Eyrolles - Les éditions d'Organisation, Paris, 2011
- **Motivation**
 - N. AUBERT, *Diriger et motiver*, Paris, Eyrolles, 2011
 - S. MICHEL, *peut-on gérer les motivations*, Puf 1989
 - F. HERZBERG, *Le travail et la nature de l'homme*, Paris, Entreprise Moderne d'édition, 1975 V. Vroom, *Work and motivation*, NY, John Wiley & sons, 1964

MODALITE D'EVALUATION

- Feed back Continu sur le travail en groupe : (10%)
- Contrôle continu : participation, comportement (5%)
- Examen Semestre 1 (3h) (45%)
- Examen Semestre 2 (1h30) (40%)

	ECTS
UE n° 3 : Informatique Professionnelle	5

Informatique professionnelle option "hôtellerie"	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	20	2	CLAIR Olivia

OBJECTIF DU COURS

Les compétences informatiques sont de plus en plus demandées. Ce cours a pour objectif la maîtrise des principaux outils utilisés au quotidien dans l'hôtellerie professionnelle.

PROGRAMME DU COURS

Word :

- créer, enregistrer et retrouver un document,
- structurer un texte,
- mettre en forme un rapport,
- apprendre les raccourcis pour gagner du temps,
- appliquer un style et utiliser des fonctions automatiques,
- insérer des images, des graphiques et des tableaux...

Excel :

- créer un tableau de calcul,
- utiliser et créer des formules,
- maîtriser les tableaux croisés dynamiques,
- réaliser des tableaux de bord,
- créer et optimiser la mise en forme de graphiques...

PowerPoint :

Apprendre à concevoir rapidement des diaporamas qui soutiendront efficacement toute présentation orale. Faites la différence en exploitant toutes les ressources offertes par PowerPoint.

MODALITES D'EVALUATION

- Contrôle terminal (1h30)

Application informatique au yield management	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	15	3	CLAIR Olivia

OBJECTIF DU COURS

Le Yield Revenue Management est utilisée dans les différents secteurs de la distribution électronique. Les différentes agences de transport, les centrales de réservation hôtelière nécessitent la formation Yield Revenue Management. L'objectif de ce cours est de mettre en application les principes du Yield Revenue Management

PROGRAMME DU COURS

- 1-Analyse de l'historique
- 2-Décision sur la stratégie RM
- 3-Recommandation au quotidien
- 4-Evaluation des résultats

LECTURES CONSEILLES

- Patrick Legohérel, Elisabeth Poutier, « Revenue Management - 2e édition, Anticiper l'offre et la demande, optimiser les prix », 2017

MODALITES D'EVALUATION

- Contrôle terminal (1h30)

	ECTS
UE n° 4 : Langues	4

Anglais	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	25	4	MAIA Paulo

OBJECTIF DU COURS

Donner aux étudiants les outils nécessaires pour utiliser de manière indépendante et pratique la langue allemande dans le cadre professionnel touristique que ce soit aussi bien à l'écrit (lettres, emails, comptes-rendus, adaptation de documents touristiques) qu'à l'oral (réception d'un client, interaction orale, répondre aux questions et attentes du client, présenter un circuit, un voyage, une destination ainsi qu'un hébergement), savoir faire sa présentation professionnelle.

PROGRAMME DU COURS

- 1 : Savoir faire une traduction / adaptation d'un support professionnel (brochures)
- 2 : rédiger un courrier professionnel
- 3 : faire un compte-rendu en allemand
- 4 : présentation orale d'une destination touristique
- 5 : interaction avec le client
- 6 : savoir postuler à une offre d'emploi

LECTURES CONSEILLÉES

- Francy Brethenoux-Seguin, « Communiquer en anglais dans l'hôtellerie et la restauration : Méthode d'apprentissage de l'anglais », Poche, 2015

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- Contrôle continu

	ECTS
UE n° 5 : Projet Tutoré	0

Méthodologie de la recherche	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	30	0	Corbin-Occelli Sidoine

OBJECTIF DU COURS

L'objectif de ce cours de méthodes est d'acquérir des éléments de réflexion théorique et des outils pratiques pour appréhender les problèmes méthodologiques de la recherche en science du tourisme. Nous traiterons des différentes étapes de la construction du mémoire (définition de l'objet, problématique, etc.). Ce cours permettra aux étudiant-e-s d'avancer dans la préparation et la rédaction du mémoire de recherche à rendre en fin de Licence 3. Ce mémoire devra faire entre 40 et 60 pages (hors bibliographie et hors annexes) et présenter une question de recherche problématisée, nourrie d'une mini-enquête (enquête de terrain, étude d'archives, ...).

PROGRAMME DU COURS

1. Exercices de méthodologie (élaboration d'une problématique, hypothèses de travail etc)
2. Introduction à la [recherche de données](#) et à la [recherche bibliographique](#)
3. Introduction aux techniques d'enquête (qualitative /quantitative)
4. Introduction à l'analyse d'enquête

+ tutorat individuel

LECTURES CONSEILLES

- Didier Roche, « Rédiger et soutenir un mémoire avec succès », 2007
- Boualem Kadri, « La question du statut scientifique du tourisme : présentation », extrait de la revue de recherche en Tourisme « Téoros », 27-1 | 2008

MODALITE D'EVALUATION

- Le travail réalisé en méthodologie sera évalué à travers le suivi et le mémoire final.

Tutorat individuel	HEURES	CM	TD	HETD	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	45	0	45	45	0	Corbin-Occelli Sidoine

OBJECTIF DU COURS

L'objectif de ce module est d'élaborer une problématique pertinente permettant d'entamer le travail de réalisation du mémoire.

Le suivi individuel débutera à l'issue du premier semestre à partir du premier rendu.

MODALITES D'EVALUATION

- Un premier rendu obligatoire en milieu de semestre
- Un deuxième rendu obligatoire à la fin du semestre

Suivi et rapport de compétences	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	20	0	CLAIR Olivia

OBJECTIF DU COURS

Ce cours vise à mettre en correspondance les enseignements suivis avec les compétences professionnelles nécessaires en entreprises. Il vise à faire réfléchir les apprenants sur leur entreprise et sur le contenu des connaissances et des savoir-faire acquis au cours de leur apprentissage.

PROGRAMME DU COURS

Au cours de l'étape rétrospective, l'étudiant :

- Analyse son parcours personnel et professionnel ;
- Identifie les compétences développées au travers des missions et tâches effectuées ;
- Explore ou confirme ses attentes professionnelles (centres d'intérêt, motivations, conditions de travail souhaitées, etc.) ;
- Repère les difficultés et obstacles éventuels à la mise en œuvre de son projet.

LECTURES CONSEILLES

- Sarah Famery, Cécile Debray, « Le bilan de compétences: Mieux cerner vos atouts professionnels », 2009

MODALITE D'EVALUATION

- Rapport écrit + soutenance oral en fin d'année

	ECTS
UE n° Bonus	0

LV2	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	15	0	

- LV2: Allemand : STRUMINSKI Amélie
- LV2: Espagnol : CHECA-LASSO Nayra
- LV2 : Italien : MORIN DURIEZ Maryse

LV2: Allemand

OBJECTIF DU COURS

Donner aux étudiants les outils nécessaires pour utiliser de manière indépendante et pratique la langue allemande dans le cadre professionnel touristique que ce soit aussi bien à l'écrit (lettres, emails, comptes-rendus, adaptation de documents touristiques) qu'à l'oral (réception d'un client, interaction orale, répondre aux questions et attentes du client, présenter un circuit, un voyage, une destination ainsi qu'un hébergement), savoir faire sa présentation professionnelle.

PROGRAMME DU COURS

- 1 : Savoir faire une traduction / adaptation d'un support professionnel (brochures)
- 2 : rédiger un courrier professionnel
- 3 : faire un compte-rendu en allemand
- 4 : présentation orale d'une destination touristique
- 5 : interaction avec le client
- 6 : savoir postuler à une offre d'emploi

MODALITES D'EVALUATION

DST, devoirs maison, production d'exposés sur powerpoint, situations professionnelles simulées (interactions avec le client), mises en situation.

LV2 : Italien

OBJECTIF DU COURS

Acquérir le lexique professionnel et faciliter l'approche professionnelle et culturelle du client par des mises en situation (sketches, visites, guidages, reporting)

PROGRAMME DU COURS

Différents parcours sont proposés aux apprenants selon leur niveau (critères européens de A2 à B2-C) :

- pour les niveaux A2 à B1 : accueillir et orienter un client en hôtel ou dans une structure touristique
- pour les niveaux B2 et B2-C : promouvoir un territoire, un événement

Les situations visent :

- la compréhension d'une communication orale (vidéos, mp3, jeux de rôles),

- la participation orale directe sous forme de sketches ou de reporting, de guidages,
- A la demande des apprenants, révision de la communication écrite pour les mails ou les avis de clients.

Semestre I

- Accueillir/orienter : présenter sa propre structure, sketches sur le check in/out, la communication au téléphone
- les différents métiers de l'hôtellerie,
- Les habitudes de voyage des Italiens à Paris,
- Spécificités d'hôtels : Hôtel Duomo de Pise, Grand hôtel de Firenze, NH Lingotto de Turin, l'hôtel Maranello et Ferrari de Modena, le St Christopher's de la Villette, l'hôtel du Nord près du canal Saint Martin, Generator de Paris Colonel Fabien.

Semestre II

- Promouvoir : proposer des services, se déplacer autour de l'hôtel présenter une structure spécifique en réel lors d'un trek urbain
- Veille hôtelière : presse et actualité

MODALITES D'EVALUATION

Contrôle continu

LV2: Espagnol

OBJECTIF DU COURS

Donner aux étudiants les outils nécessaires pour utiliser de manière indépendante et pratique la langue espagnole dans le cadre professionnel touristique que ce soit aussi bien à l'écrit (lettres, emails, comptes-rendus, adaptation de documents touristiques) qu'à l'oral (réception d'un client, interaction orale, répondre aux questions et attentes du client, présenter un circuit, un voyage, une destination ainsi qu'un hébergement), savoir faire sa présentation professionnelle.

PROGRAMME DU COURS

- 1 : Savoir faire une traduction / adaptation d'un support professionnel (brochures)
- 2 : rédiger un courrier professionnel
- 3 : faire un compte-rendu en allemand
- 4 : présentation orale d'une destination touristique
- 5 : interaction avec le client
- 6 : savoir postuler à une offre d'emploi

MODALITES D'EVALUATION

- Contrôle continu (100%)

SEMESTRE 2

	ECTS
UE n° 1 : Organisation de l'entreprise et gestion des activités	8

Comptabilité de gestion	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	20	2	BELLET Monica

OBJECTIF DU COURS

Le cours permet d'acquérir un minimum de technique sur le calcul des coûts tout en intégrant le marketing, l'économie du tourisme, le management et de comprendre la complémentarité et l'interdépendance des différentes matières.

L'ensemble vise à donner des outils d'analyse et de contrôle de certaines décisions courantes, d'en mesurer la performance.

Ce cours ne s'adresse pas à de futurs spécialistes de l'Audit mais à des étudiants qui exercent des fonctions diverses dans des organisations hôtelières.

PROGRAMME DU COURS

Semestre 2 :

1. La comptabilité de gestion : objectifs, liens avec la stratégie
2. Les différents concepts d'analyse de coûts :
Pour chaque concept, présentation des objectifs, des méthodes, des avantages et des limites
3. De l'analyse des coûts à la mesure de la performance .et la prise de décision.
4. Le tableau de Bord et le Scorecard. (tableau de bord prospectif)

LECTURES CONSEILLEES

- La Comptabilité de gestion – Que sais-je n°3175
- Comptabilité de gestion Alain Amintas Edition d'organisation
- Pilotage de l'entreprise et contrôle de gestion P.LInero DUNOD

MODALITE D'EVALUATION

- Examen terminal en fin de semestre (2 heures)

Bases théoriques du Yield Management	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	20	2	Chapuis Jean-michel

OBJECTIF DU COURS

Comprendre les principes du Yield Management comme méthode de gestion, de prévision et de rentabilisation du revenu global d'un établissement. Il permettra de déterminer les cibles prioritaires du Plan d'Action Commerciale.

PROGRAMME DU COURS

- Présentation du Yield Management (aussi appelé Revenue Management)
- Définition et Historique
- Le fonctionnement

- Le Yield dans l'entreprise

LECTURES CONSEILLES

- Patrick Legohérel, Elisabeth Poutier), « Revenue Management - Optimisation des ventes dans les Services » 2011

MODALITES D'EVALUATION

- Contrôle terminal (1h30)

Economie du tourisme	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	15	3	Corbin-Occelli Sidoine

OBJECTIF DU COURS

L'objectif général de ce cours est de fournir aux étudiants les contenus théoriques et méthodologiques permettant d'analyser les aspects économiques du tourisme. Pour ce faire, le cours présente les caractéristiques et les déterminants associés aux grandes thématiques de recherche contemporaines en économie du tourisme. À la fin du cours, les étudiants auront acquis les connaissances et les méthodes nécessaires à l'analyse des marchés associés à l'industrie touristique en termes de compétitivité, d'interventions publiques et d'impacts.

PROGRAMME DU COURS

Le contenu du cours sera basé sur des éléments d'analyse microéconomiques, macroéconomiques et de méthodes d'évaluation. Les grandes sections du cours sont :

Semestre 2 :

- 6. Economie collaborative
- 8. Tourisme et efficacité productive;

LECTURES CONSEILLES

- Jean-Louis Caccomo, « Fondements d'économie du tourisme, Acteurs, marchés et stratégies »
- Philippe Violier, « Le tourisme, Un phénomène économique - 6e édition », 03/2013

MODALITE D'EVALUATION

- Examen terminal (100%) en fin de semestre (1h30)

Droit social	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	2	Intervenant Paris 1

OBJECTIF DU COURS

Ce cours a pour objet de permettre aux élèves d'acquérir les connaissances relatives à ce qu'est un contrat de travail, question éminemment actuelle au regard des problématiques d'« Ubérisation » de la société, mais également le type de clauses qui peuvent ou non y figurer ainsi que les contrats spéciaux (le CDD notamment). Les étudiants aborderont la question du temps de travail, et du respect, tant par l'employeur que par le salarié, des obligations qui découlent du contrat de travail (discipline, sécurité, formation, etc.). Ils seront également sensibilisés aux perturbations que peut rencontrer l'exécution de ce contrat (modification, suspension, transfert) et se familiariseront avec le régime du licenciement.

PROGRAMME DU COURS

Semestre 2 :

1. Définition du contrat de travail
2. La conclusion du contrat de travail
3. Les clauses du contrat de travail
4. L'exécution du contrat de travail
5. Les perturbations du contrat de travail
6. L'extinction du contrat de travail
7. Les contrats de travail spéciaux

LECTURES CONSEILLES

- Code du travail, site Légifrance : accès libre
- Convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997, site Légifrance : accès libre
- Site Internet du Service Public relatif au droit du travail. Recherche Google : « Service public droit du travail » : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N19806>

MODALITE D'EVALUATION

- Examen terminal en fin de semestre (1h30) / contrôle continu (participation)

	ECTS
UE n° 2 : Management commercial et animation des équipes	4

Gestion des Ressources Humaines	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	25	2	Laure TESSERON

OBJECTIF DU COURS

L'objectif du cours de « Management & GRH » est de délivrer aux Licences Professionnelles un début de posture managériale et des méthodes de travail. Cette posture se traduit par la capacité d'adaptation et de réflexion nécessaire au manager en devenir, pour faire face aux diverses situations d'entreprises. L'ensemble de l'enseignement portera sur l'approche d'un Management bienveillant nécessaire au développement professionnel des collaborateurs encadrés.

PROGRAMME DU COURS

- 1- La communication Interpersonnelle :
- 2- Les différentes approches de personnalités
- 3- Le management situationnel
- 4- La motivation des équipes
- 5- L'animation d'une équipe
- 6- La performance des équipes

LECTURES CONSEILLES

- **Management**
 - BLANCHARD K. et JOHNSON S., *Le manager minute*, Eyrolles, Paris, 2012
 - HERSEY P., *Le Leader situationnel*, Eyrolles - Les éditions d'Organisation, Paris, 2009
 - DELIVRE F., *Le métier de Coach*, Eyrolles - Les éditions d'Organisation, Paris, 2011
- **Motivation**
 - N. AUBERT, *Diriger et motiver*, Paris, Eyrolles, 2011
 - S. MICHEL, *peut-on gérer les motivations*, Puf 1989
 - F. HERZBERG, *Le travail et la nature de l'homme*, Paris, Entreprise Moderne d'édition, 1975 V. Vroom, *Work and motivation*, NY, John Wiley & sons, 1964
 - L. BELLANGER, *le triangle d'or de la motivation*
 - V. LENHARDT, *les responsables porteurs de sens*, Paris, Editions Insep, 1992

MODALITE D'EVALUATION

- Feed back Continu sur le travail en groupe : (10%)
- Contrôle continu : participation, comportement (5%)
- Examen Semestre 1 (3h) (45%)
- Examen Semestre 2 (1h30) (40%)

Management interculturel	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	20	1	MANUALI Isabelle

OBJECTIF DU COURS

Donner les bases du management interculturel pour :

- mieux appréhender l'importance des différents aspects culturels dans le secteur de l'hôtellerie,
- pouvoir mettre en place de façon opérationnelle un management adapté pour des équipes de travail multiculturelles.

PROGRAMME DU COURS

- 1 - Introduction au management interculturel ; la maladresse interculturelle de Puma
- 2 - Les différents types de management
- 3 - Les différents types de management : les modèles asiatiques (Chine, Japon, Corée du sud), indien, musulman et africain (le modèle circulatoire)
- 4 - Relation entre compétences et contexte, comment dégager des compétences interculturelles
- 5 - Les équipes multiculturelles : que prendre en compte pour la création d'une équipe et sa gestion

LECTURES CONSEILLES :

- Le management interculturel, Désiré Loth, Ed. L'Harmattan, 2006.
- Déjouez les pièges des relations interculturelles, Virginia Drummon-Guitel, Ed.Gereso, 2008.
- La négociation interculturelle, M. Wilbaut, Ed. Dunod, 2010.
- Cultures et organisations, Geert Hofstede, Gert Jan Hofstede, Michael Minkov, Ed. Pearson, 3ème édition, 2010.

CONTROLE DES CONNAISSANCES :

- Examen (1h30) : contrôle des connaissances et applicatif au travers d'un cas pratique

Conduite des actions commerciales	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	25	2	GRASSA Jean-Marc

OBJECTIF DU COURS

Le cours vise à Comprendre la place de l'action commerciale de l'entreprise et y participer, Connaître les différentes étapes de la démarche commerciale et Acquérir les techniques fondamentales d'argumentation et de négociation commerciales

PROGRAMME DU COURS

- La place stratégique de la fonction commerciale dans l'entreprise (objectifs, croissance, etc.)
- La place du commercial parmi les autres acteurs de l'entreprise
- Notions sur la psychologie de l'acte d'achat (motivation, décision, etc.)
- La nécessaire bonne connaissance de son entreprise et de l'offre proposée
- Les différentes étapes de la vente : prospection, prise de RDV, préparation de l'entretien, ouverture, déroulement, conclusion, prise de congé, suivi
- Les règles de la communication commerciale : vocabulaire positif, écoute active, empathie

LECTURES CONSEILLES

- Pascal Py, Le responsable commercial et son plan d'actions commerciales, 2013

MODALITES D'EVALUATION

Contrôle terminal (1h30)

	ECTS
UE n° 3 : Informatique Professionnelle	1

Application informatique du yield management	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	15	1	CLAIR Olivia

OBJECTIF DU COURS

Le Yield Revenue Management est utilisée dans les différents secteurs de la distribution électronique. Les différentes agences de transport, les centrales de réservation hôtelière nécessitent la formation Yield Revenue Management. L'objectif de ce cours est de mettre en application les principes du Yield Revenue Management

PROGRAMME DU COURS

- 1-Analyse de l'historique
- 2-Décision sur la stratégie RM
- 3-Recommandation au quotidien
- 4-Evaluation des résultats

LECTURES CONSEILLES

- Patrick Legohérel, Elisabeth Poutier, « Revenue Management 2e édition », 2017

MODALITES D'EVALUATION

- Contrôle terminal (1h30)

	ECTS
UE n° 4 : Langues	2

Anglais	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	25	2	MAIA Paulo

OBJECTIF DU COURS

Donner aux étudiants les outils nécessaires pour utiliser de manière indépendante et pratique la langue allemande dans le cadre professionnel touristique que ce soit aussi bien à l'écrit (lettres, emails, comptes-rendus, adaptation de documents touristiques) qu'à l'oral (réception d'un client, interaction orale, répondre aux questions et attentes du client, présenter un circuit, un voyage, une destination ainsi qu'un hébergement), savoir faire sa présentation professionnelle.

PROGRAMME DU COURS

- 1 : Savoir faire une traduction / adaptation d'un support professionnel (brochures)
- 2 : rédiger un courrier professionnel
- 3 : faire un compte-rendu en allemand
- 4 : présentation orale d'une destination touristique
- 5 : interaction avec le client
- 6 : savoir postuler à une offre d'emploi

LECTURES CONSEILLÉES

- Francy Brethenoux-Seguin, « Communiquer en anglais dans l'hôtellerie et la restauration : Méthode d'apprentissage de l'anglais », Poche, 2015

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- Contrôle continu

	ECTS
UE n° 5 : Projet Tutoré	15

Réalisation autonome du projet (Mémoire)	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	65	9	

OBJECTIF DU COURS

Réalisation du mémoire et préparation de la soutenance orale.

LECTURES CONSEILLÉES

- Didier Roche, « Rédiger et soutenir un mémoire avec succès », 2007

MODALITE D'EVALUATION

Rapport écrit + soutenance oral en fin d'année

Tutorat individuel	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	65	0	Tuteur de mémoire

OBJECTIF DU COURS

Le tutorat vise à accompagner les étudiants dans la réalisation du mémoire de fin d'année universitaire jusqu'au rendu final.

MODALITE D'EVALUATION

Pas d'évaluation

Rapport et Suivi des compétences	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	20	6	CLAIR Olivia

OBJECTIF DU COURS

Ce cours vise à mettre en correspondance les enseignements suivis avec les compétences professionnelles nécessaires en entreprises. Il vise à faire réfléchir les apprenants sur leur entreprise et sur le contenu des connaissances et des savoir-faire acquis au cours de leur apprentissage.

PROGRAMME DU COURS

Durant l'étape prospective, l'étudiant :

- Définit les hypothèses de projet en lien avec ses ressources et aspirations ;
- Recherche les informations nécessaires à la validation de son projet professionnel
- Confronte les pistes envisagées aux réalités du marché : enquêtes sur le terrain, recherches documentaires, rencontres de personnes-ressources, etc. ;
- Définit ses besoins en formations complémentaires ;
- Élabore son plan d'action et les étapes de sa mise en œuvre.

LECTURES CONSEILLÉES

- Sarah Famery, Cécile Debray, « Le bilan de compétences: Mieux cerner vos atouts professionnels », 2009

MODALITE D'EVALUATION

- Rapport écrit + soutenance oral en fin d'année

	ECTS
UE Bonus	0

LV2	HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)
	15	0	

- LV2: Allemand : STRUMINSKI Amélie
- LV2: Espagnol : CHECA-LASSO Nayra
- LV2 : Italien : MORIN DURIEZ Maryse

LV2: Allemand

OBJECTIF DU COURS

Donner aux étudiants les outils nécessaires pour utiliser de manière indépendante et pratique la langue allemande dans le cadre professionnel touristique que ce soit aussi bien à l'écrit (lettres, emails, comptes-rendus, adaptation de documents touristiques) qu'à l'oral (réception d'un client, interaction orale, répondre aux questions et attentes du client, présenter un circuit, un voyage, une destination ainsi qu'un hébergement), savoir faire sa présentation professionnelle.

PROGRAMME DU COURS

- 1 : Savoir faire une traduction / adaptation d'un support professionnel (brochures)
- 2 : rédiger un courrier professionnel
- 3 : faire un compte-rendu en allemand
- 4 : présentation orale d'une destination touristique
- 5 : interaction avec le client
- 6 : savoir postuler à une offre d'emploi

MODALITES D'EVALUATION

DST, devoirs maison, production d'exposés sur powerpoint, situations professionnelles simulées (interactions avec le client), mises en situation.

LV2 : Italien

OBJECTIF DU COURS

Acquérir le lexique professionnel et faciliter l'approche professionnelle et culturelle du client par des mises en situation (sketches, visites, guidages, reporting)

PROGRAMME DU COURS

Différents parcours sont proposés aux apprenants selon leur niveau (critères européens de A2 à B2-C) :

- pour les niveaux A2 à B1 : accueillir et orienter un client en hôtel ou dans une structure touristique
- pour les niveaux B2 et B2-C : promouvoir un territoire, un événement

Les situations visent :

- la compréhension d'une communication orale (vidéos, mp3, jeux de rôles),
- la participation orale directe sous forme de sketches ou de reporting, de guidages,

- A la demande des apprenants, révision de la communication écrite pour les mails ou les avis de clients.

Semestre 1

- Accueillir/orienter : présenter sa propre structure, sketches sur le check in/out, la communication au téléphone
- les différents métiers de l'hôtellerie,
- -Les habitudes de voyage des Italiens à Paris,
- Spécificités d'hôtels : Hôtel Duomo de Pise, Grand hôtel de Firenze, NH Lingotto de Turin, l'hôtel Maranello et Ferrari de Modena, le St Christopher's de la Vilette, l'hôtel du Nord près du canal Saint Martin, Generator de Paris Colonel Fabien.

Semestre 2

- Promouvoir : proposer des services, se déplacer autour de l'hôtel, présenter une structure spécifique en réel lors d'un trek urbain
- Veille hôtelière : presse et actualité

MODALITES D'EVALUATION

- Contrôle continu

LV2: Espagnol

OBJECTIF DU COURS

Donner aux étudiants les outils nécessaires pour utiliser de manière indépendante et pratique la langue espagnole dans le cadre professionnel touristique que ce soit aussi bien à l'écrit (lettres, emails, comptes-rendus, adaptation de documents touristiques) qu'à l'oral (réception d'un client, interaction orale, répondre aux questions et attentes du client, présenter un circuit, un voyage, une destination ainsi qu'un hébergement), savoir faire sa présentation professionnelle.

PROGRAMME DU COURS

- 1 : Savoir faire une traduction / adaptation d'un support professionnel (brochures)
- 2 : rédiger un courrier professionnel
- 3 : faire un compte-rendu en allemand
- 4 : présentation orale d'une destination touristique
- 5 : interaction avec le client
- 6 : savoir postuler à une offre d'emploi

MODALITES D'EVALUATION

- Contrôle continu

TABLEAU RECAPITULATIF DES MODALITES DE CONTROLE

SEMESTRE 1	NB HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)	MC
UE n° 1 : Environnement économique et juridique des activités touristiques et hôtelières		9		
Gestion hôtelière	15	3	Monica BELLET	ET
Economie du tourisme	15	3	Corbin-Occelli Sidoine	ET
Droit des contrats hôteliers	15	3	BURAUX Corinne	ET
UE n° 2 : Management commercial et animation des équipes		12		
Marketing et qualité de service appliqué au tourisme	30	6	Corbin-Occelli Sidoine	ET
Gestion des Ressources Humaines	30	6	Laure TESSERON	ET
UE n° 3 : Informatique Professionnelle		5		
Informatique professionnelle option "hôtellerie"	20	2	CLAIR Olivia	ET
Application informatique au yield management	15	3	CLAIR Olivia	ET
UE n° 4 : Langues		4		
Anglais	25	4	MAIA Paulo	CC
UE n° 5 : Projet Tutoré				
Méthodologie de la recherche	30	0	Corbin-Occelli Sidoine	CC
Tutorat individuel	45	0	Corbin-Occelli Sidoine	
Suivie du développement des compétences	20	0	CLAIR Olivia	CC
UE Bonus				
Bonus sport		0		
Bonus activité culturelle		0		
Bonus LV2: (Allemand, Espagnol, Italien)	15	0		CC
TOTAL des heures par enseignements hors options (S1)	275			

ET : Evaluation terminale

CC : Contrôle continu

SEMESTRE 2	NB HEURES	ECTS	ENSEIGNANT(E)	MC
UE n° 1 : Environnement économique et juridique des activités touristiques et hôtelières		8		
Comptabilité de gestion	20	2	BELLET Monica	ET
Bases théoriques du Yield Management	20	2	CHAPUIS Jean-michel	ET
Economie du tourisme	15	2	Corbin-Occelli Sidoine	ET
Droit social	20	2	Intervenant Paris 1	ET
UE n° 2 : Management commercial et animation des équipes		4		
Gestion des Ressources Humaines	25	2	Laure TESSERON	ET
Management interculturel	20	1	MANUALI Isabelle	ET
Conduite des actions commerciales	20	1	GRASSA Jean-Marc	ET
UE n° 3 : Informatique Professionnelle		1		
Informatique appliquée au Yield management			CLAIR Olivia	ET
UE n° 4 : Langues		2		
Anglais			MAIA Paulo	CC
UE n° 5 : Projet Tutoré		15		
Réalisation autonome du projet (Mémoire)	65	9	Corbin-Occelli Sidoine	ET
Tutorat individuel	0	0	Corbin-Occelli Sidoine	
Rapport de Stage et Suivi du développement des compétences	20	6	CLAIR Olivia	ET
UE Bonus				
Bonus sport				
Bonus activité culturelle				
Bonus LV2: (Allemand, Espagnol, Italien)	15	0		CC
TOTAL des heures par enseignements hors options (S2)	260			

ET : Evaluation terminale

CC : Contrôle continu