



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Encadrement et exploitation en hôtellerie
et restauration de luxe

de l'Université Paris Ouest Nanterre
La Défense

Vague D – 2014-2018

Campagne d'évaluation 2012-2013



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Le Président de l'AERES

Didier Houssin

Section des Formations
et des diplômes

Le Directeur

Jean-Marc Geib



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague D

Académie : Versailles

Établissement déposant : Université Paris Ouest Nanterre La Défense

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Encadrement et exploitation en hôtellerie et restauration de
luxe

Dénomination nationale : SP7-Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP140007271

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : L'Université de Paris Ouest Nanterre La Défense et le lycée Albert de Mun
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /
- Secteur professionnel demandé : SP7-Service aux personnes

Présentation de la spécialité

La spécialité *Encadrement et exploitation en hôtellerie et restauration de luxe* prépare les étudiants à exercer des responsabilités de niveau management intermédiaire (responsable de service et à terme responsable d'établissement) au sein des établissements d'hôtellerie et de restauration positionnés sur le créneau du luxe. Pour ce faire, elle s'inscrit dans le prolongement des deux premières années de licence *Administration économique et sociale* (AES). La formation a donc un positionnement clair et cohérent avec les autres licences professionnelles de la région visant le même secteur professionnel et répondant à un réel besoin. En effet, la métropole parisienne constitue la 1^{ère} destination mondiale en tourisme et se situe parmi les premières pour les voyages et événements internationaux d'affaires. De plus, le secteur du luxe dans l'hôtellerie est caractérisé par l'implantation récente à Paris de plusieurs palaces grâce à des investissements réalisés par de grands groupes mondiaux du secteur de l'hôtellerie ou du luxe.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

La formation est récente, créée en 2010. De ce fait, l'équipe pédagogique manque sans doute de recul pour évaluer la formation, comme le révèlent des développements insuffisants notamment sur l'évaluation des étudiants, qui n'est pas décrite de manière assez précise, ou sur les projets tuteurés, dont la liste n'est pas développée (ce qui empêche d'en évaluer l'adéquation avec le projet pédagogique). De même, l'intégration dans l'établissement universitaire de cette licence professionnelle, réalisée en partenariat avec le lycée Albert de Mun, ne semble pas assez poussée, car aucun étudiant de L2 n'est accueilli depuis trois années de fonctionnement. Cela tient sans doute à l'absence d'unité d'enseignement de sensibilisation qui pourrait développer sa visibilité et d'alléger le poids horaire excessif de la formation (441 heures). Une unité d'enseignement UE 1, « Harmonisation des acquis » semble permettre l'intégration de L2, ce que précise dans un second tableau la mention « (L2 et divers) », mais cette disposition, qui peut justifier le volume horaire, n'est pas explicitée en dehors d'une phrase laconique : « L'UE 1 d'harmonisation des acquis est placée dès le début du 1^{er} semestre afin d'homogénéiser les connaissances professionnelles de base pour l'ensemble des étudiants, les étudiants ayant effectué antérieurement une formation hôtellerie restauration peuvent être dispensés de certains de ces enseignements ». De même, si les étudiants de Licence AES ont besoin d'être formés au secteur hôtellerie-restauration, on pourrait supposer qu'à l'inverse les étudiants issus d'un BTS, ont besoin aussi de compléments pour intégrer une formation universitaire.

Bénéficiant du réseau professionnel du lycée Albert de Mun la formation en alternance, sous contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, est largement développée. De même, la licence professionnelle peut s'appuyer sur un accord entre le lycée et le groupe hôtelier international IHG. La participation des professionnels à la formation est de bonne qualité. Les 12 intervenants professionnels exercent des responsabilités dans le segment luxe de l'hôtellerie ou en relation avec celui-ci, pour un volume important (40 %). L'investissement des enseignants et enseignants-chercheurs de l'établissement, en termes de cours, est également important (39 %), les autres 20 % sont assurés par des enseignants du lycée Albert de Mun.

La faible diversité du recrutement constitue un point faible. Elle se conjugue avec un certain malthusianisme (le dossier affiche, dans l'analyse prospective, des effectifs de 16 à 18 étudiants maximum). Certes cela peut être imputé à la jeunesse d'une formation qui a besoin de se rôder avant de s'ouvrir davantage, mais l'analyse prospective laisse peu de doutes : la formation est conçue de manière étroite comme une 3^{ème} année de BTS et la volonté d'évoluer dans ce sens, comme dans d'autres d'ailleurs, est peu affirmée. Un second point faible se manifeste par la fragilité des liens avec l'autre licence professionnelle de l'établissement visant le même secteur de l'hôtellerie-restauration. Elle est mentionnée mais rien n'est précisé quant aux pratiques réelles de partenariat. Nous pensons en particulier à un conseil de perfectionnement commun. Enfin, le dossier n'est pas très développé sur de nombreux points (pratiques d'évaluation des étudiants notamment, conception de la fameuse « harmonisation » citée mais non explicitée ni décrite).

- Points forts :

- Un positionnement clair et un projet pédagogique bien conçu.
- Des liens avec les milieux professionnels fortement développés.
- Une insertion professionnelle réelle et dans d'excellentes conditions.

- Points faibles :

- La faible diversité du recrutement constitue un premier point faible.
- L'absence de diversité du public étudiant.
- Pas de lien avec l'autre licence professionnelle du même secteur.

Recommandations pour l'établissement

Des relations plus poussées devraient être établies entre les deux LP du même établissement positionnées, certes dans des segments différents, mais sur le même secteur professionnel (conseil de perfectionnement commun, mutualisations...).

Par ailleurs, la formation pourrait être mieux intégrée dans l'établissement par un recrutement étendu à d'autres étudiants que ceux qui sont titulaires d'un BTS *Hôtellerie-Restauration*.




Notation

Spécialité non notée car ouverte en 2010.



Observations de l'établissement

	CAMPAGNE D'HABILITATION, VAGUE D Observations relatives au rapport d'évaluation de la LICENCE PROFESSIONNELLE, spécialité :		
	SPECIALITE EXPLOITATION RESTAURATION DE LUXE	ENCADREMENT EN HOTELLERIE	ET ET
	Demande n° 3LP140007271		

Responsable de la formation :	
NOM Prénom	PERSONNAZ Marie
Email	marie.personnaz@u-paris10.fr

1/ Observations portant sur la rubrique « SYNTHESE DE L'EVALUATION »

Appréciation globale	<p><i>Nous allons dans ce qui suit répondre aux points soulignés par les rapporteurs de l'AERES comme étant insuffisamment précisés : l'évaluation des étudiants et l'UE 1 ; « Harmonisation des acquis »:</i></p> <p>- Evaluation des étudiants :</p> <p>les étudiants sont évalués dans le cadre de chacun de leurs cours ou TD en contrôle continu, que ce soit à l'université ou au Lycée Albert de Mun, (les travaux demandés : dossiers, exercices d'application et devoirs sur table conduisent à une moyenne qui constitue la note finale pour chaque enseignement). Comme cela a été indiqué sur le dossier transmis chaque enseignement a un coefficient spécifique par rapport à la moyenne générale. L'étudiant est déclaré admis à la formation s'il atteint 10 sur 20 à la moyenne générale « coefficientée ».</p> <p>-Le Projet tuteuré (coefficient 4) , s'effectue en petit groupe (3 à 5), les étudiants doivent, sous le suivi d'un enseignant du Lycée Albert de Mun , élaborer un projet qui concerne le milieu professionnel de l'hôtellerie-restauration. Ils doivent remettre une synthèse écrite de ce projet au mois de Juin et le soutenir oralement devant un jury, constitué d'enseignants de l'université, du Lycée Albert de Mun et de professionnels. Les étudiants sont informés des exigences à respecter par l'enseignant qui assure leur suivi de projet tuteuré et par un document écrit qui leur est remis en début d'année.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A titre d'exemple les projets présentés cette année portaient sur : a) le diagnostic et les préconisations pour relancer un restaurant qui ne parvenait pas à attirer suffisamment de clientèle, b) la réalisation d'une journée portes-ouvertes d'information sur les nouveaux métiers de l'hôtellerie-restauration destinée aux étudiants intéressés par ce secteur (ce projet a été réalisé en cours d'année et a été un vrai succès puisque 10 professionnels du secteur ont participé à la table-ronde et qu'il a attiré de nombreux étudiants) ; c) la création d'un nouveau concept de prestations en matière de pâtisseries-lunch destiné aux hôtels; d) la création d'un service à l'usage des concierges des grands-hôtels ayant pour but de faire découvrir aux clients en même temps que les grands monuments parisiens les restaurants, magasins, boutiques et
-----------------------------	--

lieux dignes d'intérêt à proximité de ceux-ci.

- L'évaluation de ces projets a tenu compte de leur pertinence par rapport au secteur concerné, de leur originalité, de leur cohérence, de la qualité de la documentation recherchée et des analyses effectuées, de la solidité des arguments avancés, de la pertinence des informations recherchées auprès des professionnels concernés ainsi que de la qualité de la présentation écrite et orale à laquelle ils ont donné lieu.

Le mémoire de stage (coefficient 8) s'effectue sous le suivi d'un enseignant de l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense. Les étudiants doivent déterminer une problématique qui a un lien avec leur stage en entreprise et la traiter en ayant recours à des recherches bibliographiques mais aussi en se servant de leurs observations en milieu professionnel et d'outils méthodologiques tels que le questionnaire, les entretiens, l'analyse de données, etc. Ce travail donne lieu à la remise d'un mémoire écrit (minimum 50 pages hors annexes) et à une soutenance orale devant un jury composé de deux enseignants de l'université. L'enseignant universitaire chargé du suivi de mémoire de stage est par ailleurs en contact avec le tuteur de stage en entreprise et au moins une réunion est organisée dans l'année entre l'étudiant, le tuteur de stage universitaire et le tuteur en entreprise afin de faire le point sur l'implication professionnelle du jeune. Cette réunion s'avère également fort utile pour définir avec plus de précision la problématique du mémoire et l'inscrire de façon pertinente dans le contexte professionnel.

- Le travail écrit doit correspondre aux exigences de contenu et de présentation formelle qui obéissent aux normes universitaires en vigueur pour les mémoires. Les étudiants sont informés de ces exigences par l'enseignant universitaire qui assure leur suivi de mémoire de stage et par un document écrit qui leur est remis en début d'année.
- Les critères d'évaluation du mémoire de stage portent sur l'intérêt et l'originalité de la problématique proposée par rapport au secteur professionnel concerné, la pertinence des réponses apportées pour la traiter, la qualité de la recherche documentaire effectuée et la manière de l'utiliser au niveau argumentaire, l'apport et la qualité de l'analyse des résultats obtenus à partir des outils méthodologiques utilisés (observations, entretiens, questionnaires, analyses de données..), le recul et l'esprit critique manifestés par rapport au travail effectué. La qualité de la soutenance orale en temps limité complète l'évaluation de l'écrit (y sont prises en compte la pertinence de la synthèse présentée, l'aisance manifestée au niveau oral et la capacité à répondre de manière argumentée aux questions posées par les deux membres du jury).

- **L'UE Harmonisation des acquis (75H):**

Cette UE comprend trois enseignements et a lieu en tout début d'année universitaire au Lycée Albert de Mun :

- **EC1 : Comportement hôtelier et code vestimentaire (15H) :** l'objectif de cet enseignement est d'analyser, comprendre et s'approprier les codes de l'éthique vestimentaire liée au monde de l'hôtellerie de luxe.

Évaluation : coaching et contrôle in situ.

- **EC2 : Gestion comptable hôtelière (15H) :** l'enseignement vise à faire comprendre les principes comptables, présenter la comptabilité et les

	<p>documents financiers ainsi que le tableau de bord d'une entreprise hôtelière.</p> <p><i>Evaluation</i> : remise à niveau par exercices d'application.</p> <p>- EC3 : Technologie de la restauration et de l'hébergement (45H): l'objectif est d'une part de faire découvrir l'organisation générale du département restauration, d'en identifier les principales fonctions, les principes fondamentaux, de comprendre les usages spécifiques à la restauration de luxe, d'en maîtriser les pratiques élémentaires et d'être capable d'interagir avec les différents acteurs du département et avec les clients. D'autre part il s'agit concernant l'hébergement de comprendre et de savoir utiliser les procédures spécifiques à ce département au sein des établissements hôteliers (relations avec le monde extérieur, les clients, les partenaires, le séjour du client, la facturation et la politique de commercialisation).</p> <p><i>Evaluation</i> : devoirs sur table et dossiers de synthèse</p> <p>Les étudiants qui n'ont pas suivi de formation préalable dans le domaine de l'hôtellerie-restauration doivent obligatoirement suivre ces trois EC, les étudiants qui ont suivi préalablement ce type de formation peuvent après entretien et examen de leur dossier de candidature (notes obtenues à ces matières, appréciations des enseignants, expériences professionnelles) être dispensés de certaines de ces EC.</p>
Points forts	<p>Nous remercions les évaluateurs de l'AERES pour la lecture très attentive qu'ils ont effectuée de la présentation de notre formation et pour la reconnaissance de nos principaux points forts : positionnement clair et projet pédagogique bien conçu, liens avec les milieux professionnels fortement développés, insertion professionnelle réelle et dans d'excellentes conditions .</p>
Points faibles	<p>Voici nos réponses concernant les «Points faibles» de la formation mis en exergue: la faible diversité du recrutement étudiant et l'absence de diversité des étudiants recrutés, l'absence de lien avec l'autre licence professionnelle de l'université dans le domaine de l'hôtellerie-restauration.</p> <p><u>- La faible diversité du recrutement étudiant et l'absence de diversité des étudiants recrutés :</u></p> <p>Notre formation est ouverte a tous les étudiants ayant validé un Bac+2 et des efforts de communication ont été effectués pour la faire connaître à un vaste public:</p> <p>a) Notre formation figure sur le site Internet de notre université, consultable par tous. Beaucoup d'étudiants, de toute la France, m'ont d'ailleurs contactée par e-mail pour avoir des informations la concernant, auxquels j'ai toujours répondu.</p> <p>b) L'université, comme les années précédentes, a organisé cette année au mois de Février une journée portes ouvertes où notre formation était présente aux côtés des autres formations de l'université. Nous avons à cette occasion reçu sur notre stand des étudiants nombreux, venant non seulement de notre université mais également des autres universités ou établissements scolaires de la région parisienne ainsi que de province.</p> <p>c) Notre directrice du département d'AES est intervenue dans les amphi de L2</p>

afin de présenter toutes les licences professionnelles du département (dont la nôtre) et leurs débouchés. Or sur les 239 étudiants de L2, seuls 2 étudiants, dont le dossier n'était pas satisfaisant, ont posé leur candidature à notre licence.

En fait les bons étudiants de L2 de l'université cherchent surtout à accéder en L3 et n'envisagent pas de s'orienter vers une licence professionnelle. Il semblerait que les motivations qui poussent vers des enseignements « professionnalisants » s'enracinent déjà dans les dernières années du secondaire et c'est sans doute à ce niveau qu'il faudrait sensibiliser les étudiants. Par ailleurs le « projet de vie » d'un jeune qui s'inscrit en L2 puis L3 n'est en effet pas le même que celui qui s'inscrit dans une licence professionnelle Hôtellerie-restauration. Pour l'avoir constaté auprès de certains étudiants les métiers de l'Hôtellerie-restauration peuvent être très motivants pour certains mais ont des particularités qui peuvent en faire fuir d'autres. Nous sommes donc favorables à l'accueil de tous les profils mais on ne peut pas forcer les étudiants à s'orienter vers cette formation d'autant qu'un grand nombre de dossiers de candidature ne sont pas bien brillants et les motivations manifestées floues et irréalistes. Nous envisageons cependant de mettre en place des modules d'information et de sensibilisation aux Licences professionnelles de notre département en L1 et L2.

La politique d'information concernant notre formation a porté ses fruits même si ce n'est pas en termes de diversité (une grande majorité des étudiants candidats viennent en effet des BTS hôteliers), puisque nous avons eu 167 candidatures déposées pour 2013-2014 parmi lesquelles nous en avons retenu 21 (nous ne sommes pas si « malthusianistes »!). Les candidats admis ont été sélectionnés à partir de la cohérence de leur projet professionnel par rapport au contenu et à la connaissance de la formation, de leur motivation, des appréciations de leurs professeurs et des notes obtenues durant les années précédentes dans les matières fondamentales pour la formation (Droit, Economie, Gestion, Français, Anglais) ainsi que des enseignements qu'ils avaient pu tirer de leurs expériences professionnelles éventuelles. Un entretien avec deux enseignants de la formation a permis d'approfondir ces critères.

Nous ne souhaitons pas dépasser le nombre de 22-23 étudiants car nous n'aurons pas la possibilité de les encadrer de manière satisfaisante et nous désirons que nos étudiants soient formés dans les meilleures conditions de suivi. D'ailleurs cette formation destinée à un marché très spécifique justifie des effectifs moindres (appréciés des intervenants professionnels) qui permettent de mieux diffuser le nombre important d'heures de cours prévu. Ce Volume important correspond à la recherche de complémentarité des approches universitaires et professionnelles qui doivent permettre à nos étudiants de mieux maîtriser les différents aspects d'un même sujet. Nous ne

sommes pas cependant fermés à la possibilité de certains allègements horaires.

Ainsi notre formation n'est en aucun cas un « BTS 3ème année », mais une formation qui en plus de son approche professionnelle applique à ses étudiants les mêmes exigences universitaires qu'à nos étudiants de L3 ou de M1 dans les différentes matières universitaires enseignées et en ce qui concerne le mémoire de stage. Les exigences de nos critères de sélection des candidatures contribuent sans doute à ce que la plupart des étudiants admis suivent sans problèmes les enseignements proposés aussi bien universitaires que professionnels et s'impliquent dans leur stage généralement de manière exemplaire. Ce qui explique en grande partie le taux élevé d'étudiants qui ont trouvé un travail après l'obtention de leur diplôme (un des points forts soulignés).

2°) L'absence de lien avec l'autre licence professionnelle de l'université dans le domaine de l'hôtellerie-restauration.

Nous souhaitons que les deux licences soient nettement différenciées par les étudiants qui y « candidatent » afin de ne pas avoir le même public et couvrir la demande de ce secteur. Nous constatons d'ailleurs que la majorité des candidatures ciblent une des licences en particulier et pas l'autre. Ce qui indique que les étudiants ont bien distingué les objectifs de l'une et de l'autre et que cela correspond à des profils et des projets professionnels différents.

Les responsables des deux licences sont cependant en contact l'une avec l'autre et orientent vers la licence la plus adéquate les rares candidats dont le profil et le projet professionnel apparaît plus adéquat pour l'autre licence.

2/ Observations portant sur la rubrique « RECOMMANDATION POUR L'ETABLISSEMENT »

- **Liens entre les deux licences professionnelles Hôtellerie-restauration** : nous allons réfléchir à des mutualisations possibles entre les deux licences pour certains services notamment en matière d'information et d'orientation même si nous tenons à préserver la spécificité de chacune d'entre elles qui concernent des segments différents ; .
- **Meilleure intégration de la formation dans l'établissement par un recrutement plus étendu qu'à des étudiants titulaires d'un BTS** : nous allons informer les étudiants de L1 AES dès la prochaine rentrée du contenu de cette licence professionnelle et de ses débouchés. Cette information précoce au niveau du cursus universitaire permettra peut-être de faire mûrir des candidatures à la fin du L2, tout en continuant l'information auprès des étudiants de L2.. Une information plus ample sur les autres départements de l'université est également à envisager.

3/ Observations portant sur la rubrique « NOTATION »

La Licence, initiée en 2010, n'a pas été notée.

REMARQUE : Les responsables de formation ont apporté, ci-dessus, les observations relatives au rapport d'évaluation de leur formation qui leur semblaient pertinentes.

Deux précisions sont apportées par l'Etablissement :

1/ **L'Observatoire de la Vie Etudiante (OVE)** de l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense a été mis en place en juin 2013. En partenariat avec les responsables de formation, il a pour missions de collecter, analyser et diffuser des enquêtes sur la réussite des étudiants dans leur formation et sur leur devenir professionnel. Les équipes de formations bénéficieront, dans le contrat 2014-2018, de ces données demandées par l'AERES. Accessible directement sur le site de l'université (<http://ove.u-paris10.fr/>), l'OVE publiera les enquêtes nationales ou celles de l'établissement.

2/ Dans le contrat 2014-2018, **l'Etablissement s'engage également à définir et à formaliser**, en concertation avec les équipes de formation, **une procédure d'évaluation des formations par les étudiants**, en s'appuyant sur les nombreuses formes d'évaluation qui existent d'ores et déjà dans l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense.

Le Président de l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense
M. Jean-François Balaudé

