

INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE L'ALIMENTATION

LICENCE 3

Management en Hôtellerie - Restauration (MHR)

CONTENU DE LA FORMATION | 2021 - 2026



ISTHIA, TOULOUSE SCHOOL OF TOURISM, HOSPITALITY MANAGEMENT AND FOOD STUDIES

SOMMAIRE

Semestre 5 (275 heures)

- **UE 501** | Management des entreprises hôtelières et de restauration _____ p.3
- **UE 502** | Approfondissements disciplinaires _____ p.3
- **UE 503** | Economie et droit du secteur _____ p.4
- **UE 504** | Gestion financière et marketing _____ p.4
- **UE 505** | Accompagnement de projet _____ p.5
- **UE 506** | Anglais professionnel _____ p.5

Semestre 6 (275 heures)

- **UE 601** | Management des entreprises hôtelières et de restauration _____ p.6
- **UE 602** | Approfondissements disciplinaires _____ p.6
- **UE 603** | Sciences sociales appliquées à l'alimentation _____ p.7
- **UE 604** | Sociologie des organisations et GRH _____ p.7
- **UE 605** | Accompagnement de projet _____ p.8
- **UE 606** | Anglais professionnel _____ p.8
- **UE 607** | Stage (*l'alternance valide cette UE*) _____ p.8



SEMESTRE 5**UE 501 | Management des entreprises hôtelières et de restauration 1****50h** (dont 25h mutualisées avec le parcours MRC)

Cette UE vise à fournir des méthodes et des outils de management opérationnel dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration commerciale.

• Contrôle de gestion (20h)

À travers des mises en situation concrètes, analyser la performance de l'entreprise à l'aide d'outils appropriés :

- l'analyse des coûts,
- le système budgétaire et le contrôle budgétaire,
- le tableau de bord de gestion, le centre de responsabilité et la mesure de la performance.

Bibliographie indicative :

- Vidal O. et Plot-Vicard E., (2016), *Contrôle de gestion*, Édition Vuibert
- Alazard C., Duparc R. et Sépari S., (2019), *Contrôle de gestion*, Édition Dunod

• Management de la qualité (30h)

L'objectif de ce module est de poser le principe de la qualité comme constante majeure dans l'objectif de gestion des entreprises de services, en apprenant à :

- respecter les obligations de résultat nécessitant la mise en place de méthodes, de protocoles permettant de délivrer la qualité finale au client,
- définir, mettre en place, contrôler, pérenniser la qualité éléments qui font partie des étapes et des enjeux du management de la qualité,
- intégrer une nouvelle dynamique dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines,
- explorer le monde du management stratégique et opérationnel.

UE 502 | Approfondissements disciplinaires**50h** (dont 25h mutualisées avec le parcours MRC)**• Organisation des systèmes de production (25h)**

Prenant en compte le cadre réglementaire, cet enseignement vise à finaliser le montage d'un projet d'investissement, à travers :

- le déroulement d'une opération d'investissement,
- les parties prenantes d'une opération de construction hôtelière et de restauration,
- l'organisation de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre.

De plus, des notions de base de conception seront apportées :

- Connaître les fonctions d'une unité de restauration
- Connaître le principe de la marche en avant et les obligations en termes d'hygiène alimentaires

Bibliographie indicative :

- Neufert E., *Les éléments des projets de constructions*, Éditions Dunod
- *Guide INRS, conception des cuisines de restauration collective*, <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206007>
- Masson Y., *Les restaurations d'aujourd'hui, vers de nouveaux paradigmes*, Éditions Delagrave
- *Le guide de l'ingénierie de restauration - Conception et réalisation des unités de restauration collectives*, sous la direction de Serge Giraud, Éditions Technicités
- *Aide au repérage des risques professionnels en restauration collective* - 3^{ème} édition INRS ED 6075 <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206075>
- *Règlement (CE) n° 852/2004 du Parlement européen et du Conseil* du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.
- *Règlement (CE) n° 853/2004 du Parlement européen et du Conseil* du 29 avril 2004 fixant les règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale.
- *Règlement (CE) n° 854/2004 du Parlement européen et du Conseil* du 29 avril 2004 fixant les règles spécifiques d'organisation des contrôles officiels concernant les produits d'origine animale destinés à la consommation humaine.

• Informatique appliquée (25h)

L'objectif est de finaliser les travaux directement liés aux besoins professionnels de recherche documentaire, de rédaction de documents professionnels et du projet professionnel. Le but est de réaliser une mise à niveau des étudiants concernant :

- le traitement de texte,
- l'édition d'image,
- la présentation assistée par ordinateur.

UE 503 | Economie et droit du secteur

50h (dont 40h mutualisées avec le parcours MRC)

• Économie du secteur (25h)

Le cours a pour objectif de conduire des analyses économiques des mutations des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration. Il s'agira d'éclairer les enjeux et perspectives de la transformation actuelle, sociétale, économique et technologique, par l'étude des courants de pensée fondamentaux, des nouvelles disciplines économiques et des formes évolutives, novatrices et actuelles, d'économie.

Bibliographie indicative :

- Busulwa R., Evans N. et al. (2020), *Hospitality Management and Digital Transformation: Balancing Efficiency, Agility and Guest Experience in the Era of Disruption*, Routledge, Londres
- Foskett D. et Paskins P., (2021), *The Theory of Hospitality and Catering*, Hodder Education, Londres, 424 p.
- Gardini M., Ottenbacher M. et Schuckert M., (2020), *The Routledge Companion to International Hospitality Management*, Routledge, Londres, 454 p.
- Ivanova M., Ivanov S., Magnini V., (2020), *The Routledge Handbook of Hotel Chain Management*, Routledge, Londres, 584 p.
- Kenyon A., Musgrave J. et Robinson P., (2020), *Managing Hospitality Experiences*, CABI Publishing, Wallingford, 208 p.
- Warren C., (2021), *How to Create Sustainable Hospitality: A Handbook for Guest Participation*, Goodfellow Publishers, Oxford, 256 p.

• Droit et exercice professionnel (25h)

Après une brève introduction à l'étude du droit et une présentation sommaire de l'organisation des juridictions françaises, seront abordés :

- les données générales et le droit des sociétés (sous l'angle classique),
- les contrats entre professionnels (gérance mandat, franchise), le bail commercial, la location gérance,
- le contrat de travail sous ses aspects les plus divers (conclusion, modification, rupture, contentieux)

Bibliographie indicative :

- *Mémento social 2021*, Éditions Francis Lefebvre
- *Mémento Sociétés 2021*, Éditions Francis Lefebvre
- *Convention Collective Hôtels Cafés Restaurants*, HRR 3292, Éditions Tissot
- *Code du travail, Code du commerce*, Édition Dalloz
- *Site Internet "legifrance.gouv.fr"*

UE 504 | Gestion financière et marketing

50h (dont 25h mutualisées avec le parcours MRC)

• Analyse financière (20h)

L'objectif de ce module est de déterminer les choix préalables à l'investissement, la création, la restructuration de l'entreprise à l'aide d'outils d'analyse financière à travers divers axes :

- Une approche générale et comptable de l'entreprise : compte de résultat, bilan et annexes,
- Formation du résultat de l'entreprise : Soldes intermédiaires de gestion.
- Capacité d'investissement et cycle d'exploitation: CAF et bilan fonctionnel.

Bibliographie indicative :

- Plot-Vicard E. et Deck-Micho M., (2016), *Analyse Financière*, Édition Vuibert
- Thibierge C., (2016), *Analyse Financière*, Édition Vuibert 6^{ème} édition

• Marketing (30h)

L'objectif de ce module est d'adapter l'offre aux attentes et aux segments de clientèle selon le secteur d'activité de l'entreprise, en se focalisant sur :

- le comportement du consommateur,
- les études qualitatives en marketing,
- des études de cas et enquêtes en hôtellerie restauration.

Des problématiques marketing soumises par des professionnels du secteur seront proposées aux étudiants et viendront compléter la professionnalisation de cet enseignement.

La méthodologie concernant les études qualitatives sera mise en application sur le terrain dans le cadre de la réalisation du projet professionnel (UE 505 et UE 605).

Bibliographie indicative :

- Armstrong G., Kotler P., (2016), *Principes de marketing*, 13^{ème} Edition, Pearson Education
- Kotler P., Dubois B., Manceau D., Keller K.L., (2015), *Marketing management*, 15^{ème} Edition, Pearson Education
- Brée J., (2017), *Le comportement du consommateur*, 4^{ème} Edition les topos, Dunod
- Solomon M., Tissier-Desbordes E., Heilbrunn B., (2010), *Comportement du consommateur*, 6^{ème} Edition, Pearson Education
- Kotler Ph., Bowen J., Makens J., Décaudin J.-M., Bories D., Pichon P.-E., Laborde Ch., (2016), *Marketing du tourisme et de l'accueil*, 6^{ème} Edition, Pearson Education

UE 505 | Accompagnement de projet 1

50h (entièrement mutualisées avec le parcours MRC)

• Initiation à la recherche appliquée 1 (25h) & Mise en œuvre et opérationnalisation 1 (25h)

Les objectifs de cette unité d'enseignement sont de :

- développer le sens de l'initiative, de l'autonomie dans la poursuite d'un travail qui peut couvrir plusieurs disciplines,
- assimiler des connaissances et favoriser l'ouverture intellectuelle des étudiants,
- acquérir des méthodes de travail,
- mettre en application des concepts,
- résoudre des problèmes dans l'entreprise.

Un cours de méthodologie aidera les étudiants à concevoir, préparer et rédiger leur projet professionnel (initiation à la recherche appliquée 1). L'équipe pédagogique validera les thèmes de projet et affectera à l'étudiant ou au groupe d'étudiants un tuteur universitaire en fonction du sujet. Des professionnels du secteur de l'hôtellerie et de la restauration seront interviewés par les étudiants leur de leur étude terrain (Mise en œuvre et opérationnalisation 1).

Ce projet professionnel se présente sous la forme d'un document écrit d'environ 70 pages, répondant aux critères des normes universitaires de présentation. Il fait l'objet d'une présentation orale assurée par l'étudiant, ou le groupe d'étudiants, avec obligatoirement l'utilisation d'un outil de Présentation Assistée par Ordinateur (Pré.A.O.), qui est suivie d'un échange de 10 à 15 minutes avec les membres du jury. Les soutenances se feront au semestre 6.

A titre d'exemple, des projets tutorés de licences professionnelles sont disponibles sur le site de l'ISTHIA :

www.isthia.fr/les-memoires-de-l-isthia-510.html?start

UE 506 | Anglais professionnel 1**• Anglais professionnel (25h)**

Dans cet enseignement, les étudiants sont incités à pratiquer la langue en situation professionnelle et à utiliser les techniques de communication orale et écrite à travers les thèmes suivants : nutrition, menus, marketing, équipements, ressources humaines, conservation, hygiène, etc.



SEMESTRE 6**UE 601 | Management des entreprises hôtelières et de restauration 2**

50h (dont 15h mutualisées avec le parcours MRC)

• Technologies de commercialisation (30h)

Parallèlement aux techniques d'accueil et de négociation, la commercialisation de prestations passe par différentes actions concertées et ciblées. Cet enseignement se concentre sur cette dimension de la relation client. Il s'agit :

- de situer et maîtriser son produit,
- d'optimiser les capacités de commercialisation de l'entreprise,
- de mesurer ses forces et ses faiblesses,
- de négocier avec le client en commercialisant une prestation hôtelière.

• Innovation en hôtellerie et restauration commerciale (20h)

Cet enseignement a pour objectif de comprendre et de concevoir une innovation en restauration commerciale. Les concepts de création, d'innovation et de tradition ainsi que les formes qu'ils prennent permettent aux étudiants d'imaginer une innovation dans le secteur.

Objectifs :

- Etudier l'innovation et son management pour évoquer les problématiques essentielles.
- Explorer et comprendre les enjeux stratégiques de l'innovation dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration et les méthodes d'innovation actuelles.
- Exemples et applications en restauration commerciale & hôtellerie.

Contenus :

- L'innovation et les idées reçues : caractéristiques et formes.
- De l'innovation technologique à l'innovation stratégique
- Les conditions de l'innovation.
- Le management de l'innovation et la question de la diffusion de l'innovation
- L'écosystème de l'innovation (incubateurs, labs...)
- Applications au secteur de l'hôtellerie-Restauration
- Innovation et Restauration : spécificités (commensalité...), champs d'application et méthodes d'innovations (design thinking, design expérientiel...).

Bibliographie indicative :

- Bregeon de Saint-Quentin V. et Lemerrier B. (2019), *Le grand livre du marketing culinaire*, Dunod
- Brown T. (2008), *Design thinking*, Harvard Business Review
- Le Loarne S. et Blanco S. (2012), *Management de l'innovation*, Pearson éditions (2^{ème} édition)

UE 602 | Approfondissements disciplinaires

50h (dont 15h mutualisées avec le parcours MRC)

• Sciences et technologies appliquées aux systèmes (25h)

Cette partie des enseignements sensibilise à la maîtrise des coûts de fonctionnement d'une unité d'hôtellerie ou de restauration et porte sur des sous-ensembles du système technique, en étudiant :

- le développement durable : chauffage des locaux, gestion de l'eau et des déchets alimentaires et non alimentaires,
- l'ingénierie technique : équipements de cuisson, laverie, etc.

• Management des services d'hébergement (25h)

Ce cours a pour objet la mise en avant des éléments constitutifs du produit hôtelier, en prenant pour base la prestation globale d'hébergement. Il permet de valoriser, de segmenter, de commercialiser et de distribuer le produit hôtelier en lien avec les objectifs de performance de l'hôtel.

Il explicite les stratégies de gestion de l'unité hôtelière à travers toutes ses formes : hôtellerie traditionnelle, résidences hôtelières et touristiques, etc.).

La gestion de ces objectifs doit favoriser la compréhension des modes de fonctionnement au sein des services d'hébergement.

- Management par le produit
- Management par le prix
- Management par la communication et les supports connexes.

Bibliographie indicative :

- Capiez A., (2003), *Optimisation du revenu des services*, Hermes Sciences Publication
- Jallat F., Peelen E., Stevens E., Volle P., (2018), *Gestion de la relation client*, Pearson
- Kotler Ph., Bowen J., Makens J., Décaudin J.-M., Bories D., Pichon P.-E., Laborde Ch., (2016), *Marketing du tourisme et de l'accueil*, 6^{ème} Edition, Pearson Education
- Sites internet : [Coachomnium](#) ; [KPMG, Tourisme Hotellerie et Loisirs](#) ; [Academie Accor formation](#) ; [L'Hotellerie Restauration/Blog des experts](#)
- Revues spécialisées : *Hospitality on*, *Tendance Hotellerie*, *Management*

UE 603 | Sciences sociales appliquées à l'alimentation

50h (dont 25h mutualisées avec le parcours MRC)

• Sociologie de l'alimentation (25h)

Cette initiation à la sociologie de l'alimentation mobilise, dans une perspective historique, les théories socio-anthropologiques de l'alimentation pour comprendre les modèles alimentaires et leurs évolutions. Divers thèmes sont abordés :

- la structure des comportements alimentaires,
- les traditions - innovations (signification ?),
- la nouvelle cuisine dans l'histoire de la gastronomie française.

• Histoire sociale de la gastronomie (25h)

Cet enseignement a pour objectif l'acquisition de connaissances et la compréhension des phénomènes sociaux sur l'évolution des habitudes alimentaires, du service et des techniques culinaires dites "savantes", depuis le Moyen Âge jusqu'à l'époque contemporaine. Les grands paradigmes de la gastronomie française (médiéval, grande cuisine, cuisine classique, nouvelle cuisine), abordés à travers une approche socio-historique, permettent de comprendre ce que nous étions, ce que nous sommes, et ce que nous pourrions "devenir". Dans cette perspective, l'histoire devient alors une ressource pour l'action.

Bibliographie indicative :

- Flandrin J.-L. et Montanari M., (1996), *Histoire de l'alimentation*, Paris, Fayard
- Mennell S., (1987), *Français et Anglais à table du Moyen Âge à nos jours*, Paris, Flammarion
- Neirinck E., Poulain J.-P., (2004), *Histoire de la cuisine et des cuisiniers : techniques culinaires et pratiques de table, en France, du Moyen Âge à nos jours*, Editions LT J. Lanore
- Revel J.-F., (1985), *Un Festin en paroles, Histoire littéraire de la sensibilité gastronomique de l'Antiquité à nos jours*, Paris, Suger
- Zancanaro F., (2019), *La créativité culinaire. Les trois étoiles du guide Michelin*, Éditions PUF, Tours, Collection Tables des hommes

UE 604 | Sociologie des organisations et GRH

50h (entièrement mutualisées avec le parcours MRC)

• Sociologie des organisations (25h)

Ces enseignements portent sur la description, la compréhension et l'explication du fonctionnement des organisations d'hôtellerie restauration en mobilisant les grilles de lectures sociologiques. Seront abordés des sujets tels que :

- les formes d'organisation rationnelles du travail,
- l'apport du courant des relations humaines,
- les logiques d'acteurs.

• Gestion des ressources humaines (25h)

A l'issue des 25h de cours l'étudiant sera en capacité de :

- Comprendre les notions de GRH, de management, d'organisation de travail et les liens qui s'opèrent entre ces notions,
- Appréhender les principaux leviers de la motivation au travail au travers de l'évolution historique des courants de pensée en GRH,
- Mettre en application les notions acquises à l'appui d'études de cas.

Bibliographie indicative :

- Bernoux P., (2014), *La Sociologie des organisations. Initiation théorique suivie de douze cas pratiques*, Éditions du Seuil
- Thuderoz C. (2006), *Histoire et sociologie du management*, Editions Presse Polytechniques et Universitaires Romanes
- Pillon T. et Vatin F. (2003), *Traité de sociologie du travail*, Editions Octares

UE 605 | Accompagnement de projet 2

40h (entièrement mutualisées avec le parcours MRC)

- **Initiation à la recherche appliquée 2 (10h) & Mise en œuvre et opérationnalisation 2 (10h)**

Cette UE est la continuité du travail commencé au semestre 5 sur le projet professionnel. Des cours de méthodologie (initiation à la recherche appliquée 2) mais aussi du tutorat d'encadrement permettra d'accompagner les étudiants jusqu'à la soutenance de leur projet devant un jury composé d'enseignants et de professionnels du secteur. Ces soutenances se feront en situation professionnelle (mise en œuvre et opérationnalisation 2).

- **Conférences de professionnels (20h)**

- Durant une semaine, des conférences de professionnels seront organisées sur des thématiques actuelles de la profession des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et de la restauration collective. Cette semaine sera aussi l'occasion pour les étudiants de rencontrer des Alumni lors de ces conférences.

UE 606 | Anglais professionnel 2

- **Anglais professionnel 2 (25h)**

Dans cet enseignement, les étudiants sont incités à pratiquer la langue en situation professionnelle et à utiliser les techniques de communication orale et écrite à travers les thèmes suivants : nutrition, menus, marketing, équipements, ressources humaines, conservation, hygiène, etc.

Cet enseignement est la poursuite des enseignements au semestre 5.

UE 607 | Stage

10h (entièrement mutualisées avec le parcours MRC)

Le stage en entreprise :

- permet de mettre en application les qualités d'initiative personnelle, d'autonomie et de communication,
- doit favoriser l'acquisition de méthodes de travail,
- peut être l'occasion de vérifier l'opérationnalité de la recherche ou de valider une méthodologie,
- permet d'accroître le champ des compétences techniques.

Deux types de stages sont envisagés pour tenir compte des organisations professionnelles et des projets ultérieurs des étudiants :

STAGE MISSION :

L'étudiant conduit, durant les 16 semaines légales de son stage, une étude dont les objectifs auront été fixés avec l'entreprise. Le thème de l'étude sera proposé, au choix, par l'étudiant à l'entreprise, ou bien, par l'entreprise à l'étudiant.

STAGE D'APPROFONDISSEMENT TECHNIQUE :

L'étudiant occupe un poste à responsabilité sur des fonctions opérationnelles en relation avec son projet professionnel. Le stage sera l'occasion d'approfondir ses connaissances et d'acquérir des compétences complémentaires.

Dans tous les cas, les objectifs et les modalités du stage seront validés par l'équipe pédagogique. Le tutorat professionnel est assuré par un maître de stage, désigné au sein de chaque entreprise, qui accueille et évalue l'activité de l'étudiant à travers une appréciation qualitative.

- **Insertion professionnelle (10h)**

Des ateliers CV et lettres de motivation, ainsi que des séminaires de coaching seront organisés par des professionnels, afin d'aider les étudiants dans leur recherche de stages et leur insertion professionnelle.

Une sensibilisation aux réseaux professionnels comme LinkedIn sera aussi dispensée dans ce module.

INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE L'ALIMENTATION

Modes de la formation

Cette formation peut être suivie :

- En alternance uniquement sur le campus du Mirail (Toulouse)
- En formation initiale et continue sur le campus de la Taylor's University (Kuala Lumpur - Malaisie)

Contacts

L'équipe pédagogique qui dispense les enseignements est composée d'enseignants-chercheurs de l'Université Toulouse - Jean Jaurès, ainsi que de professionnels de haut niveau en poste dans diverses entreprises régionales et nationales.

- **Responsables de la formation :**
Nathalie Loubières, *Enseignante*
Anne-Claire Yemsi-Paillissé, *Maîtresse de conférences en Études Hispaniques - Gastronomie*
- **Gestionnaire de scolarité :** isthia.toulouse@univ-tlse2.fr

Pour consulter le programme détaillé de cette formation, connaître les modalités d'admission et retirer un dossier de candidature, consultez le site : www.isthia.fr



Possibilité d'effectuer cette
Licence à la Taylor's University
de Kuala Lumpur (Malaisie)

Édition août 2024

Campus de Toulouse

5, allées Antonio Machado
31 058 TOULOUSE cedex 09
Tél : +33 (0) 5 61 50 42 30
isthia.toulouse@univ-tlse2.fr

Campus de Foix

4, rue Raoul Lafayette
09 000 FOIX
Tél : +33 (0) 5 61 02 19 74
isthia.foix@univ-tlse2.fr

Campus de Cahors

273, avenue Henri Martin
46 000 CAHORS
Tél : +33 (0) 5 65 23 46 04
isthia.cahors@univ-tlse2.fr