HAL
open science

Licence professionnelle Management hôtelier

Rapport Hcéres

To cite this version:

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management hôtelier. 2012, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse. hceres-02038143

HAL Id: hceres-02038143

https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038143

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

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

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle

Management hôtelier

de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Vague C 2013-2017

Campagne d'évaluation 2011-2012

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 C

Académie : Aix-Marseille

Établissement déposant : Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Management hôtelier

Dénomination nationale : SP7-Hôtellerie et tourisme

Demande n° S3LP130004087

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Avignon
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel - En collaboration :
  - CFA EPURE/Méditerranée
  - Ecole Hôtelière de la chambre de commerce et d'industrie d'Avignon
- Secteur professionnel demandé : SP7-Services aux personnes

Présentation de la spécialité

Cette formation, portée par l'UFR de *Droit, économie, gestion*, en collaboration avec le CFA EPURE/Méditerranée, fait l'objet d'une demande de renouvellement avec modifications. L'objectif de cette spécialité, ouverte en 2006, est de former par la voie de l'alternance et celle de la formation initiale, des futurs managers de l'hôtellerie, cadres ou employés directement recrutés en qualité de responsable adjoint de réception, responsable commercial ou marketing, responsable de secteur, gestionnaire adjoint. L'établissement annonce deux parcours, présentés de manière très générale. La politique de stages est exposée très brièvement. L'absence de convention formalisée marque ce dossier. Les professionnels locaux sont associés à la formation, l'alternance largement pratiquée et la CCI représente un soutien au diplôme, mais peu d'informations sont données sur la participation au recrutement des étudiants. L'attractivité doit être soulignée puisque cette formation inscrit des candidats issus de formations universitaires (L2 *Lettres*, *LEA* et *Droit* ou DUT) mais également de formations professionnelles (BTS *Hôtellerie*) ainsi que des professionnels qui souhaitent développer leurs compétences dans le cadre de la formation continue. Les candidats (n=250) sont sélectionnés sur dossier, sur entretien oral et sur leur niveau de langues étrangères. Une unité d'enseignement d'intégration à la licence professionnelle a été créée mais ni le contenu, ni le volume horaire ne sont indiqués. La formation est en lien étroit avec le milieu professionnel, ce qui facilite une approche « terrain » plus importante et prépare ainsi les étudiants à leur futur secteur d'emploi.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Le pilotage est placé sous la responsabilité d'une enseignante qui intervient dans la licence professionnelle depuis sa création. Elle s'appuie sur une équipe pédagogique composée d'un universitaire, d'enseignants du lycée hôtelier et d'intervenants extérieurs d'origines professionnelles très diverses. Un conseil de perfectionnement existe mais aucune précision n'est donnée, ni sur sa composition, ni sur ses modalités de fonctionnement, ni sur les missions qui lui sont attribuées. Il existe une relation avec la licence professionnelle *Tourisme et économie solidaire : entreprises et territoires* mais aucune mutualisation n'est proposée dans l'architecture de la formation. Plus de 60 % des enseignements sont confiés aux partenaires mettant en évidence une contribution très marquée du secteur professionnel sachant que moins de 8 % sont assurés par l'établissement universitaire.

La formation ne respecte pas le cahier des charges destiné à structurer les spécialités de licences professionnelles ; aucun volume horaire n'est mentionné, aucune information sur le déroulement des projets tutorés ni sur la pédagogie pratiquée. L'information insuffisante sur les contenus pédagogiques conduit à une difficulté pour en apprécier la cohérence. La politique des stages reste descriptive et peu argumentée, s'appuyant sur le fait que la majorité des étudiants sont en contrat d'apprentissage. Une unité d'enseignement d'ouverture à la licence professionnelle est proposée en amont de la sélection, destinée à choisir l'un des deux parcours : *Hôtellerie restauration* ou *Langues vivantes – Expression*. Les stratégies pédagogiques ne sont pas développées. Les effectifs sont en hausse et ont presque doublé en l'espace de cinq promotions associés à un taux de réussite élevé, en moyenne 90 %.

La qualité de l'insertion professionnelle, bien que l'enquête soit déjà ancienne (2007/2008) montre que les emplois occupés correspondent à des emplois qualifiés, en lien sans doute avec la formation par la voie de l'apprentissage. Le taux d'insertion exceptionnel de la première promotion (environ 90 %) ne s'est pas répété l'année suivante, dans la mesure où 27 % des étudiants ont souhaité continuer leurs études. Le dossier mentionne un bilan uniquement pour les deux premières promotions alors que la formation est ouverte depuis septembre 2006. Trop peu d'éléments sont fournis dans la démarche de l'autoévaluation, l'appropriation par l'équipe pédagogique est insuffisante, la qualité de la prospective est inexistante.

- Points forts :
  - Proximité avec un milieu professionnel.
  - Accessibilité de la formation par la voie de l'alternance, la formation continue et la formation initiale.

- Points faibles :
  - Cahier des charges de la licence professionnelle peu ou pas suivi.
  - Peu ou pas d'analyse prospective.
  - Equipe pédagogique peu diversifiée, trop peu d'enseignants-chercheurs.

Recommandations pour l'établissement

Le caractère universitaire de la formation doit être valorisé, développé et rééquilibré dans la mesure où la plus-value universitaire n'est pas identifiable actuellement. L'opportunité d'une réflexion stratégique n'a pas été saisie par l'établissement et le conseil de perfectionnement pourrait en être le lieu, si ses rôles et missions étaient précisés. Le dossier doit mentionner des données actualisées et argumentées, en particulier sur le suivi des diplômés et sur les résultats des enquêtes d'insertion. Des ajustements pédagogiques sont attendus, plus particulièrement dans le registre du e-marketing et de la commercialisation en ligne afin d'optimiser la qualité des enseignements. L'autoévaluation doit être utilisée comme un outil d'aide au pilotage de la licence professionnelle.

Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : C

Indicateurs

Enquêtes nationales renseignées pour 2007 et 2008 exclusivement
Enquêtes de suivi propre de la formation non renseignées

TABLEAU DES INDICATEURS DE LA SPECIALITE (fourni par l'établissement)			
	Année 2008	Année 2009	Année 2010
Nombre d'inscrits	37	57	54
Taux de réussite	95 %	96 %	96 %
Pourcentage d'inscrits venant de L2	28 %	13 %	13 %
Pourcentage d'inscrits venant de DUT	5 %	9 %	2 %
Pourcentage d'inscrits venant de BTS	38 %	53 %	58 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	24 %	33 %	13 %
Pourcentage d'inscrits en formation continue	2 %	1 %	7 %
Pourcentage d'inscrits en contrat en alternance (d'apprentissage ou de professionnalisation)	72 %	40 %	68 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	62 %	62 %	61 %
ENQUETES NATIONALES	**Année 2008**	**Année 2009**	**Année 2010**
Taux de répondants à l'enquête	NR	NR	NR
Pourcentage de diplômés en emploi (2)	35 %		
Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (2)	27 %		
Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (2)	32 %		
ENQUETES DE SUIVI PROPRE DE LA FORMATION	**Année 2008**	**Année 2009**	**Année 2010**
Taux de répondants à l'enquête	NR	NR	NR
Pourcentage de diplômés en emploi (2)			
Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (2)			
Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (2)			

(1) Données des trois dernières années (pour lesquelles on dispose du nombre d'inscrits et du taux de réussite), pourcentages arrondis à l'unité.
(2) Préciser l'année d'obtention du diplôme et combien de mois après cette obtention a été réalisée l'enquête, ceci pour chacune des trois dernières enquêtes nationales et de suivi propre.
Pourcentages calculés sur la base des diplômés ayant répondu aux enquêtes et arrondis à l'unité.

Observations de l’établissement

UNIVERSITÉ D'AVIGNON

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

>>> Présidence

Observations sur le rapport d'évaluation des LICENCES
de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse
par l'AERES

LPRO MANAGEMENT HOTELIER

1. REMARQUES GENERALES ET COMMUNES A L'OFFRE DE FORMATION DE L'UNIVERSITE

- Les quelques discordances qui ont pu être observées entre les dossiers d'auto-évaluation et ceux préparés en vue de l'habilitation résultent du basculement *inattendu*, en octobre 2010, de notre établissement de la vague B à la vague C par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Les auto-évaluations ont été faites dans le cadre du calendrier de la vague B, et la lourdeur de la procédure ne permettait pas une actualisation en 2011 ; les dossiers d'habilitation quant à eux ont pu tenir compte des données plus récentes. Par ailleurs, les deux dossiers ayant été transmis, l'ensemble des informations étaient de toutes les façons transmises.
- ***Outils de pilotage général des formations***.– L'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse a adopté depuis l'année 2010-2011 un ensemble de mesures visant à renforcer et rendre plus efficace le pilotage des formations tant au niveau central de l'établissement qu'au sein des composantes. Ainsi :

  - Les composantes ont été réorganisées autour des domaines de formation (4 UFR désormais au lieu de 5) et surtout, leur structure a été homogénéisée par l'adoption de Statuts-type. Sur le plan des formations, cela s'est traduit par l'institution de fonctions-clé dans chacune des UFR : directeur des études (ayant rang de vice-doyen), référent Insertion professionnelle et formation continue, correspondant(s) relations internationales.
  - Dans le cadre du processus d'application du référentiel des tâches des enseignants-chercheurs, un répertoire précis identifie et clarifie les responsabilités pédagogiques (CEVU, mars 2010) ; il concerne aussi bien les responsabilités spécifiques aux formations que celles ayant une portée transversale.
  - Un groupe de travail transversal à l'établissement a été constitué dans le domaine de l'insertion professionnelle et de la formation permanente. Composé des 4 référents IP/FP des UFR, ainsi que de représentants du SCUIOIP et de la FC, il est chargé de prospecter et de réfléchir au développement des stratégies permettant de diversifier les voies de qualification (validation des acquis, alternance…).
  - Un outil d'évaluation des formations par les étudiants a été mis en place à la fin de l'année 2010-2011. Elaboré par des représentants de formations-pilote volontaires, en collaboration avec la Mission T.I.C.E. de l'Université, il a fonctionné pour la première fois en juin 2011, tant au niveau des semestres que de chaque Unité d'enseignement. Son utilisation devrait s'étendre rapidement.

- ***Suivi de l'insertion professionnelle et du devenir des étudiants*** – Des enquêtes sont faites systématiquement chaque année par le SCUIOIP. Elles mesurent le devenir des étudiants 30 mois après leur sortie du diplôme. L'exploitation des résultats des enquêtes permettent ensuite de communiquer aux formations outre les chiffres de l'insertion professionnelle de leurs diplômés, des informations importantes pour le pilotage de la formation : un répertoire et une caractérisation des emplois occupés, ainsi que des remarques rédigées en mode libre par les enquêtés.
- ***Label TICE*** – Une filière labellisée TICE est une filière s'appuyant largement sur les TICE sur le modèle du « *présentiel amélioré* » en amont et en aval par la mise à disposition des étudiants de documents et d'activités pédagogiques sur la plate-forme e-UAPV. Pour être labellisée TICE, une filière doit proposer pour plus de 60%2 de ses UE, un espace numérique actif sur la plate-forme *e-uapv*. Un espace de cours sera considéré comme actif s'il propose aux étudiants :
  - les supports de cours étudiants et les supports de présentation utilisés durant le cours en présentiel,
  - un accompagnement dans leur travail personnel à travers **quelques unes des activités suivantes** :
    - des TP/TD corrigés permettant aux étudiants de s'exercer,
    - des ressources permettant de se positionner à travers des référentiels de compétences et objectifs d'apprentissage, des auto-évaluations en ligne leur permettant d'identifier leurs points forts et leurs points faibles,
    - des forums animés à des fins pédagogiques (permettant par exemple d'approfondir un point particulier de cours chaque mois, de créer des groupes de réflexion sur des sujets de débat...)
    - des wiki ou autres outils de travail collaboratif (ateliers...),
    - des cours en podcast, particulièrement appréciés des étudiants étrangers et étudiants salariés, mais permettant aussi à l'ensemble des étudiants d'être plus concentrés sur le contenu des cours que sur leur prise de notes
    - des ressources pour aller plus loin, une bibliographie, une webographie,
    - des simulations illustrant les principes du cours.

  La labellisation TICE est attribuée par semestre, par le comité TICE de l'établissement, composé du Vice-Président du CEVU, d'un enseignant-chercheur par domaine de formation, d'un étudiant élu au CEVU, et de deux représentants de la Mission TICE de l'Université. A ce jour, près d'un tiers des formations de l'Université ont fait acte de candidature, et environ une moitié des candidatures ont obtenu le label.

2. OBSERVATIONS SPECIFIQUES

Licence Professionnelle Licence professionnelle Management hôtelier

a) Précisions/rectifications

Un universitaire rejoindra l'équipe en septembre 2012. Le volume horaire, ainsi que des informations sur les projets tutorés et la pédagogie pratiquée figurent dans le dossier.

b) Améliorations envisagées/en cours

L'analyse prospective sera faite, ainsi que le renseignement des tableaux chiffrés retournés incomplets.

Le Président de l'Université d'Avignon
et des Pays de Vaucluse,

Emmanuel ETHIS