HAL
open science

Licence professionnelle Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration

Rapport Hcéres

To cite this version:

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration. 2015, Université Toulouse 2 - Jean Jaurès - UT2J. hceres-02039032

HAL Id: hceres-02039032

https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039032

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.

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration

- Université Toulouse II – Jean Jaurès – UT2J

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Pour le HCERES,[1]

Didier Houssin, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

[1] Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2014-2015

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Sciences humaines et sociales

Établissement déposant : Université Toulouse II – Jean Jaurès - UT2J

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Ouverte en 2005, la licence professionnelle (LP) mention *Hôtellerie et tourisme* spécialité *Ingénierie, conception, organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration* est proposée par l'Université Toulouse II - Jean-Jaurès. Les enseignements sont dispensés d'une part à l'Institut Supérieur du Tourisme de l'Hôtellerie et de l'Alimentation (ISTHIA) et d'autre part, comme l'indique le dossier, dans le cadre d'une co-diplomation à la Taylor's University de Kuala Lumpur en Malaisie.

Cette formation permet aux étudiants de connaître et maîtriser les techniques et les outils de base pour la compréhension de l'hôtellerie / restauration dans ses dimensions managériales, sociales et culturelles. Elle conduit vers les métiers d'encadrement dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration. La formation se déroule sur deux semestres et se termine par un stage d'une durée de 16 semaines. Elle est accessible dans le cadre de la formation continue ou par validation d'acquis.

Avis du comité d'experts

La formation est, dans ses objectifs, présentée comme permettant d'acquérir les connaissances requises par le domaine, avec des cours résolument orientés vers le secteur (par exemple, 40 heures sur « l'organisation des systèmes de production » ou 20 heures d'« histoire de la gastronomie » ou de « sociologie de l'alimentation », cours nécessaires pour travailler dans l'encadrement de ces activités). Mais à la lecture du dossier, certains apports techniques liés à la profession manquent ou sont insuffisamment traduits en contenus (le management hôtelier, les évolutions culinaires des dix dernières années courantes, ou encore les nouveaux modes de fonctionnements des clients par exemple).

Ceci étant, la licence professionnelle est correctement située dans son environnement universitaire, que ce soit grâce à la présence d'enseignants-chercheurs appartenant à des équipes de recherche aux thématiques proches de ses objectifs, ou grâce aux accords avec des acteurs socio-économiques locaux.

L'équipe pédagogique est nombreuse et de qualité, peu diversifiée, car constituée de deux universitaires, huit professeurs de lycées et collèges, ainsi qu'une doctorante et quatre intervenants extérieurs. Le pilotage de la formation est assuré de manière informelle lors de trois réunions qui rassemblent les enseignants et les professionnels. A celles-ci s'ajoutent deux réunions d'évaluation des enseignements par les étudiants.

Le nombre d'étudiants accueillis par le site toulousain varie de 25 à 30. Les réponses aux enquêtes d'insertion émanent de 30 % des sondés. Dix-huit mois après l'obtention de leur diplôme, sur des promotions de 25 à 30 étudiants, les étudiants sont en moyenne entre 55 % et 60 % en emploi, 25 % poursuivant leurs études. Ces taux montrent une adéquation assez limitée de la formation par rapport aux débouchés réels. Toutefois, les données fournies par le dossier sont partielles et il convient donc de les interpréter prudemment. Il reste que les trop nombreuses poursuites d'études (jusqu'à 31 % selon les années) sont en décalage avec la vocation d'une licence professionnelle. Ce nombre élevé d'étudiants ayant poursuivi leurs études en master laisse penser que cette LP est davantage une étape vers le master porté par l'ISTHIA qu'un diplôme véritablement ancré dans l'esprit originel des licences professionnelles. C'est d'ailleurs une critique également notée sur l'autre licence professionnelle de l'institut, liée à la restauration, et certains éléments du dossier de chacune de ces formations se retrouvent également dans le dossier de master sous la forme de formules « copiées – collées ». Certains éléments des trois dossiers reçoivent donc des appréciations similaires.

Éléments spécifiques

Place de la recherche	Il existe un lien important entre les enseignants de cette licence professionnelle et le laboratoire du Centre d'Etude et de Recherche, Travail, Organisation, Pouvoir (CERTOP). C'est notamment vrai par la présence du directeur de l'ISTHIA, co-porteur du projet et qui dirige ce laboratoire.
Place de la professionnalisation	Il y a une implication réelle des professionnels dans les différentes étapes de la licence professionnelle. Cependant, on regrette une légère carence de cours dans ce registre, cours pouvant aborder les thèmes suivants : management hôtelier, les évolutions culinaires des 10 dernières années, les nouveaux modes de fonctionnement des clients en hôtellerie et en restauration…
Place des projets et stages	Cette licence professionnelle est imprégnée du champ *Sciences humaines et sociales* (SHS). Tout est fait pour que les étudiants décrochent rapidement un stage correspondant à leur projet professionnel. Les étapes de validation le montrent. Le projet tuteuré est aussi bien implanté dans le cadre de cette formation tant sur le plan de sa préparation que sur celui de son rendu.
Place de l'international	Grâce à la logistique de l'ISTHIA, il existe une vraie ouverture à l'étranger que ce soit par Erasmus ou par la possibilité de réaliser ses études en Malaisie, à Kuala Lumpur avec un échange professoral depuis le début de la co-diplomation. Les stages à l'étranger sont aussi privilégiés à l'aide de bourses distribuées à une dizaine de bénéficiaires.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Les modalités de recrutement sont traditionnelles. Il existe trois listes : une première liste d'admis sur dossier, une deuxième d'admis à un entretien et la dernière des refusés. Une aide particulière est apportée aux étudiants ayant une formation différente de celle visée (BTS *Hôtellerie-restauration*). Une passerelle existe vers un master à deux spécialités dans cet environnement, sources probables du chiffre de 25 % de diplômés en poursuite d'étude post-licence. Sans présager de la pertinence de ce dispositif, il est à noter que ce n'est pas dans l'esprit originel des licences professionnelles, et que ce taux de passage en master mérite d'être questionné.
Modalités d'enseignement et place du numérique	Un nombre important de modalités d'enseignement, issues du champ SHS est à disposition des étudiants : présentiel/non présentiel, apprentissage, formation continue, adaptation aux étudiants ayant des contraintes particulières (situation de handicap, sportifs, salariés, etc.), ainsi que la démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE). 180 heures d'enseignement transversales sont dispensées. Seulement 20 heures d'anglais sont dispensées.
Evaluation des étudiants	Les modalités d'évaluation sont traditionnelles, avec une préférence pour le contrôle terminal. Les règles de délivrance des ECTS sont aussi traditionnelles et elles correspondent à celles du champ.
Suivi de l'acquisition des compétences	Aucun dispositif n'est évoqué dans le dossier sur ce sujet.
Suivi des diplômés	Le responsable de la licence mène sa propre en enquête, parallèlement à celle menée par l'Observatoire de la Vie Etudiante. Mais le taux de réponse est inférieur à 35 %, ce qui en limite l'exploitation

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Les procédures d'autoévaluation sont clairement définies et actives. Cependant, il n'y a pas de conseil de perfectionnement, conseil qui devrait être opérationnel en 2014-2015.

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- La cohésion de l'équipe pédagogique.
- La place importante des relations socio-économiques et de l'international.
- La place des projets et des stages.
- La réalité de la recherche dans ses projets.

Points faibles :

- Le faible nombre d'heures d'anglais dans une profession qui s'internationalise et son manque d'enseignement spécifique.
- Les statistiques assez vagues et peu significatives (par exemple, insertion professionnelle).
- La part importante de diplômés qui poursuivent en master.
- Le suivi perfectible de l'acquisition des compétences.

Conclusions :

Cette licence repose sur un solide socle d'enseignants du secondaire, socle lié aux spécificités des cours généraux et professionnels. Le rapport à l'international est vraiment bien ancré grâce notamment à une co-diplomation avec une école malaisienne. Sur le plan de l'analyse, le dossier semble montrer que les responsables du diplôme sont davantage focalisés sur un fonctionnement opérationnel du diplôme que sur les aspects formels et académiques liés au droit d'ouverture d'un diplôme et à son évaluation (suivi des étudiants, règles d'évaluation, …). D'ailleurs, il est regrettable que les données fournies ne puissent appuyer concrètement et objectivement la réussite perçue dans le fonctionnement supposée de cette licence professionnelle. La mise en place réelle d'un conseil de perfectionnement serait sans doute un levier à utiliser pour améliorer cela.

Observations de l'établissement

Licence Professionnelle

Dénomination nationale : Hôtellerie et Tourisme
Spécialité Ingénierie, Conception, Organisation et Gestion des Systèmes Hôteliers et de Restauration

Référence de l'avis : A2016-EV-0311383K-S3LP160010932-010800-RT

- **Observations** :

Page 1 du rapport : *« La formation est, dans ses objectifs, présentée comme permettant d'acquérir les connaissances requises par le domaine, avec des cours résolument orientés vers le secteur (par exemple, 40 heures sur « l'organisation des systèmes de production » ou 20 heures d' « histoire de la gastronomie » ou de « sociologie de l'alimentation », cours nécessaires pour travailler dans l'encadrement de ces activités). Mais à la lecture du dossier, certains apports techniques liés à la profession manquent ou sont insuffisamment traduits en contenus (le management hôtelier, les évolutions culinaires des dix dernières années courantes, ou encore les nouveaux modes de fonctionnements des clients par exemple) ».*
Le management hôtelier est développé dans les disciplines comme la gestion, le marketing, la gestion des ressources humaines ou encore l'apport des sciences humaines comme la sociologie des organisations. Le cours sur l'histoire de la gastronomie aborde les grands paradigmes culinaires qui se sont succédés au cours de l'histoire mais n'élude pas le paradigme de la nouvelle cuisine avec ses dernières tendances. Les évolutions culinaires de ces dernières années sont replacées dans le contexte historique qui les a vues naître. Enfin, le cours sur la sociologie de l'alimentation traite notamment du comportement alimentaire du mangeur pour permettre aux étudiants de le comprendre et d'y apporter des réponses concrètes sur le terrain en termes d'offre alimentaire. L'ISTHIA regroupe plusieurs enseignants chercheurs spécialistes de ces questions dans son équipe.

Page 1 du rapport : *« Il reste que les trop nombreuses poursuites d'études (jusqu'à 31 % selon les années) sont en décalage avec la vocation d'une licence professionnelle. Ce nombre élevé d'étudiants ayant poursuivi leurs études en master laisse penser que cette LP est davantage une étape vers le master porté par l'ISTHIA qu'un diplôme véritablement ancré dans l'esprit originel des licence professionnelle ».*
La grande majorité des étudiants s'insèrent dans la profession. Des passerelles existent et donnent une chance à des étudiants inscrits dans un cursus d'étude court, de prolonger leur formation en Master. De plus, l'ISTHIA avait sollicité la création d'une L3 générale Tourisme, Hôtellerie, Restauration (THA) pour alimenter les masters. Ce projet n'a pu aboutir en 2010 créant par là-même un vide entre le L2 et le Master 1 dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration.

Page 4 du rapport : *« Le faible nombre d'heures d'anglais dans une profession qui s'internationalise ».*
Bien que la maquette affiche 20 heures d'anglais, il est à noter que la moitié des conférences professionnelles sont réalisées en anglais et que les discussions qui suivent ces présentations sont également effectuées en langue anglaise. Par ailleurs, dans le cours de gestion des ressources humaines, les curriculum vitae sont également travaillés en langue anglaise.
Enfin, la possibilité offerte aux étudiants de l'ISTHIA de réaliser un stage à l'étranger, ouvre la porte à une carrière internationale : on connaît l'importance du stage comme levier vers l'emploi.