

# Encadrement et exploitation en hôtellerie et restauration de luxe (EEHRL)

Mention : Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration [LP]

## Infos pratiques

- > Composante : Sciences sociales et administration
- > Durée : 1 an
- > ECTS : 60
- > Ouvert en alternance : Oui
- > Formation accessible en : Formation initiale, Formation continue , Contrat apprentissage, Contrat de professionnalisation
- > Formation à distance : Non
- > Durée moyenne de la formation :  
LP - Encadrement et exploitation en hotellerie restauration de luxe : 360 h

## Présentation

### Présentation

---

Le parcours Encadrement et Exploitation en Hôtellerie et Restauration de Luxe (EEHRL) s'adresse aux étudiants désireux de devenir des cadres professionnels de l'hôtellerie et de la restauration de luxe. Cette formation s'insère dans un contexte économique et social dynamique où de nombreux hôtels et restaurants de luxe recrutent en France, à Paris et à travers le monde. Le parcours EEHRL a ainsi pour objectif de répondre aux attentes des hôtels 5 étoiles et Palaces et des restaurants gastronomiques étoilés qui ont besoin de collaborateurs et de managers ayant acquis des connaissances approfondies en gestion et en management et ayant développé une exigence spécifique lié à l'excellence et à la qualité de service de ce secteur. Ce parcours est en partenariat, depuis sa création, avec le lycée professionnel polyvalent Albert de Mun (Paris 7ème) permettant aux étudiants de bénéficier du savoir-faire de professionnels du secteur en complément des connaissances académiques et universitaires nécessaires au développement du sens critique des étudiants.

La formation est particulièrement réservée aux étudiants en apprentissage, alternant une semaine de cours et une semaine en entreprise. Plusieurs établissements de luxe de la capitale sont régulièrement partenaires de la formation, comme le Georges V, l'Intercontinental Paris, le Bristol ou encore de nombreux boutiques-hôtels dont le charme et les prestations sont jugés comme exceptionnels.

### Les + de la formation

---

Classement Eduniversal (2023)

- \* 8<sup>ème</sup> dans la catégorie Tourisme & Hôtellerie
- \* 1<sup>ère</sup> formation publique dédié à l'hôtellerie et la restauration de luxe

## Organisation

Le parcours Encadrement et Exploitation en Hôtellerie et Restauration de Luxe (EEHRL) est composé de 2 semestres (chacun de 30 ECTS).

Chaque semestre intègre des enseignements non seulement dispensés par des enseignants-chercheurs mais aussi par des intervenants professionnels du secteur de l'hôtellerie et la restauration de luxe.

La formation est en alternance (sauf cas exceptionnels)

## Stage ou alternance

### Ouvert en alternance

---

> **Type de contrat:** Contrat d'apprentissage, Contrat de professionnalisation

ou stage alterné si les conditions ne permettent pas la mise en place d'un contrat d'apprentissage

**Rythme d'alternance**

1 semaine (cours) / 1 semaine (entreprise)

## Admission

### Conditions d'admission

---

La formation est sélective (cf. modalités de candidature).

Elle est accessible aux étudiants ayant obtenu un Bac +2 (soit 120 ECTS) de type :

- BTS (management hôtellerie - restauration, tourisme...)
- Licence 2 (AES, Economie - Gestion, LEA...)

### Modalités de candidature

---

Les candidats doivent présenter leur dossier sur la plateforme E-candidat de l'université.

Le processus de sélection s'effectue sur la base:

- du dossier scolaire et professionnel
- d'un entretien avec les responsables de formation.

# Et après

## Insertion professionnelle

---

Une grande majorité des étudiants diplômés de la LP EEHRL trouvent un emploi dans le secteur dès la fin de la formation, les autres poursuivent leurs études (généralement en Master). Voici la répartition pour les 5 dernières années :

Entrée dans le monde du travail :

- \* 79% des étudiants de la promotion 2017 - 2018
- \* 65% des étudiants de la promotion 2018 - 2019
- \* 58% des étudiants de la promotion 2019 - 2020
- \* 60% des étudiants de la promotion 2020 - 2021
- \* 65% des étudiants de la promotion 2021 - 2022

Poursuite d'études en Master :

- \* 21% des étudiants de la promotion 2017 - 2018
- \* 35% des étudiants de la promotion 2018 - 2019
- \* 42% des étudiants de la promotion 2019 - 2020
- \* 40% des étudiants de la promotion 2020 - 2021
- \* 35% des étudiants de la promotion 2021 - 2022

## Fiches métiers ROME

---

- > G1401: Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- > G1402: Management d'hôtel-restaurant
- > G1703: Réception en hôtellerie

# Contact(s)

## Autres contacts

---

Nathalie Veg-Sala

Responsable pédagogique de la formation

[nathalie.veg-sala@parisnanterre.fr](mailto:nathalie.veg-sala@parisnanterre.fr)

## Programme

### LP - Encadrement et exploitation en hotellerie restauration de luxe

#### Semestre 5

	Nature	CM	TD	TP	EAD	Crédits
<b>UE Acquérir la maîtrise d'un domaine</b>	UE					18
UE Gérer les R.H en Hotellerie et Restauration de Luxe	UE					9
Gestion stratégique des RH	EC	18				3
Sourcing et recrutement	EC	24				3
Législation sociale	EC	24				3
UE Comprendre le luxe	UE					9
Luxury marketing	EC	18				3
Approche psycho-sociologique et professionnelle du luxe	EC	18				3
Stratégie de communication dans le luxe	EC	24				3
<b>UE Acquérir des compétences transversales</b>	UE					6
UE Compétences transversales	UE					6
Anglais : Histoire, pratiques et acteurs de l'HRL	EC		24			3
Approche managériale	EC		18			3
<b>UE Effectuer une professionnalisation</b>	UE					6
Gérer un établissement d'Hôtellerie et restauration	UE		24			6

#### Semestre 6

	Nature	CM	TD	TP	EAD	Crédits
<b>UE Acquérir la maîtrise d'un domaine</b>	UE					12
UE Gérer un hôtel et restaurant de luxe	UE					12
Stratégie d'entreprise	EC	18				3
Gestion comptable et financière	EC	24				3
Contrôle de gestion	EC	24				3
Stratégie et techniques de commercialisation	EC	24				3
<b>UE Acquérir des compétences transversales</b>	UE					4,5
UE Compétences transversales	UE					4,5
Anglais prise de parole et communication interpersonnelle	EC		18			3
Chinois ( initiative )	EC		18			1,5
<b>UE Mener un projet tuteuré</b>	UE					7,5
UE Projet tuteuré 1	UE					7,5
Gestion de projet	EC		18			3
Rapport de projet tuteuré et soutenance	EC					4,5
<b>UE Effectuer une professionnalisation</b>	UE					6
UE Se former en milieu professionnel 2	UE					6
Méthodologie et écriture du mémoire	EC		24			3
Soutenance de mémoire	EC					3

# UE Acquérir la maîtrise d'un domaine

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

> ECTS : 18.0

## Liste des enseignements

---

- UE Gérer les R.H en Hotellerie et Restauration de Luxe
  - Gestion stratégique des RH
  - Sourcing et recrutement
  - Législation sociale
- UE Comprendre le luxe
  - Luxury marketing
  - Approche psycho-sociologique et professionnelle du luxe
  - Stratégie de communication dans le luxe

# UE Gérer les R.H en Hotellerie et Restauration de Luxe

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 9.0
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Liste des enseignements

---

- Gestion stratégique des RH
- Sourcing et recrutement
- Législation sociale

# Gestion stratégique des RH

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 18.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

L'objectif de ce cours est d'étudier le cadre stratégique de la gestion des ressources humaines dans ses dimensions principales : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences appliquées aux activités Ressources Humaines et à l'organisation du travail dans l'entreprise ainsi que dans l'organisation et le management des équipes.

## Évaluation

---

Participation active avec retours d'expériences des participants pour animer le cours

Respect des consignes et des délais pour les exercices thématiques demandés en contrôle continu

Devoir sur table (2h) : principales notions à définir et à illustrer + étude de cas

## Compétences visées

---

Comprendre la position et l'organisation des RH en lien avec la stratégie de la structure et s'y repérer

S'initier en tant que manager à la « gestion humaine » de son équipe et à son développement au niveau individuel et collectif

Maîtriser les méthodes et outils RH et pouvoir les utiliser pour construire son projet professionnel

## Bibliographie

---

Godet, M. (2008) *La prospective stratégique*. Dunod

Peretti, J.M. (2006) *Tous DRH*. Organisation

Zarifian, P. (2004) *Le modèle de la compétence*. Eds Liaisons

## Ressources pédagogiques

---

*Plan du cours :*

Organisations

\* Stratégie d'entreprise et Direction des Ressources Humaines

Information & fidélisation

\* Communication RH interne et externe / SIRH

\* Culture d'entreprise

Développement des compétences

\* GPEC : démarche stratégique et outil de GRH

\* Formation, CPF, ...

Négociation

\* CSE & Bilan social

Prospective et Actualités RH

# Sourcing et recrutement

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Cet enseignement est composé de deux parties. La première est relative à l'administration des ressources humaines (contrats, clauses, rupture, formalités administratives...) et la seconde aux problématiques de recrutement et de motivations en hôtellerie et restauration de luxe.

## Objectifs

---

### Partie 1 : Administration des Ressources Humaines

- \* Maîtriser et comprendre un contrat de travail avec les spécificités liées à ce dernier (CDI, CDD, contrat d'extra extrêmement demandé dans notre secteur d'activité : hôtel, restaurant, traiteur, événementiel...), rédiger une clause et les reconnaître à bon escient, pouvoir assurer les formalités administratives liées à une embauche, rupture de contrat.
- \* Comprendre les articles du code de travail et respecter les délais. Le droit du travail est complexe, dense et précis.
- \* Pouvoir être autonomes sans nécessairement l'appui d'un RH, notamment sur les points les plus utilisés de la législation.

### Partie 2 : Recrutement et motivation en hôtellerie de luxe

- \* Décrypter les attentes des recruteurs et des candidats en situation de recrutement pour en tirer les meilleurs profits.
- \* Analyser les comportements, d'interpréter le langage corporel et d'apprendre à maîtriser les facteurs de stress.
- \* Être en mesure de passer de candidats à recruteur pour leurs futurs postes d'encadrement. Apprendre à recruter la personne qui correspond le mieux aux attentes communes entreprise/employé et à l'environnement de travail dans sa globalité.
- \* Sensibiliser à la motivation au travail et à la productivité pour une meilleure compréhension relationnelle et émotionnelle dans les ressources humaines.

## Évaluation

---

Partie 1: Participation orale en cours + Cas pratique en travail de groupe + QCM en bonus

Partie 2: Examen terminal – Épreuve écrite

## Compétences visées

---

### Partie 1:

- \* Comprendre un contrat de travail
- \* Savoir différencier diverses clauses et les particularités
- \* Connaître les formalités administratives d'une embauche, d'une rupture, le respect des délais
- \* Pouvoir connaître quelques articles du code de travail et savoir consulter Légifrance

### Partie 2:

- \* Comprendre les attentes des employeurs
- \* Analyser les enjeux du recrutement
- \* Maîtriser son stress
- \* S'adapter à l'autre
- \* Savoir justifier ses compétences

## Bibliographie

---

### Partie 1:

- \* Droit du Travail – Martine le Bihan
- \* Gestion des Ressources Humaines Héloïse Cloet
- \* Ressources Humaines – Jean-Marie Peretti

### Partie 2:

- \* Recruter gagnant-gagnant par Corinne Souissi
- \* La boîte à outils de la Motivation par Sophie Micheau-Thomazeau et Laurence Thomas

## Ressources pédagogiques

---

### Plan de cours - Partie 1:

- \* Savoir reconnaître et adapter le contrat de travail spécifique
- \* Connaître les diverses clauses, savoir les expliquer, les intégrer dans un contrat et juger de leur utilité au cas par cas
- \* Administration du personnel
- \* Les formalités administratives (DPAE, recrutement)

### Plan de cours - Partie 2:

- \* Connaître et définir mes besoins en ressources humaines.
- \* Pourquoi et comment être un recruteur convaincant ?
- \* Devenir le candidat idéal
- \* Se motiver et motiver les autres

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Il s'agit d'un cours commun aux deux licences professionnelle Hôtellerie et Restauration. Cet enseignement porte sur le droit social tel qu'il est compris d'un point de vue académique. Il s'agit d'un enseignement qui revient sur toutes les composantes de ce segment du droit positif : droit du travail (aussi bien relations individuelles que relations collectives) mais aussi droit de la protection sociale (Sécurité sociale et protection sociale complémentaire). Plus précisément, il porte sur le travail salarié, c'est-à-dire sur l'emploi, le statut social et la vie professionnelle d'une très grande partie de la population active française.

## Évaluation

---

Un exercice oral dont les modalités seront définies avec les étudiants

Un examen écrit composé de deux exercices (un cas pratique ainsi qu'un QCM)

## Compétences visées

---

Expertise juridique sur les actes juridiques tels que le contrat de travail et la convention collective.

Connaissance des différents droits et libertés attachés à la qualité de travailleurs salariés

## Bibliographie

---

Azero, D. Baugard et E. Dockès, *Droit du travail*, Précis Dalloz, 2020

Morvan, *Droit de la protection sociale*, Lexisnexis, 2020

E. Peskine et C. Wolmark, *Droit du travail*, Hypercours, Dalloz, 2020

## Ressources pédagogiques

---

Plan du cours

- \* Introduction : qu'est-ce que le droit social ?
- \* Partie 1 Les relations individuelles du travail
- \* Partie 2 Les relations collectives du travail
- \* Partie 3 Protection sociale (quelques aspects)

## Contact(s)

> **Ylias Ferkane**

ferkaney@parisnanterre.fr

# UE Comprendre le luxe

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 9,0
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Liste des enseignements

---

- Luxury marketing
- Approche psycho-sociologique et professionnelle du luxe
- Stratégie de communication dans le luxe

# Luxury marketing

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 18.0
- > Langue(s) d'enseignement : Anglais
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Campus : Campus de Nanterre
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

L'objectif de ce cours est d'approfondir et de consolider les connaissances des étudiants sur le luxe en général et l'hôtellerie et la restauration de luxe plus spécifiquement, en adoptant une approche marketing dédiée aux services. Il s'agit également de mettre en avant les spécificités de la mise en œuvre du marketing dans un tel secteur. La question des paradoxes de la gestion des marques de luxe est ainsi étudiée. Le cours est en anglais afin que les étudiants puissent appréhender l'ensemble du vocabulaire utilisé dans les départements marketing des entreprises ayant une portée internationale.

## Évaluation

---

Examen écrit (2h)

## Compétences visées

---

À l'issue de ce cours, les étudiants doivent être capables de mieux appréhender les stratégies des marques de luxe, en tenant compte de leurs spécificités. Ils auront également approfondi leurs connaissances sur le marketing des services et la qualité de service.

## Bibliographie

---

- Allières, Danielle (2003), *Luxe... Stratégies marketing*, Edition Gallimard.
- Bastien, Vincent et Jean-Noël Kapferer (2008), *Luxe oblige*, Editions d'organisation (Eyrolles).
- Castarède, Jean (2004), *Le luxe*, Presse Universitaire de France.
- Michel Chevalier, Gérald Mazzalovo (2011) *Management et marketing du luxe*, Dunod

## Ressources pédagogiques

---

- \* Qu'est-ce que le luxe ?
- \* Le marketing des services (hôtellerie & restauration)
- \* Les marques de luxe et le secteur de l'hôtellerie et de la restauration
- \* Le marketing opérationnel dans le secteur du luxe
- \* La qualité de service et le luxe

## Contact(s)

> **Nathalie Veg**

nveg@parisnanterre.fr

# Approche psycho-sociologique et professionnelle du luxe

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 18.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Campus : Campus de Nanterre
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

L'objectif principal de cet enseignement est de sensibiliser les étudiants à la perspective psychosociale sur le luxe et aux processus psychosociaux qui sous-tendent les interactions dans le contexte professionnel de l'hôtellerie et de la restauration de luxe. Il s'agit de permettre aux étudiants d'acquérir des connaissances et des outils permettant de mieux cerner le fonctionnement des petits groupes (équipes de travail, place de la personne dans le groupe, etc.). Le second objectif est de mettre en évidence, dans une approche psychosociale, les spécificités d'expression de la pensée sociale pouvant être mobilisée par la clientèle du luxe ou dans les situations d'interaction avec elle, pour mieux comprendre les attentes et préoccupations de celle-ci.

## Évaluation

---

Examen terminal – Epreuve écrite (2h)

## Compétences visées

---

Sensibilisation à la perspective psychosociale sur le luxe et aux théories du leadership, de l'identité sociale, l'influence sociale, et représentations sociales.

Ecoute active, analyse psychosociale des situations d'interaction, animation des équipes et gestion des conflits, travail en groupe

## Bibliographie

---

Abric, J.-C. (2008). *Psychologie de la communication*. Paris, Armand Colin.

Moscovici, S., & Doise, W. (2010). *Dissensions et consensus. Une théorie générale des décisions collectives*. Paris, Presses Universitaires de France

### *Plan du cours*

Définition et origine de la psychologie sociale

Perspectives

- \* Le regard psychosocial
- \* Les niveaux d'analyse en psychologie sociale

Interactions

- \* Affiliation et identité sociale dans les établissements de luxe
- \* Leadership
- \* Influence sociale

Représentations sociales et luxe

## Contact(s)

> **Andreea Vintila**

aernstvi@parisnanterre.fr

# Stratégie de communication dans le luxe

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Il s'agit de donner aux étudiants les bons « outils » pour bâtir une stratégie de communication face à une thématique liée à l'univers de l'hôtellerie de luxe. Ils auront aussi les clés pour rédiger un message / une information à relayer dans l'univers de l'hôtellerie de luxe, en adoptant un vocabulaire approprié (choisir les bons mots...), en apprenant à détailler, décrire, expliquer, mais aussi à hiérarchiser une argumentation.

## Évaluation

---

Cas pratiques en cours, réalisés en petits groupes ou individuellement

Devoir sur table (lors du dernier cours)

## Compétences visées

---

Les étudiants maîtrisent la rédaction de textes destinés au secteur du luxe, et de l'hôtellerie en particulier. Ils savent hiérarchiser une information et mener une argumentation en vue d'une démonstration et / ou d'un message à faire passer, à partager...

Les étudiants sauront également bâtir un plan de communication, mener une stratégie de communication sur un moyen ou long terme, dans le secteur de l'hôtellerie de luxe. Ils auront, en outre, des éléments pour exercer leur esprit critique sur des campagnes de communication dans le secteur du luxe. Enfin, ils sauront nuancer presse et influenceurs, médias « classiques » et réseaux sociaux.

## Bibliographie

---

Une socie#te# de communication ? / Neveu Erik / 2006, Montchrestien (Paris)

Comment développer votre activité grâce aux médias sociaux - 2e éd. - / March, Valérie / 2015, Dunod (Paris)

Influencer avec éthique, de Anne-Sophie Brousseau et Stéphane Leclercq - Editions CFPJ

### *Plan du cours*

- \* Traiter une information, trouver le bon angle, écrire « juste et efficace »
- \* Communication : quel positionnement pour un hôtel de luxe ?
- \* Comment bâtir un « bon plan » de communication ?
- \* Quelles relations avec la presse & les « influenceurs » ?
- \* Les vertus de l'événementiel
- \* La communication de crise à l'heure des réseaux sociaux...
- \* Rédaction de communiqués de presse liés à chaque projet tuteuré des étudiants

# UE Acquérir des compétences transversales

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

> ECTS : 6.0

## Liste des enseignements

---

- UE Compétences transversales
- Anglais : Histoire, pratiques et acteurs de l'HRL
- Approche managériale

# UE Compétences transversales

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 6.0
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Liste des enseignements

---

- Anglais : Histoire, pratiques et acteurs de l'HRL
- Approche managériale

# Anglais : Histoire, pratiques et acteurs de l'HRL

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Anglais, Français
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Travaux dirigés
- > Campus : Campus de Nanterre
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Ce cours s'intéresse à l'évolution de l'hôtellerie-restauration de luxe et aux acteurs qui la font vivre et la transforment. Il s'agira de voir comment une activité qui n'était que marginale et réservée à une infime minorité jusqu'à la moitié du XIXème siècle est devenue un secteur dynamique, qui doit sans cesse inventer et se ré-inventer, pour attirer un public de plus en plus varié et exigeant, s'adapter aux changements sociétaux et faire face aux défis de l'avenir (Cours bilingue français- anglais).

## Objectifs

---

- \* Se familiariser avec des supports écrits et oraux en rapport avec le secteur
- \* Comprendre le contenu essentiel de supports complexes, techniques ou scientifiques de sa spécialité
- \* S'exprimer de façon claire et détaillée sur son domaine d'expertise

## Évaluation

---

Contrôle continu (50%)

Évaluation de fin de semestre (50%)

## Bibliographie

---

- \* une brochure annuelle avec des textes extraits de la presse générale ou spécialisée anglophone
- \* des supports de compréhension orale (extraits radio, vidéo, médias, films...) sur Cours en Ligne
- \* des outils méthodologiques et linguistiques sur Cours en Ligne
- \* Suggestions de médias :

*The Guardian* : [www.guardian.co.uk](http://www.guardian.co.uk)

*The New York Times* : <http://www.nytimes.com>,

NPR, la radio publique américaine : [www.npr.org](http://www.npr.org)

BBC, la radio publique britannique: <http://www.bbc.co.uk/radio/>

Plan du cours:

- \* Tourism
- \* Hospitality jobs
- \* Customer relationship
- \* New trends
- \* Responsible business
- \* Restauranting

## Contact(s)

> **Anouche Der sarkissian**  
a.dersark@parisnanterre.fr

# Approche managériale

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 18.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Travaux dirigés
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

L'objectif de l'intervention est que les étudiants prennent conscience des particularités de l'approche managériale adaptée à l'hôtellerie de luxe, en maîtrisent les bases, et participent à des travaux dirigés.

## Évaluation

---

Ce cours est évalué via un devoir à faire à la maison et à rendre pour une date précise

## Compétences visées

---

Prendre en considération que:

- \* l'Hôtellerie de luxe nécessite une attention de tous les jours,
- \* que sa présentation, son élocution, sa présence, contribuent à enrichir son positionnement de manager,
- \* que l'attention du travail au quotidien, des expériences professionnelles variées, être positif, mettre en place des techniques qui procurent satisfaction contribuent à enrichir son expérience professionnelle.

## Bibliographie

---

MANAGEMENT de Thierry Burger-Helmchen, Caroline Hussler, Paul Muller

## Ressources pédagogiques

---

Plan du cours:

- \* Historique du management et son évolution au travers des années
- \* La planification (Les compétences managériales, management par objectifs)
- \* L'organisation (l'étendue du management, l'organisation formelle et informelle, styles de management, délégation n'excluant pas le contrôle)
- \* Le leadership (traits de la personnalité, autorité droit autorité de fait)

- \* Le contrôle (raison d'être du contrôle, résistances au contrôle, contrôle financier)
- \* La prise de décision (rationnelle, administrative, intuitive, politique)

# UE Effectuer une professionnalisation

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

> ECTS : 6.0

## Liste des enseignements

---

· Gérer un établissement d'Hôtellerie et restauration

# Gérer un établissement d'Hôtellerie et restauration

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 6.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Travaux dirigés
- > Campus : Campus de Nanterre
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Jeu de simulation d'entreprise, dans le domaine de l'hôtellerie-restauration. Il s'agit de mettre les étudiants en situation professionnelle, à travers un jeu (« serious game ») de simulation d'entreprise. La situation professionnelle est accessible par l'intermédiaire d'une plate-forme informatisée en ligne, qui simule les différentes fonctions (yield management, promotion des ventes, engineering, maintenance, approvisionnement, gestion du personnel) d'un établissement hôtelier (hôtel de 140 chambres avec restaurant). Après une phase de présentation, les étudiants sont amenés, par groupe, à prendre des décisions stratégiques et opérationnelles visant à optimiser le management et les performances de l'établissement sur plusieurs périodes simulées, dans un environnement évolutif. Chaque équipe de participants est amenée à gérer les opérations de son hôtel et de son restaurant en concurrence avec les établissements des autres équipes. Les participants peuvent expérimenter et valider différentes stratégies en analysant les effets de leurs décisions et de leurs prévisions sur leurs budgets. Chaque équipe obtient à la fin de chaque période une série de rapports détaillés (résultats opérationnels et financiers) générés automatiquement, qui leur permettent d'évaluer et de comparer leur performance par rapport à leurs concurrents.

## Objectifs

---

Appréhender de façon concrète et réaliste les principales fonctions d'un établissement hôtelier.

Maîtriser et analyser le processus de décisions dans les organisations

Améliorer la capacité des étudiants à identifier et analyser les variables clés qui influencent la performance d'un hôtel-restaurant.

Améliorer la capacité à prendre des décisions cohérentes et comprendre leurs effets sur les résultats opérationnels et financiers de l'établissement.

Simuler le management d'équipe

## Évaluation

---

En fin d'intervention, présentation par chacun des groupes des résultats obtenus par leur établissement et du parcours d'apprentissage lors du jeu.

## Pré-requis nécessaires

---

Disposer de capacités de travail et de réflexion, collectives et en autonomie.

Présenter un intérêt pour le monde de l'entreprise et les domaines socio-économiques et managériaux

Maîtriser l'outil informatique

## Compétences visées

---

Travailler en groupe et manager une équipe

Assurer le pilotage d'un établissement hôtelier en lien avec une stratégie

## Bibliographie

---

Documents du serious game

Tutoriels vidéos en ligne

## Contact(s)

> **Fabrice Bondoux**

fbondoux@parisnanterre.fr

# UE Acquérir la maîtrise d'un domaine

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

> ECTS : 12.0

## Liste des enseignements

---

- UE Gérer un hôtel et restaurant de luxe
  - Stratégie d'entreprise
  - Gestion comptable et financière
  - Contrôle de gestion
  - Stratégie et techniques de commercialisation

# UE Gérer un hôtel et restaurant de luxe

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 12.0
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Liste des enseignements

---

- Stratégie d'entreprise
- Gestion comptable et financière
- Contrôle de gestion
- Stratégie et techniques de commercialisation

# Stratégie d'entreprise

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 18.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, disruptif, mondialisé et géopolitiquement tumultueux, les entreprises notamment en Hôtellerie et Restauration de Luxe sont confrontés à une accélération du rythme des innovations et parallèlement à une réduction de la visibilité. Par ailleurs, elles devront affronter des risques environnementaux alors que leurs investissements sont souvent de plus en plus lourds. Il donc est essentiel de :

- \* Appréhender les fondamentaux de l'analyse stratégique qui assurent vision, différenciation, adaptabilité, développement, rentabilité et création de valeurs à long-terme pour toutes les parties prenantes,
- \* Mesurer les principaux leviers de performance, maîtriser les risques et bien négocier financièrement
- \* Elaborer une démarche systématique de bonne implémentation afin qu'une bonne stratégie ne soit pas détruite par une mauvaise exécution

Il a également pour objectif d'apprendre aux étudiants à sélectionner les meilleures opportunités de développement, ouvrir de nouveaux territoires, allouer efficacement les ressources souvent limitées de l'entreprise et tendre vers une croissance durable.

Ancré dans la réalité, cet enseignement s'appuie sur de nombreux exemples concrets d'entreprises et d'études de cas pour être le plus opérationnel possible.

## Évaluation

---

Examen écrit sur table de 45 minutes sous forme d'un QCM de 60 questions

## Compétences visées

---

Connaître la stratégie d'entreprise et maîtriser ses principaux concepts,

Acquérir les principaux outils d'analyse et de prise de décision,

Comprendre les principaux enjeux et maîtriser les risques

Se préparer à la bonne mise en œuvre de la stratégie choisie

## Bibliographie

---

Le petit Livre des Grandes Théories du Management James Mc Gath Bob Bates ESF Editeur

Le grand livre de la stratégie Jean-Marie Ducreux et Nicolas Kachaner (BCG) Editions Eyrolles

100 fiches pour comprendre la stratégie d'entreprise M.A. Payaud et J.L. Magakian Edition Bréal

## Ressources pédagogiques

---

### *Plan de cours*

- \* Hôtellerie Restauration : principaux enjeux et retour d'expérience
- \* Analyse stratégique et Business plan
- \* Stratégies de rupture
- \* Mesures de performances
- \* Principaux risques et Gestion de crise
- \* Préparation et négociation d'un dossier de financement

# Gestion comptable et financière

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Ce cours a pour objectif d'apprendre aux étudiants à lire, retraiter et analyser les documents financiers de l'entreprise ; de réaliser un diagnostic financier et apprécier des situations financières du secteur de la Restauration et de l'hôtellerie de Luxe.

## Évaluation

---

Évaluation écrite sur l'analyse de l'activité et de la performance d'exploitation

Évaluation écrite sur l'analyse de la structure financière et de l'équilibre financier

## Compétences visées

---

Comprendre le contenu des documents financiers

Calculer des indicateurs de profitabilité pour analyser l'activité et la performance d'exploitation

Calculer des indicateurs financiers pour analyser la situation financière

Réaliser un diagnostic financier

## Bibliographie

---

Analyse financière - Béatrice et Francis Grandguillot -Gualino éditeur

Finance d'Entreprise – Jacqueline Delahaye Florence Delahaye Duprat Nathalie le Gallo- Dunod

Dictionnaire de Gestion Hôtelière – Jean-Philippe Barret- Eric Le Bouvier

## Ressources pédagogiques

---

*Plan de cours*

L'analyse de l'activité et de la performance d'exploitation.

- \* Le compte de résultat
- \* Le tableau des soldes intermédiaires de gestion
- \* La capacité d'autofinancement
- \* Le compte d'exploitation adapté au secteur d'activité

L'analyse de la structure financière et de l'équilibre financier

- \* Le bilan
- \* Le bilan fonctionnel
- \* L'équilibre financier d'après l'approche fonctionnelle
- \* Les prévisions financières - court, moyen et long terme -
- \* Le plan de financement

# Contrôle de gestion

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Campus : Campus de Nanterre
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Le contrôle de gestion ne se limite pas à un processus de contrôle à posteriori. Ce cours présente le contrôle de gestion comme un moyen de maîtriser une organisation dans le domaine de l'hôtellerie et restauration de luxe, de développer des actions correctrices en liaison avec une stratégie, d'adapter plutôt que d'optimiser.

## Objectifs

---

Il s'agit de familiariser les étudiants avec les principales composantes du contrôle de gestion et avec les techniques d'analyse les plus courantes (compréhension du contrôle interne, anticipation des produits et des charges, élaboration des budgets, post-évaluation, analyse des écarts), qui font l'objet d'applications. Des supports documentaires sont présents à chaque étape. Les apports théoriques et méthodologiques sont illustrés, pour chaque ensemble de notions, par un cas pratique (travail individuel et travail de groupe).

## Évaluation

---

Plusieurs épreuves écrites pendant les séances.

Prise en compte de la participation.

## Pré-requis nécessaires

---

Disposer de capacités de travail et de réflexion, collectives et en autonomie.

Maîtriser la prise de notes en séance

Présenter un intérêt pour le monde de l'entreprise et les domaines socio-économiques et managériaux

## Compétences visées

---

Mobiliser des compétences d'expression écrite et orale en français afin de pouvoir argumenter un raisonnement en contrôle de gestion.

Construire, lire et analyser les documents retraçant le contrôle de gestion d'un établissement d'hôtellerie – restauration

## Bibliographie

---

BERLAND N. et DE RONGE Y. [2019], *Contrôle de gestion, perspectives stratégiques et managériales*, éd. Pearson, Paris

HORNGREN C. [2009], *Contrôle de gestion et gestion budgétaire*, éd. Pearson Education, Paris.

BURLAUD D. (s.l.d.) [2019], *DCG11 Contrôle de gestion*, coll. Expertise Comptable, éd. Foucher, Paris

Étude annuelle sur l'Industrie Hôtelière Française, KPMG

## Contact(s)

> **Fabrice Bondoux**

fbondoux@parisnanterre.fr

# Stratégie et techniques de commercialisation

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Maîtriser et savoir mettre en œuvre les différentes actions marketing et commerciales dont dispose une entreprise hôtelière pour agir sur le marché

## Évaluation

---

Un devoir surveillé  
Une épreuve orale  
Un examen final

## Compétences visées

---

Compréhension d'une démarche marketing, de l'analyse des marchés et de la stratégie d'une entreprise hôtelière  
Maîtrise des principales tendances de notre industrie  
Maîtrise des techniques de commercialisation  
Développement de l'esprit d'analyse mais aussi de l'esprit critique

## Bibliographie

---

Le Mercator  
Marketing touristique et hôtelier C Dechavanne

## Ressources pédagogiques

---

*Plan du cours*

- \* Comprendre le marché, les principales évolutions sociétales de ces 30 dernières années ainsi que le comportement du consommateur
- \* Comment élaborer une stratégie commerciale et marketing en établissant un diagnostic précis de la situation de l'entreprise sur son marché
- \* Comment élaborer un marketing mix cohérent et efficace en intégrant l'innovation et les nouveaux usages
- \* Maitriser les politiques produit, prix, distribution et communication dans l'industrie hôtelière ainsi que l'outil CRM

# UE Acquérir des compétences transversales

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 4,5
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Liste des enseignements

---

- UE Compétences transversales
  - Anglais prise de parole et communication interpersonnelle
  - Chinois ( initiative )

# UE Compétences transversales

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 4,5
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Liste des enseignements

---

- Anglais prise de parole et communication interpersonnelle
- Chinois ( initiative )

# Anglais prise de parole et communication interpersonnelle

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 18.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Travaux dirigés
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Les softs skills, c'est-à-dire les compétences relationnelles, sociales ou comportementales, sont les compétences de demain. Parmi elles, on parle beaucoup de l'aisance relationnelle dont la maîtrise s'acquiert avec la pratique.

Ce module sur la prise de parole et la communication interpersonnelle a pour objectif de :

- \* Favoriser la participation orale de tous
- \* Renforcer la cohésion de groupe
- \* Faire échanger les étudiants de manière informelle

D'un point de vue pédagogique, à l'issue de ce module l'étudiant sera capable de :

- \* Développer son sens de l'écoute, son sens de l'observation et son sens de la conviction.
- \* Tirer des enseignements en termes de posture/gestuel/compétences pour ses communications futures

La prise de parole est un sujet délicat de tous qui développe l'empathie, la bienveillance, aussi le non jugement, l'équité, en groupe, en binôme ou face à un public.

Grâce à 70% de mises en situation, jeux de rôles et exercices d'improvisation, chacun prendra la parole en Français et en Anglais, de manière tantôt ludique et tantôt professionnelle.

## Évaluation

---

Une épreuve écrite TBD

Une épreuve orale

## Compétences visées

---

Communication orale

Ecoute active

Confiance en soi

Empathie

Adaptabilité

Gestion du stress

Sens de la conviction

## Bibliographie

---

L'art du Pitch - Oren Klaff

Parler en public - Dale Carnegie

## Ressources pédagogiques

---

### *Plan du cours*

- \* Les clés de la communication orale
- \* Les divers contextes dans lesquelles on est amené à prendre la parole
- \* Les fondamentaux de la prise de parole en public
- \* La pratique feedback
- \* La pratique des briefings d'équipe en contexte professionnelle

# Chinois ( initiative )

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 1.5
- > Nombre d'heures : 18.0
- > Langue(s) d'enseignement : Chinois
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Travaux dirigés
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Il s'agit d'un cours d'initiation à la langue chinoise à travers l'apprentissage du Pinyin (système alphabétique d'écriture et de prononciation), la découverte du tracé des caractères, et la syntaxe simple

## Objectifs

---

Après les six séances, les étudiants auront des notions de base de la langue chinoise. Ils pourront saluer, se présenter, se décrire, décrire leur famille.

L'accent est mis sur la prononciation et l'écriture chinoise, à travers l'assimilation de cent trente caractères chinois ou sinogrammes et deux cents phrases de la vie courante.

## Évaluation

---

Contrôle continu avec:

- \* soit deux tests oraux
- \* soit un test oral et un test écrit

## Ressources pédagogiques

---

Plan du cours:

- \* Qui suis-je ? Qui êtes-vous ? (se présenter, décrire la composition de sa famille)
- \* Utiliser les chiffres : Quel jour sommes-nous ? Quelle heure est-il ? Quel âge as-tu ?
- \* Qu'est-ce que c'est ? Ma chambre, la salle de classe, les couleurs, etc
- \* Que fais-tu ? Qu'aimes-tu faire ? Vocabulaire lié à la vie quotidienne

# UE Mener un projet tuteuré

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

> ECTS : 7,5

## Liste des enseignements

---

- UE Projet tuteuré 1
  - Gestion de projet
  - Rapport de projet tuteuré et soutenance

# UE Projet tuteuré 1

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 7,5
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Liste des enseignements

---

- Gestion de projet
- Rapport de projet tuteuré et soutenance

# Gestion de projet

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 18.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Travaux dirigés
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Les principaux objectifs de cet enseignement sont : de comprendre la démarche « projet » et la repositionner dans le contexte de l'organisation du travail dans l'entreprise ; maîtriser la gestion et le développement des projets en tant qu'outil de management en adoptant une approche pragmatique et structurée en 3 phases (avec les méthodes et outils adaptés) permettant la réalisation opérationnelle du projet tuteuré.

## Évaluation

---

Evaluation collective sur la phase d'initialisation basée sur la mise en perspective du projet et l'utilisation cohérente des outils pour structurer la démarche

Evaluation individuelle sur les phases 2 et 3 basée sur l'apport de chaque membre de l'équipe au développement et au suivi du projet

Examen final : présentation orale de la gestion du projet : de l'objectif au livrable

## Compétences visées

---

Acquérir une méthodologie du management de projet

Maîtriser la dimension relationnelle du management de projet

Identifier les priorités et les risques associés pour les anticiper

Utiliser des outils de pilotage

## Bibliographie

---

Bellenger, L. (2004) *Piloter une équipe projet*, Librairie Eyrolles

Chapus - Gilbert, V. (2010) *Manager par projets*, Eds. Nathan Entreprise

Hougron, T. et Cousty, J. J. (2015) *La conduite de projet*, Dunod, 3è ed

### *Plan du cours*

#### Phase 1 : Initialisation

- \* Intégrer le concept de la gestion de projet
- \* Structurer le projet en étapes et mettre en place l'équipe projet

#### Phase 2 : Lancement et développement du projet

- \* Du prévisionnel à la réalité du terrain

#### Phase 3 : Bilan et retour sur investissement

- \* Analyse et synthèse du déroulement du projet

# Rapport de projet tuteuré et soutenance

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 4,5
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

Cet enseignement est relatif à la réalisation d'un projet en groupe dont l'objectif est de créer un service, un événement ou toute autre manifestation dans le cadre du secteur de l'hôtellerie et la restauration de luxe.

## Évaluation

---

Rapport de projet

Soutenance

## Compétences visées

---

Apprentissage du travail en groupe

Gestion et réalisation de projet

# UE Effectuer une professionnalisation

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

> ECTS : 6.0

## Liste des enseignements

---

- UE Se former en milieu professionnel 2
- Méthodologie et écriture du mémoire
- Soutenance de mémoire

# UE Se former en milieu professionnel 2

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 6.0
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Liste des enseignements

---

- Méthodologie et écriture du mémoire
- Soutenance de mémoire

# Méthodologie et écriture du mémoire

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Travaux dirigés
- > Campus : Campus de Nanterre
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

L'objectif de ce cours est d'accompagner les étudiants dans la réalisation de leur mémoire en leur donnant les outils et les procédures méthodologiques. Les séances sont organisées de façon à suivre les principales étapes de la démarche de recherche. Au fur et à mesure du semestre, l'accompagnement est personnalisé afin d'aider chaque étudiant dans la réalisation de son mémoire.

## Évaluation

---

Rendus intermédiaires du mémoire suivants les principales de la réalisation du mémoire

Mémoire final écrit

## Compétences visées

---

A l'issue de ce cours, les étudiants doivent être en mesure de reproduire une démarche de recherche rigoureuse, en l'adaptant à n'importe quel sujet.

## Bibliographie

---

Didier Roche (2007), Rédiger et soutenir un mémoire avec succès, Eyrolles, Editions d'organisation

## Ressources pédagogiques

---

*Plan du cours:*

- \* Qu'est-ce qu'un mémoire ?
- \* Comment choisir une problématique ?
- \* Comment mener une revue de littérature ?

- \* Comment mettre en place une méthodologie terrain ?
- \* Conseils divers sur l'écriture du mémoire.

## Contact(s)

> **Nathalie Veg**

nveg@parisnanterre.fr

# Soutenance de mémoire

[Retour au programme détaillé](#)

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement sixième semestre
- > Campus : Campus de Nanterre
- > Composante : Sciences sociales et administration

## Présentation

---

L'écriture du mémoire est suivi d'une soutenance permettant aux étudiants de défendre leur travail face à un jury composé d'enseignants et de professionnels.

## Évaluation

---

Oral (30 minutes)

## Compétences visées

---

Préparer et maîtriser une présentation orale  
Aisance et organisation du travail oral