



DEUST



Lieu de la formation
ANGERS

Contacts
APPRENTISSAGE
Service Scolarité
scolarite.esthua@listes.univ-angers.fr

CONTRAT PRO.
Direction de la Formation Continue
alternance@univ-angers.fr

Campus ANGERS
7 allée François Mitterrand | BP 40455
49004 ANGERS Cedex 01
Tél. 02 44 68 81 00

**Responsable
de la formation**
Claudie SEGRETAIN
claudie.segretain@univ-angers.fr

Adresses web
www.univ-angers.fr/esthua
www.univ-angers.fr/alternance



**Formation initiale
en première année**

**Formation en alternance
en deuxième année**



Apprentissage



Contrat Pro.

DEUST (Bac+2)

ACCUEIL D'EXCELLENCE EN TOURISME

— Présentation

Une formation universitaire et professionnelle : Le DEUST Accueil d'Excellence en Tourisme forme en 2 ans des professionnels de l'accueil touristique à Bac+2. La deuxième année s'effectue en **apprentissage ou contrat de professionnalisation** avec une alternance de 15j /15j.

Les métiers visés sont : Hôte d'accueil, Chargé d'accueil, Agent d'accueil touristique, Agent de réservation, Conseiller de destination, Réceptionniste, Agent d'escale, Forfaitistes...

— Objectifs

- Accomplir les fonctions administratives, gérer le back office, gérer en temps réel la disponibilité des chambres sur un logiciel de réservation, et adapter les tarifs à l'affluence.
- Accueillir accompagner et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme.
- Promouvoir et vendre des produits touristiques, élaborer des projets de e-commerce liés à la vente de produits du site touristique, des produits du territoire.
- Développer le site touristique via les réseaux sociaux.
- Négocier avec les partenaires.
- Maîtriser les outils numériques et l'animation de réseau.
- Pratiquer les langues étrangères.

— Aide à la réussite

- Dispositif de soutien notamment en langues.
- Aide à l'élaboration de votre projet personnel et professionnel.
- Pédagogie par projet.
- Groupe de classe restreint.

— Poursuite d'étude | Insertion professionnelle

À l'issue du DEUST vous pouvez intégrer une entreprise et démarrer votre vie professionnelle. Les secteurs d'emploi des diplômés sont essentiellement l'hôtellerie, l'hébergement de plein air, les parcs d'attraction, les offices de tourisme, les agences réceptives, les agences de voyage, les musées et musées d'entreprise...

— Public visé

- La formation est ouverte à tous les bacheliers ayant 2 langues validées au Bac.
- Tout étudiant ayant validé une 1^{ère} année universitaire avec 2 langues vivantes.



Programme

Semestre 1 :

UE1 Compétences transversales en Langues étrangères et en Français

Anglais - LV2 - LV3 - Techniques d'expression écrite

UE2 Compétences disciplinaires en économie et sciences de gestion

Concepts fondamentaux de l'économie - Connaissance des entreprises et des organisations - Institutions de la commune à l'UE - Méthodologies

UE3 Compétences disciplinaires en SHS

Approche Géohistorique du tourisme, des loisirs et du patrimoine - Approches Sociologiques du tourisme, des loisirs et du patrimoine - Médiation - Interprétation et Animation - Méthodologies d'analyse des documents

UE4 Compétences préprofessionnelles

Unité d'enseignement libre - Bilan personnel - Découverte du secteur professionnel - Informatique - Conférences professionnelles - Tourisme et patrimoine dans les mondes - Événements et festivals - Stage optionnel

Semestre 2 :

UE1 Compétences transversales en Langues étrangères et en Français

Anglais - LV2 - Pratique théâtrale maîtrise expression orale et du corps

UE2 Compétences disciplinaires en économie et sciences de gestion

Analyse de la relation de service - Connaissance des entreprises et des organisations - Bases du droit - Principes et mécanismes comptables

UE3 Compétences disciplinaires en SHS

Espaces et sociétés de la France - Mobilité, accessibilité et transports - Histoire de l'art - Analyse statistique

UE4 Compétences préprofessionnelles

3 PE et Méthodologie de la recherche de stage et d'emploi - Relations interculturelles et accueil - Informatique, Conférences professionnelles - Théorie et pratiques de l'hôtel - Régions touristiques en France - Tourisme en Europe - Stage obligatoire

Semestre 3 :

UE1 Compétences transversales en Langues étrangères et en Français

Anglais - LV2 - Communication - Pratique théâtrale

UE2 Compétences disciplinaires en économie et sciences de gestion

Gestion de la relation client - Analyser le besoin du client - Initiation à la prospection de clientèle - Comptabilité générale

UE3 Compétences disciplinaires en SHS

Prise en compte du territoire : quelles opérations et activités possibles - Adaptation des approches touristiques en fonction de la clientèle - Méthodes de recherche en sciences sociales - Prise en compte de l'histoire dans la relation client et de la vente

UE4 Compétences préprofessionnelles

Projet professionnel - Maîtrise des outils numériques (trip-advisor...) - Informatique - Conférences professionnelles - Développement d'un produit touristique local - Animer un site et création d'un produit

Semestre 4 :

UE1 Compétences transversales en Langues étrangères et en Français

Anglais - LV2 - LV3 (langue des signes) - Expression écrite et orale - Culture générale

UE2 Compétences disciplinaires en économie et sciences de gestion

Droit du consommateur - Théorie générale du marketing - Droit du travail - Développement des ventes - Procéder aux réservations, arrivées, départs - Réglementation - Hygiène - Sécurité - Contrôler et suivre l'activité du service - Réalisation des opérations de caisse

UE3 Compétences disciplinaires en SHS

La France pour les touristes : comprendre les attentes - Typologie des clientèles : Tourisme, tourisme d'affaires, tourisme et handicap, tourisme et vieillissement - Culture et civilisation : accueillir un touriste étranger, coutumes, habitudes, nourriture ...

UE4 Compétences préprofessionnelles

Projet professionnel - Maîtrise des outils numériques (trip-advisor...) - Création de documents professionnels : création de dépliants, flyers... - Conférences professionnelles - Traitements des dossiers clients - Accueil (téléphonique, physique...) en anglais et français voire LV2 - Mesurer la satisfaction (enquête) - Connaissance de l'environnement touristique

UE5 Stage et projet

À noter

Après le premier semestre d'études en Licence 1 mention Sciences Sociales, Parcours Tourisme, Hôtellerie, Restauration, Événementiel, les étudiants se verront proposer une orientation vers le DEUST Accueil d'Excellence en Tourisme.

Première année : formation initiale :

- Semestre 1 cours Licence première année.
- Semestre 2 préparation à l'apprentissage, cours de soutiens personnalisés par groupe, rencontre avec des professionnels, stage de découverte (obligatoire).

Deuxième année : formation en alternance par apprentissage : l'immersion en entreprise sur la deuxième année permet d'assurer une bonne intégration dans l'entreprise et permet la réalisation d'un projet qui répond aux objectifs de la formation et au projet professionnel de l'alternant.