

SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

# DEUST | Accueil d'excellence en tourisme

- > Composante : Esthua, Institut national de tourisme - INNTO France
- > Ouvert en alternance : Oui
- > Lieu d'enseignement : Angers

## Présentation

"Cette formation unique en France s'effectue en deux ans. Elle prépare de jeunes bacheliers à un métier par la voie de l'alternance. La première année est en formation initiale, la seconde en alternance.

Fort de cette expérience l'étudiant devient un jeune professionnel et peut rejoindre le monde du travail. Il peut aussi s'inscrire dans une licence et affiner son projet professionnel."

*Responsable pédagogique du DEUST Accueil d'Excellence en Tourisme*

*DEUST 1 : Mouloud Ouaras*

*DEUST 2 : Frédéric Cackowski*

## Objectifs

Cette formation, alliant savoirs universitaires et approche professionnelle, forme en 2 ans des professionnels de l'accueil touristique. La deuxième année s'effectue en apprentissage avec un rythme d'alternance de 15 jours/ 15 jours.

Suite à l'obtention de leur DEUST Accueil d'Excellence en Tourisme, les étudiants sauront :

- 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.
- négocier avec les partenaires.
- animer les réseaux sociaux d'un site touristique
- maîtriser les outils numériques et l'animation de réseaux.

## Organisation

## Ouvert en alternance

Type d'alternance : Contrat d'apprentissage.

La deuxième année s'effectue en apprentissage avec un rythme d'alternance de 15 jours/ 15 jours.

## Admission

---

### Pré-requis recommandés

Le sens de l'accueil, du service client, l'envie de s'investir dans les secteurs du tourisme et de l'hospitalité et de participer à leur évolution, sont des qualités essentielles pour intégrer cette formation.

L'exigence, la rigueur, l'écoute, l'empathie et la bienveillance sont les qualités pour y réussir.

## Et après

---

### Insertion professionnelle

À l'issue du DEUST, les étudiants pourront intégrer une entreprise et démarrer leur 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 voyages et les musées.

## Infos pratiques

---

### Contacts

[Responsable pédagogique](#)

Claudie Marie Segretain

✉ [claudie.segretain@univ-angers.fr](mailto:claudie.segretain@univ-angers.fr)

### Lieu(x)

📍 Angers

# Programme

## DEUST 1 | Accueil d'excellence en tourisme

### Semestre 1

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 1 : Langues et compétences interpersonnelles	UE				8 crédits
Anglais	Matière		32h		3 crédits
LV2 Allemand	Matière		32h		3 crédits
LV2 Espagnol	Matière		32h		3 crédits
LV2 FLE	Matière		32h		3 crédits
Bloc compétences interpersonnelles	Bloc				2 crédits
Techniques d'expression écrite	Matière		16h		
Méthodologie du travail universitaire	Matière	4h	12h		
Introduction aux enjeux contemporains	Matière	20h	8h		
Projet personnel universitaire et professionnel	Matière		8h		
UE 2 : Acteurs et territoires en tourisme	UE				8 crédits
Bloc transversal 1 - UE2	Bloc				4 crédits
Panorama des destinations et des acteurs	Matière	16h			
Histoire du tourisme	Matière	16h			
Bloc transversal 2 - UE2	Bloc				4 crédits
Découverte du secteur professionnel : métiers de l'accueil	Matière	16h			
Théorie et pratique de l'hébergement touristique	Matière	16h			
UE 3 : Expérience touristique personnalisée	UE				4 crédits
Prestation marchandes dans le tourisme	Matière	16h			
Pratique de l'accueil touristique	Matière	16h			
Hospitalité et accueil interculturel	Matière	12h			
UE 4 : Gestion opérationnelle en tourisme	UE				6 crédits
Fondamentaux de la comptabilité et de la gestion	Matière		16h		2 crédits
Fondamentaux du management des organisations	Matière	16h			2 crédits
Informatique : PIX et outils bureautiques	Matière		16h		2 crédits
UE 5 : Qualité, normes, sécurité et environnement en tourisme	UE				4 crédits
Enjeux environnementaux	Matière	16h			
Sécurité des publics : principes généraux	Matière	4h			

### Semestre 2

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 1 : Langues et compétences interpersonnelles	UE				8 crédits
Anglais	Matière		32h		3 crédits
LV2 Allemand	Matière		32h		3 crédits
LV2 Espagnol	Matière		32h		3 crédits

LV2 FLE	Matière	32h	3 crédits
Bloc compétences interpersonnelles	Bloc		2 crédits
Pratique théâtrale, maîtrise expression orale et du corps	Matière	16h	
Parcours individuel de culture générale ou d'engagement	Matière	4h	
Préparation au stage et à l'apprentissage	Matière	12h	
UE 2 : Acteurs et territoires en tourisme	UE		4 crédits
Lieux et tourisme	Matière	16h	
Espace touristique français	Matière	16h	
UE 3 : Expérience touristique personnalisée	UE		4 crédits
Analyse de sites hôteliers et événementiels : organisation spatiale et identité d'un lieu	Matière	4h 8h	
Analyse de sites touristiques	Matière	9,33h 10,67h	
UE 4 : Gestion opérationnelle en tourisme	UE		6 crédits
Bloc marketing - comptabilité	Bloc		4 crédits
Fondamentaux du marketing du tourisme	Matière	16h	
Opérations courantes en comptabilité-gestion	Matière	16h	
Informatique : PiX et outils bureautiques	Matière	16h	2 crédits
UE 5 : Qualité, normes, sécurité et environnement en tourisme	UE		4 crédits
Fondamentaux des institutions françaises et européennes	Matière	16h	
Droit du travail : relation individuelle de travail	Matière	16h	
Formation premiers secours et sécurité incendie	Matière	12h 12h	
Apprentissage: droits et devoirs	Matière	8h	
UE6 : Compétences préprofessionnelles	UE		4 crédits
Note entreprise	Matière		1 crédits
Suivi de stage	Matière		
Rapport de stage	Matière		3 crédits

## DEUST 2 | Accueil d'excellence en tourisme

### Semestre 3

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 1: Langues et compétences interpersonnelles	UE				8 crédits
Anglais	Matière		16h		3 crédits
LV2 Allemand	Matière		16h		3 crédits
LV2 Espagnol	Matière		16h		3 crédits
LV2 FLE	Matière		16h		3 crédits
Bloc compétences interpersonnelles	Bloc				2 crédits
Découverte de la culture russe ou chinoise	Matière		16h		
Communication et pratique théâtrale	Matière		16h		
Projet professionnel	Matière		16h		
UE 2 : Acteurs et territoires en tourisme	UE				9 crédits
Bloc transversal - UE2	Bloc				6 crédits

Prise en compte du territoire : quelles opérations et activités possibles	Matière	16h			
Prestations incontournables du circuit touristique	Matière	16h			
Analyse d'une destination et conception d'un éductour	Matière	8h	8h		
Méthodes de recherches en sciences sociales	Matière		12h		3 crédits
Conférences professionnelles	Matière	8h			
UE 3 : Expérience touristique personnalisée	UE				9 crédits
Bloc transversal - UE3	Bloc				6 crédits
Gestion de la relation client	Matière	16h			
Analyser le besoin du client	Matière	16h			
Initiation à la prospection de clientèle	Matière	16h			
Adaptation des approches touristiques en fonction de la clientèle	Matière	16h			3 crédits
UE 4 : Gestion opérationnelle en tourisme	UE				4 crédits
Bloc informatique	Bloc				2 crédits
Informatique : PiX et outils bureautiques	Matière		16h		
Communication web	Matière	16h			
Sensibilisation aux outils préparatoires des budgets	Matière		16h		2 crédits

## Semestre 4

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 1 : Langues et compétences interpersonnelles	UE				8 crédits
Anglais	Matière		16h		3 crédits
LV2 Allemand	Matière		16h		3 crédits
LV2 Espagnol	Matière		16h		3 crédits
LV2 FLE	Matière		16h		3 crédits
Bloc compétences interpersonnelles	Bloc				2 crédits
Découverte de la culture russe ou chinoise	Matière		16h		
Expression écrite et orale, culture générale	Matière		16h		
LV3 Langue des signes	Matière		24h		
Projet professionnel	Matière		16h		
UE 2 : Acteurs et territoires en tourisme	UE				5 crédits
Bloc vente - pilotage	Bloc				2 crédits
Développement des ventes, procéder aux réservations, arrivées, départs	Matière	16h			
Piloter l'activité du service et de l'équipe	Matière	16h			
Bloc transversal - UE2	Bloc				3 crédits
La France pour les touristes : comprendre les attentes	Matière	16h			
Typologie des clientèles: Tourisme, tourisme d'affaires, tourisme et handicap, tourisme et vieillissement	Matière	16h			
Connaissance de l'environnement touristique	Matière	16h			
Conférences professionnelles	Matière	8h			
UE 3 : Expérience touristique personnalisée	UE				6 crédits
Les fondamentaux du marketing opérationnel	Matière	16h			2 crédits
Analyse des résultats d'une enquête	Matière		16h		1 crédits

Bloc transversal - UE3	Bloc		3 crédits
Culture et civilisation : accueillir un touriste étranger, coutumes, habitudes, nourriture...	Matière	16h	
Traitements des dossiers clients, Accueil (téléphonique, physique...) en anglais et français voire LV2	Matière	16h	
UE 4 : Gestion opérationnelle en tourisme	UE		3 crédits
Réalisation des opérations de caisse	Matière	16h	1 crédits
Bloc transversal - UE4	Bloc		2 crédits
Création de documents professionnels : création de dépliants, flyers...	Matière	16h	
Analyse statistique	Matière	16h	1 crédits
UE 5 : Qualité, normes, sécurité et environnement en tourisme	UE		2 crédits
Droit du travail	Matière	16h	
Droit du consommateur	Matière	16h	
UE 6 : Compétences préprofessionnelles	UE		6 crédits
Note entreprise	Matière		1 crédits
Suivi de l'apprentissage	Matière		
Rapport d'apprentissage	Matière		2 crédits
Soutenance d'apprentissage	Matière	0,25h	3 crédits