

INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE L'ALIMENTATION

LICENCE 3

Management en Restauration Collective (MRC)

CONTENU DE LA FORMATION | 2021 - 2026



ISTHIA, TOULOUSE SCHOOL OF TOURISM, HOSPITALITY MANAGEMENT AND FOOD STUDIES

SOMMAIRE

Semestre 5 (275 heures)

- **UE 501** | Management des entreprises de restauration collective _____ p.3
- **UE 502** | Approfondissements disciplinaires _____ p.3
- **UE 503** | Economie et droit du secteur _____ p.4
- **UE 504** | Gestion financière et marketing _____ p.4
- **UE 505** | Accompagnement de projet _____ p.5
- **UE 506** | Anglais professionnel _____ p.5

Semestre 6 (275 heures)

- **UE 601** | Management des entreprises de restauration collective _____ p.6
- **UE 602** | Approfondissements disciplinaires _____ p.6
- **UE 603** | Sciences sociales appliquées à l'alimentation _____ p.6
- **UE 604** | Sociologie des organisations et GRH _____ p.7
- **UE 605** | Accompagnement de projet _____ p.7
- **UE 606** | Anglais professionnel _____ p.7
- **UE 607** | Stage (*l'alternance valide cette UE*) _____ p.8



SEMESTRE 5

UE 501 | Management des entreprises de restauration collective

50h (dont 25h mutualisées avec le parcours MHR)

Cette UE vise à fournir des méthodes et des outils de management opérationnel dans les métiers de la restauration collective et de l'ingénierie de la restauration.

• Contrôle de gestion (20h)

Ce module vise l'acquisition de diverses compétences liées à la gestion :

- analyser et rectifier la performance de l'entreprise à l'aide d'outils appropriés, à travers des mises en situation concrètes,
- les concepts et principes fondamentaux et l'analyse des coûts, le système et le contrôle budgétaire,
- le tableau de bord de gestion, le centre de responsabilité et la mesure de la performance.

Bibliographie indicative :

- Vidal O. et Plot-Vicard E., (2016), *Contrôle de gestion*, Édition Vuibert
- Alazard C., Duparc R. et Sépari S., (2019), *Contrôle de gestion*, Édition Dunod

• Management de la qualité (30h)

Ce module vise l'acquisition de connaissances globales liées au management de la qualité, comme :

- poser le principe de la qualité comme constante majeure dans l'objectif de gestion des entreprises de services,
- respecter les obligations de résultat nécessitant la mise en place de méthodes, de protocoles permettant de délivrer la qualité finale au client,
- définir, mettre en place, contrôler, pérenniser la qualité, éléments qui font partie des étapes et des enjeux du management de la qualité,
- intégrer une nouvelle dynamique dans l'organisation du travail et la gestion des hommes.

Bibliographie indicative :

- *Règlement (UE) No 1169/2011 du parlement européen et du conseil* du 25 octobre 2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires (INCO)
- *Groupe d'étude des marchés de restauration collective et nutrition (GEM-RCN) Version 2.0 - Juillet 2015*
- *ISO 22000 (2018) Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires.* www.iso.org/iso/fr/iso22000
- *4^{ème} programme du Plan National de Nutrition Santé, (2019/2023) - www.mangerbouger.fr/PNNS*

UE 502 | Approfondissements disciplinaires

50h (dont 25h mutualisées avec le parcours MHR)

La recherche d'une amélioration constante de la performance de l'entreprise requiert la maîtrise de l'ingénierie de production et de distribution ; elle nécessite également la compréhension des facteurs macro-économiques et environnementaux avec lesquels l'entreprise interagit.

• Organisation des systèmes de production (25h)

Conception et organisation de la production en restauration collective et commerciale :

- Principe d'organisation de la restauration
- Définition des besoins zones, surfaces et équipements
- Étude de cas

Le déroulement d'une opération d'investissement :

- Les acteurs et leurs rôles
- Les différentes phases
- Repérer les acteurs à chaque phase

Ce cours est complété par des sorties terrain et des échanges avec des professionnels sur sites de production.

Bibliographie indicative :

- ▶ *Aide au repérage des risques professionnels en restauration collective* - 3^{ème} édition INRS ED 6075
<https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206075>
- ▶ *Règlement (CE) n° 852/2004 du Parlement européen et du Conseil* du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.
- ▶ *Règlement (CE) n° 853/2004 du Parlement européen et du Conseil* du 29 avril 2004 fixant les règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale.
- ▶ *Règlement (CE) n° 854/2004 du Parlement européen et du Conseil* du 29 avril 2004 fixant les règles spécifiques d'organisation des contrôles officiels concernant les produits d'origine animale destinés à la consommation humaine.

• Informatique appliquée (25h)

L'objectif est de finaliser les travaux directement liés aux besoins professionnels de recherche documentaire, de rédaction de documents professionnels et du projet professionnel. Le but est de réaliser une mise à niveau des étudiants concernant :

- le traitement de texte,
- l'édition d'image,
- la présentation assistée par ordinateur.

UE 503 | Economie et droit du secteur

50h (dont 40h mutualisées avec le parcours MHR)

• Économie du secteur (25h)

Le cours a pour objectif de conduire des analyses économiques des mutations des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration. Il s'agira d'éclairer les enjeux et perspectives de la transformation actuelle, sociétale, économique et technologique, par :

- l'étude des courants de pensée fondamentaux,
- les grandes fonctions de l'économie,
- la régulation de l'économie,
- les nouvelles disciplines économiques et des formes évolutives, novatrices et actuelles, d'économie, notamment l'économie circulaire et l'économie expérientielle.

Bibliographie indicative :

- ▶ Chapis Jean-Michel (2024), *Hospitality Management : enjeux concepts et outils fondamentaux du secteur hôtelier*, Dunod
- ▶ Busulwa R., Evans N. et al. (2020), *Hospitality Management and Digital Transformation: Balancing Efficiency, Agility and Guest Experience in the Era of Disruption*, Routledge, Londres
- ▶ Gardini M., Ottenbacher M. et Schuckert M., (2020), *The Routledge Companion to International Hospitality Management*, Routledge, Londres, 454 p.
- ▶ Kenyon A., Musgrave J. et Robinson P., (2020), *Managing Hospitality Experiences*, CABI Publishing, Wallingford, 208 p.
- ▶ Warren C., (2021), *How to Create Sustainable Hospitality: A Handbook for Guest Participation*, Goodfellow Publishers, Oxford, 256 p

• Droit et exercice professionnel (25h)

Après une brève introduction à l'étude du droit et une présentation sommaire de l'organisation des juridictions françaises, seront abordés :

- les données générales et le droit des sociétés (sous l'angle classique),
- les contrats entre professionnels (gérance mandat, franchise), le bail commercial, la location gérance,
- le contrat de travail sous ses aspects les plus divers (conclusion, modification, rupture, contentieux)

Bibliographie indicative :

- ▶ *Mémento social 2021*, Éditions Francis Lefebvre
- ▶ *Mémento Sociétés 2021*, Éditions Francis Lefebvre
- ▶ *Convention Collective Hôtels Cafés Restaurants*, HRR 3292, Éditions Tissot
- ▶ *Code du travail, Code du commerce*, Édition Dalloz
- ▶ *Site Internet "legifrance.gouv.fr"*

UE 504 | Gestion financière et marketing

50h (dont 25h mutualisées avec le parcours MHR)

• Analyse financière (20h)

L'objectif de ce module est de déterminer les choix préalables à l'investissement, la création, la restructuration de l'entreprise à l'aide d'outils d'analyse financière à travers divers axes :

- une approche générale et comptable de l'entreprise : compte de résultat, bilan et annexes,
- formation du résultat de l'entreprise : Soldes intermédiaires de gestion.
- capacité d'investissement et cycle d'exploitation: CAF et bilan fonctionnel.

Bibliographie indicative :

- Plot-Vicard E. et Deck-Micho M., (2016), *Analyse Financière*, Édition Vuibert
- Thibierge C., (2016), *Analyse Financière*, Édition Vuibert 6^{ème} édition

• Marketing (30h)

Ce module vise l'acquisition de connaissances globales liées au domaine du marketing, à travers :

- l'adaptation de l'offre aux attentes et aux segments de clientèle selon le secteur d'activité de l'entreprise,
- le comportement du consommateur,
- les études qualitatives en marketing,
- la restauration collective, à travers des études de cas et enquêtes.

Des problématiques marketing soumises par des professionnels du secteur seront proposées aux étudiants et viendront compléter la professionnalisation de cet enseignement.

La méthodologie concernant les études qualitatives sera mise en application sur le terrain dans le cadre de la réalisation du projet professionnel (UE 505 et UE 605).

Bibliographie indicative :

- Armstrong G., Kotler P., (2016), *Principes de marketing*, 13^{ème} Edition, Pearson Education
- Kotler P., Dubois B., Manceau D., Keller K.L., (2015), *Marketing management*, 15^{ème} Edition, Pearson Education
- Brée J., (2017), *Le comportement du consommateur*, 4^{ème} Edition les topos, Dunod
- Solomon M., Tissier-Desbordes E., Heilbrunn B., (2010), *Comportement du consommateur*, 6^{ème} Edition, Pearson Education
- Kotler Ph., Bowen J., Makens J., Décaudin J.-M., Bories D., Pichon P.-E., Laborde Ch., (2016), *Marketing du tourisme et de l'accueil*, 6^{ème} Edition, Pearson Education

UE 505 | Accompagnement de projet 1

50h (entièrement mutualisées avec le parcours MHR)

• Initiation à la recherche appliquée 1 (25h) & Mise en œuvre et opérationnalisation 1 (25h)

Les objectifs de cette unité d'enseignement sont de :

- développer le sens de l'initiative, de l'autonomie dans la poursuite d'un travail qui peut couvrir plusieurs disciplines,
- assimiler des connaissances et favoriser l'ouverture intellectuelle des étudiants,
- acquérir des méthodes de travail,
- mettre en application des concepts,
- résoudre des problèmes dans l'entreprise.

Un cours de méthodologie aidera les étudiants à concevoir, préparer et rédiger leur projet professionnel (initiation à la recherche appliquée 1). L'équipe pédagogique validera les thèmes de projet et affectera à l'étudiant ou au groupe d'étudiants un tuteur universitaire en fonction du sujet. Des professionnels du secteur de l'hôtellerie et de la restauration seront interviewés par les étudiants au cours de leur étude terrain (Mise en œuvre et opérationnalisation 1).

Ce projet professionnel se présente sous la forme d'un document écrit d'environ 70 pages, répondant aux critères des normes universitaires de présentation. Il fait l'objet d'une présentation orale assurée par l'étudiant, ou le groupe d'étudiants, avec obligatoirement l'utilisation d'un outil de Présentation Assistée par Ordinateur (Pré.A.O.), qui est suivie d'un échange de 10 à 15 minutes avec les membres du jury. Les soutenances se feront au semestre 6.

A titre d'exemple, des projets tutorés de licences professionnelles sont disponibles sur le site de l'ISTHIA :

www.isthia.fr/les-memoires-de-l-isthia-510.html?start

UE 506 | Anglais professionnel 1

• **Anglais professionnel (25h)**

Dans cet enseignement, les étudiants sont incités à pratiquer la langue en situation professionnelle et à utiliser les techniques de communication orale et écrite à travers les thèmes suivants : nutrition, menus, marketing, équipements, ressources humaines, conservation, hygiène, etc.



SEMESTRE 6

UE 601 | Management des entreprises hôtelières et de restauration 2

50h (dont 15h mutualisées avec le parcours MHR)

• Technologies de commercialisation (15h)

Parallèlement aux techniques d'accueil et de négociation, la commercialisation de prestations passe par différentes actions concertées et ciblées. Cet enseignement se concentre sur cette dimension de la relation client. Il s'agit :

- de situer et maîtriser son produit,
- d'optimiser les capacités de commercialisation de l'entreprise,
- de mesurer ses forces et ses faiblesses,
- de négocier avec le client en commercialisant une prestation hôtelière.

• Communication interpersonnelle et techniques de négociation (15h)

Objectifs :

- différencier les langages de la communication interpersonnelle,
- analyser les situations de communication interpersonnelle en utilisant les outils de l'analyse transactionnelle,
- choisir des arguments adaptés à une situation de communication,
- définir les outils de communication interpersonnelle adaptés à chaque étape d'une négociation,
- analyser une situation de négociation.

Contenu :

- La communication interpersonnelle
- Les techniques de négociation

• Innovation et RSE en restauration collective (20h)

Objectifs :

- connaître et comprendre ce qu'est l'innovation, tout particulièrement en restauration collective,
- connaître les fondamentaux de la RSE,
- comprendre comment l'innovation est un fil conducteur de la RSE,
- détenir des clés pour devenir acteur en restauration collective.

Thèmes abordés :

- Innovation
- Fondamentaux en RSE
- Entreprises et nouveaux business models basés sur l'innovation
- Pratiques en restauration collective
- Innovation et numérique

Bibliographie indicative :

- ONU : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>
- ADEME : étude impact de notre alimentation, <https://presse.ademe.fr/2019/02/sia2019-etude-1-4-de-lempreinte-carbone-des-francais-est-liee-a-lalimentation.html>
- Et : <https://www.optigede.ademe.fr/alimentation-durable-gaspillage-alimentaire>
- René von Schomberg (2021), *L'innovation responsable : vers un nouveau management de l'innovation*, Éditions ISTE, ISBN : 978-1784056619
- Xavier Pavie, Daphné Carthy, Corinne Jouanny et François Verrez (2015), *Le design thinking au service de l'innovation responsable*, Maxima, ISBN 978 284001790 5

UE 602 | Approfondissements disciplinaires

50h (dont 15h mutualisées avec le parcours MHR)

• Sciences et technologies appliquées aux systèmes (25h)

Ce cours aborde deux dimensions cruciales des sciences et technologies en restauration : l'hygiène et les équipements techniques.

Hygiène en restauration :

- comprendre et identifier les différents textes réglementaires d'hygiène,
- raisonner les risques d'hygiène alimentaire,

- mettre en œuvre un plan de maîtrise sanitaire.

Les équipements de restauration :

- identifier les gammes d'équipements en restauration et les fabricants,
- identifier les technologies par gamme d'équipements,
- dimensionner les équipements.

- **Initiation au dessin assisté par ordinateur (15h)**

Utiliser le logiciel AUTOCAD en situation pratique, afin de concevoir un plan d'un établissement de restauration collective dans le cadre de :

- la création d'objets géométriques,
- la gestion des fichiers et des formats,
- la création/la modification d'une représentation graphique de cuisine professionnelle.

- **Séminaire - Management en SRC : le quotidien d'un Directeur (10h)**

Ce séminaire vise d'abord à contextualiser le marché et l'écosystème des sociétés de Restauration collective, et de montrer les multiples dimensions des activités des Directeurs en restauration collective (Gestion, RH, Commercial) ainsi que les compétences requises pour le métier. Le cours sera illustré par une étude de cas concret.

UE 603 | Sciences sociales appliquées à l'alimentation

50h (dont 25h mutualisées avec le parcours MHR)

- **Sociologie de l'alimentation (25h)**

Cette initiation à la sociologie de l'alimentation mobilise, dans une perspective historique, les théories socio-anthropologiques de l'alimentation pour comprendre les modèles alimentaires et leurs évolutions. Divers thèmes sont abordés :

- la structure des comportements alimentaires,
- les traditions - innovations,
- la nouvelle cuisine dans l'histoire de la gastronomie française.

- **Pratiques du management en Restauration Collective (25h)**

Ce module a pour objectif d'initier les étudiants à la fonction de manager en restauration collective. De façon permanente, cette fonction nécessite une aide à la décision. Intégrer toute la complexité de cette fonction suppose d'en appréhender les contextes, situations et attentes de chacune des parties. Les interlocuteurs, client final ou intermédiaires, équipes dédiées sur les différents sites demandent écoute et directives ; leur sensibilité est au cœur de la notion de management.

Par conséquent la capacité du responsable à analyser une situation de management par une "approche macro" participe d'une aide à la décision et favorise des choix tactiques comme stratégiques plus performants. Dans une relation de services, l'Humain reste donc le cœur de métier. C'est aussi l'intérêt des ateliers et des mises en situations pratiques de différents cas concrets.

Bibliographie indicative :

- Canetti C., Catinaud C., Koch T., (2013), *Manager l'urgence*, Dunod
- Laval P., (2016), *Winter is not coming*, FIRST Editions
- Mispelblom Beyer F., (2015), *Encadrer, un métier impossible ?*, 3^{ème} Édition, Armand Colin

UE 604 | Sociologie des organisations et GRH

50h (entièrement mutualisées avec le parcours MHR)

- **Sociologie des organisations (25h)**

Ces enseignements portent sur la description, la compréhension et l'explication du fonctionnement des organisations d'hôtellerie restauration en mobilisant les grilles de lectures sociologiques. Seront abordés des sujets tels que :

- les formes d'organisation rationnelles du travail,
- l'apport du courant des relations humaines,
- les logiques d'acteurs.

- **Gestion des ressources humaines (25h)**

A l'issue des 25h de cours l'étudiant sera en capacité de :

- Comprendre les notions de GRH, de management, d'organisation de travail et les liens qui s'opèrent entre ces notions,
- Appréhender les principaux leviers de la motivation au travail au travers de l'évolution historique des courants de pensée en GRH,

- Mettre en application les notions acquises à l'appui d'études de cas.

Bibliographie indicative :

- Bernoux P. (2014), *La Sociologie des organisations. Initiation théorique suivie de douze cas pratiques*, Éditions du Seuil
- Pillon T. et Vatin F. (2003), *Traité de sociologie du travail*, Editions Octares
- Thuderoz C. (2006), *Histoire et sociologie du management*, Editions Presse Polytechniques et Universitaires Romanes

UE 605 | Accompagnement de projet 2

40h (entièrement mutualisées avec le parcours MHR)

- **Initiation à la recherche appliquée 2 (10h) & Mise en œuvre et opérationnalisation 2 (10h)**

Cette UE est la continuité du travail commencé au semestre 5 sur le projet professionnel. Des cours de méthodologie (initiation à la recherche appliquée 2) mais aussi du tutorat d'encadrement permettra d'accompagner les étudiants jusqu'à la soutenance de leur projet devant un jury composé d'enseignants et de professionnels du secteur. Ces soutenances se feront en situation professionnelle (mise en œuvre et opérationnalisation 2).

- **Conférences de professionnels (20h)**

- Durant une semaine, des conférences de professionnels seront organisées sur des thématiques actuelles de la profession des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et de la restauration collective. Cette semaine sera aussi l'occasion pour les étudiants de rencontrer des Alumni lors de ces conférences.

UE 606 | Anglais professionnel 2

- **Anglais professionnel 2 (25h)**

Dans cet enseignement, les étudiants sont incités à pratiquer la langue en situation professionnelle et à utiliser les techniques de communication orale et écrite à travers les thèmes suivants : nutrition, menus, marketing, équipements, ressources humaines, conservation, hygiène, etc.

Cet enseignement est la poursuite des enseignements au semestre 5.

UE 607 | Stage

10h (entièrement mutualisées avec le parcours MHR)

Le stage en entreprise :

- permet de mettre en application les qualités d'initiative personnelle, d'autonomie et de communication,
- doit favoriser l'acquisition de méthodes de travail,
- peut être l'occasion de vérifier l'opérationnalité de la recherche ou de valider une méthodologie,
- permet d'accroître le champ des compétences techniques.

Deux types de stages sont envisagés pour tenir compte des organisations professionnelles et des projets ultérieurs des étudiants :

STAGE MISSION :

L'étudiant conduit, durant les 16 semaines légales de son stage, une étude dont les objectifs auront été fixés avec l'entreprise. Le thème de l'étude sera proposé, au choix, par l'étudiant à l'entreprise, ou bien, par l'entreprise à l'étudiant.

STAGE D'APPROFONDISSEMENT TECHNIQUE :

L'étudiant occupe un poste à responsabilité sur des fonctions opérationnelles en relation avec son projet professionnel. Le stage sera l'occasion d'approfondir ses connaissances et d'acquérir des compétences complémentaires.

Dans tous les cas, les objectifs et les modalités du stage seront validés par l'équipe pédagogique. Le tutorat professionnel est assuré par un maître de stage, désigné au sein de chaque entreprise, qui accueille et évalue l'activité de l'étudiant à travers une appréciation qualitative.

- **Insertion professionnelle (10h)**

Des ateliers CV et lettres de motivation, ainsi que des séminaires de coaching seront organisés par des professionnels, afin d'aider les étudiants dans leur recherche de stages et leur insertion professionnelle.

Une sensibilisation aux réseaux professionnels comme LinkedIn sera aussi dispensée dans ce module.

INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE L'ALIMENTATION

Modes de la formation

Cette formation peut être suivie :

- En alternance uniquement sur le campus du Mirail (Toulouse)
- En formation initiale et continue sur le campus de la Taylor's University (Kuala Lumpur - Malaisie)

Contacts

L'équipe pédagogique qui dispense les enseignements est composée d'enseignants-chercheurs de l'Université Toulouse - Jean Jaurès, ainsi que de professionnels de haut niveau en poste dans diverses entreprises régionales et nationales.

► **Responsables de la formation :**

Nathalie Loubières, *Enseignante en Hôtellerie-Restaurantion*

Anne-Claire Yemsi-Paillissé, *Maîtresse de conférences en Études Hispaniques - Gastronomie*

► **Gestionnaire de scolarité :** isthia.toulouse@univ-tlse2.fr

Pour consulter le programme détaillé de cette formation, connaître les modalités d'admission et retirer un dossier de candidature, consultez le site : www.isthia.fr



Possibilité d'effectuer cette
Licence à la Taylor's University
de Kuala Lumpur (Malaisie)

Édition septembre 2024

Campus de Toulouse

5, allées Antonio Machado
31 058 TOULOUSE cedex 09
Tél : +33 (0) 5 61 50 42 30
isthia.toulouse@univ-tlse2.fr

Campus de Foix

4, rue Raoul Lafayette
09 000 FOIX
Tél : +33 (0) 5 61 02 19 74
isthia.foix@univ-tlse2.fr

Campus de Cahors

273, avenue Henri Martin
46 000 CAHORS
Tél : +33 (0) 5 65 23 46 04
isthia.cahors@univ-tlse2.fr