



DEUST
DIPLOME D'ÉTUDES UNIVERSITAIRES
SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES

accueil d'excellence en TOURISME

ANGERS

2^{ÈME} ANNÉE PROPOSÉE EN ALTERNANCE



MENTION ACCUEIL D'EXCELLENCE EN TOURISME



Frédéric CACKOWSKI

Responsable pédagogique du DEUST mention Accueil d'Excellence en Tourisme

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.



BÂTIR L'EXCELLENCE EN 1^{ÈRE} ANNÉE, LA VIVRE EN ALTERNANCE EN 2^{ÈME} ANNÉE.

ZOOM

sur la formation...

La 2^{ème} année de DEUST
se réalise **en apprentissage**.

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.
- **négociateur** avec les partenaires.
- **animer les réseaux sociaux** d'un site touristique
- **maîtriser les outils numériques**.

VALEURS DE LA FORMATION...

- **Excellence** : l'objectif clé de la formation dès la première année.
- **Alternance** : la mise en pratique et l'immersion professionnelle en deuxième année.
- **Accueil** : la qualité et l'excellence dans l'hospitalité et le service client.
- **Professionnalisation** : la préparation des étudiants à intégrer rapidement le monde du travail.
- **Tourisme** : le cœur des métiers visés par la formation.

TÉMOIGNAGE



J'ai été surprise par la diversité des enseignements dispensés durant la formation. Les cours ne se limitaient pas qu'aux notions d'accueil, nous avons également des enseignements en marketing, communication, comptabilité et management... Cela m'a permis d'acquérir de nouveaux savoirs et de diversifier mes compétences. Grâce à cette formation, j'ai pu davantage prendre confiance en moi, tant professionnellement que personnellement. L'immersion dans le monde du travail au travers des stages et de l'alternance m'a été très bénéfique. J'appréhende aujourd'hui beaucoup plus sereinement l'insertion dans le monde professionnel.

Eva LOPEZ-PERREAU
Promotion 2023-2024



QUELS DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS ?

A l'issue du DEUST, les étudiants pourront intégrer une entreprise, association ou institution du tourisme **dans les métiers liés à l'accueil et l'accompagnement du voyageurs.**

Ils pourront ainsi travailler dans les **services accueil des sites touristiques** (musées, grottes touristiques, parcs d'attractions/animaliers, visites d'entreprise et de fondations ...) ou des **offices du tourisme**, dans les **agences de voyages, agences réceptives** ou **autocaristes**, dans les **associations d'aides au départ en vacances** (telles que Vacances et Familles...), chez des **prestataires touristiques** (parcs à thème, sites de réservations en ligne, cyclotourisme, conciergeries...), sur des fonctions de **conseiller en séjour, conseiller en voyages, vente, réservation...**

QUELS CONTENUS PÉDAGOGIQUES ?

Le DEUST mention Accueil d'Excellence en Tourisme **s'organise en 4 semestres** construits autour de 5 grandes thématiques d'enseignement dont vous pourrez retrouver quelques exemples de cours ci-dessous.

- **Acteurs et territoires en tourisme** : Fondamentaux du tourisme, Histoire*, Économie*, Sociologie*, Hébergements*, Création de produits, Développement d'un produit local, Animation des réseaux d'un site touristique, Développement des ventes et réservations, Pilotage d'activité, Typologie des clientèles...
- **Expérience touristique personnalisée** : Prestations marchandes*, Information touristique, Analyse de sites touristiques, hôteliers et événementiels, Écriture d'une trame de visite, Gestion de la relation client, Marketing opérationnel, Accueil physique et téléphonique...
- **Gestion opérationnelle en tourisme** : Fondamentaux en comptabilité-gestion, management des organisations et marketing, Opérations courantes en comptabilité-gestion, Maîtrise des outils numériques, de l'informatique et de l'intelligence artificielle, Création de documents professionnels...
- **Qualité, normes, sécurité et environnement en tourisme** : Enjeux environnementaux, Maintenance des bâtiments, Sécurité des publics, Droit du travail, Droit du consommateur, Formation premiers secours & sécurité incendie...
- **Langues, informatique et compétences interpersonnelles interpersonnelles** : Anglais, LV2, PIX et outils bureautiques, Introduction aux enjeux contemporains, Méthodologie du travail universitaire, Techniques d'expression écrite, Pratique théâtrale, Communication, Culture générale...

Le contrôle des connaissances peut s'effectuer en contrôle continu ainsi qu'en contrôle terminal.

* ces enseignements sont appliqués au tourisme.

VOTRE PROFIL D'ADMISSION

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.

Vous avez envie de travailler dans les métiers du tourisme ? Rejoignez-nous.

Diplôme requis : baccalauréat.

STAGE & ALTERNANCE...

DEUST 1

Durant l'année de DEUST 1, chaque étudiant devra effectuer **un stage* conventionné de 6 à 8 semaines à partir du mois de mai** (en France, comme à l'étranger).

DEUST 2

FORMATION EN APPRENTISSAGE

Le DEUST 2 s'effectue uniquement en alternance*. L'étudiant devra obtenir un contrat de travail, en France, au sein d'une entreprise du tourisme.

Le rythme d'alternance sera de 2 semaines d'université / 3 semaines d'entreprise.

*Dans le cadre d'un stage, comme d'une alternance, les missions confiées sont soumises à la validation du responsable de formation pour assurer la conformité des attendus de formation.

aide à la RÉUSSITE

Afin de faciliter la transition entre le lycée et l'université, l'Université d'Angers vous propose de **participer au dispositif PARI.**

Le PARI : Pôle Accompagnement Réussite Inclusion assure le pilotage et la coordination des dispositifs d'aide à la réussite et met en œuvre la politique d'accompagnement pour la réussite des étudiant-e-s.

Vous profiterez, en fonction de vos besoins et de vos résultats, **d'un accompagnement méthodologie, de tutorat ou d'une aide pédagogique particulière.**



Les étudiants de DEUST 2 assurent l'accueil, l'orientation et l'information des étudiants lors de la Rentrée Solennelle, ici la promotion 2024-2025.

COMMENT CANDIDATER À INNTO Angers ?

- **Les candidatures en 1^{ère} année de DEUST mention Accueil d'Excellence en Tourisme** se font via la plateforme nationale "Parcoursup". Chaque dossier sera étudié, et les réponses seront apportées en fonction du calendrier de la plateforme.

QUELLES CONDITIONS POUR DEVENIR ALTERNANT ?

- **Avoir jusqu'à 29 ans révolus au premier jour du contrat d'apprentissage.** Des dérogations à la limite d'âge sont possibles sous conditions.
- Être de nationalité française, ressortissant de l'Union Européenne. Pour les ressortissants hors Union Européenne, l'apprentissage est possible sous conditions.
- Candidater à l'institut et être admis aux étapes de sélection universitaire.
- **Signer un contrat d'apprentissage avec un employeur.**

INNTO Angers - ESTHUA Institut national de tourisme

7 allée F. Mitterrand | BP 40455
49004 ANGERS Cedex 01

T. 02 44 68 81 00 | esthua@contact.univ-angers.fr

CONTACTEZ-NOUS !

LES RESPONSABLES PÉDAGOGIQUES

Frédéric CACKOWSKI

Responsable Pédagogique du DEUST
mention Accueil d'Excellence en Tourisme, 2^{ème} année.
frederic.cackowski@univ-angers.fr

Vous souhaitez en savoir plus sur l'ESTHUA ?

www.univ-angers.fr/esthua



INNTO institut national de tourisme
ESTHUA
Université d'Angers



Connaissez-vous l'ESTHUA ? Devenu INNTO Angers, l'ESTHUA, Institut national de tourisme - INNTO France de l'Université d'Angers propose près de 50 formations de Bac à Bac+5, préparant ses étudiants à l'ensemble des métiers du Tourisme. Riche de 40 ans d'expertise, ce pôle unique en Europe compte plus de 3800 étudiants, 60 enseignants et plus de 450 intervenants professionnels...

En 40 ans, l'ESTHUA a formé 25 000 étudiants et a toujours su adapter son offre de formation aux évolutions des secteurs d'activité du Tourisme (transformation digitale, développement durable, interculturalité, nouveaux managements...) et aux attentes des professionnels.

INNTO Angers compte près de 2000 entreprises partenaires à travers le monde, évoluant dans l'ensemble des domaines du tourisme. Enfin, l'institut soutient et valorise les activités de Recherche et d'Innovation, comptant plus de 60 enseignants-chercheurs, et porteuse de nombreux projets tels que le GIS Études Touristiques labellisé CNRS ou encore la Chaire Tourisme, mais aussi en organisant de nombreux cycles de séminaires et colloques.

INNTO Angers est présent à Angers, Saumur et Cholet.