

Angers

+ Formation en alternance

# DEUST (1ÈRE ET 2ÈME ANNÉE) 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.*



## OBJECTIFS DE FORMATION

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.



## LES DÉBOUCHÉS

À 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...) ou des offices du tourisme, dans les agences de voyages, agences réceptives ou autocaristes, dans les associations d'aides au départ en vacances (Secours populaire, Secours Catholique, Vacances et Familles...), chez des prestataires touristiques (sites de réservations en ligne, loueurs de vélo - cyclotourisme...), sur des fonctions de conseiller en séjour, conseiller en voyages, vente, réservation...



## 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 de l'hospitalité ? Rejoignez-nous.

**Diplôme requis : baccalauréat.**

## + d'informations

**Campus Saint-Serge | Angers**  
7 allée François Mitterrand, 49 004 Angers  
02 44 68 81 00

Responsable de la formation :

DEUST 1 : Mouloud Ouaras  
mouloud.ouaras@univ-angers.fr

DEUST 2 : Frédéric Cackowski et Laurence Moisy  
frederic.cackowski@univ-angers.fr  
laurence.moisy@univ-angers.fr

Contact administratif :  
licence.esthua@univ-angers.fr

## Gardons le contact



[www.univ-angers.fr/esthua](http://www.univ-angers.fr/esthua)



LinkedIn :  
ESTHUA  
Faculté de Tourisme,  
Culture et Hospitalité.



Instagram :  
@ufr\_esthua

1,2  
million  
d'emplois directs

1  
année  
en apprentissage

+200  
entreprises  
partenaires



## AIDE À LA RÉUSSITE

Profitez du dispositif DaRe, visant à faciliter la transition entre le lycée et l'université. Accompagnement méthodologique, tutorat, aide à la réorientation...

### DEUST 1 ↓

#### Semestre 1

- **Acteurs et territoires du tourisme** : fondamentaux du tourisme, histoire du tourisme, découverte du secteur professionnel.
- **Expérience touristique personnalisée** : prestations marchandes dans le tourisme, information touristique.
- **Gestion opérationnelle en tourisme** : fondamentaux de la comptabilité et de la gestion, fondamentaux du management des organisations.
- **Qualité, normes, sécurité et environnement en tourisme** : enjeux environnementaux, maintenance des bâtiments, sécurité des publics.
- **Langues, informatique et compétences interpersonnelles** : anglais, LV2, PIX et outils bureautiques, introduction aux enjeux contemporains, méthodologie du travail universitaire, techniques d'expression écrite.

### DEUST 2 ↓

#### Semestre 3

- **Acteurs et territoires du tourisme** : développement d'un produit touristique local, animation des réseaux d'un site touristique, création de produit touristique, méthodes de recherche en sciences sociales, conférences professionnelles.
- **Expérience touristique personnalisée** : gestion de la relation client, analyse des besoins du client, initiation à la prospection de clientèle, adaptation des approches touristiques en fonction de la clientèle.
- **Gestion opérationnelle en tourisme** : maîtrise des outils numériques, informatique, analyse des performances comptables de l'entreprise.
- **Langues et compétences interpersonnelles** : anglais, LV2, découverte de la culture russe ou chinoise, communication et pratique théâtrale.

#### Semestre 2

- **Acteurs et territoires du tourisme** : lieux et tourisme, économie et tourisme, sociologie et tourisme, espace touristique français, hébergement et tourisme.
- **Expérience touristique personnalisée** : analyse de sites hôteliers et événementiels, hospitalité et accueil interculturel, analyse de sites touristiques, écriture d'une trame de visite.
- **Gestion opérationnelle en tourisme** : opérations courantes en comptabilité-gestion, fondamentaux du marketing du tourisme.
- **Qualité, normes, sécurité et environnement en tourisme** : fondamentaux des institutions françaises et européennes, droit du travail, formation premiers secours & sécurité incendie.
- **Langues, informatique et compétences interpersonnelles** : anglais, LV2, PIX et outils bureautiques, informatique appliquée, parcours individuel de culture générale ou d'engagement, pratique théâtrale, maîtrise expression orale et du corps.

#### Semestre 4

- **Acteurs et territoires du tourisme** : développement des ventes et réservations, pilotage d'activité du service et de l'équipe, typologie des clientèles, connaissance de l'environnement touristique, conférences professionnelles.
- **Expérience touristique personnalisée** : marketing opérationnel, culture et civilisation, accueil physique et téléphonique, accueil du touriste étranger, coutumes, habitudes, nourriture..., traitement des dossiers clients, enquêtes de satisfaction.
- **Gestion opérationnelle en tourisme** : réalisation des opérations de caisse, maîtrise des outils numériques, création de documents professionnels (dépliants, flyers...), analyse statistique.
- **Qualité, normes, sécurité et environnement en tourisme** : droit du travail, droit du consommateur.
- **Langues et compétences interpersonnelles** : anglais, LV2, découverte de la culture russe ou chinoise, expression écrite et orale, culture générale, LV3 (langue des signes).
- **Compétences préprofessionnelles** : apprentissage



## ANGERS

Idéalement située aux portes du Grand Ouest et réputée pour sa douceur, Angers est classée 1<sup>ère</sup> ville verte de France. Une population jeune (48% a moins de 30 ans, 25% est étudiante), des projets urbains ambitieux, Angers surprend par son équilibre et sa qualité de vie. C'est une ville où l'on aime prendre son temps, et ainsi profiter de chaque instant. Le Campus Saint-Serge est très accessible, situé en centre-ville d'Angers.