

Fiche descriptive du parcours type de la licence professionnelle Commercialisation et Gestion des Structures et Hébergements Touristiques (COGESHT)

Cette fiche parcours est complémentaire et indissociable de la [fiche Mention Métiers du tourisme : commercialisation des produits touristiques](#)

Etablissement

Université Toulouse III Paul Sabatier

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur de ce parcours type

Secteurs d'activité :

- I : Hébergement et restauration

Types d'emplois :

- Chef de réception
- Responsable de réservation
- Responsable d'hébergement
- Responsable commercial

Codes ROME :

- G1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- G1402 : Management d'hôtel-restaurant
- G1403 : Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
- G1703 : Réception en hôtellerie

Activités et compétences spécifiques du parcours type

Activités visées par le parcours-type

- Gestion et développement des différentes situations de la relation client (face à face, en ligne..) en plusieurs langues autres que le français au sein d'une structure d'hébergement touristique
- Mise en œuvre de la qualité du service rendu en facilitant le déroulement du séjour et les demandes de services divers et en mobilisant des connaissances touristiques et de culture générale
- Etablissement du plan d'occupation et optimisation de l'occupation marchande
- Facturation des prestations chambres
- Participation, avec la direction générale, à la définition de la stratégie commerciale de la structure
- Montage de packages et vente produits annexes aux clients
- Prospection de nouvelles clientèles
- Mise en place de la stratégie de web-marketing via l'optimisation de la présence sur les moteurs de recherche et sur les réseaux sociaux
- Contrôle et gestion de la présence sur le web et les réseaux sociaux
- Construction d'une e-notoriété et e-fidelisation

- Mise en œuvre de labels en intégrant les conséquences du changement climatiques dans l'exploitation
- Gestion de la qualité en améliorant les processus et modes opératoires et en développant des outils d'écoute et de mesure de la satisfaction client
- Gestion des obligations d'un Etablissement Recevant du Public (accessibilité, hygiène, sécurité et sûreté)
- Analyse des coûts et de la rentabilité des activités (restauration, hébergement, séminaires, etc.)
- Rédaction de contrats de droit privé (clients, fournisseurs, partenaires)

Compétences attestées pour pouvoir exercer ces activités :

- Appréhender les divers acteurs publics et privés du secteur touristique, la typologie des hébergements et identifier les enjeux et défis du secteur - innovation, uberisation -.
- Appréhender et intégrer les mutations du comportement du consommateur national et international pour concevoir des stratégies commerciales en fonction de la typologie de clientèles
- Commercialiser une structure touristique en travaillant orienté client et en mobilisant des outils de négociation et de fidélisation
- Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques digitales du consommateur,
- Concevoir les outils du web et des réseaux sociaux de la politique commerciale et exploiter tous les indicateurs
- Exploiter les principes du yield management en mobilisant les politiques de tarification et les leviers d'optimisation
- Exploiter un établissement touristique afin d'optimiser sa rentabilité et sa durabilité en réponse aux défis du changement climatique (labels et normes)
- Améliorer les Processus ou Modes Opératoires qualité, sûreté, sécurité et accessibilité
- Manager et motiver les équipes
- Etablir des contrats de droit privé (clients, fournisseurs, partenaires)
- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, en français, en anglais et dans plusieurs autres langues (espagnol, italien, allemand, ...)
- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.
- Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation
- Se situer dans un environnement socio-professionnel et interculturel, national et international, pour s'adapter et prendre des initiatives
- Travailler en équipe ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet

Spécialités de Formation

Code(s) NSF

- 334 : Accueil, hôtellerie, tourisme

Mots clés

HOTELLERIE ; HEBERGEMENT ; RECEPTION ; E-COMMERCE ; MARKETING DIGITAL

Modalités d'accès à cette certification

Les modalités du contrôle permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances et compétences constitutives du diplôme. Celles-ci sont appréciées soit par un contrôle continu et régulier, soit par un examen terminal, soit par ces deux modes de contrôle combinés.

Chaque bloc d'enseignement a une valeur définie en crédits européens (ECTS). Le nombre de crédits par unité d'enseignement est défini sur la base de la charge totale de travail requise et tient donc compte de l'ensemble de l'activité exigée : volume et nature des enseignements dispensés, travail personnel requis, des stages, mémoires, projets et autres activités. Une référence commune est fixée correspondant à l'acquisition de 180 crédits pour le grade de licence.

Correspondance entre UE et blocs de compétences identifiés

UE1 : Commercialisation la structure touristique

Appréhender et intégrer les mutations du comportement du consommateur et commercialiser une structure touristique en travaillant orienté client national et international

UE2 : Distribution de la structure touristique

Organiser la distribution d'une structure touristique dans le but de développer l'activité BtoB et BtoC et optimiser l'occupation marchande

UE3 : Exploitation de la structure touristique

Exploiter un établissement touristique afin d'optimiser sa rentabilité et sa durabilité

Le parcours est accessible par la voie de l'apprentissage

NON

Pour plus d'information

Statistiques :

<http://www.univ-tlse3.fr/observatoire-de-la-vie-etudiante-239350.kjsp>

ou <http://www.univ-tlse3.fr/ove>

Lieu(x) de certification :

Université Toulouse III - Paul Sabatier - 118 route de Narbonne 31062 TOULOUSE CEDEX 9

Lieu(x) de préparation à la certification déclaré(s) par l'organisme certificateur :

Tarbes

Historique :

Nouvelle appellation	Ancienne appellation
Commercialisation et Gestion des Structures et Hébergements Touristiques (COGESHT)	Commercialisation et Gestion des Structures et Hébergements Touristiques (COGESHT)

Liste des liens sources**Site Internet de l'autorité délivrant la certification**<http://www.univ-tlse3.fr>