HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Master Tourisme, hôtellerie et alimentation

- Université Toulouse II - Jean Jaurès – UT2J

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Pour le HCERES,[1]

Didier Houssin, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

[1] Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2014-2015

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Sciences humaines et sociales

Établissement déposant : Université Toulouse II – Jean Jaurès – UT2J

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Ouvert en 2004, le master *Tourisme, hôtellerie et alimentation* est proposé par l'Université Toulouse II - Jean-Jaurès. Les enseignements sont dispensés à l'Institut Supérieur du Tourisme de l'Hôtellerie et de l'Alimentation (ISTHIA) et sur le site universitaire de Foix.

Cette mention de master comprend deux spécialités distribuées en cinq parcours. La spécialité *Tourisme et hôtellerie* (TH) est divisée en trois parcours (*Management en hôtellerie restauration*, MHR ; *Management des industries du tourisme*, MIT ; *Tourisme et développement*, TD). La spécialité *Alimentation* est divisée en deux parcours (*Management et ingénierie de la restauration collective*, MIRC ; *Sciences sociales appliquées à l'alimentation*, SSAA). Cette seconde spécialité est cohabilitée avec l'Ecole Nationale de Formation Agronomique (ENFA) de Toulouse-Auzeville.

Les cinq parcours sont destinés individuellement à permettre d'intégrer les secteurs professionnels définis dans leurs présentations, vers des métiers de conception, d'organisation et de gestion des produits touristiques, hôteliers et de restauration, de management et de l'ingénierie du développement touristique, du management en hôtellerie-restauration, de l'ingénierie de conception, et de gestion des grands systèmes alimentaires collectifs.

La formation se déroule sur quatre semestres et se trouve cadencée par deux stages de 12 semaines en première année de master (M1) et de 20 semaines en deuxième année (M2), stages ayant deux objectifs différents. Celui de M1 est plutôt orienté sur la théorie et l'académisme et celui de M2 vers l'aspect pratico-professionnel du parcours choisi. La formation est accessible dans le cadre de la formation continue ou par validation d'acquis de l'expérience.

Le parcours MHR est également assuré à la Taylor's University à Kuala Lumpur en Malaisie, via le Taylor's Toulouse University Center (TTUC), en co-diplomation depuis 2007 (130 étudiants inscrits en moyenne en master entre 2011 et 2013). Ce master désigné sous l'appellation *Professionnal Master in international hospitality management* permet chaque année à une dizaine d'étudiants français de rejoindre la formation assurée en Malaisie.

En moyenne, on recense d'une part 116 étudiants de M1 et 142 étudiants de M2 en spécialité *Tourisme et hôtellerie*, et 34 étudiants de M1 et 38 étudiants de M2 en spécialité *Alimentation, pour un total de* 150 étudiants en master 1 et 180 étudiants en master 2.

Avis du comité d'experts

Les deux spécialités sont présentées avec leurs parcours respectifs. Mais à la lecture du dossier, il est compliqué d'apprécier les moyens mis à disposition en vue de l'obtention du diplôme, dans la mesure où le dossier ne propose aucun détail des maquettes des semestres d'enseignement. Etoffé par ailleurs sur de nombreux éléments complémentaires (les partenaires de la formation, la liste des intervenants extérieurs …), le dossier manque beaucoup de précision sur le plan de la structure du diplôme et des spécialités. Au-delà de l'absence de maquette disponible pour juger de l'adéquation de la formation aux objectifs, l'absence de structure et de contenu des enseignements empêche toute analyse. Par exemple, il n'est que rarement question de mutualisation et ce uniquement pour les langues et un « *management game* ». De même, on ne sait ce qui différencie les enseignements de Foix de ceux de Toulouse, ni même pour quelle(s) raison(s) précise(s) et objective(s) les enseignements sont séparés sur deux sites. Quant aux secteurs visés par l'employabilité des étudiants diplômés, rien ne permet de dire ou d'écrire que ces secteurs sont ceux qui ont donné le bon taux d'employabilité constaté. Les éléments qui pourraient permettre de le constater ne sont pas explicités dans le dossier.

Ceci étant, vu les éléments disponibles, cette mention de master semble correctement située dans son environnement universitaire. Certes, il reste compliqué d'identifier la part universitaire des interventions d'enseignants, car il manque des données sur la nature des équipes pédagogiques. En revanche, le tissu professionnel semble très largement représenté en nombre d'intervenants et en qualité, même si la longue liste des intervenants extérieurs, professionnels reconnus, ne donne pas le volume d'enseignements assurés par chacun. De façon générale, on ne dispose pas de tableaux des effectifs pédagogiques et des unités d'enseignement (UE). On peut souligner encore ce manque d'informations en portant un jugement sur le parcours SSAA qui fait appel à 5 doctorants ou post-doctorants sur 11 intervenants extérieurs, ce qui est un taux trop élevé à ce niveau de formation.

Globalement, même si cette mention de master semble placée dans l'offre de formation du champ *Sciences humaines et sociales* (SHS) de façon pertinente, le dossier de ce diplôme est plutôt difficile à appréhender, les quelques aspects sans nul doute intéressants de la formation étant masqués par de nombreux éléments objectifs flous et/ou manquants. La densité du dossier en éléments secondaires et la profusion d'annexes fournies permettent certes de constater une certaine pertinence de cette mention, mais les éléments basiques d'évaluation restent en retrait de ce qui est attendu. En particulier, le dossier ne permet pas de dupliquer ici le tableau mention en tableaux spécifiques aux spécialités. Le dossier semble avoir été réalisé en y agrégeant des données existantes, sur la base d'une mention qui fonctionne, sans identifier la nécessité de répondre point par point à l'ensemble de la demande de l'évaluation. C'est d'ailleurs un point que l'on retrouve aussi dans les deux dossiers de licences professionnelles portées par le même institut, avec de nombreuses annexes communes aux trois dossiers.

Les deux spécialités semblent inégales en attractivité, le parcours MHR captant à lui seul 73 étudiants de M1 et 94 de M2, en raison de la co-diplomation et de la délocalisation en Malaisie. Elles le sont aussi en ce qui concernent les taux de réussite, qui sont en M2 de l'ordre de 60 % en 2012 et de 48 % en 2013. Ceux de M1 passent de 92 % en 2012 à 63 % en 2013 avec des disparités entre les parcours (de 100 % à 24 %). Il reste que ce master repose sur un solide socle de recrutement et un rapport à l'international bien ancré, ainsi que sur un réseau de partenaires (dont des entreprises) qui semble réellement faciliter la recherche des stages et des emplois pour les étudiants.

Éléments spécifiques de la mention

Place de la recherche	Un mémoire de recherche est requis dès le M1 (initiation à la problématisation) et un mémoire professionnel est demandé en M2. Des « conférences-recherche », détaillées dans le dossier, sont proposées à Foix ou à Toulouse. Cependant aucun parcours recherche n'est précisé. Les laboratoires d'adossements ne sont pas explicitement évoqués.
Place de la professionnalisation	Les compétences professionnelles requises sont certainement acquises au travers de l'ensemble de la formation académique et des stages. Il ne semble pas y avoir de certification professionnelle particulière extérieure au diplôme. Les dispositifs de professionnalisation sont ceux mis en place au niveau de l'université, en dehors de la présence de nombreux intervenants extérieurs professionnels.
Place des projets et stages	Dans ce master, tout est fait pour que les étudiants décrochent rapidement un stage correspondant à leur projet professionnel, de 12 semaines en M1 et de 20 semaines en M2.
Place de l'international	Les stages peuvent être effectués à l'étranger (l'ISTHIA, l'université et la Région proposent des aides à la mobilité). Le dossier présente en annexe plusieurs exemples d'étudiants ayant choisi cette option (articles de presse, …). On regrette de ne pouvoir disposer de chiffres pour connaître le nombre total de partants, mais on sait toutefois qu'une quinzaine d'étudiants profitent tous les ans d'une bourse de mobilité « stage » de l'ISTHIA. Sur ce plan, la logistique d'appui de l'ISTHIA permet une véritable ouverture à l'étranger tant sur le plan même d'Erasmus que celui

	d'études à réaliser en Malaisie, à Kuala Lumpur, siège de la délocalisation des diplômes.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Les modalités de recrutement sont classiques. Aucune passerelle n'est mise en place.
Modalités d'enseignement et place du numérique	Il n'y a rien dans le dossier qui permette d'analyser cet item de façon fine.
Evaluation des étudiants	Les modalités d'évaluation sont classiques. Les modalités de contrôle des connaissances obéissent aux normes définies par la charte de l'établissement.
Suivi de l'acquisition des compétences	La mention ne propose aucun dispositif à ce niveau
Suivi des diplômés	Le suivi des diplômés est effectué par l'Observatoire de la Vie Etudiante (OVE) de l'Université Toulouse II – Jean Jaurès. Ce tableau n'est pas fourni. Le seul document présenté dans le dossier est celui d'une enquête réalisée sur les trois dernières promotions du parcours *Tourisme et développement* de la spécialité *Tourisme et hôtellerie*. Ce tableau montre un taux de placement de 81 % en moyenne à l'exception de 2010 (69 %), sans que l'on puisse en extraire davantage de conclusions.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Un dispositif de pilotage existe et devrait être transformé à partir de 2014 en véritable conseil de perfectionnement. Le dossier est peu disert quant aux modalités de fonctionnement de l'existant.

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- La formation répond à une demande du milieu professionnel.
- A la lecture des annexes fournies, une place importante semble réservée aux relations socio-économiques.
- La place des projets et des stages est intéressante.

Points faibles :

- Dans un certain nombre de domaines comme les cours dispensés par les professionnels, la répartition des enseignements entre Foix et Toulouse, la mobilité internationale, la répartition des unités d'enseignement, il y a une absence de données statistiques.
- Le suivi des compétences est absent de l'évaluation.

Conclusions :

Sur le plan de l'expertise, il manque de nombreux tableaux qui empêchent de dresser une analyse objective de son adéquation aux besoins du marché, au regard des volontés décrites par l'université. En outre, le dossier de la mention aurait été plus facile à lire s'il avait comporté des informations nécessaires à la compréhension des enjeux de chaque spécialité, et en montrant les spécificités des différentes spécialités.

Il reste à priori que l'employabilité des diplômés semble correcte. Les taux de réussite en M2 sont en revanche en dessous de 70 % (avec une explication liée à la difficulté de rendre le mémoire avant la fin de l'année universitaire pour la plupart des non diplômés, le domaine professionnel considéré présentant un fort taux de stages saisonniers dépassant la seule période estivale). On soulignera également la très bonne tenue de l'international dans ce dossier quand on regarde l'ensemble des moyens mis à disposition des étudiants (financiers et logistiques) pour étudier ou se rendre en stage à l'étranger.

Observations de l’établissement

Observations
suite à transmission avis
Master

Master

Mention : Tourisme Hôtellerie Alimentation

Référence de l'avis : A2016-EV-0311383K-S3MA160010962-010868-RT

Avis du Comité d'expert	Précisions de l'ISTHIA
1. Les deux spécialités sont présentées avec leurs parcours respectifs. Mais à la lecture du dossier, il est compliqué d'apprécier les moyens mis à disposition en vue de l'obtention du diplôme, dans la mesure où le dossier ne propose aucun détail des maquettes des semestres d'enseignement. Etoffé par ailleurs sur de nombreux éléments complémentaires (les partenaires de la formation, la liste des intervenants extérieurs …), le dossier manque beaucoup de précision sur le plan de la structure du diplôme et des spécialités. Au-delà de l'absence de maquette disponible pour juger de l'adéquation de la formation aux objectifs, l'absence de structure et de contenu des enseignements empêche toute analyse.	1. Un tableau des Unités d'Enseignement ainsi qu'un tableau récapitulatif de l'équipe pédagogique par parcours du Master THA (5 tableaux d'UE et 5 tableaux d'équipe pédagogique) ont été renseignés et transmis en annexe du corps du dossier Bilan et Auto évaluation. Ces tableaux sont à nouveau proposés en annexe de ce document.
2. Par exemple, il n'est que rarement question de mutualisation et ce uniquement pour les langues et un « *management game* ».	2. Le tableau des UE met en évidence 40% de mutualisation en M1 et 30% en M2 dans l'ensemble des parcours MIRC-SSAA et MHR-MIT.
3. De même, on ne sait ce qui différencie les enseignements de Foix de ceux de Toulouse, ni même pour quelle(s) raison(s) précise(s) et objective(s) les enseignements sont séparés sur deux sites. Quant aux secteurs visés par l'employabilité des étudiants diplômés, rien ne permet de dire ou d'écrire que ces secteurs sont ceux qui ont donné le bon taux d'employabilité constaté. Les éléments qui pourraient permettre de le constater ne sont pas explicités dans le dossier.	3. Le Master THA parcours Tourisme et Développement est le seul parcours présent sur le site de Foix et s'inscrit dans une logique de développement des territoires. Un schéma de l'offre de formation de l'ISTHIA est fourni en annexe pour une meilleure visibilité de la répartition de l'offre de formation sur chaque site (Toulouse / Foix / Kuala Lumpur).

4. Ceci étant, vu les éléments disponibles, cette mention de master semble correctement située dans son environnement universitaire. Certes, il reste compliqué d'identifier la part universitaire des interventions d'enseignants, car il manque des données sur la nature des équipes pédagogiques. En revanche, le tissu professionnel semble très largement représenté en nombre d'intervenants et en qualité, même si la longue liste des intervenants extérieurs, professionnels reconnus, ne donne pas le volume d'enseignements assurés par chacun. De façon générale, on ne dispose pas de tableaux des effectifs pédagogiques et des unités d'enseignement (UE). On peut souligner encore ce manque d'informations en portant un jugement sur le parcours SSAA qui fait appel à 5 doctorants ou post-doctorants sur 11 intervenants extérieurs, ce qui est un taux trop élevé à ce niveau de formation.

5. Globalement, même si cette mention de master semble placée dans l'offre de formation du champ *Sciences humaines et sociales* (SHS) de façon pertinente, le dossier de ce diplôme est plutôt difficile à appréhender, les quelques aspects sans nul doute intéressants de la formation étant masqués par de nombreux éléments objectifs flous et/ou manquants. La densité du dossier en éléments secondaires et la profusion d'annexes fournies permettent certes de constater une certaine pertinence de cette mention, mais les éléments basiques d'évaluation restent en retrait de ce qui est attendu. En particulier, le dossier ne permet pas de dupliquer ici le tableau mention en tableaux spécifiques aux spécialités. Le dossier semble avoir été réalisé en y agrégeant des données existantes, sur la base d'une mention qui fonctionne, sans identifier la nécessité de répondre point par point à l'ensemble de la demande de l'évaluation. C'est d'ailleurs un point que l'on

4. 2ème répétition de l'expert => même réponse que point 1 ci-dessus.
La liste des enseignants est fournie en annexe et une partie figure dans le document Bilan et auto évaluation conformément à la structure du dossier communiqué par l'HCERES.

Concernant le parcours SSAA, les 5 post-doctorants sont des intervenants, et ne représentent que 3% des enseignements.
Un tableau récapitulatif de la structure des heures d'enseignement par catégorie d'enseignants est proposé ci-après.

Structure des heures d'enseignement par catégorie d'enseignants

Catégorie d'enseignants	*Nombre de personnes*	*Pourcentage*	*Nombre d'heures*	*Pourcentage*
Professeur, MCF HDR, Directeur de recherche	22	18%	1418	13%
MCF, Docteur, Chargé de recherche	36	30%	3699	35%
Autres enseignants	23	19%	3470	32%
Professionnels	41	34%	2109	20%
	122	**100%**	**10696**	**100%**

5. 3ème répétition de l'expert => même réponse que point 1 ci-dessus.

retrouve aussi dans les deux dossiers de licences professionnelles portées par le même institut, avec de nombreuses annexes communes aux trois dossiers. Les deux spécialités semblent inégales en attractivité, le parcours MHR captant à lui seul 73 étudiants de M1 et 94 de M2, en raison de la co-diplomation et de la délocalisation en Malaisie. Elles le sont aussi en ce qui concernent les taux de réussite, qui sont en M2 de l'ordre de 60 % en 2012 et de 48 % en 2013. Ceux de M1 passent de 92 % en 2012 à 63 % en 2013 avec des disparités entre les parcours (de 100 % à 24 %). Il reste que ce master repose sur un solide socle de recrutement et un rapport à l'international bien ancré, ainsi que sur un réseau de partenaires (dont des entreprises) qui semble réellement faciliter la recherche des stages et des emplois pour les étudiants.	

Eléments spécifiques de la mention		Précisions de l'ISTHIA
Place de la recherche	Un mémoire de recherche est requis dès le M1 (initiation à la problématisation) et un mémoire professionnel est demandé en M2. Des « conférences-recherche », détaillées dans le dossier, sont proposées à Foix ou à Toulouse. Cependant aucun parcours recherche n'est précisé. Les laboratoires d'adossements ne sont pas explicitement évoqués.	L'adossement à la recherche est explicité en page 26 du dossier Bilan et auto évaluation. L'ISTHIA est associé au CERTOP, Unité Mixte de Recherche CNRS (5044), dans le cadre duquel les enseignants-chercheurs poursuivent leurs activités de recherche et de direction de thèses. Le CERTOP est organisé en 6 pôles dont le pôle TAS (Tourisme alimentation santé) dirigé par Jean-Pierre Poulain, qui compte outre les membres de l'ISTHIA, un professeur d'économie de l'Université Toulouse 1 - Capitole spécialisé en Economie internationale du tourisme, deux maitres de conférences en sciences de gestion et un maitre de conférences en civilisation anglaise issus d'autres départements de l'UTM. Les thématiques de recherche sont axées sur l'exploration des articulations entre tourisme, alimentation et santé.

Place de la professionnalisation	Les compétences professionnelles requises sont certainement acquises au travers de l'ensemble de la formation académique et des stages. Il ne semble pas y avoir de certification professionnelle particulière extérieure au diplôme. Les dispositifs de professionnalisation sont ceux mis en place au niveau de l'université, en dehors de la présence de nombreux intervenants extérieurs professionnels.	L'ISTHIA organise des ateliers terrain, des visites de sites professionnels, des travaux dirigés en situation professionnelle, des participations à des manifestations professionnelles. Ces situations sont autant d'expériences qui permettent aux étudiants l'acquisition de compétences professionnelles.
Place des projets et stages	Dans ce master, tout est fait pour que les étudiants décrochent rapidement un stage correspondant à leur projet professionnel, de 12 semaines en M1 et de 20 semaines en M2.	
Place de l'international	Les stages peuvent être effectués à l'étranger (l'ISTHIA, l'université et la Région proposent des aides à la mobilité). Le dossier présente en annexe plusieurs exemples d'étudiants ayant choisi cette option (articles de presse, …). On regrette de ne pouvoir disposer de chiffres pour connaître le nombre total de partants, mais on sait toutefois qu'une quinzaine d'étudiants profitent tous les ans d'une bourse de mobilité « stage » de l'ISTHIA. Sur ce plan, la logistique d'appui de l'ISTHIA permet une véritable ouverture à l'étranger tant sur le plan même d'Erasmus que celui	Parallèlement au dispositif décrit, l'ISTHIA accueille des étudiants étrangers dans ses formations, invite 2 professeurs par an pendant une durée de 1 mois (conférences et cours), organise des séjours d'étudiants malaisiens en France (« French Trip »). Ce dispositif permet chaque année à plus de 500 étudiants de 34 nationalités, d'interagir avec les étudiants français de Toulouse et de Foix.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Les modalités de recrutement sont classiques. Aucune passerelle n'est mise en place.	
Modalités d'enseignement et place du numérique	Il n'y a rien dans le dossier qui permette d'analyser cet item de façon fine.	L'ensemble des étudiants de l'ISTHIA ont accès à l'ENT et à tous les dispositifs mis en place par l'UT2J pour renforcer la place du numérique dans les enseignements. La DTICE est composée des services qui offrent aux usagers de l'Université les compétences et les moyens techniques nécessaires à la mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication : -l'Atelier de développement Internet et Multimédia (ADIM), -le Service de Conception et de Production Audiovisuelle et Multimédia (SCPAM), -le Service des Prestations Audiovisuelles et Multimédias (SPAM), -la Cellule d'Edition de ressources en ligne (dispositif mobilisé par les collègues de l'ISTHIA). Par ailleurs, un enseignement informatique à distance est assuré au sein de l'ISTHIA pour l'ensemble des étudiants.
Evaluation des étudiants	Les modalités d'évaluation sont classiques. Les modalités de contrôle des connaissances obéissent aux normes définies par la charte de l'établissement.	
Suivi de l'acquisition des compétences	La mention ne propose aucun dispositif à ce niveau	
Suivi des diplômés	Le suivi des diplômés est effectué par l'Observatoire de la Vie Etudiante (OVE) de l'Université Toulouse II – Jean Jaurès. Ce tableau n'est pas fourni. Le seul document présenté dans le dossier est celui d'une enquête réalisée sur les trois dernières promotions du parcours *Tourisme et développement* de la spécialité *Tourisme et hôtellerie*. Ce tableau montre un taux de placement de 81 % en moyenne à l'exception de	Le tableau sur le suivi des diplômés a été transmis en annexe du corps du dossier Bilan et Auto évaluation. L'expert semble lui-même l'utiliser dans le commentaire introductif. Il est à noter que l'ISTHIA vient de créer à la rentrée 2014, son propre réseau des anciens sur son portail internet. Ce dispositif va permettre tout au long du prochain quinquennat, de tisser et de maintenir des liens avec les anciens étudiants.

	2010 (69 %), sans que l'on puisse en extraire davantage de conclusions.	
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Un dispositif de pilotage existe et devrait être transformé à partir de 2014 en véritable conseil de perfectionnement. Le dossier est peu disert quant aux modalités de fonctionnement de l'existant.	

Synthèse de l'évaluation de la formation	Précisions de l'ISTHIA
Points forts : ● La formation répond à une demande du milieu professionnel. ● A la lecture des annexes fournies, une place importante semble réservée aux relations socio-économiques. ● La place des projets et des stages est intéressante.	
Points faibles : ● Dans un certain nombre de domaines comme les cours dispensés par les professionnels, la répartition des enseignements entre Foix et Toulouse, la mobilité internationale, la répartition des unités d'enseignement, il y a une absence de données statistiques. ● Le suivi des compétences est absent de l'évaluation.	4ème répétition de l'expert => même réponse que point 1 ci-dessus.
Conclusions : Sur le plan de l'expertise, il manque de nombreux tableaux qui empêchent de dresser une analyse objective de son adéquation aux besoins du marché, au regard des volontés décrites par l'université.	5ème répétition de l'expert => même réponse que point 1 ci-dessus.
En outre, le dossier de la mention aurait été plus facile à lire s'il avait comporté des informations nécessaires à la compréhension des enjeux de chaque spécialité, et en montrant les spécificités des différentes spécialités. Il reste à priori que l'employabilité des diplômés semble correcte. Les taux de réussite en M2 sont en revanche en dessous de 70 % (avec une explication liée à la difficulté de rendre le mémoire avant la fin de l'année universitaire pour la plupart des non diplômés, le domaine professionnel considéré présentant un fort	Les objectifs scientifiques et professionnels de chaque parcours sont explicités en page 3, 4 et 5 du dossier Bilan et auto évaluation.

taux de stages saisonniers dépassant la seule période estivale). On soulignera également la très bonne tenue de l'international dans ce dossier quand on regarde l'ensemble des moyens mis à disposition des étudiants (financiers et logistiques) pour étudier ou se rendre en stage à l'étranger.	