



**Comité d'accréditation
pour les formations du brevet de technicien supérieur
Évaluation du BTS Hospitality Management
2017- 2018**

**RAPPORT D'ÉVALUATION
adressé au Lycée Technique Hôtelier Alexis-Heck (LTHAH, Luxembourg)**

Commission spéciale :
D. Ries et R. Heusser, membres du comité d'accréditation
M. Honvault, M. Ackerman, T. Gordyjan, experts,
M. Fabrice Hénard secrétaire

Version du 14 juin 2018

INTRODUCTION

Le comité d'accréditation pour les formations du brevet de technicien supérieur (ci-après le comité d'accréditation) a procédé en 2017-2018 à l'évaluation du BTS Hospitality management. Dans ce cadre, la commission spéciale composée des experts susmentionnés, mandaté par le comité d'accréditation et accompagné par le secrétaire général du comité d'accréditation, s'est rendue le 13 Mars 2018 au Lycée Technique Hôtelier Alexis-Heck (LTHAH), devenu l'École d'Hôtellerie et de Tourisme du Luxembourg (EHTL). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles est parvenue la commission après la lecture du dossier d'autoévaluation de l'établissement et à l'issue des entretiens et des observations *in situ*.

Tout d'abord, la commission spéciale tient à souligner la coopération du lycée et de ses équipes concernées par l'évaluation externe. Elle désire aussi remercier les personnes rencontrées au cours de la visite.

La commission spéciale

La commission spéciale est constituée pour l'occasion afin d'évaluer la conformité du projet de formation au regard des critères demandés par le ministère. Cette commission était composée :

- d'une experte du domaine concerné, **Géraldine Gomez**, détenant un MBA ESSEC en hospitality management ;
- d'un expert disciplinaire, **Philippe Kornmann**, Responsable Pédagogique de la Licence professionnelle en hôtellerie tourisme et management des activités hôtelières à l'Université de Lorraine ;
- d'un expert étudiant, **Baptiste Bodin**, étudiant en Licence Professionnelle Management des Activités Hôtelières à l'IAE de Metz
- de deux membres du comité d'accréditation : **Diane Ries** et **Rolf Heusser**;
- et du Secrétaire général du comité, **Fabrice Hénard**.

La collecte de données

Les experts de la commission ont pu s'appuyer sur le dossier d'accréditation fourni par le lycée ainsi que des recherches documentaires sur l'établissement. Pour compléter cette base, la commission spéciale s'est entretenue avec la direction du lycée, le groupe curriculaire et un employeur.

La rédaction du rapport

Chacun des experts de la commission spéciale a rédigé un rapport d'expertise à la suite de la visite du lycée et sur la base des éléments fournis et complétés durant cette journée. Ces différentes contributions ont été recueillies par le secrétaire de la commission afin de rédiger un rapport. Une version provisoire du rapport a été transmise au lycée. La version provisoire a ensuite été transmise aux experts ; la version devient alors définitive en constituant le rapport d'évaluation consolidé.

Le rapport a été débattu par le comité d'accréditation réuni le 6 juin 2018.

Le rapport traite successivement des constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq domaines du référentiel d'évaluation du comité d'accréditation (sur lequel s'est basé l'établissement pour conduire son autoévaluation) :

- Domaine 1 : Opportunité du programme de formation
- Domaine 2 : Pertinence du programme de formation
- Domaine 3 : Modalités d'évaluation et de certification des étudiants
- Domaine 4 : Mise en œuvre du programme de formation
- Domaine 5 : Mesures de garantie de la qualité

Enfin, le rapport se termine par une synthèse portant sur chaque critère ministériel et leurs recommandations.

1. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Présentation du Lycée Technique Hôtelier Alexis-Heck (LTHAH)

Créée en 1949 à Diekirch par le Ministère de l'Éducation Nationale, l'école hôtelière offre une formation variée dans les domaines de l'hôtellerie, de la gastronomie et plus tard du tourisme. En 1984, l'école est renommée Lycée Technique Hôtelier Alexis Heck, et devient le seul établissement scolaire à offrir des formations en hôtellerie et en tourisme à partir de la classe de 4e. Le lycée dispose d'une offre de formation professionnelle initiale, à savoir trois diplômes d'aptitude professionnelle (DAP) pour le cuisinier, le restaurateur et l'hôtelier-restaurateur et deux diplômes de technicien (DT) en hôtellerie et en tourisme.

Depuis cette même année, le lycée développe sa capacité d'échange au niveau international, en participant à divers programmes tels que LINGUA, COMENIUS, LEONARDO et actuellement ERASMUS+. Ces programmes assurent aussi une ouverture internationale au lycée, en facilitant le placement de stagiaires à l'étranger.

Développement de l'offre de formation :

Ces dernières années, l'évolution du secteur économique, de plus en plus compétitif, a poussé les responsables de le lycée et le Ministère à réfléchir à un nouveau positionnement pour l'établissement et à son offre de formation. Ces réflexions ont impliqué tout le lycée et ont été menées de concert avec les responsables du secteur HORECA (hôtellerie, restauration et cafés) et la Chambre de commerce.

C'est dans ce cadre que, depuis l'année scolaire 2016-2017, la direction du lycée a voulu donner un nouvel impact au développement du lycée en étendant son offre scolaire. Au-delà des formations professionnelles comme le diplôme d'aptitude professionnelle (DAP) de cuisinier, de restaurateur et hôtelier-restaurateur ou les diplômes de technicien (DT) en hôtellerie et tourisme, une nouvelle voie de formation du régime technique (RT) de l'enseignement secondaire général, la section « Gestion de l'hospitalité » au sein de la division « Hôtellerie et tourisme » est en cours d'élaboration.

La création du BTS Hospitality Management permettra aux élèves de la section « gestion de l'hospitalité » de poursuivre des études supérieures qui seront en cohérence avec leur formation antérieure et aux élèves issus d'autres sections de l'enseignement secondaire de suivre des études au Luxembourg en Hospitality Management.

2. PRÉSENTATION DU BTS HOSPITALITY MANAGEMENT

Intitulé : Brevet de Technicien Supérieur en Hospitality Management

Objectifs du BTS : La formation BTS en Hospitality Management vise à donner aux étudiants les moyens d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour réussir dans les secteurs de l'hospitalité, tels que l'hôtellerie, le tourisme et l'événementiel.

Destination professionnelle : Selon le lycée, les diplômés BTS en Hospitality Management pourront se diriger vers des emplois dans les domaines suivants : la direction d'hôtel ou de restaurant, d'établissement de soins, de santé ou pour personnes âgées, la planification de réunions, de conférences, de congrès et de projets événementiels, l'organisation de congrès, salons et expositions, et la création et promotion de produits touristiques.

Domaine 1- Opportunité du programme de formation

1.1 Le programme de formation vise des objectifs économiques pertinents en termes d'emploi et d'insertion professionnelle. L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes

CRITERES DU DOMAINE 1.1

1. Un niveau de certification est défini sur la base de la législation nationale appropriée et les cadres de certification existants (au niveau européen, national, sectoriel ou des établissements).
2. Le profil du programme indique le ou les domaines d'études, le niveau du programme, le sujet principal, les principaux résultats d'apprentissage visés à terme, l'environnement d'apprentissage et les principaux modes d'apprentissage, d'enseignement et d'évaluation.
3. Le profil montre clairement aux étudiants et parties intéressées quelles compétences génériques et spécifiques au sujet seront visées et le potentiel d'employabilité du programme.

CONSTATS ET ANALYSE

Pour appuyer l'opportunité du programme de formation, le LTHAH a consulté les ministères concernés et quelques 90 entreprises pour avoir l'avis des professionnels du secteur dont New Spirit S.à.r.l., Altwies et Horesca, Luxembourg. De plus, le projet du BTS a rencontré un grand intérêt auprès des entreprises ayant participé à l'enquête, et 88% veulent être informées de son évolution. La consultation de ces entreprises locales a permis une réelle identification des besoins identifiés en termes de recrutement. Les possibilités de recrutement des élèves sont présentes dès la fin de la formation, avec un marché Luxembourgeois du tourisme et de l'accueil en pleine croissance. L'aspect multilinguistique de la formation, et sa vision globale renforcent l'opportunité du programme au-delà du Luxembourg.

Il a tout de fois été relevé que, de par l'ambition du lycée, il n'est peut-être pas assez clair quelles sont les compétences génériques et spécifiques qui seront directement atteintes par la formation, et celles qui relèvent du parcours post-BTS. Les postes de « middle-management » correspondent effectivement aux compétences auxquelles les diplômés de ce BTS seront formés. Cependant, directeur d'un restaurant, Yield-manager, Directeur commercial et marketing et Cost-Controller sont des profils que la formation ne vise pas directement. En effet, ils requièrent tous des compétences et savoir-faire trop en amont de ceux visés par ce diplôme. Ils ne peuvent être acquis que par le biais d'une longue expérience professionnelle à la suite d l'obtention de ce diplôme ou alors ils sont plus en lien avec des diplômes de type Bac +5, voire Bac + 3.

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont partiellement satisfaites.

RECOMMANDATIONS :

- Clarifier la distinction entre le potentiel d'employabilité directement apporté par le BTS Hospitality Management, et celui avec des postes à plus haute responsabilité par le biais de formations additionnelles
- Revoir en particulier l'articulation entre la formation et les postes potentiellement proposés :
 - Hôtellerie- restauration : Yield Manager, Directeur commercial et marketing, Cost controller,
 - Tourisme : Chef de projet, Responsable marketing et communication, Chef de produit (X2), Directeur de production, Directeur Marketing, Directeur de site culturel
 - Évènementiel : Chef de projet évènementiel
- Mettre en place un suivi post diplôme afin de bien caler les ambitions par rapport aux besoins de l'économie hôtelière et touristique.

1.2. Le programme de formation dispose d'une analyse de faisabilité argumentée

CRITERES DU DOMAINE 1.2

1. Le lycée a mené ou commandé une étude de faisabilité sur l'état des besoins des milieux professionnels dans des domaines spécifiques, l'offre de formation existante au Luxembourg et dans la Grande Région.
2. Les milieux économiques ont été associés à la collecte des données
3. L'étude de faisabilité identifie les compétences clef et transversales qu'il conviendrait de mobiliser pour répondre à des besoins professionnels spécifiques.
4. Les résultats de l'étude ont été débattus au lycée et au sein du groupe curriculaire et présenté aux milieux économiques.

CONSTATS ET ANALYSE

L'analyse de faisabilité a été réalisée par le lycée en tenant compte de l'évolution des besoins des milieux professionnels du Grand-Duché en partenariat avec l'Administration pour l'emploi. Cette référence est donc traitée en détail dans le dossier d'évaluation du lycée, et tient compte du cadre spécifique Luxembourgeois. Ce type de formation BTS est encore peu développé au Luxembourg, et le programme pallie ainsi une offre éducative encore absente du paysage local. Ce BTS va aussi favoriser le lien avec l'enseignement secondaire général du lycée, où a été mis en place une section « gestion de l'hospitalité ».

En effet, le secteur de l'hôtellerie est un marché particulier où les offreurs d'emplois sont plus nombreux que les demandeurs, victime d'un fléau, le « Turn Over ». L'établissement en a conscience en offrant un accompagnement dans ce domaine tout au long de la formation par des professionnels ainsi qu'un stage de 5 mois en fin de formation. La durée de la formation est intéressante car l'étudiant aura le temps de prendre une place plus importante au sein de l'entreprise. Il pourra alors activement participer au déroulement de l'activité d'une entreprise

Le domaine du tourisme au sens large, semble soutenir particulièrement l'initiative de créer ce BTS. De plus, lors de la « demande en recevabilité » 9 établissements du secteur des maisons de retraite et hôpitaux, ainsi que le retour de Sodexho, principal représentant du secteur de la restauration d'entreprise au Grand-Duché de Luxembourg se sont montrés intéressés par la nouvelle formation BTS.

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont satisfaites.

Domaine 2 : Pertinence du programme de formation

2. 1 Le programme de formation dispose d'un plan d'études structuré

CRITERES DU DOMAINE 2.1

1. La structure globale du programme est définie, et mentionne les crédits attribués à chaque unité sur la base des résultats d'apprentissage correspondants et de la charge de travail relative.
2. Le niveau de certification est défini sur la base de la législation nationale appropriée et les cadres de certification existants (au niveau européen, national, sectoriel ou des établissements).
3. Le profil du programme indique le ou les domaines d'études, le niveau du programme, le sujet principal, les principaux résultats d'apprentissage visés à terme, l'environnement d'apprentissage et les principaux modes d'apprentissage, d'enseignement et d'évaluation.
4. Le profil du programme se compose d'unités d'enseignement qui peuvent être composées d'un module unique ou de plusieurs modules, d'autres types d'unités d'enseignement, stages en milieu clinique et en entreprise, projets de recherche, travail en laboratoire et autres activités d'apprentissage pertinentes.
5. Un nombre de crédits ECTS minimum pour les unités d'enseignement est défini au niveau institutionnel, afin de faciliter la collaboration et les échanges interdisciplinaires ou entre les facultés.

CONSTATS ET ANALYSE :

Le programme du BTS en Hospitality Management se base sur le rôle de gestionnaire dans le monde de l'hôtellerie, du tourisme et de l'événementiel, et offre une vaste base de cours théoriques et professionnels et comprend une expérience pratique dans des établissements renommés.

La formation est répartie sur 4 semestres, et les objectifs sont explicités par une répartition en 5 volets d'apprentissage : bases du management, langues et communication, hôtellerie et restauration, tourisme et événementiel. De plus, chaque volet comporte une série de cours dont les finalités et les contenus sont déclinés, de manière cohérente, sur les 3 premiers semestres de la formation. Le plan d'études de la formation est donc clair.

En cela, le calendrier scolaire, les grilles des cours et les détails des modules dressent un profil compréhensible du programme de formation. Chaque module de cours est très détaillé sur les attentes et objectifs de formation avec une évaluation de l'étudiant. La présentation du stage de fin de cursus avec une problématique à travailler en entreprise montre sa plus-value pour les étudiants, qui ne tourneront pas en rond dans les premières semaines, mais seront incités à réfléchir sur les bénéfices de l'expérience professionnelle.

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont satisfaites.

2.2 Le programme de formation couvre les aspects principaux de la spécialisation. Il permet l'acquisition de méthodes de travail adéquates et garantit l'intégration de connaissances spécifiques à la spécialisation.

CRITERES DU DOMAINE 2.2

1. La structure globale du programme est définie, et mentionne les crédits attribués à chaque unité sur la base des résultats d'apprentissage correspondants et de la charge de travail relative.
2. Le profil du programme indique le ou les domaines d'études, le niveau du programme, le sujet principal, les principaux résultats d'apprentissage visés à terme, l'environnement d'apprentissage et les principaux modes d'apprentissage, d'enseignement et d'évaluation.
3. Les unités d'enseignement sont exprimées en termes de résultats d'apprentissage appropriés et des informations claires sont disponibles concernant leur niveau, les crédits associés, leur mise en œuvre et leur évaluation.
4. Le profil montre clairement aux étudiants et parties intéressées quelles compétences génériques et spécifiques au sujet seront visées et le potentiel d'employabilité du programme.
5. Le profil est défini en consultation avec les intéressés.

CONSTATS ET ANALYSE :

Le programme de formation couvre les aspects principaux de la spécialisation, en se structurant d'une part autour des exigences communes aux différents secteurs de la gestion de l'hospitalité (acquisition de savoirs et compétences de base en management, axés sur les fondamentaux de la gestion appliquée au secteur de l'accueil) et de la communication dans les deux langues principales du domaine, l'anglais et le français.

Le plan d'études complet proposé par le lycée couvre les 3 domaines proposés que sont l'hébergement, la restauration et l'événementiel. De plus, les modules de formation de base en cuisine, service et hôtellerie seront proposés et obligatoires : pour les apprenants qui viennent d'une formation classique quelques heures hebdomadaires sont prévues au cursus de façon flexible selon les besoins spécifiques de chacun. Par cela, les différents aspects de la spécialisation seront couverts, quel que soit le niveau des élèves en début de formation. Enfin, chaque module des spécialisations est spécifique aux piliers de formation (restauration, hébergement, événementiel et tronc commun) avec un programme détaillé correspondant aux compétences des métiers ciblés.

De nombreux exemples sont disponibles qui attestent de la volonté du lycée de couvrir tous les aspects du Hospitality Management. Ainsi, un accent particulier est porté sur la formation de managers avec une vision globale de l'organisation, en permettant à l'étudiant de comprendre et d'expliquer les différentes parties prenantes de l'organisation. Ces cours de management permettront à l'étudiant de réaliser l'importance du management RH, les attentes en termes de gestion de personnel, de carrière, de formation au sein de l'organisation. De plus, le cours de communication assurera que l'étudiant puisse communiquer de façon appropriée par écrit et à l'oral en anglais ou en français quel que soit l'interlocuteur, de façon argumentée. Il faut noter cependant qu'aucun cours spécifique d'apprentissage de la langue anglaise n'est prévu au calendrier scolaire (en dehors des modules Business English, appliqués à l'entreprise).

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont satisfaites.

RECOMMANDATION :

- Prévoir des cours d'anglais dans les classes préparatoires au BTS pour que les élèves aient le niveau B2 pour pouvoir suivre les cours opérationnels dans de bonnes conditions.

2.3 Le programme de formation est défini en termes d'objectifs d'apprentissage et il est décliné en connaissances, compétences et compétences transversales.

CRITERES DU DOMAINE 2.3

1. Les unités d'enseignement sont exprimées en termes de résultats d'apprentissage appropriés et des informations claires sont disponibles concernant leur niveau, les crédits associés, leur mise en oeuvre et leur évaluation.
2. Le profil montre clairement aux étudiants et parties intéressées quelles compétences génériques et spécifiques au sujet seront visées et le potentiel d'employabilité du programme.
3. Les résultats d'apprentissage, ainsi que les stratégies et critères d'évaluation correspondants sont définis pour chaque unité d'enseignement.
4. Les résultats d'apprentissage sont aisément compréhensibles et vérifiables au regard de ce que l'étudiant a réellement accompli à la fin du programme.
5. Les exigences de progressions sont explicites pour l'étudiant.
6. Les résultats d'apprentissage peuvent être atteints dans les limites de la charge de travail spécifiée.
7. Les résultats d'apprentissage sont liés aux activités d'apprentissage, aux méthodes et aux critères d'évaluation appropriés.
8. Les études sont suivies dans la durée qui leur est officiellement allouée (ce qui signifie que la charge de travail associée à une année universitaire, un semestre, un trimestre ou un seul cours est réaliste).
9. La structure des programmes est flexible afin de permettre aux étudiants d'opter pour des enseignements intégrant de nouveaux modes d'apprentissage
10. Les technologies numériques sont intégrées dans l'enseignement et l'apprentissage.
11. Les résultats d'apprentissage sont formulés par le personnel universitaire avec la participation des étudiants et d'autres parties intéressées.
12. Les crédits octroyés pour toutes les formes d'enseignement supérieur comprenant des éléments de formation continue et professionnelle sont reconnus et accumulés en vue de l'acquisition d'une certification ou non, suivant le souhait de l'étudiant et/ou les exigences de la certification.

CONSTATS ET ANALYSE :

La formation du BTS en Hospitality Management se décline sur 5 volets durant les 3 premiers semestres de la formation. Le 4e semestre est réservé à un stage de longue durée, dont un mémoire sera présenté lors d'une soutenance orale devant un jury composé d'enseignants et de professionnels du milieu de la gestion de l'hospitalité. La structure de la formation se base sur les 9 compétences-clefs que devront maîtriser les étudiants à la fin de leur formation. Ces compétences-clefs sont associées aux différents volets de la formation.

Les modules de cours sont clairs quant aux objectifs de chaque pilier de la formation. Ainsi, les objectifs d'apprentissage sont explicités dans le curriculum et sont basés sur les attentes de l'entreprise. En effet,

les connaissances développées sont parfaitement opérationnelles et orientées sur le monde professionnel de l'hôtellerie et du tourisme.

Les compétences transversales qui sont proposées dans le curriculum ont une valeur ajoutée au programme, car elles prépareront concrètement le futur professionnel, en rendant les étudiants opérationnels plus rapidement. Sur le point particulièrement des compétences transversales, en hôtellerie mais aussi en restauration, événementiel et tourisme, il a été constaté le manque de référence au droit (droit social, implication juridique d'une entreprise dans les conflits client/entreprise, procédures de prévention et de redressement judiciaire/liquidation, droit de la consommation...), qui est dispensé dans des formations BTS dans d'autres pays. Le droit est abordé de manière transversale aux travers des différents modules, mais encore trop superficiellement.

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont partiellement satisfaites.

RECOMMANDATIONS :

- Mettre en place une grille simple d'évaluations transverses acquises afin de permettre aux étudiants de se positionner dans cette progression.
- Considérer l'intégration d'un module de droit dans la formation BTS, et étudier la place de cette matière dans des formations similaires dans d'autres pays.

Domaine 3 : Modalités d'évaluation et de certification des étudiants

3.1 Les qualifications requises pour l'admission sont réglementées et vérifiées

CONSTATS ET ANALYSE :

Les conditions d'admission sont réglées par les articles 10-13 de la loi du 19 juin portant organisation de l'enseignement supérieur, modifiée par la loi du 23 juillet 2010 portant organisation de l'enseignement supérieur et fixant les modalités du cycle d'études d'enseignement supérieur aboutissant à la délivrance du brevet de technicien supérieur, ainsi que par le RGD du 23 février 2010 relatif à l'organisation des études et à la promotion des étudiants des formations sanctionnées par l'obtention du brevet de technicien supérieur.

Enfin, les différentes étapes pour l'admission sont clairement définies par le lycée. Les élèves seront admis au LTHAH comme suite logique de leur cursus après leur Diplôme de Technicien, et les exigences du dossier d'admission sont détaillées dans le dossier d'accréditation. Un guide de l'étudiant sera aussi disponible pour expliquer le processus de suivi et d'évaluation des cours

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont satisfaites.

3.2. Les méthodes d'évaluation sont définies en fonction des objectifs de formation.

CRITERES DU DOMAINE 3.2

1. Le profil du programme indique le ou les domaines d'études, le niveau du programme, le sujet principal, les principaux résultats d'apprentissage visés à terme, l'environnement d'apprentissage et les principaux modes d'apprentissage, d'enseignement et d'évaluation.
2. Les résultats d'apprentissage, ainsi que les stratégies et critères d'évaluation correspondants sont définis pour chaque unité

d'enseignement.

3. Les résultats d'apprentissage sont liés aux activités d'apprentissage, aux méthodes et aux critères d'évaluation appropriés.
4. Des contrôles pratiqués annuellement portent sur toute la gamme des tests d'évaluation et sur les résultats.
5. Les étudiants sont informés de leurs résultats sans délai.
6. Les crédits octroyés pour toutes les formes d'enseignement supérieur comprenant des éléments de formation continue et professionnelle sont reconnus et accumulés en vue de l'acquisition d'une certification ou non, suivant le souhait de l'étudiant et/ou les exigences de la certification.
7. Les instruments de validation et de reconnaissance doivent s'adapter au développement d'un environnement de formation diversifié et flexible ; ils doivent reconnaître de nouvelles formes d'apprentissage en ligne rendues possibles par la technologie.

CONSTATS ET ANALYSE

Les méthodes d'évaluation employées dans la formation BTS en Hospitality Management peuvent être les suivantes selon les différents cours (par exemple, évaluation d'une épreuve écrite individuelle, évaluation d'un projet individuel ou en groupe, évaluation d'un travail de documentation, de recherche, de réflexion sur base d'une problématique donnée, prestation orale individuelle/de groupe en classe, évaluation du mémoire de fin d'études, évaluation du rapport de stage etc.).

Globalement, les méthodes d'évaluation sont adaptées en fonction des objectifs de formation visés. Les cours sont ainsi validés, avec attribution des points ECTS si la note globale pondérée est supérieure ou égale à 10 sur 20. Enfin, L'équipe pédagogique du LHAH a pris soin d'établir un système d'évaluation avec des méthodes adéquates pour évaluer chaque objectif défini. Par exemple, chaque examen est soumis et validé durant leurs réunions pédagogiques. D'autres professeurs peuvent émettre un avis sur des cours enseignés par leurs collègues. De plus, les étudiants seront notés par leur maître de stage avec le rapport de stage. Lors de l'évaluation de fin de module, l'étudiant doit valider les crédits qui prouveront qu'il a acquis les fondamentaux du module et qu'il est capable de les appliquer.

Le programme est bien structuré, mais la validation des acquis est un peu moins claire, aucune grille de notations des mises en situations pratiques ou analyses de cas n'est partagée avec le comité d'accréditation. De même, aucune grille de notation n'a été partagée, aussi bien pour les évaluations de mises en pratique professionnelles que de contrôle d'acquisition de connaissances sur la gestion en générale et détaillée (analyses de coûts denrées, de frais de personnel, de rentabilité sur des investissements ou événements.)

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont partiellement satisfaites.

RECOMMANDATION :

- Clarifier les grilles de notations ainsi que les validations d'acquis, aussi bien pour les mises en pratiques professionnelles que les contrôles de connaissances.

Domaine 4 : Mise en œuvre du programme de formation

4.1. Le programme de formation dispose des ressources matérielles suffisantes pour réaliser ses objectifs. Ces ressources sont disponibles pour la durée totale du programme de formation.

CRITERES DU DOMAINE 4.1

1. Les résultats d'apprentissage peuvent être atteints dans les limites de la charge de travail spécifiée.
2. Le lycée dispose des ressources nécessaires pour mettre en oeuvre le programme de formation

CONSTATS ET ANALYSE

Le LTHAH dispose déjà, en tant qu'école hôtelière, des équipements professionnels nécessaires dans le domaine de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, et la mise en œuvre de son programme de formation ne dépend pas de l'acquisition de nouveau matériel. Les différentes cuisines et lieux de restauration sont très bien adaptés aux nouvelles ambitions et seront des atouts importants pour réussir cette évolution.

Suite à la visite, plusieurs points positifs sont à soulever :

- Une salle est prévue pour les BTS avec des ordinateurs à disposition, ainsi qu'une bibliothèque avec des plages horaires plus importantes que la normale.
- Chaque étudiant va recevoir à la rentrée un Ipad comme support de travail pour les cours dans une optique de digitalisation de l'apprentissage.
- La classe de BTS comptera au maximum 15 élèves. Le lycée montre donc une volonté de garantir qu'il dispose des ressources nécessaires pour mettre en œuvre le programme de formation. De même, la mise à disposition de restaurant et d'hôtel d'application est indispensable et vient soutenir l'apprentissage des élèves.

Quant à la charge de travail, pour assurer l'obtention des résultats d'apprentissage par les étudiants, une attention particulière est portée par les différents enseignants à la relation théorie-pratique, et de nombreuses visites respectivement séminaires à la fois en externe et en interne seront prévus par le curriculum du BTS, et les ressources nécessaires à cet effet sont prises en compte par le lycée.

Cependant, le nombre de modules et leur contenu semble représenter un volume de travail important à fournir pour l'étudiant sur une période relativement courte. Le contenu des cours est très ambitieux.

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont satisfaites.

RECOMMANDATIONS :

- S'assurer que la première promotion du BTS dispose bien d'une salle attribuée.
- Encourager les projets de développement et travaux d'agrandissement prévus, tel que la construction d'un terrain de sport.
- Considérer un réajustement du contenu des cours en vue de les alléger (par exemple les cours de Digital Tools, Marketings principes II, Analyse financière II, Front Office management II, Organisation et réalisation d'une prestation touristique, Tourisme et territoire 1, 2 et 3).

4.2 L'enseignement est dispensé par un corps enseignant compétent du point de vue didactique, scientifique et professionnel.

CRITERES DU DOMAINE 4.2

1. Le personnel responsable de la mise en œuvre du programme et de ses unités garantit la cohérence entre les résultats d'apprentissage définis pour le programme, les activités d'apprentissage et d'enseignement et les procédures d'évaluation.
2. La pédagogie favorise un dialogue ouvert et l'échange entre étudiants, enseignants et administrateurs concernés, afin d'exprimer et de discuter des besoins et aspirations de chacun.

CONSTATS ET ANALYSE

L'équipe pédagogique du BTS sera constituée d'une part d'enseignants du LTHAH ayant eu une pratique professionnelle dans le domaine de leur cours et une forte expérience didactique au lycée. D'autre part, des experts externes au LTHAH connus pour leurs compétences ont été sollicités pour intervenir dans la nouvelle formation. Les enseignants de l'équipe pédagogique qui ont développé le curriculum du BTS et les experts externes disposent tous d'une expérience professionnelle confirmée d'au moins cinq années dans le domaine respectif.

Suite à la visite, la motivation et l'investissement de toute l'équipe pédagogique est claire. En effet, les professeurs présents et impliqués dans cette nouvelle formation ont démontré que ce projet n'était pas seulement celui de la direction mais surtout celui de l'ensemble de l'équipe pédagogique. Ensuite, la variété des thèmes abordés avec cette équipe que ce soit sur le plan organisationnel (mutualisation, utilisation des espaces techniques), que sur celui des contenus pédagogiques (montée en puissance des cours, pratique de la non redondance, efficacité des expériences professionnelles diverses) attestent de leur connaissance des contenus des cours de ce BTS.

De plus, quand les enseignants locaux ne pourront dispenser le cours il est prévu de faire intervenir des enseignants de l'école Ferrandi et la Haye comme formateurs. D'autres professionnels du milieu ont aussi montré de l'intérêt pour venir dispenser des cours au LTHAH. Ces échanges prévus avec les écoles hôtelières des pays voisins permettront aux enseignants du LTHAH de s'enrichir et profiter de bonnes pratiques auprès d'écoles connues et reconnues dans la formation de professionnels de l'hôtellerie.

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont satisfaites.

RECOMMANDATIONS :

- S'assurer que les enseignants soient prêts à dispenser des cours aussi à des jeunes adultes, et non seulement des adolescents, en adaptant leur pédagogie et leur méthode d'apprentissage à différentes catégories d'âges.
- S'assurer que les enseignants seront diplômés de l'enseignement supérieur afin de garantir leur aptitude à dispenser des cours de ce niveau.

4.3 Il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiants

CRITERES DU DOMAINE 4.3

1. La pédagogie favorise un dialogue ouvert et l'échange de commentaires réfléchis entre étudiants, enseignants et administrateurs concernés, afin d'exprimer et de discuter des besoins et aspirations de chacun.
2. Les apprenants qui s'inscrivent à titre individuel dans un programme formel bénéficient d'un accompagnement ou de conseils susceptibles de les aider à satisfaire les exigences de progression. Ces conseils incluent, le cas échéant, la validation des savoirs et des acquis d'expérience antérieurs (VAE – Validation des Acquis d'Expérience).
3. Les étudiants reçoivent des informations détaillées et des conseils afin de suivre les règles de progression, exploiter les différentes possibilités de parcours et choisir les unités d'enseignement du niveau approprié à la certification visée.
4. Les apprenants bénéficient d'un accompagnement ou de conseils susceptibles de les aider à satisfaire les exigences de progression. Ces conseils incluent, le cas échéant, la validation des savoirs et des acquis d'expérience antérieurs (VAE – Validation des Acquis d'Expérience).

CONSTATS ET ANALYSE

Le suivi des étudiants du BTS en Hospitality Management est assuré via un tutorat. Chaque étudiant se voit affecter au début de ses études un des membres de l'équipe pédagogique du BTS comme tuteur. De même, un référent au sein de l'entreprise lors du stage assure le suivi pédagogique de l'étudiant et reste en contact avec le tuteur du lycée.

Les étudiants bénéficieront d'un accès à d'autres services, tels que le SePAS (Service psycho-social et d'accompagnement scolaires) ou encore le service de prêt de la bibliothèque.

Le petit effectif des classes, entre 8-15 étudiants, permettra de les accompagner au plus près de leurs besoins. Les étudiants ont de plus un tuteur personnel, une vraie plus-value pour aider et encourager un élève.

Le travail sur le portfolio permettra également de voir régulièrement les étudiants dans un autre contexte que celui de l'apprentissage, et s'assurer de leur intégration et aisance dans la formation.

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont satisfaites.

Domaine 5 : Mesures de garantie de la qualité

5.1. Le programme de formation fait l'objet de mesures de garantie de la qualité.

CRITERES DU DOMAINE 5.1

1. L'assurance qualité interne porte sur l'ensemble des procédures entreprises par les établissements d'enseignement supérieur pour s'assurer que la qualité de leurs programmes et certifications répond à leurs propres spécifications et à celles d'autres organismes compétents tels que les agences d'assurance qualité
2. L'utilisation du système ECTS doit faire l'objet d'une garantie de la qualité assurée par un processus d'évaluation approprié (contrôle, audits internes et externes de la qualité et commentaires des étudiants) et d'une amélioration continue de la qualité.
3. Les institutions appliquent de manière cohérente et constante des règles prédéfinies et publiées couvrant toutes les phases du cycle d'études, c'est-à-dire l'admission et la progression des étudiants, la reconnaissance et la certification de leurs acquis (ESG 1.4).

CONSTATS ET ANALYSE

La qualité de la formation ne pourra être connue qu'une fois que les étudiants seront en entreprise. Cependant, l'assurance qualité s'établit dès à présent autour de 3 volets.

- 1) Le corps enseignant se réunit 3 fois par semestre et par section : avant chaque début de semestre afin d'éviter les doublons de cours (ennuyeux pour les étudiants), pendant le semestre pour la création des évaluations, et à la fin du semestre pour le compte-rendu.
- 2) Une formation pédagogique d'une journée et demie en fin d'année scolaire, pour faire un bilan de l'année passée en dressant les forces et faiblesses de l'année. Cette formation est accompagnée par un formateur externe.
- 3) Les élèves ayant participé à la formation il y a 4 ans et actuellement dans le marché professionnel devront répondre à un questionnaire et le faire suivre par leurs employeurs pour savoir si la formation à laquelle ils ont participé leur a permis d'acquérir des compétences essentielles pour le marché.

Même si le groupe curriculaire semble très investi dans ce projet et veut faire le maximum pour atteindre les ambitions annoncées du BTS, le suivi de la qualité n'est pas encore bien cadré formellement et les étudiants ne sont pas consultés pour évaluer la qualité du BTS.

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont partiellement satisfaites.

RECOMMANDATION :

- Renforcer le système d'assurance qualité interne de cette formation, selon les critères 5.1 du guide d'accréditation proposé. Ceci permettra au LTHAH d'ancrer le BTS dans l'espace européen de l'enseignement supérieur et de garantir l'amélioration permanente de la qualité de la formation en Hospitality Management.

5.2 Les responsabilités, les compétences et les processus décisionnels sont définies de manière à garantir la qualité de l'activité du lycée concerné.

CRITERE DU DOMAINE 5.2

1. Les représentants des étudiants devraient participer activement au processus d'assurance qualité pour le système ECTS. En matière d'assurance qualité externe, les étudiants sont membres des commissions d'examen externes des établissements et/ou programmes d'enseignement supérieur.
2. Le système de suivi du programme est formalisé : les responsables du programme, la direction de l'établissement, les

enseignants et les autres parties prenante se réunissent régulièrement pour veiller au bon fonctionnement du programme et à son amélioration continue.

CONSTATS ET ANALYSE

Le BTS en Hospitality Management est organisé dans l'enceinte du LTHAH sous l'autorité du Ministère de l'Enseignement supérieur qui après des procédures de recevabilité et d'accréditation autorise les lycées à organiser la formation de type enseignement supérieur selon le cadre légal prévu. Une des missions de la direction du LTHAH est de suivre de près la mise en œuvre et l'évolution de la formation BTS en Hospitality Management, en particulier l'autorité hiérarchique sur le personnel enseignant.

Il est prévu de revoir périodiquement les objectifs des cours dans le cadre de la démarche de qualité avec les enseignants qui assurent des donnant accès au BTS, mais aussi avec des acteurs du monde professionnel. Le lycée prévoit de consulter les étudiants après 4 années de fonctionnement du BTS, ce qui ne permet pas d'ajuster les contenus ou l'organisation sur le court terme, en cas de besoin.

AVIS : la commission spéciale estime que les exigences du critère sont partiellement satisfaites.

RECOMMANDATIONS :

- Définir des grilles d'évaluation à donner à l'étudiant à la fin de chaque module pour qu'il évalue la qualité de l'enseignement qu'il a reçu. L'objectif est de donner la possibilité aux enseignants d'adapter leur style et pourquoi pas, de remodeler un peu le programme en fonction de la perception des étudiants.
- Encourager les échanges avec les autres écoles et utiliser leurs Best Practices.
- Solliciter les étudiants dès la première session de BTS afin de rectifier le plus tôt possible d'éventuels points sensibles.

Domaines d'examen	Référence	Appréciation du degré de satisfaction des exigences du critère ministériel	Recommandations par critère ministériel		
			Recommandations	Recommandations à vérifier pour la campagne de ré-accréditation	Recommandations contionnant l'accréditation pour la rentrée 2018
Domaine d'examen 1 : Opportunité du programme de formation	1.1 : le programme de formation vise des objectifs économiques pertinents en termes d'emploi et d'insertion professionnelle	Partiellement satisfaites		Clarifier la distinction entre le potentiel d'employabilité directement apporté par le BTS Hospitality Management, et celui avec des postes à plus haute responsabilité par le biais de formations additionnelles Revoir en particulier l'articulation entre la formation et les postes potentiellement proposés : Mettre en place un suivi post diplôme afin de bien caler les ambitions par rapport aux besoins de l'économie hôtelière et touristique.	
	1.2 : le programme de formation dispose d'une analyse de faisabilité argumentée	Satisfaites			
Domaine d'examen 2 : Pertinence du programme de formation	2.1 : le programme de formation dispose d'un plan d'études structuré	Satisfaites			
	2.2 : le programme de formation couvre les aspects principaux de la spécialisation. Il permet l'acquisition de méthodes de travail adéquates et garantit l'intégration de connaissances spécifiques à la spécialisation.	Satisfaites	Prévoir des cours d'anglais dans les classes préparatoires au BTS pour que les élèves aient le niveau B2 pour pouvoir suivre les cours opérationnels dans de bonnes conditions.		

	2.3 : le programme de formation est défini en termes d'objectifs d'apprentissage et il est en décliné en connaissances, compétences et compétences transversales.	Partiellement satisfaites		Mettre en place une grille simple d'évaluations transverses acquises afin de permettre aux étudiants de se positionner dans cette progression. Considérer l'intégration d'un module de droit dans la formation BTS, et étudier la place de cette matière dans des formations similaires dans d'autres pays.	
Domaine d'examen 3 : Modalité d'évaluation et de certification des étudiants	Critère 3.1 : les qualifications requises pour l'admission sont réglementées et vérifiées.	Satisfaites			
	Critère 3.2 : les méthodes d'évaluation sont définies en fonction des objectifs de formation.	Partiellement satisfaites		Clarifier les grilles de notations ainsi que les validations d'acquis, aussi bien pour les mises en pratiques professionnelles que les contrôles de connaissances.	
Domaine d'examen 4 : Mise en œuvre du programme de formation	Critère 4.1 : le programme de formation dispose des ressources matérielles suffisantes pour réaliser ses objectifs. Ces ressources sont disponibles pour la durée totale du programme de formation.	Satisfaites	S'assurer que la première promotion du BTS dispose bien d'une salle attribuée Encourager les projets de développement et travaux d'agrandissement prévus, tel que la construction d'un terrain de sport. Considérer un réajustement du contenu des cours en vue de les alléger.		
	Critère 4.2 : l'enseignement est dispensé par un corps enseignant compétent du point de vue didactique, scientifique et professionnel.	Satisfaites	S'assurer que les enseignants soient prêts à dispenser des cours aussi à des jeunes adultes, et non seulement des adolescents, en adaptant leur pédagogie et leur méthode d'apprentissage à différentes catégories d'âges.		

			S'assurer que les enseignants seront diplômés de l'enseignement supérieur afin de garantir leur aptitude à dispenser des cours de ce niveau.		
	Critère 4.3: il est pourvu à un encadrement adéquat des étudiants	Satisfaites			
Domaine d'examen 5 : mesures de garantie de la qualité	Critère 5.1 : le programme de formation fait l'objet de mesures de garantie de la qualité.	Partiellement satisfaites		Renforcer le système d'assurance qualité interne de cette formation, selon les critères 5.1 du guide d'accréditation proposé. Ceci permettra au LTHAH d'ancrer le BTS dans l'espace européen de l'enseignement supérieur et de garantir l'amélioration permanente de la qualité de la formation en Hospitality Management.	
	Critère 5.2 : les responsabilités, les compétences et les processus décisionnels sont définis de manière à garantir la qualité de l'activité du lycée concerné.	Partiellement satisfaites		Définir des grilles d'évaluation à donner à l'étudiant à la fin de chaque module pour qu'il évalue la qualité de l'enseignement qu'il a reçu. L'objectif est de donner la possibilité aux enseignants d'adapter leur style et pourquoi pas, de remodeler un peu le programme en fonction de la perception des étudiants. Encourager les échanges avec les autres écoles et utiliser leurs Best Practices. Solliciter les étudiants dès la première session de BTS afin de rectifier le plus tôt possible d'éventuels points sensibles.	