



LIVRET DE L'ÉTUDIANT-E 2016-2017

LICENCE

ORGANISATION ET GESTION DES SYSTÈMES HÔTELIERS ET DE
RESTAURATION

Version provisoire

Livret voté à la CFVU du 4 juillet 2016

CALENDRIER UNIVERSITAIRE 2016-2017	3
ORGANIGRAMME ET CONTACTS	4
UNIVERSITE	4
UFR	4
DEPARTEMENT / FORMATION	4
PRESENTATION DE LA FORMATION	5
MAQUETTE DU DIPLOME	6
PRESENTATION DES ENSEIGNEMENTS	8
SEMESTRE 1	8
SEMESTRE 2	12
PROJET TUTORE ET MEMOIRE DE STAGE	17
CONTRATS D'APPRENTISSAGE ET STAGES	21
MODALITES DE CONTROLE ET EXAMENS	22
MODALITES GENERALES	22
MODALITES SPECIFIQUES	22
DEROULEMENT ET CHARTE DES EXAMENS	22
DELIVRANCE DU DIPLOME	22
CHARTRE DU VIVRE-ENSEMBLE	23

CALENDRIER UNIVERSITAIRE 2016-2017

Réunion d'accueil : vendredi 2 septembre 2016 à 10h

1er semestre : du 12 lundi septembre au mardi 13 décembre 2016

Début des cours : lundi 5 septembre 2016

Vacances de la Toussaint : du jeudi 27 octobre au mardi 1er novembre 2016

Fin des enseignements : vendredi 16 décembre 2016

Vacances de Noël : du lundi 19 décembre 2016 au dimanche 1er janvier 2017

2e trimestre : du lundi 2 janvier au lundi 26 juin 2017

Début des cours : lundi 16 janvier 2017

Vacances d'hiver : du lundi 13 février au dimanche 19 février 2017

Vacances de printemps : du lundi 10 avril au dimanche 16 avril 2017

Fin des enseignements : mardi 18 avril 2017

Travail en autonomie : tous les lundis matin (9h-13h) du 24 avril au 26 juin

Jury de la 1re session : première semaine du mois de juillet

2e session : première semaine du mois de juillet

Jours fériés

Toussaint : Mardi 01 novembre 2016

Armistice 1918 : Vendredi 11 novembre 2016

Lundi de Pâques : Lundi 17 avril 2017

Fête du travail : Lundi 1er mai 2017

Victoire 1945 : Lundi 08 mai 2017

Jeudi de l'ascension : Jeudi 25 mai 2017

Lundi de Pentecôte : Lundi 05 juin 2017

Fête nationale : Vendredi 14 juillet 2017

ORGANIGRAMME ET CONTACTS

Université

Service universitaire d'information et d'orientation (SUIO) : <http://suio.u-paris10.fr/>

Service des relations internationales (SRI) : <http://international.u-paris10.fr/>

UFR

Direction de l'UFR :

Directrice : COJANNOT LEBLANC Marianne, bureau D 211 D

Directeur adjoint : KYBURZ Olivier, bureau D 211 D

Responsable administratif de l'UFR : VILLARD Norbert, Bureau D 2011 E

Site internet de l'UFR : <https://ufr-ssa.u-paris10.fr/>

De nombreuses informations sont disponibles sur le site de l'UFR : calendrier universitaire, planning et dates des examens, informations sur les formations, vie étudiante et relations internationales.

Département / Formation

Secrétariat de la formation : Cardia, Anthony, Bureau D213a, anthony.cardia@u-paris10.fr, 01.40.97.47.13

Responsable(s) de la formation : Braun, Alice, Bureau D109, alice.braun@u-paris10.fr, 01.40.97.70.91

PRESENTATION DE LA FORMATION

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration sont en constante évolution. Des compétences nouvelles sont attendues par les professionnels qui recherchent de jeunes collaborateurs capables d'intégrer les enjeux stratégiques du management dans son environnement international, et de faire face aux défis de l'interculturalité dans ce secteur.

La licence professionnelle « Management Interculturel des métiers de l'hôtellerie et de la restauration » s'inscrit pleinement dans cette perspective en proposant une formation spécialisée à des étudiants disposant déjà d'expérience dans le métier.

Son objectif est de former des spécialistes des métiers de l'hôtellerie et de la restauration. L'accent sera mis sur l'acquisition de compétences approfondies en langues, et sur la maîtrise des outils du management (administratif, financier et commercial). La formation s'appuie sur des professionnels qui viennent apporter leur expertise et leur connaissance du terrain, mais également sur des enseignants-chercheurs dont le but est de proposer aux étudiants les connaissances théoriques nécessaires à la prise de recul et au développement de l'esprit critique. Autant de compétences essentielles dans la formation des cadres de demain.

Les apprenants sous statut d'étudiants, d'apprentis ou stagiaires de la formation continue (par le biais de la V.A.E. ou non) suivent une formation qui propose une réflexion sur les métiers de l'hôtellerie-restauration par le biais notamment de la rédaction d'un mémoire de stage qui s'appuiera sur leur expérience professionnelle analysée à la lumière des grands enjeux du secteur.

Pour toutes les informations relatives aux conditions d'admission dans la formation, ainsi que pour les débouchés, veuillez vous référer à la fiche formation en ligne :

<http://www.u-paris10.fr/formation/>

MAQUETTE DU DIPLOME

Code Apogée	SEMESTRE 1	CM	TD	ECTS
	UE 1 : L'entreprise hôtelière : aspects juridiques, économiques et commerciaux			
	EC 1 : Droit de l'hôtellerie-restauration	20		3
	EC 2 : Economie appliquée à l'hôtellerie-restauration	20		3
	EC3 : Strategic marketing in the hospitality sector	15		3
	UE 2 : Gestion opérationnelle des entreprises d'hôtellerie et de restauration			
	EC 1 : Gestion comptable et financière appliquée à l'hôtellerie-restauration	20		3
	EC 2 : Gestion budgétaire et contrôle de gestion appliqués à l'hôtellerie-restauration		20	3
	EC 3 : Management et pilotage de la performance		25	3
	UE 3 : L'hôtellerie-restauration et la mondialisation 1			
	EC 1 : Stratégies interculturelles 1	30		3
	EC 2 : Deuxième langue vivante (espagnol/allemand)		20	3
	SEMESTRE 2			
	UE1 : Management des entreprises d'hôtellerie et de restauration			
	EC1 : Management opérationnel des ressources humaines et leadership	20		3
	EC 2 : Plan d'action commerciale des entreprises d'hôtellerie-restauration		12	3
	EC 3 : Introduction à la sociologie		18	3
	UE2 : Gestion de l'interculturalité dans l'hôtellerie et la restauration			
	EC1 : Gestion de l'interculturalité 1	12		1,5
	EC 2 : Gestion de l'interculturalité 2 (<i>Développer la capacité d'influence interculturelle</i>)	10		1,5
	EC 3 : Gestion de l'interculturalité 3 (<i>La diversité culturelle du point de vue de l'aérien</i>)	10		1,5
	EC 4 : Gestion de l'interculturalité 4 (<i>Gestion de la diversité</i>)	20		1,5
	EC 5 : Gestion de l'interculturalité 5 (<i>Représentations interculturelles</i>)	10		1,5
	UE 3 : L'hôtellerie-restauration et la mondialisation 2			
	EC 1 : Stratégies interculturelles 2	30		3
	EC 2 : Deuxième langue vivante (espagnol/allemand)		20	3

Code Apogée	SEMESTRE 1	CM	TD	ECTS
	UE 1 : L'entreprise hôtelière : aspects juridiques, économiques et commerciaux			
	EC 1 : Droit de l'hôtellerie-restauration	20		3
	EC 2 : Economie appliquée à l'hôtellerie-restauration	20		3
	EC3 : Strategic marketing in the hospitality sector	15		3
	UE 4 : Projet professionnel			
	EC 1 : Méthodologie de conduite de projet appliquée à l'hôtellerie-restauration	20		3
	EC2 : Projet tutoré et soutenance		48	4,5
	EC 3 : Mémoire de stage et soutenance			6

PRESENTATION DES ENSEIGNEMENTS

Semestre 1

Code apogée	Libellé : Droit de l'hôtellerie-restauration	Coordonnées des intervenants Delphine Martin (delphimartin@u-paris10.fr)	20 Heures CM
Descriptif du cours: Ce cours est scindé en deux parties. La première partie a d'abord pour objet de présenter sommairement le droit commun des contrats (conditions de formation du contrat, mécanisme de la responsabilité contractuelle) avant de traiter plus spécifiquement du régime juridique du contrat d'hôtellerie et du contrat de vente. La seconde partie traite certains aspects du droit des relations individuelles du travail, en particulier, conditions de validité du CDD (contrat d'usage dans l'hôtellerie) et durée du temps de travail (notamment, présentation de la convention collective applicable à l'hôtellerie et la restauration).			
Orientation bibliographique -Code civil à jour -Code du travail à jour -S. PORCHY-SIMON, Droit civil – <i>Les obligations</i> 2014, éd. Dalloz. -C. WOLMARK, E. PESKINE, <i>Droit du travail</i> 2016, éd. Dalloz.			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Economie appliquée à l'hôtellerie-restauration	Coordonnées des intervenants Fabienne Llense (flense@u-paris10.fr)	20 Heures CM
Descriptif du cours Le cours d'économie se décompose en cinq parties. Dans une première partie, nous étudions la conjoncture hôtelière afin de faire le point sur les évolutions récentes du secteur et de connaître les meilleures sources statistiques à utiliser. Dans un second temps, nous étudions les évolutions de politiques fiscales (TVA) dans le secteur de la restauration, cela permet de faire des rappels sur le fonctionnement du marché, l'offre, la demande et les politiques fiscales. La troisième partie permet de présenter les différentes formes d'organisation en économie (théorie des organisations; formes entrepreneuriales). La quatrième partie propose une analyse théorique poussée des franchises, très courantes dans le secteur de l'hôtellerie restauration. Enfin, le cours se termine sur une analyse du marché du travail et des relations professionnelles en France (Introduction aux données subjectives, étude du marché du travail et de la gouvernance des entreprises).			
Orientation bibliographique Robert Pindyck, Daniel Rubinfeld et Michel Sollogoub, <i>Microéconomie</i> , Paris: Pearson			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Strategic marketing in the hospitality sector	Coordonnées des intervenants Nathalie Veg-Sala (nveg@u-paris10.fr)	12 Heures CM

Descriptif du cours L'objectif de cet enseignement est de faire appréhender aux étudiants que le marketing appliqué au secteur des services, et notamment l'hôtellerie et la restauration, est soumis à de nombreuses spécificités. Le cours est construit autour de diverses thématiques : le comportement du client et les interactions de service, l'offre de service et son opérationnalisation, la qualité de service ou encore le management des services. L'ensemble des concepts abordés est élargi à une approche internationale de la gestion du secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Chaque séance se décompose de la façon suivante : mise en avant des outils d'études du marketing des services, confrontation avec de nombreux exemples et mise en application avec des cas d'analyse sur lesquels les étudiants doivent travailler.			
Orientation bibliographique - <i>Services Marketing: Global Edition</i> , 2011, Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Pearson education - <i>Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm</i> , 2008, Alan Wilson, Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler, McGraw Hill Higher Education - <i>Du management au marketing des services</i> , Charles Ditandy et Benoît Meyronin, Dunod, 2007 - <i>Le marketing des services</i> (Topos poche), Denis Lapert, Dunod, 2009			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Gestion comptable et financière appliquée à l'hôtellerie-restauration	Coordonnées des intervenants Fabrice Bondoux (fbondoux@u-paris10.fr)	20 Heures CM
Descriptif du cours Objectifs de l'intervention : S'approprier le vocabulaire comptable, comprendre les grands principes qui régissent le système comptable, comprendre le mécanisme de construction des documents de synthèse (Bilan, Compte de Résultat), et en construire. Apprendre à lire et interpréter les documents de synthèse de l'entreprise pour construire une première analyse financière complète. Méthode : Les apports théoriques et méthodologiques sont illustrés, pour chaque ensemble de notions, par un cas pratique (travail individuel et travail de groupe). Des supports documentaires sont présents à chaque étape, accompagnés d'un lexique et d'un guide de lecture des documents de synthèse.			
Orientation bibliographique - Charlotte DISLE, Robert MASEO, Michel MEAU [2014], <i>Introduction à la comptabilité</i> , Manuel et applications, éd. Dunod. - Jean-Claude OULE [2009], <i>Techniques et moyens de gestion</i> , éditions BPI, tome 1 et 2.			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Gestion budgétaire et contrôle de gestion	Coordonnées des intervenants Anne Amato Manzo (anne.amato@gmail.com)	20 Heures TD
Descriptif du cours Ce cours permet à l'étudiant d'appréhender les points fondamentaux de la gestion budgétaire et du contrôle de gestion. Au travers de divers cas pratiques, l'étudiant pourra acquérir des notions de cours et du vocabulaire adapté. Cela lui permettra de s'insérer plus facilement dans l'entreprise.			

Nous abordons la prévision des ventes et des charges, l'analyse des écarts, la gestion du personnel, les coûts variables, le seuil de rentabilité, et enfin les tableaux de bord. Tous les cas proposés sont adaptés au secteur de l'hôtellerie restauration.			
Orientation bibliographique			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Management et pilotage de la performance	Coordonnées des intervenants Loïc Duroy (loicduroy55@gmail.com)	25 Heures TD
Descriptif du cours L'objet de ces séances est de permettre aux étudiants de réfléchir sur l'évolution du management en général en ciblant le secteur de l'hôtellerie. Les thèmes qui vont être traités cette année : 1 : Les conséquences de l'utilisation de l'outil numérique dans le management au quotidien de l'ensemble des équipes (réception, étages, cuisine et salle). 2 : Le choix de la sous-traitance pour répondre à l'impératif de rentabilité et de productivité. Les limites de ce choix apparaissent vite quand la qualité s'en ressent. 3 : Les conséquences de l'effet génération sur les méthodes de management. 4 : Le défi de devoir intégrer l'interculturalité dans le management hôtelier. 5 : Le soin à apporter au bien être des salariés (ou des prestataires non salariés). 6 : L'impact des nouveaux statuts non salariés sur les relations au travail.			
Orientation bibliographique			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée (S1) (S2)	Libellé : Stratégies interculturelles 1 et 2	Coordonnées des intervenants Alice Braun (alice.braun@u-paris10.fr)	30 Heures CM
Descriptif du cours Il s'agira dans ce cours de faire travailler les étudiants au renforcement des compétences linguistiques de base de l'anglais, mais également à l'acquisition d'un vocabulaire spécifique à l'hôtellerie-restauration. Le cours s'organisera essentiellement autour de textes authentiques portant sur des problématiques liées à l'hôtellerie-restauration, ainsi que de documents audio et vidéo, afin de travailler tant les compétences écrites que les compétences orales.			

Orientation bibliographique - Oxford advanced learner's Dictionary. Oxford: OUP, 2005. - Malavieille Michèle, Rotgé Wilfrid. <i>Bescherelle anglais : la grammaire</i>. Paris : Hatier, 2008 [livre + cahier d'exercices] - REY Jean, BOUSCAREN Christian, MOUNOULOU Alain. <i>Le mot et l'idée</i>. Paris : Ophrys, 2012. - SWAN Michael, HOUDART Françoise. <i>Pratique de l'anglais de A à Z</i>. Paris : Hatier, 2011 [livre + cahier d'exercices]			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée (S1) (S2)	Libellé : Langue vivante 2	Coordonnées des intervenants Catherine Tavasoli (kazem.tavasoli@bbox.fr) et Christian Mariotte (cmariotte@u-paris10.fr)	20 Heures TD
Descriptif du cours <i>Espagnol</i> Module 1: L'Espagne: -Focus sur la Monarchie parlementaire , - Politique touristique de l'Espagne - Atouts de l'industrie hôtelière en Espagne, - Video :Etude de l'Industrie hôtelière selon l'Observatoire de l'industrie hôtelière espagnole ,CEHAT Module 2: - Découverte du parc hôtelier espagnol - Positionnement international - Organigramme et fonctions (vidéos) - Apprendre à rédiger des CV, lettres ,mail,lettre de motivation - video :les dix commandements pour le service clients. Module3 :L'Amérique latine - Géographie - Grand marché pour l'industrie hôtelière - Le Mexique :une destination très prisée une opportunité pour les chaines espagnoles. - Empreintes historiques dans le parc hôtelier . Pérou - Cuba et ses oportunités - République Dominicaine ambitieuse - Venezuela: développement original <i>Allemand</i> Cet enseignement se fixe un triple objectif : - Donner aux étudiants les outils leur permettant de faire face en langue allemande aux principales situations-type ayant trait au domaine de l'hôtellerie et de la restauration. - Réfléchir aux enjeux et aux évolutions de l'hôtellerie et de la restauration dans le contexte allemand et le contexte international. - De façon plus générale, partir à la rencontre de l'actualité, des mentalités et des phénomènes de société de l'Allemagne contemporaine et les considérer dans une perspective interculturelle. Le travail pourra notamment porter sur des textes de presse, des documents audiovisuels, de la documentation professionnelle et des entraînements lexicaux et grammaticaux. <i>Espagnol</i>			

Orientation bibliographique <i>Espagnol</i> - "Claridad" secondaire-BTS -1er cycle Editeur Martorama <i>Allemand</i> - A. FINDLING, <i>Du mot à la phrase - vocabulaire allemand contemporain</i> , Ellipses Marketing, 1998, 223 p. - B. MROSOWSKI, <i>Savoir-vivre avec les Allemands – Petit guide interculturel</i> , Editions de l'harmattan, 2004, 362 p.		
Session 1	Contrôle continu	
Session 2	Examen écrit ou oral	
Cours ouvert aux étudiants internationaux		Oui

Semestre 2

Code apogée	Libellé : Management opérationnel des ressources humaines et leadership	Coordonnées des intervenants Christiane Parez-Cloarec (christiane.parez@u-paris10.fr)	20 Heures CM
Descriptif du cours Le cours a pour but d'initier aux principes de base qui régissent le management des ressources humaines (concepts, théories et outils de management et de ressources humaines) et de familiariser les étudiants à l'intégration des questions importantes par des mises en situation et des études de cas. Savoirs : Les étudiants doivent maîtriser, à l'issue du module : - Les processus et outils RH dans une dimension critique et prospective - Les liens avec le contexte de l'organisation et l'interculturalité - Les enjeux stratégiques, organisationnels et individuels - Les acteurs - Le leadership Savoir-faire : - Acquérir une vision systémique de la fonction de manager et de son instrumentation - Comprendre les enjeux et leur déclinaison dans les activités de la fonction de management des RH - Introduire une dimension critique et prospective des pratiques			
Orientation bibliographique - BENCHEMAM F, GALINDO G, 2013, <i>Gestion des ressources humaines</i> , Editions GUALINO D'autres références sont données en cours Revue: - Entreprises et Carrières, Liaisons Sociales, revues de l'hôtellerie restauration - Quotidiens économique - Toutes les ressources de la BU en ligne			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui

Code apogée	Libellé : Plan d'action commercial des entreprises d'hôtellerie-restauration	Coordonnées des intervenants Anne Amato Manzo (anne.amato@gmail.com)	12 Heures TD
Descriptif du cours Ce cours, présenté sous forme de cas pratiques à traiter en groupe, permet de se poser la question : Quelles sont les opportunités et les difficultés pour une entreprise d'exporter son savoir et son savoir faire à l'étranger ? Il mobilise des compétences variées : travail en équipe, esprit de synthèse, travail de recherche d'information.			
Orientation bibliographique			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Introduction à la sociologie	Coordonnées des intervenants Xavier Boissel (xboissel@sfr.fr)	18 Heures TD
Descriptif du cours On proposera dans ce cours une introduction à la sociologie, à partir d'un panorama, qui irait de ses origines jusqu'à nos jours. On exposera ses grands courants, ses concepts fondateurs et ses paradigmes incontournables. Le support du cours est un corpus de textes (une anthologie avec les grands classiques de la sociologie), que l'on étudiera avec les étudiants et qui sera l'occasion de travailler la méthodologie d'approche d'un texte « conceptuel ». L'accent sera mis sur les problématiques de l'alimentation et de la nutrition, en lien avec la formation de la licence professionnelle.			
Orientation bibliographique - <i>Introduction à la sociologie</i> , Michel De Coster, Bernadette Bawin-Legros, Marc Poncelet (2006, De Boeck). - <i>Sociologie de l'alimentation</i> , Faustine Régner, Anne Lhuissier, Séverine Gojard (2009, La Découverte, Collection : Repères).			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Gestion de l'interculturalité 1	Coordonnées des intervenants Christophe Delmoy (christophe.delmoy@accor.com)	12 Heures CM
Descriptif du cours Christophe Delmoy, fort d'une expérience de plusieurs décennies au sein du groupe Accor, notamment en tant que directeur régional, viendra faire partager aux étudiants son expérience dans le secteur hôtelier, et plus particulièrement de l'hébergement, et évoquera avec eux la question du management, de la stratégie, ainsi que les perspectives d'avenir des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration.			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Gestion de l'interculturalité 2 <i>Développer la capacité d'influence interculturelle</i>	Coordonnées des intervenants Avelina Martin Calvo (linamartinfr@yahoo.fr)	10 Heures CM

Descriptif du cours Quand on parle d'échec d'un projet international, c'est souvent la cause d'un problème interculturel. Pour réussir ce challenge, les entreprises doivent choisir des managers d'équipes multiculturelles capables d'assurer cette tâche, car ce sont eux qui feront la différence. La complexité de leur mission nécessite une volonté de réussir dans l'interculturel. Objectifs Augmenter son efficacité pour communiquer et convaincre dans un environnement international, et devenir un leader interculturel Renforcer son efficacité à communiquer en s'appuyant sur la connaissance de soi-même Faciliter la communication personnelle et professionnelle entre des individus de culture différente, par la compréhension et le respect réciproque Convaincre et influencer comme leader interculturel dans un environnement multiculturel.			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Gestion de l'interculturalité 3 <i>La diversité culturelle du point de vue de l'aérien</i>	Coordonnées des intervenants Sébastien Gidon (sebgidon@hotmail.com)	20 Heures CM
Descriptif du cours Ce cours d'une durée totale de dix heures est divisé en trois séances de travail. L'aspect de l'interculturalité y est traité sous l'angle du marché de l'aérien. Un passager international d'une compagnie aérienne et un client d'un hôtel haut de gamme ont souvent des besoins et attentes identiques en terme d'accueil et d'adaptabilité de la part du personnel. Mieux comprendre nos hôtes étrangers pour savoir les recevoir correctement. Des parallèles constants sont fait avec l'hôtellerie. Sont développés les thèmes suivants: - L'évolution du marché aérien: Son économie et l'adaptation des compagnies face à leurs clients. - Définition et démarche de la notion de service pour les clients: nord-américains, arabes, chinois, japonais. - Qui sont les touristes d'aujourd'hui, et ceux de demain ? Quels sont leurs attentes ?			
Orientation bibliographique - <i>Les clefs du savoir interculturel</i> Laurent Goulvestre. Editions Afnor - <i>La dimension cachée</i> Edward T. Hall. Editions Essais - <i>Le choc des civilisations</i> Samuel Huntington. Editions Odile Jacob. - <i>Service gagnant</i> Ralp Habadou. Editions First			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Gestion de l'interculturalité 4 <i>Gestion de la diversité</i>	Coordonnées des intervenants Arnaud Guillain (arnaud.guillain@live.fr)	10 Heures CM

Descriptif du cours Identifier les différences culturelles, qu'elles soient d'origine internationale, nationale, régionale, organisationnelle ou professionnelle dans le domaine de l'hôtellerie. Une étude approfondie sera réalisée durant ce module. De plus, une étude comparative des différents styles de management à travers le monde sera réalisée. Comprendre l'origine de ces différences et les valeurs sur lesquelles elles reposent. Développer des outils qui, tout en respectant ces différences et les impératifs stratégiques de l'entreprise, permettent d'améliorer la coopération nationale et internationale. La gestion de la diversité sera traitée dans son ensemble. Elle permettra de mettre en exergue à travers différents thèmes: égalité homme/femme, gestion du handicap, inégalités inter-générationnelles la diversité en entreprise.			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Gestion de l'interculturalité 5 <i>Représentations interculturelles</i>	Coordonnées des intervenants Mikaël Queytan (queytanmikael@hotmail.com)	10 Heures TD
Descriptif du cours 1. Les représentations sociales Le concept de stéréotypes, préjugés et discrimination C'est quoi la « culture » ? Clarifier son approche personnelle de l'international et du facteur « multiculturel ». Les stéréotypes : typique française – typique chinois – typique italien – etc. Savoir pourquoi développer des compétences interculturelles. Évaluer les risques des pratiques professionnelles de son organisation. 2. Comment lutter contre les stéréotypes, les préjugés et la discrimination Pourquoi les stéréotypes persistent-ils ? Peut-on échapper aux stéréotypes et aux préjugés ? 3. Développer ses compétences de manager interculturel en Hôtellerie-restauration L'adéquation de l'offre touristique française à la demande étrangère Identifier l'impact de sa perception de l'autre et de soi-même sur ses propres comportements. Échanger des messages avec des personnes de nationalités différentes. Comment se pose / se produit les malentendus interculturels ? Attribuer un sens aux comportements de ses interlocuteurs.			
Session 1	Contrôle continu		
Session 2	Examen écrit ou oral		
Cours ouvert aux étudiants internationaux			Oui
Code apogée	Libellé : Méthodologie et conduite de projet appliquée à l'hôtellerie-restauration	Coordonnées des intervenants Laurent Baudinot (contact@bl-trajectoire.com)	20 Heures CM
Descriptif du cours A l'issue du séminaire les participants(es) seront à même : - D'analyser le but d'un projet et les moyens d'y parvenir, - De repérer les différents acteurs impliqués dans un projet et d'organiser les coopérations, d'organiser et gérer les compétences nécessaires, - De conduire, suivre et contrôler un projet à taille humaine. - La méthodologie proposée peut s'appliquer à tous types de projets portant sur l'élaboration d'une solution nouvelle ou l'aménagement de l'existant			

Orientation bibliographique	
Session 1	Contrôle continu
Session 2	Examen écrit ou oral
Cours ouvert aux étudiants internationaux	Oui

PROJET TUTEUR ET MEMOIRE DE STAGE

LE PROJET TUTORÉ

Les étudiants de la Licence Professionnelle MIMHR doivent mener un « projet tutoré » dans le cadre de leur formation. Ce travail de groupe est valorisé à hauteur de 4,5 ECTS. Les groupes et les sujets des projets sont définis en début d'année. Ce travail se déroule sur toute l'année, de début octobre à mi-avril.

Un projet tutoré est un projet original, réalisé de préférence par un petit groupe d'étudiants (3 ou 4). Tout projet en rapport avec le management international et l'interculturalité pourra être proposé et réalisé, après acceptation de l'équipe pédagogique.

L'objectif du projet tutoré est de familiariser les étudiants avec les activités et les réalités de l'hôtellerie-restauration grâce à une première mise en situation professionnelle, autour de thèmes développés dans le cadre de la licence professionnelle. L'objectif est aussi d'apprendre aux étudiants à réagir en cas de changement dans leur environnement professionnel, à rechercher une solution pour s'adapter.

Les étudiants pourront utiliser les différents « trous » dans leur emploi du temps afin de se réunir pour travailler sur leur projet tutoré. Il est bien évident toutefois que les projets impliquent un temps de travail important en dehors de ces créneaux.

Les étudiants doivent s'organiser pour faire avancer leur projet. La recherche des informations (documents, contacts et entretiens) fait entièrement partie du travail de projet tutoré. Les différents membres du groupe doivent établir un programme de travail et vérifier régulièrement l'état d'avancement des tâches.

3. Compétences visées

Cet enseignement vise à donner les moyens, outils et méthodes permettant de réaliser un projet d'équipe. Le projet tutoré vise à développer les capacités des étudiants à travailler en groupe. Les thèmes des projets, définis conjointement par les partenaires de la formation et par le responsable de la matière, contribueront à l'approfondissement par les étudiants de leurs connaissances en matière d'hôtellerie-restauration.

L'objectif du projet tutoré est de développer le sens de *l'autonomie et des responsabilités professionnelles* liées au métier. Il permet aussi de développer les capacités de coordination et de respect des délais dans le cadre de projets complexes. Il doit être considéré comme *une expérience professionnelle encadrée*, en prévision du stage à venir.

4. Objectifs d'apprentissage en termes de connaissances :

- Posséder la méthodologie de gestion de projet
- Appréhender l'ensemble des acteurs professionnels et leurs relations interpersonnelles et professionnelles dans un contexte déterminé
- Maîtriser les techniques de communication professionnelle écrites et orales
- Maîtriser la recherche documentaire et l'organisation des ressources

5. Objectifs d'apprentissages en termes de compétences :

Les étudiants devront être capables de :

- Développer leurs compétences à travailler en groupe (de 4 à 5 personnes) avec autonomie et efficacité
- Respecter les contraintes de temps et institutionnelles
- Définir un objectif professionnel
- Répondre à une demande institutionnelle en tenant compte du contexte économique, social et juridique
- Concevoir une démarche projet et la suivre
- Mobiliser les connaissances et compétences acquises à l'université et au lycée
- Développer et/ou construire des connaissances et compétences dans le cadre du projet
- Découvrir de nouveaux savoirs, de nouveaux mondes, dans une perspective de sensibilisation ou de « motivation »
- Identifier des acquis et des manques dans une perspective d'autoévaluation
- Faire des choix et de les négocier

6. Calendrier et modalités de suivi :

Chaque groupe devra **au minimum rencontrer son tuteur 4 fois au cours de l'année universitaire** (dont une fois sur la période de finalisation du projet). Les autres formes d'échange, par e-mail notamment, sont laissées à l'appréciation des tuteurs. En tout état de cause, chaque rencontre avec le tuteur doit donner lieu à un compte rendu écrit d'une page qui doit être adressé par e-mail dans le courant de la semaine suivante au tuteur, avec copie à Mme Braun.

7. Evaluation des étudiants (modalités de contrôle des connaissances) :

Les projets seront transmis aux enseignants, et déposés au secrétariat, sous forme de dossiers écrits de quelques pages, au plus tard le **mardi 4 avril 2017**.

Pour favoriser les échanges d'expériences et de connaissances, les projets feront l'objet d'une présentation orale et d'une **le mardi 18 avril 2017**.

L'évaluation des projets donne lieu à deux notes :

- une note de groupe, identique pour tous les étudiants d'un groupe
- une note individuelle permettant d'apprécier la participation d'un(e) étudiante au projet.

La moyenne de ces deux notes constitue la moyenne de l'EC « Projet tutoré ».

Le jury est composé de l'ensemble des enseignants responsables de projets tutorés. Il est retenu comme points de repères pour l'évaluation :

- Le degré d'élaboration de la connaissance

Ce critère concerne l'intelligence du sujet traité, la complexité et la compréhension des phénomènes analysés, la qualité et finesse de l'analyse et de l'argumentation, le niveau de distanciation intellectuelle et affective par rapport à l'expérience.

- L'efficacité de la communication

Il s'agit de l'efficacité de la communication écrite. Ce critère concerne la logique de communication et le choix adopté pour exposer le travail (Exemple : Forme matérielle - Style - Cohérence des parties - Degré de précision du travail – Regard critique porté sur sa propre production)

La soutenance orale est de 45 minutes en tout : **une présentation de 20 minutes, suivie de 20 minutes de questions de la part du jury**. Elle permet de confirmer ou infirmer des faiblesses perçues dans le projet (Exemple : Clarté d'expression - Degré de maîtrise de l'argumentation orale - Capacité de réponse aux questions et objections du jury).

La présentation doit être structurée et ne doit pas systématiquement reprendre le plan du projet. On peut commencer par une présentation succincte de la mission, les objectifs assignés, les moyens et méthodes utilisées, puis détailler un aspect particulièrement important de l'étude réalisée. En conclusion, les étudiants peuvent donner un état d'avancement des travaux et de leurs prolongements possibles et indiquer les difficultés rencontrées.

LE MÉMOIRE DE STAGE

Le mémoire est une séquence forte d'acquisitions et de mise en pratique de connaissances essentielles. Il permet de démontrer qu'à l'issue du parcours en licence professionnelle et du stage, l'étudiant est capable de :

- poser clairement une question ou un problème, à partir d'un intérêt personnel, d'un besoin, d'un projet, d'une difficulté, d'un dysfonctionnement, identifiés en situation professionnelle ;
- l'expliciter en formulant une problématique ;
- effectuer un travail de recherche personnel, en justifiant ses choix méthodologiques ;
- trouver et utiliser intelligemment des sources d'information (recherches documentaires et bibliographiques, enquêtes, interview, autres expériences comparables,...) ;
- analyser une situation complexe, en utilisant de manière pluridisciplinaire les acquis des études ;
- suivre une démarche réflexive, en prenant du recul et en conduisant un raisonnement rigoureux (pertinence du plan, absence de passages « hors sujet »/stratégie de remplissage) ;
- effectuer une synthèse ;
- exercer son esprit critique (capacité à faire des objections, à les réfuter, à déterminer les limites des affirmations, ...) ;
- proposer des réponses, des solutions, des recommandations et formuler des conclusions (formuler un document d'auteur comportant des préconisations personnelles par rapport à la problématique posée, qualité de la conclusion) ;
- élaborer un document bien écrit, bien présenté et bien rédigé ;
- exposer ses connaissances, défendre ses idées et répondre aux questions de façon claire, concise, argumentée et convaincante, capacité à penser de manière réaliste et autonome.

L'objectif est le développement des compétences de l'étudiant (travail d'élaboration du document écrit et soutenance orale). Le mémoire démontre les capacités de l'étudiant à communiquer efficacement tant par écrit (le texte du mémoire), qu'oralement (la soutenance).

Rédaction du mémoire

Le directeur de mémoire ne se substitue pas au travail et à la compétence de l'étudiant. L'étudiant reste le seul responsable de son travail. Le directeur du mémoire effectue un travail de conseil et de contrôle nécessaire à la réussite du mémoire. Il a de ce fait un devoir d'alerte s'il s'aperçoit que la qualité du travail réalisé n'est pas conforme. Dès lors, un travail jugé trop faible dans la forme (mauvaise présentation, fautes d'orthographe, fautes de français, fautes de frappe, redites...) sera refusé a fortiori si le mémoire est défaillant quant au fond.

Le processus d'encadrement de mémoire implique pour l'enseignant :

- examen et critique de la problématique, des travaux écrits et de la bibliographie présentée par l'étudiant ;
- stimulation de l'autonomie et de la responsabilisation de l'étudiant ;
- validation du thème de la soutenance orale du mémoire ;

En fin de travail, avant le délai requis pour remettre le mémoire et avant la fixation de la date de soutenance, le directeur du mémoire fait la lecture de tout ou partie du document écrit et donne son aval pour la soutenance.

Le rôle du directeur de mémoire sera notamment crucial dans le choix de la problématique. Celle-ci doit être conçue, non pas comme une simple reformulation du sujet, mais comme une question, un paradoxe, qui aura été relevé par l'étudiant dans le cadre de son expérience professionnelle. Le mémoire doit consister en une véritable réflexion de l'étudiant, appuyée sur un cadre théorique, et ne peut s'arrêter à de simples observations.

Le mémoire doit s'articuler autour de deux ou trois parties. L'introduction sert à poser le cadre de l'expérience professionnelle, et à expliquer le choix de la problématique. Elle se termine sur une formulation de la problématique (évitez les formules du type : "notre problématique sera..."), de préférence sous forme de question, et sur l'annonce du plan. La première partie servira à poser les éléments de la réflexion, et présentera éventuellement les notions et concepts auxquels il sera fait référence au cours de la réflexion. La seconde servira à mettre plus précisément en perspective les éléments de l'expérience professionnelle concernés par la problématique, avec l'aide des concepts et notions exposés dans la première partie du mémoire.

Il faut dans la mesure du possible éviter les généralités, surtout dans la première partie, où vous devrez toujours garder votre problématique à l'esprit afin d'éviter les grands développements simplement plaqués sur le sujet. Les connaissances acquises lors des recherches doivent avoir été intégrées et mises en perspective et non pas simplement reproduites telles quelles.

Normes de présentation

La **police** utilisée : Times New Roman 12 points.

Les **marges** : elles doivent être suffisantes : 3 cm en haut ; 2 cm en bas ; 3 cm à droite et 2 cm à gauche.

Les **interlignes** : 1,5 ligne. Le texte doit être justifié (aligné à gauche et à droite).

Interligne simple pour les notes, les citations longues et les annexes.

Des alinéas souligneront les débuts de paragraphe.

Un **titre** ne doit être placé à égale distance entre deux paragraphes, mais bien être situé plus près du paragraphe qui le suit que du paragraphe qui le précède.

Les illustrations : cartes, graphiques, tableaux, photographies doivent comporter un titre et une légende.

Les **annexes** doivent être rejetées en fin de mémoire (et non intégrées dans le mémoire lui-même). Les annexes peuvent être éventuellement présentées dans un document à part si certains éléments sont confidentiels. N'incorporez que les annexes strictement nécessaires.

Le **sommaire** se met en tête du mémoire et tient sur une seule page A4 ; il doit permettre à votre lecteur d'avoir une vue d'ensemble de votre travail, il doit manifester la cohérence et l'enchaînement des thèmes traités.

La **table des matières avec pagination** présente l'ensemble des niveaux de titres. Elle se met usuellement à la fin du mémoire. Elle doit permettre au lecteur de se repérer dans le cours du mémoire et de retrouver tel ou tel point traité.

Dans la table des matières, n'oubliez pas de paginer les annexes et d'indiquer leur contenu.

Les **notes** (explications, éclaircissements, précisions, commentaires, traductions, indications exactes et précises des sources, références bibliographiques) doivent être signalées dans le texte par un signe d'appel. Ces notes sont généralement présentées en bas de page.

Un **bibliographie**, éventuellement thématique

Sur la **4^e de couverture** figurera un résumé du mémoire de 10 à 12 lignes et des 4 à 6 mots clef.

Gestion des sources

Les références utilisées dans le mémoire doivent être présentées en bas de page de l'endroit où elles sont utilisées. Par ailleurs, une présentation exhaustive en fin d'ouvrage (immédiatement après la conclusion) est obligatoire.

Les références sont à présenter dans l'ordre alphabétique des noms d'auteurs. Elles peuvent éventuellement (sans obligation) être présentées par ensemble d'Ouvrages, d'Articles, de Conférences, de Cours, de Sites internet, mais toujours en respectant l'ordre alphabétique.

Dans les cas où un auteur est cité plusieurs fois, on commence d'abord par la publication la plus ancienne.

La présentation des sites internet doit être obligatoirement suivie à chaque référence, après la date de consultation du site (obligatoire) de 2 lignes maximum présentant le site et permettant de le retrouver (adresse internet).

La bibliographie doit comporter la liste des documents utilisés, y compris ceux d'origine interne à l'entreprise.

Les références bibliographiques classées par ordre alphabétique d'auteurs se présentent de la manière suivante :

- pour un ouvrage :

NOM et prénom de l'auteur [année d'édition], *Titre de l'ouvrage*, Editeur, Lieu.

- si l'ouvrage est dans une collection :

NOM et prénom de l'auteur [année d'édition], *Titre de l'ouvrage*, Editeur, Lieu, Coll. « Nom de la collection », n°.

- pour un article :

NOM et prénom de l'auteur [année d'édition], « titre de l'article », in *Titre de la revue*, Tome, n°, pp xx-xx.

- pour un cours :

NOM et Prénom de l'enseignant, [année], Titre du cours, Nom de la formation, Nom de l'établissement.

Utilisation des sources et plagiat

Tout travail universitaire repose en partie sur l'utilisation de sources bibliographiques. L'étudiant utilisera des documents ayant trait au sujet abordé, se servira de ce type de document pour faire avancer sa propre réflexion. Il s'appropriera les documents utilisés, en fera une synthèse personnelle pour rendre compte avec ses propres mots et ses propres expressions, sans pour autant paraphraser. Internet constitue par exemple un outil de documentation de premier ordre, mais les informations recueillies par ce biais sont inégales dans leur qualité. Le lecteur doit systématiquement connaître l'origine des informations que vous utilisez.

Toute information présentée et, à plus forte raison, toute citation textuelle doit faire l'objet d'une indication de source sous forme de note en bas de page et, dans le cas de citation textuelle, celle-ci doit être clairement identifiée par des guillemets dans le texte, avec indication de source et accompagnée d'une note de bas de page faisant référence au document.

Il est hors de question d'effectuer un simple « copié/collé » de certaines phrases sans l'indiquer au lecteur. À défaut, cela peut être considéré comme du plagiat.

Il est bien évident par ailleurs que la part des citations doit être limitée par rapport à la production personnelle.

L'université utilise des logiciels de détection de plagiat. Nous insistons sur ce point car ce phénomène, préoccupant et récurrent, a conduit ces dernières années le jury à demander la réécriture complète de plusieurs mémoires de Master et Licence professionnelle. La réputation et la qualité des diplômes sont en jeu et il est de notre responsabilité de les préserver.

La soutenance

Après le rappel, en quelques phrases synthétiques, du sujet du mémoire, du lieu de stage et de ce qui le caractérise, ainsi que de la problématique choisie, l'enjeu de la soutenance est de focaliser l'attention du jury sur un point critique lié à la problématique posée et à sa résolution.

La soutenance n'est pas une relecture du mémoire mais doit le compléter par un développement sur un point particulier du document écrit ou sur un sujet connexe de la problématique.

Le jury des soutenances est composé du directeur de mémoire et d'un rapporteur (enseignant).

La soutenance dure environ 30 minutes et comporte trois parties :

- **10 mn de présentation** orale par l'étudiant. Il est bien évident que le temps imparti ne permet pas de développer l'intégralité des thèmes abordés dans le mémoire. Il s'agit donc de présenter très succinctement les grandes lignes du mémoire et d'insister plus particulièrement sur un ou deux points essentiels. Cette présentation orale doit faire l'objet d'une préparation attentive : éviter de lire un texte préparé pour la circonstance mais prévoir plutôt quelques notes ; il est plus que vivement conseillé de répéter plusieurs fois la présentation et de la chronométrer. Un vidéoprojecteur (avec ordinateur) sera mis à disposition (prévoir dans ce cas une présentation PowerPoint de 4 diapositives maximum et charger le fichier sur une clé USB). L'utilisation du vidéoprojecteur n'est pas obligatoire.

- **10 mn de critiques** par les membres du jury,

- **10 mn de discussion.**

L'étudiant doit, lors de la soutenance :

- s'exprimer clairement ;
- parler sans être lié à un texte écrit et donc dans un style oral qui n'est pas celui de l'écrit ;
- parler au jury et non seulement devant lui ;
- écouter et répondre exactement aux questions posées (et non à côté) ;
- montrer ses capacités d'à-propos et de répartie ;
- maîtriser les aides de communication visuelle (matériel multimédia) sans se laisser dominer par ces outils, la communication devant rester essentiellement orale ;
- montrer qu'il est capable de transmettre l'essentiel de sa démarche et de ses conclusions, tout en prenant de la distance par rapport au document écrit, de telle sorte que la soutenance apporte un éclairage plus synthétique et un surplus d'intelligence à ce document.

CONTRATS D'APPRENTISSAGE ET STAGES

Pour l'inscription en alternance : contacter Mme Yasmina Bouchareb du CFA Campus Montsouris qui vous guidera dans toutes les étapes de votre recherche d'apprentissage : de rédaction du CV, la passation de l'entretien, à la signature du contrat.

Contact : y.bouchareb@campusmontsouris.fr

Pour l'inscription en initiale : vous devez effectuer au moins un stage qui courra tout le long de l'année dans le domaine de l'hôtellerie-restauration.

Pour toute information sur les stages intégrés dans votre cursus, veuillez vous référer au site **RéseauPro** :

<https://reseaupro.u-paris10.fr/>

MODALITES DE CONTROLE ET EXAMENS

Modalités générales

Les modalités de contrôle des connaissances et des compétences 2014-2018 (MCC générales) sont accessibles sur le portail étudiants du site de l'université, Rubrique "Formation" / "Déroulement des examens". <http://etudiants.u-paris10.fr/>

Modalités spécifiques

Les modalités spécifiques de contrôle des connaissances sont précisées ci-dessus dans la rubrique "Modalités de contrôle" pour chaque EC.

Déroulement et charte des examens

Les modalités de déroulement des examens ainsi que la charte des examens sont accessibles sur le portail étudiants de l'Université, à la rubrique : "Formation" / "Déroulement des examens". <http://etudiants.u-paris10.fr/>

Délivrance du diplôme

Les modalités et formulaires de délivrance de diplômes sont accessibles sur le portail étudiants du site de l'Université, Rubrique : "Formation" / "Demandez votre diplôme". <http://etudiants.u-paris10.fr/>

CHARTRE DU VIVRE-ENSEMBLE

Séance du CA du 07 avril 2014

L'Université Paris Ouest Nanterre la Défense est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPCSCP) régi par les articles L. 711-1 et suivants du Code de l'éducation. La communauté universitaire se compose d'étudiant-e-s et de personnel répartis sur les sites de Nanterre, Ville d'Avray, Saint-Cloud et la Défense. Le fonctionnement harmonieux de notre Université exige que chacun-e respecte les règles du savoir-vivre ensemble rappelées dans la présente charte.

Egalité et non-discrimination

Le fonctionnement de l'Université et la réussite de chacun-e s'enrichissent de la singularité des personnes qui composent notre communauté.

Toute discrimination, notamment sur le sexe, l'origine, l'âge, l'état de santé, l'apparence, le handicap, l'appartenance religieuse, la situation de famille, l'orientation sexuelle, les opinions politiques ou syndicales, est prohibée.

L'Université promeut l'égalité entre les femmes et les hommes et lutte contre les stéréotypes de genre.

Laïcité

Conformément au principe constitutionnel de laïcité, rappelé par l'article L. 141-6 du Code de l'éducation, l'Université Paris Ouest Nanterre la Défense est un établissement laïque et indépendant de toute emprise religieuse ou idéologique.

Le campus de l'Université et les activités qui y sont menées doivent respecter l'exigence de neutralité des services publics. Les agents de l'Université ne doivent porter aucun signe religieux ostentatoire.

Les cours, les examens et l'organisation des services respectent strictement le calendrier national et ses règles d'application fixés par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Liberté d'expression et d'opinion

L'enseignement et la recherche visent au libre développement scientifique, créateur et critique, dans le respect de la liberté d'expression et d'opinion. L'exercice de la liberté d'expression doit être respectueuse d'autrui et être exempte de tout abus relevant de la diffamation et de l'injure (outrance, mépris, invective). Elle ne saurait porter atteinte aux différentes missions de l'Université.

La participation démocratique est essentielle à la vie de l'établissement. Des élections sont organisées pour les étudiant-e-s et les personnels, permettant la participation de tout-e-s aux choix et décisions de l'Université.

Respect des personnes et de l'environnement

Chacun-e doit travailler dans un esprit de respect mutuel excluant toute forme de harcèlement moral ou sexuel, de menaces, de violences physiques ou verbales, et toute autre forme de domination ou d'exclusion.

Chacun-e doit respecter l'environnement de travail sur l'ensemble des sites de l'Université. Le respect des règles d'hygiène et de sécurité et la recherche d'un développement durable sur le campus garantissent un environnement respectueux du bien-être de chacun-e.

Les tags, graffitis, affichages sauvages et jets de détritus constituent une dégradation volontaire de l'environnement de travail et sont prohibés. Les détritus doivent être déposés dans les endroits idoines.

L'ensemble de la communauté universitaire se mobilise afin de garantir le respect des principes édictés dans la présente Charte. Les contrevenant-e-s aux règles énoncées dans la présente charte s'exposent à des sanctions disciplinaires, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En cas de difficulté concernant l'application des règles du savoir-vivre ensemble, des instances et services de l'Université sont à votre disposition (le comité d'hygiène, sécurité et condition de travail, la direction des ressources humaines, le service de médecine préventive, le service d'action sociale, les organisations syndicales, les instances paritaires comme les instances élues de l'Université).

Vous pouvez également envoyer un courriel à l'adresse vivre-ensemble@u-paris10.fr.