



LICENCE PROFESSIONNELLE CADRE MANAGER DES ETABLISSEMENTS THERMAUX

La formation se compose de 10 grands items :

Anglais

+ Composante linguistique:

- Lexique*: Anglais technique et commercial (l'environnement professionnel, les ressources humaines, le marketing, le management, les soins, les traitements,...)
- Phonologie*: adopter un schéma phonologique de façon à être compris
- Grammaire*: maîtriser les règles essentielles afin de comprendre et soutenir une conversation

+ Composantes socio-linguistique et pragmatique:

- Organiser, structurer et adapter son discours
- Maîtriser les règles d'adresse
- Maîtriser les fonctions communicatives

+ Situations de communication:

- Se présenter professionnellement
- Accueillir les curistes
- Soutenir une conversation téléphonique
- Gérer des rendez-vous, des réservations
- Décrire son environnement professionnel
- Détailler l'offre d'un établissement
- Mener ou se présenter à un entretien d'embauche
- Expliquer les soins proposés
- Rédiger des e-mails
- Lire des documents sur l'activité de l'établissement

Méthodologie de la conduite de projet

- + Objectif d'un Projet
- + Présentation des différentes étapes d'un projet
- + Présentation d'exemple de planning
- + Présentation d'outils de résolution de problèmes pour la construction d'un projet, comment le conduire et le mener à bien
- + Identifier les besoins / les problèmes, tout en gardant l'objectif
- + Eléments extérieur à prendre en compte (humain, budget, temps...)

Ouverture au numérique

Introduction : outils collaboratifs (Prise en main de la plateforme Google pour l'utiliser comme outil de capitalisation des connaissances du cours)

- + Notion de système d'information

- ✚ Contexte réglementaire
- ✚ Continuité d'exploitation, Protection des données
- ✚ Outils de communication numérique (sites web, emailing, réseaux sociaux, ...)
- ✚ Mise en place/ Automatisation de processus numérique

Mémoire

Introduction : Le projet mémoire recherche pourquoi : la question de l'organisation du travail

- ✚ Chapitre 1 : Comprendre la recherche en management
- ✚ Chapitre 2 : Réaliser un Mémoire de Recherche
- ✚ Chapitre 3 : Eléments méthodologiques

Environnement législatif, politique et économique

- ✚ Le thermalisme : une activité de service public ou d'intérêt général
- ✚ La variété des modes de gestion des établissements thermaux
- ✚ Les différents types d'établissements thermaux
- ✚ La régulation par les pouvoirs publics
- ✚ L'établissement thermal, quel mode de gestion, quelles conséquences, quelles contraintes
- ✚ L'établissement thermal et son environnement : la station, les médecins, les hébergeurs, les structures de tourisme
- ✚ Les diverses activités : cure conventionnée, prestations libres, mini-cure, le bien-être et la remise en forme
- ✚ Présentation du concept de station de Pleine Santé

Comptabilité et contrôle de gestion

- ✚ Identifier les principes comptables et budgétaires
- ✚ Apprécier les performances financières d'une activité
- ✚ Déterminer les prévisions selon un historique financier
- ✚ Déterminer la rentabilité d'une activité, d'un service, d'un produit
- ✚ Concevoir, actualiser, analyser et rendre compte de budgets d'une activité

Marketing et communication externe

- ✚ Le marketing dans l'entreprise et dans l'économie
- ✚ Comprendre le comportement du client
- ✚ Le marketing stratégique
- ✚ Le marketing opérationnel : le mix marketing
- ✚ Les institutionnels du thermalisme en Auvergne Rhône-Alpes
- ✚ Communication externe en cas de crise

Management et Ressources Humaines

1^{ère} partie – Management des organisations

- ✚ Les fondamentaux du management
- ✚ Le management
- ✚ Manager le collaborateur
- ✚ Manager l'équipe
- ✚ Exercer son autorité

2^{ème} partie – Ressources Humaines

- ✚ Les enjeux de la fonction RH (introduction)

- + La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences : Coeur de la politique RH
- + La mise en pratique : les entretiens professionnels et les entretiens d'évaluation
- + La notion de reconnaissance, la valorisation du collaborateur
- + La gestion des rémunérations
- + La gestion de la formation, outil de développement des compétences
- + Réussir son recrutement le meilleur outil de gestion des compétences (conclusion)

Prévention, santé et action éducative en santé

- + Introduction en santé publique
- + Comprendre et maîtriser les enjeux de la prévention santé
- + Connaître et déterminer les besoins de son établissement en prévention santé
- + Formaliser le projet collectif de prévention santé avec les équipes
- + Planifier, coordonner et évaluer les actions de prévention santé

Qualité, hygiène et sécurité

Partie hygiène et sécurité

- + Appréhender les risques sanitaires associés à l'activité thermique
- + Veiller au respect des exigences réglementaires

Partie qualité

- + Recommandations destinées à assurer la sécurité sanitaire
- + Management de la qualité : découvrir le référentiel qualité international ISO9001 :2015 et spécifique métier AQUACERT HACCP Thermalisme

Relation d'aide et qualité de vie

- + Origine de la relation de soin et psychologie humaniste
 - GENERALITES SUR LA RELATION
 - LA RELATION SOIGNANT SOIGNE
 - LES DIFFERENTS NIVEAUX DANS LA RELATION SOIGNANT SOIGNE
 - LA RELATION D'AIDE ROGERIENNE (Carl Rogers 1902/1987)
 - LES ATTITUDES DE PORTER
 - LA NEGOCIATION
 - LE TOUCHER DANS LES SOINS
 - AIDER LES AIDANTS
- + FONDEMENTS PHILOSOPHIQUES ET ETHIQUES DU SOIN
 - LE SOIN
 - EVOLUTION DES STRUCTURES SANITAIRES
 - DROIT ET DEONTOLOGIE
- + LE SOIN EN ETABLISSEMENT THERMAL
- + MANAGEMENT ET COORDINATION D'UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DU SOIN EN ETABLISSEMENT THERMAL
 - ORGANISATION ET SUPERVISION D'UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE
 - GESTION DES CONFLITS
 - LE PROJET D'ETABLISSEMENT
 - LE PROJET DE SOIN EN ETABLISSEMENT THERMAL
 - PLANIFICATION DES SOINS ET RESPECT DES PROTOCOLES DE L'ETABLISSEMENT
 - TRANSMISSIONS ET COMMUNICATION
 - GESTION ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES
 - EXEMPLES D'OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT

Unités d'enseignement	Coefficient
USSA10 - Environnement législatif, économique et politique des établissements thermaux	2
EGS 118 - Management des organisations et ressources humaines en secteur médico-social, sanitaire	1
EGS105 - Initiation à la comptabilité et au contrôle de gestion	2
HTS107 - Relation d'aide et qualité de vie	1
DNF001 – Ouverture au monde numérique	1
USSA11 - Qualité, Hygiène et Sécurité des établissements thermaux	2
USSA12 - Prévention, santé et action éducative en santé	2
EGS 119 - Méthodologie de la conduite de projet en secteur médico-social, sanitaire	1
ANG300 – Anglais professionnel	1
EGS 117 - Marketing et communication externe des établissements thermaux	2
UASA0F - Projet tuteuré	1
UASA0G - Stage ou expérience	1
HTS104 - Techniques et méthodologie de la démarche scientifique : base théorique	1
HTS105 - Techniques et méthodologie de la démarche scientifique : base pratique : mémoire	1