

6030.325 D.E.E.S. Spa Business Management - DEESSBM



6030.3251 - Référentiel de formation

A - Public et emplois visés :

La spécificité du Spa Business management est de se positionner dans un marché en plein essor avec une formation permettant de maîtriser les enjeux stratégiques européens et internationaux de l'univers du SPA.

Public visé

Tout étudiant titulaire d'un diplôme validant deux années d'études supérieures dans les domaines tertiaires.

Sont principalement concernés les étudiants ayant notamment validé les diplômes suivants :

- BTS Esthétique, cosmétique
- BTS MUC
- BTS Hôtelier

Emplois visés

Le DEES Spa Business Management prépare les étudiants aux fonctions de :

- Directeur adjoint, conseiller de direction au sein d'un SPA, centre de thalassothérapie, entreprises de cosmétiques corps, hôtels avec SPA,
- Responsable marketing produits (cosmétiques, matériels)
- Responsable de centre de bien-être
- Consultant SPA (conseil, audit, accompagnement)
- ...



B - Liste des unités capitalisables, horaires indicatifs et semestre de préparation conseillé.

	Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs en face à face pédagogique	Semestre 1	Semestre 2
Epreuves obligatoires	UE A UC A1	L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	40 à 60 h	*	
	UC A2	La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	40 à 60 h	*	
	UC A3	Le management interculturel et les ressources humaines	40 à 60 h	*	
	UE B UC B31	Langue Vivante Européenne 1 Utilisateur indépendant	80 à 100 h	*	
	UE D UC D31 UC D32	Techniques professionnelles Stage ou projet tutoré	245 h 8 semaines		*
Epreuves facultatives	UC B32	Langue Vivante Européenne 2 Utilisateur indépendant	80 à 100 h		*
	UC B33	Langue Vivante Européenne 3 Utilisateur indépendant	80 à 100h		*
	UC D33	Module de compétences professionnelles	40 heures		*

Les référentiels de formation et référentiels d'examens des unités capitalisables A1, A2, A3 et B3 sont présentés respectivement dans les parties 6030.10 et 6030.20 du présent Guide Général des Examens. Les modules de compétences sont présentés dans la partie 7020.



Contexte et environnement professionnel international

Contenu	Capacités attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Le marché du SPA, son fonctionnement, les critères environnementaux des pays et ou des continent. • Les cultures et perception du spa, par continent et pays. (Asie Europe, Amérique etc.....) • Analyse de la clientèle et des marques SPA. • Le marché du luxe et ses critères. • Analyse des flux touristiques. • Connaissance des marchés touristiques. • Les fondamentaux de l'importation et l'exportation. • Rappel des fondamentaux, cosmétologie, biologie, et anatomie. • Communication technique orale et écrite en langue française et européenne • Vocabulaire professionnel (Le vocabulaire technique SPA). 	<p>L'étudiant doit savoir apprécier dans chaque zone économique, le développement de l'activité SPA.</p> <p>Il devra maîtriser les outils de recherches d'informations et l'analyse de données économiques et touristiques. Maîtriser le vocabulaire technique SPA et adapter les traductions en anglais. Il devra maîtriser les sources d'informations et l'analyse des flux touristiques.</p> <p>Il devra savoir analyser les marchés et les typologies de clientèle (occidentale, américaine, autre).</p> <p>Il devra acquérir une vision globale des marques de cosmétologie et plus particulièrement de la cosmétique SPA, ainsi que les notions fondamentales de biologie et anatomie.</p>



Contenu	Capacités attendues
<ul style="list-style-type: none">• La gestion d'un centre de profit Spa. Gestion comptable d'un centre de profit.• Les éléments clés liés à l'activité.• Gestion des stocks SPA, des coûts régionaux. Organisation et contrôle.• Les contraintes environnementales, sociales et financière.• Les structures comptables internationales.• Normes U.S, G.A.A.P, I.F.R.S.	<p>L'étudiant devra apprécier l'ensemble des éléments de gestion financière (Mise en place des éléments comptables) bilan, compte de résultat, annexes, afin de mettre en place des stratégies de gestion, être capable d'apprécier les disfonctionnements, d'engager des solutions alternatives.</p> <p>Il devra acquérir une capacité de synthèse sur : bilans, compte de résultats, comptes d'exploitations.</p> <p>Maîtrise d'un business plan financier.</p> <p>Création et tenue d'un tableau bord.</p>



Contenu	Capacités attendues
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation humaine, au sein d'un SPA. • Gestion et organisation des prestations, optimisation des cabines (planning accueil, plannings salariés, outils informatiques et logistique d'accueil), calcul de rentabilité d'un soin. Training de performances. • La législation, française et internationale (législation des ressources humaines). • Les besoins en ressources humaines, en ressources structurelles, définition des profils. • Création d'une fiche de poste : <ul style="list-style-type: none"> - Les métiers (les thérapeutes, les agents d'accueils, responsables de zone, les techniciens, les agents d'entretien, le personnel administratif). • Définition des objectifs par type de poste. • L'hôtellerie et son fonctionnement (organisation et gestion des ressources). 	<p>L'étudiant devra maîtriser l'ensemble des éléments humains : la gestion des ressources humaines d'un SPA au quotidien, motivation des équipes (les outils à la motivation), le contrôle de la masse, définition des profils et objectif par poste, le recrutement et la formation du personnel, l'appréciation des compétences et de la législation du pays ; (décryptage des C.V, conduite d'un entretien d'embauche) ; les méthodes ; l'entretien avec évaluation annuelle.</p> <p>Il devra connaître les conventions collectives spécifiques, être capable de communiquer de façon formelle et informelle, savoir conduire une réunion, maîtriser des éléments de négociation, savoir gérer et résoudre des conflits.</p> <p>Il devra acquérir une vision globale du fonctionnement de l'hôtellerie.</p>



Contenu	Capacités attendues
<ul style="list-style-type: none">• Le marketing ses fondamentaux et son environnement international.• La stratégie marketing et la stratégie de communication.• L'organisation du développement commercial d'un SPA.• Les synergies hôtelières : stratégie de croissance et de prise de décision commerciale.• Analyse de prospective de marché.• Les outils d'aide à la décision.• Politique de produit, prix.• Connaissance des stratégies de croissance, analyse de la concurrence.• Les outils de développement (les moyens moteurs, les chartes graphiques, site Internet, publicité, marketing.• Les techniques de prospection.	<p>L'étudiant devra maîtriser l'ensemble de la dynamique commerciale et des moyens moteurs nécessaires à un SPA. Savoir mettre en place une stratégie commerciale, et la logistique d'une communication événementielle.</p> <p>Savoir apprécier la situation concurrentielle sur son marché.</p> <p>Savoir préparer, réaliser et analyser une étude de marché afin d'établir un diagnostic nécessaires aux prises de décisions.</p> <p>Il devra avoir la maîtrise de l'information (collecte, traitement, source d'information, la veille économique et stratégique)</p> <p>Analyses des événements internationaux par rapport aux flux de clientèle.</p>



Contenu	Capacités attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Les fondamentaux des actions thérapeutiques, et ces actions. • Approche des différentes pathologies (connaissance des prescriptions de soins selon la clientèle). Approche paramédicale de la clientèle, anatomie et nutrition. • Principales techniques de soins SPA (massage Thaï, Shiatsu, Réflexologie, Réflexologie chinoise, soins du corps). • Typologies de la clientèle touristique pour établir des protocoles adéquats. • Déontologie et législation du massage. • La technologie des appareils spécifiques. 	<p>L'étudiant devra avoir une approche globale de l'anatomie et de la nutrition, savoir apprécier le sens des protocoles, et connaître les différentes sciences du massage, avoir une culture internationale des soins.</p> <p>Il devra savoir expliquer les différents massages en les restituant dans le contexte usuel et coutumier du pays d'origine. Il devra être capable d'établir des protocoles de soins personnalisés, avec appareils spécifiques, dans le cadre de la réglementation. (massages : soins humide et soins secs, les compétences régionales, la typologie client).</p>



Contenu	Capacités attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences liées aux problématiques de l'hygiène et de la gestion technique d'un SPA. • La recherche de fournisseurs, les décisions de gestion technique et de sécurité en fonction de l'environnement. • L'ergonomie des postes de travail, l'ambiance sonore, l'ergonomie des espaces, l'ambiance et le décor spécifique au SPA. • La démarche qualité, et les certifications et recommandations des professionnels. 	<p>L'étudiant devra maîtriser les principes fondamentaux d'hygiène, de sécurité, d'hygiène du personnel, la diététique, être capable de définir un tableau de maintenance technique en fonction du pays ou des pays. Il devra acquérir des notions hydrauliques (Prélèvements, traitements)</p> <p>Il devra être capable de juger des risques sanitaires, et d'établir un carnet sanitaire, un diagnostic sanitaire.</p>

Remise à niveau facultative

Contenu	Capacités attendues
<ul style="list-style-type: none"> •Cursus de mise à niveau en fonction des acquis des étudiants ayant validé les diplômes cités. 	<p>BTS Hôtellerie : 28H Esthétique</p> <p>BTS MUC : 14H Hôtellerie + 28H Esthétique</p> <p>BTS Esthétique : 14H Hôtellerie + 14H MUC</p>



L'étudiant doit pouvoir s'intégrer dans une équipe projet et ainsi connaître au moins les différentes phases d'un projet, le vocabulaire spécifique et savoir réaliser un Gantt ou un Pert.

La pédagogie doit faire une large place à l'initiative de l'étudiant et à son travail personnel, pour mettre en œuvre les connaissances et les compétences acquises. A cette fin, le stage ou le projet tutoré implique l'élaboration d'un mémoire qui donne lieu à une soutenance orale.

Le D.E.E.S. réalise une mise en contact réelle de l'étudiant avec le monde du travail de manière à lui permettre d'approfondir sa formation et son projet professionnel et de faciliter son insertion dans l'emploi.

Une partie de la formation peut être accomplie à l'étranger dans le cadre d'une convention.

UC D32 Stage ou projet tutoré

8 semaines

Contenu

Le stage pratique devra s'effectuer sur deux périodes de 4 semaines.

Objectif pédagogique :

- Le projet tutorial s'articule autour du management de la mise en place d'un SPA (création et implantation). 40 pages maximum avec annexe.
- Le rapport de stage peut s'appuyer sur:

 Une étude de marché concernant l'implantation d'un SPA

 La création de protocoles de soins et de conseils

 Une étude de rentabilité d'un SPA dans le cadre d'un audit.

Compétences professionnelles à développer ou à acquérir :

L'étudiant devra être autonome dans son travail de conception et de réalisation.

Il devra être autonome dans sa recherche d'informations.

Il devra avoir une approche pertinente des réalités des enjeux géographiques, économiques et de marché.

Il devra être capable d'établir des protocoles dans le SPA en tenant compte du contexte usuel géographique et économique.

6030.3252 - Référentiel d'examen du DEESSBM



DEESSBM				Temps plein, partiel, alternance		Formation tout au long de la vie	
Epreuves	U.C.	Crédits	Coef.	Forme ponctuelle	Durée	Forme ponctuelle	Durée
A1 L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	A1	6	1	QCM	0h45	QCM	0h45
A2 La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	A2	6	1	QCM	0h45	QCM	0h45
A3 Le management interculturel et les ressources humaines	A3	6	2	QCM	0h45	QCM	0h45
B3 Langue Vivante Européenne 1 <i>Utilisateur indépendant B1 du CEFR</i>	B31	12	4	Ecrit + Oral	105 min	Ecrit + Oral	105 min
D3 Techniques professionnelles	D31	15	6	Epreuve professionnelle écrite	6h00	Epreuve professionnelle écrite	6h00
	D32	15	6	Entretien professionnel	0h30	Entretien professionnel	0h30
Total		60	20				
Epreuves facultatives	B3 Langue Vivante Européenne 2	B32	6	Ecrit + Oral	105 min	Ecrit + Oral	105 min
	B3 Langue Vivante Européenne 3	B33	6	Ecrit + Oral	105 min	Ecrit + Oral	105 min
	D3 Modules de compétences professionnelles	D33	6	Ecrit	2h	Ecrit	2h

Pour les épreuves facultatives, les points au dessus de 10/20, multipliés par 2, s'ajoutent au total des points.



D3 Techniques professionnelles	UC D31	Epreuve professionnelle écrite	15 crédits	Coeff. 6	6 h 00
	UC D32	Entretien professionnel	15 crédits	Coeff. 6	0 h 30

L'unité capitalisable D3 « Techniques professionnelles » est validée par le contrôle de l'acquisition de savoir, savoir-faire, figurant dans le programme « Techniques professionnelles » (cf. contenu).

D31 Epreuve professionnelle écrite	UC D31	15 crédits	Coeff. 6
------------------------------------	--------	------------	----------

L'unité capitalisable D31 « techniques professionnelles » est validée par le contrôle de l'acquisition de savoirs, savoir-faire, figurant dans le programme « Techniques professionnelles » (cf. contenu).

L'étudiant est placé en situation réelle à partir de données d'entreprise.

L'épreuve est une épreuve écrite sous la forme d'une étude de cas d'une durée de 6 heures.

Cette épreuve fera appel à des connaissances pluridisciplinaires.

Au-delà du contrôle de connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat, le réalisme et la cohérence de ses propositions.

D32 Epreuve professionnelle de soutenance	UC D32	15 crédits	Coeff. 6
---	--------	------------	----------

L'épreuve professionnelle de soutenance permet de valider les capacités du candidat à mener un projet professionnel, à développer une problématique dans un document écrit et à expliquer et défendre sa démarche devant un jury.

En raison de l'intérêt qu'elle représente dans la formation du candidat, cette épreuve est obligatoire.

1 - Modalités de préparation

Quelque soit le pays en exercice, l'élaboration du document écrit peut s'appuyer sur différentes modalités d'expériences formatives :



- soit un stage en entreprise (modalité à privilégier)
- soit un emploi salarié (modalité à privilégier)
- soit des travaux plus théoriques.

1.1. Le stage en entreprise (Modalité à privilégier)

Le stage doit se dérouler pendant la scolarité. Il doit avoir une durée de 8 semaines.

La date de ce stage est laissée à la libre appréciation de l'établissement de formation, en accord avec sa propre organisation pédagogique.

En outre, le stage devra être effectué sur deux périodes de 4 semaines.

Le terrain de stage doit être choisi en fonction des possibilités d'actions professionnelles du candidat, et soumis à l'équipe pédagogique de l'école, qui en valide le bien-fondé et l'adéquation avec le niveau exigé. Il peut s'agir d'une entreprise publique ou privée ou d'une organisation au sens large.

Ce stage donne l'occasion au candidat de déterminer, en relation avec son tuteur en entreprise et, éventuellement, son tuteur-enseignant, les études, les actions ou les missions qui lui seront confiées et qui constitueront la matière de son rapport d'activités.

La production d'un certificat de stage mentionnant la durée, les dates et, éventuellement les études ou missions confiées par l'entreprise, sera exigé au moment de l'épreuve de soutenance.

1.2. L'emploi salarié (Modalité à privilégier)

La préparation du mémoire peut également s'appuyer sur l'expérience professionnelle du candidat, qu'il soit salarié à temps plein ou en alternance, pourvu que la nature de ses activités professionnelles et le niveau de ses responsabilités soient conformes aux spécificités et aux exigences du référentiel de l'examen FEDE présenté.

Dans ce cas, ce sont les missions qui sont confiées au salarié qui deviennent la matière de son rapport d'activités.

La production d'un certificat de travail mentionnant la date d'embauche et, éventuellement les missions confiées par l'entreprise, sera exigé au moment de l'épreuve de soutenance.

1.3. Les travaux théoriques (modalité possible non prioritaire)

Les candidats qui n'ont pas la possibilité d'obtenir un stage en entreprise peuvent appuyer leur mémoire sur des travaux théoriques.

Dans ce cas, le projet de mémoire est négocié et déterminé en début d'année en concertation avec l'équipe pédagogique et plus spécialement un tuteur-enseignant, qui aura pour rôle de superviser le projet.



1.3.1. Contenu du projet

Dans la mesure du possible, ce projet aura une dimension européenne et sera élaboré en liaison avec une entreprise ou une organisation professionnelle où il pourrait trouver une application.

1.3.2. Rôle du tuteur enseignant

Le tuteur est un des enseignants du candidat.

En tant que tuteur, son rôle consiste à :

- suggérer des idées de projet ou d'étude
- valider le projet et négocier avec le candidat l'évolution du projet
- orienter ses recherches bibliographiques et documentaires
- fournir des pistes pour mettre en place des relations avec des entreprises ou des organisations professionnelles
- surveiller la qualité d'ensemble du travail fourni ;
- participer, le cas échéant au jury d'examen.

2. Le rapport d'activité ou le mémoire

Le document écrit présenté par les candidats stagiaires ou salariés est un rapport d'activités. Le document écrit présenté au titre de recherches théoriques est un mémoire.

Ce document écrit une partie du travail évalué par le jury. En tant que tel, il est donc un objet d'évaluation (il entre pour 50 % dans la note finale).

2.1. Le contenu du document écrit

Le document écrit ne doit pas se résumer à un simple descriptif de l'activité du candidat ou à un simple compte rendu de lecture.

Il doit représenter un effort de recherche, d'analyse et d'application concernant un aspect réel et bien délimité de l'activité d'une entreprise (entendue au sens large), dans un contexte économique européen si possible.

L'observation des pratiques de l'entreprise ou de l'organisation et/ou la lecture des ouvrages théoriques en relation avec le sujet doit permettre au candidat de cerner une problématique relative à un contexte précis, et lui donner l'occasion de développer une analyse et des propositions concrètes qu'il doit être capable de justifier.

L'organisation du document écrit est importante, il doit respecter une ordonnance classique, en abordant dans un ordre logique les différentes étapes de l'élaboration du projet, dont voici quelques exemples :

- introduction
- la demande ou la commande
- la problématique
- l'idée de départ, le projet initial
- les hypothèses de recherche
- les résultats attendus
- la méthodologie utilisée
- les arguments du projet, les propositions
- l'évaluation, la comparaison avec d'autres projets



- la confrontation avec la réalité, le terrain, les entreprises
- les résultats éventuellement obtenus
- les outils de contrôle éventuellement mis en place
- les avantages apportés par le projet ou l'étude.

2.2. Présentation du rapport ou du mémoire

Le document écrit sera saisi au traitement de texte et présentera les caractéristiques suivantes :

- format A4
- nombre de pages : de l'ordre de 40 pages (plus ou moins 20 %) avec annexes
- impression recto seul
- marges 2,5 cm de chaque côté
- interligne 1,5
- relié.

Le rapport ou mémoire peut contenir quelques annexes essentielles qui ne doivent pas dépasser un volume maximum de 10 feuilles A4.

La provenance de ces annexes doit être clairement indiquée (document élaboré par le candidat, tiré de telle publication, fourni par l'entreprise, etc.).

La page de titre doit comporter les mentions suivantes :

- nom et prénom du candidat
- numéro de candidat attribué par le CEE de la FEDE
- titre éventuel du rapport ou du mémoire
- « Examens de la FEDE »
- « Rapport d'activités [ou Mémoire] présenté à l'épreuve professionnelle de soutenance du diplôme visé de [année] »

Il devra contenir un sommaire au début, une bibliographie à la fin et éventuellement une table des annexes.

Il sera exigé la même rigueur que pour les travaux universitaires en ce qui concerne la présentation des références, des citations, etc.

Il faut prévoir une édition en au moins deux exemplaires, un pour le jury, un pour le candidat.

2.3. Délai de fourniture du document écrit

Les rapports d'activités ou mémoires doivent être envoyés en deux exemplaires au centre d'examen (pour transmission au jury) au moins 3 semaines avant le début de la période annoncée pour ce type d'épreuve.

3. Déroulement de la soutenance

Le jury est composé d'un enseignant de la spécialité auquel il est adjoint un professionnel.

L'épreuve dure 30 minutes. Pas de temps de préparation.

La soutenance orale entre pour 50 % dans la note finale.



3.1. Exposé théorique (de 10 à 15 min)

Dans un premier temps, le jury invitera le candidat à justifier le choix de son projet ou de son étude et à livrer les conclusions auquel il est parvenu.

Ce travail de soutenance ne doit pas conduire le candidat à « lire » son rapport ou mémoire devant le jury. Cette partie de l'épreuve est une évaluation des compétences de communication orale dans un contexte professionnel et technique.

Le candidat s'efforcera donc de retracer, d'une manière construite et raisonnée, son cheminement dans le choix d'un sujet ou d'un projet, les difficultés qu'il a connues et comment il les a surmontées, la place que ce projet a prise par rapport à son projet professionnel global, l'intérêt qu'il a trouvé, le bénéfice qu'il a tiré d'un travail personnel d'élaboration et de recherche, les contacts qu'il a pu nouer à cette occasion avec des professionnels, des organisations, les suites qui seront éventuellement données, etc.

Il devra savoir introduire et conclure son exposé, et maîtriser son temps de parole. Le candidat peut utiliser à sa guise des documents complémentaires qui ne sont pas dans le document écrit remis au jury et qu'il aura apportés avec lui.

Le candidat a aussi la possibilité d'utiliser les techniques de présentation qu'il juge utiles (par exemple : présentation assistée sur ordinateur, etc.) pourvu qu'il soit autonome dans l'utilisation de ces outils et qu'il reste dans le temps imparti. Pendant cet exposé de 10 à 15 minutes, le candidat ne sera pas interrompu.

3.2. Discussion avec le jury (15 à 20 min)

Dans un deuxième temps, le jury reviendra sur des aspects plus techniques ou professionnels, notamment sur le contenu du document écrit, et posera les questions suscitées par la lecture de celui-ci.

Toutefois, s'agissant de la partie « soutenance orale » de l'épreuve, le jury évaluera moins la précision et la justesse des éléments de réponse technique fournis que la capacité, de la part du candidat, à maîtriser la situation de communication, à comprendre et à traiter une objection, à organiser un discours, à convaincre...



3.3. Objectifs et critères d'évaluation

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les capacités suivantes (les performances écrites et les performances orales ayant le même poids pour la note finale) :

3.3.1. Concernant le document écrit (50 % de la note)

CAPACITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION Le candidat devra être capable de :
1. Aptitude du candidat à communiquer par écrit.	S'exprimer par écrit en respectant les règles de style et l'orthographe de sa langue ; Avoir une pensée claire ; Organiser sa pensée selon un plan organisé et explicite ; Répondre aux exigences de présentation et de contenu qui sont définies dans le référentiel de l'épreuve.
2. Capacité à élaborer un pensée construite sur des problèmes techniques liés au monde de l'entreprise.	- Maîtriser les aspects techniques abordés dans le mémoire et faire preuve d'une véritable autonomie dans les domaines concernés.
3. Capacité à témoigner des compétences professionnelles et savoir-faire attendues d'un étudiant spécialisé dans son domaine et conforme à son niveau.	- Démontrer son savoir-faire professionnel dans un contexte technique lié à sa spécialité et conforme au niveau visé.

3.3.2. Concernant la soutenance



CAPACITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION Le candidat devra être capable de :
1. Aptitude du candidat à communiquer oralement.	<ul style="list-style-type: none">- Montrer une présentation générale correcte- s'exprimer par oral correctement et clairement ;- organiser ses idées ;- maîtriser le déroulement de l'épreuve ;- gérer son temps ;- choisir ses arguments ;- convaincre ;- faire preuve d'écoute active.
2. Capacité à tirer parti, pendant l'exposé et la discussion, de documents de travail professionnels (documentation, catalogues, réalisations personnelles, annexes diverses)	<ul style="list-style-type: none">- Maîtriser parfaitement les documents qu'il apporte ;- être à l'aise dans la présentation et l'utilisation de ces documents en tant qu'appui de la communication orale (ce n'est pas la qualité en elle-même des documents qui est évaluée).
3. Capacité à porter un jugement objectif sur la teneur et le résultat de l'étude ou du projet tutoré.	<ul style="list-style-type: none">- Prendre de la distance et mesurer l'intérêt et le bénéfice personnel et professionnel qu'il a tiré de ses recherches, investigations et contacts avec les entreprises.

