



Mastère Spécialisé

Management international de l'hôtellerie

(Co-accréditation Conservatoire national des arts et métiers - Skema Business School).
Programme bilingue français / anglais enseigné à Paris et Fontainebleau et à Sophia-Antipolis.

Rentrée : octobre 2012.

Période de formation : octobre 2012 - décembre 2013.





Métiers et carrières visé(e)s

Ce programme vise à former les managers et cadres dirigeants de l'hôtellerie de demain capables de s'adapter à un environnement touristique complexe avec une vision innovante et prospective.

Les métiers et les fonctions visés sont :

- Directeur d'hôtel, cadres de grandes chaînes hôtelières à dimension internationale (directeur d'établissement, directeur marketing, banqueting, etc.),
- Directeurs ou cadres en charge de l'encadrement d'équipe dans le secteur « réceptif » de clientèle internationale (tourisme d'affaires, événementiels), ainsi que des compagnies aériennes, des tour-opérateurs ou des réseaux d'agences de voyages,
- Directeur de salon, gestionnaire de sites d'exposition, organisateur de manifestations commerciales (foires, salons et congrès), etc.

Objectifs du programme

Ce programme vise à former des professionnels français et étrangers aux spécificités de l'hôtellerie internationale, secteur en évolution permanente, entre mondialisation et concurrence internationale, diversification des clientèles et dématérialisation des flux. Il permettra aux futurs managers ou cadres de structures hôtelières et de groupes structurés d'appréhender ces réalités économiques et techniques: contraintes managériales et financières, différenciation des produits notamment par la qualité environnementale du service, technologisation de la relation avec clients et distributeur et évolution de l'expérience des consommateurs.

Ce Mastère bilingue permet de renforcer ses compétences professionnelles :

- en gestion (organisation et gestion des entreprises de service, back office - front office, gestion comptable, gestion des achats, cadre juridique et fiscal des entreprises hôtelières, gestion des ressources humaines, gestion de projet ou de produit touristique, marketing des services, prospection, vente et distribution, conception de l'offre touristique, communication touristique, management stratégique des projets touristiques, marketing stratégique de l'hôtellerie, stratégie financière et contrôle de gestion, stratégie générale et direction d'entreprise).
- en hôtellerie et tourisme (gestion des structures hôtelières et des resorts, maîtrise de l'organisation et des destinations en tourisme international, prospective du tourisme mondial, développement de projets durables, techniques de vente et de lobbying, informatique de gestion et commerce électronique, mise en place et mesure des résultats d'un projet stratégique, management de projets, management des structures d'accueil, spécialités sectorielles : événements, hospitality, offres touristiques),
- en management des activités de service (art de la relation client, management de la diversité culturelle, art de la négociation et sens du résultat, étiquette et comportement social, capacité à l'animation touristique, capacité à la mobilisation des clients et des équipes, langues et cultures des grands marchés touristiques, sociabilité (séduire, influencer, convaincre), capacités créatives et innovation, autonomie et mobilité internationale, maîtrise du management d'équipes internationales, leadership d'entreprise (commandement, réseau), capacité de prise de risque et de décision stratégique).

Points forts

Le Mastère Spécialisé Management international de l'hôtellerie associe les meilleurs professionnels de l'hôtellerie et de l'hébergement à l'excellence académique. Il permet une approche :

- concrète car l'enseignement est basé en grande partie sur des études de cas et des échanges directs avec de grands professionnels,
- globale et novatrice sur l'ensemble des composantes de l'hôtellerie et du tourisme international, sur l'ensemble des moyens d'action et des ressources, sur les méthodologies de management et organisation des structures réceptives ou de conception de systèmes qualité satisfaisant les souhaits et les exigences des différentes parties prenantes,
- intégrée au niveau des stratégies de développements hôteliers et touristiques,
- internationale, par le recrutement des candidats, et des situations présentées dans les séminaires et les visites,
- ouverte sur les évolutions et les ressources de demain par l'intervention de cadres de grandes entreprises dans les différents domaines concernés.

Mission en entreprise

Le projet en entreprise dure tout au long de la formation. Il conduit à la rédaction de la thèse professionnelle. La mission en entreprise se déroule, en France ou à l'étranger, dans l'entreprise d'origine des étudiants ou dans un autre organisme pour les étudiants non salariés. Le ou les thèmes abordés dans ce projet sont directement en lien avec le management de projet d'hôtellerie internationale. La mission conduit à la rédaction d'un rapport technique qui est intégré à la Thèse professionnelle ; cette thèse est un mémoire de recherche sur une problématique liée à l'hôtellerie dans un contexte international.

Entreprises, fédérations et collectivités partenaires

Accor, CCI Nice Côte-d'Azur, Seine-et-Marne Tourisme, Syndicat des hôteliers de Cannes, Syndicat des hôteliers de Nice, Union des métiers de l'industrie et de l'hôtellerie (UMIH). Communauté d'agglomération de Sophia - Antipolis, Conseil général des Alpes Maritimes, Mairie de Nice.

Structure du programme

Séminaires généraux (à Paris et à Fontainebleau)	Heures	ECTS
Économies, politiques et stratégies du tourisme	50	6
Montage et gestion de projets touristiques	50	6
Expérience des grands acteurs	50	4
Gouvernance territoriale du tourisme	50	6
Séminaires de spécialisation (à Sophia-Antipolis)	Heures	ECTS
Hôtellerie internationale : offre et stratégies des acteurs	40	4
Management hôtelier	40	4
Gestion financière et relations avec les propriétaires	30	3
Nouvelles technologies, réservations et cohérence tarifaire	30	4
Marketing Hôtelier	30	4
Qualité et développement durable	30	4
Mise en situation professionnelle		30
Mission en entreprise		
Thèse professionnelle		
TOTAL	400	75



Témoignage

“ Les métiers de l'Hôtellerie ont beaucoup évolué depuis une dizaine d'années, notamment par l'émergence de nouvelles clientèles internationales et l'utilisation des nouvelles technologies d'information. Les groupes hôteliers ont un besoin important de recruter des cadres venus d'horizons différents, ouverts et maîtrisant ces nouveaux outils, la gestion de la relation client comme les langues étrangères. Ces besoins sont amplifiés par la mobilité professionnelle proposée aux jeunes collaborateurs, notamment dans les nouveaux marchés du tourisme international. Ce Mastère Spécialisé, co-accrédité par le Cnam et le Skema est dans ce contexte très pertinent.

”

Yves Lacheret

*Directeur Marketing et Distribution Accor France
Représentant du Groupe Accor au conseil d'administration
de l'Institut Français du Tourisme*



Lieux de la formation

- Paris et Fontainebleau : octobre - décembre 2012.
- Sophia-Antipolis : janvier - mars 2013.
- Mission en entreprise : avril - septembre 2013.
- Paris ou Sophia-Antipolis (séminaire final) : octobre 2013.
- Soutenance thèse professionnelle : décembre 2013.

Frais de scolarité

12 500 € (hors frais de logement).

Responsables du programme : Brice Duthion et Frédéric Dimanche

Contact à Paris

Brice Duthion, brice.duthion@cnam.fr
Tél. : +33 (0)1 40 27 23 08 - Fax : +33 (0)1 40 27 24 04
Conservatoire national des arts et métiers
École Management et société
Le Cnam tourisme
Case postale 1D7P20
2, rue Conté
FR - 75141 Paris Cedex 03
tourisme.cnam.fr

Contact à Sophia-Antipolis

Frédéric Dimanche, f.dimanche@skema.edu
Tél. : +33 (0)4 93 95 44 52 - Fax : +33 (0)4 93 65 45 24
Skema Business School
60, rue Dostoïevski, BP 085
FR - 06302 Sophia-Antipolis cedex
Skema-bs.fr

Partenariat professionnel



Ce Mastère Spécialisé est soutenu par l'Institut Français du Tourisme (IFT), réseau des acteurs professionnels du tourisme français et de Pôles d'excellence à vocation internationale en matière de recherche et de formation dans les métiers du tourisme.

