



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.

Démarrage de la formation : septembre 2011.

Période de formation : septembre 2011 - novembre 2012.





Métiers et carrières visé(e)s

Ce programme vise à former les futurs spécialistes 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, banking, 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),
- Cadres auprès d'organismes internationaux et nationaux à vocation touristique ou ayant une dimension touristique significative,
- Consultants, experts, formatters.

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 financière, contrôle de gestion, 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, méthodologie de projet de recherche appliquée au tourisme, management stratégique des projets touristiques, marketing stratégique de l'hôtellerie, stratégie financière et contrôle de gestion, stratégie générale et direction d'entreprise).
- en 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 (tourisme, société et patrimoine), techniques de vente et de lobbying, informatique de gestion et commerce électronique, mise en place et mesure des résultats d'un projet stratégique, conduite d'une mission professionnelle, management de projets, management des structures d'accueil, informatique de gestion et commerce électronique, 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

Cette formation associe des professionnels reconnus du secteur à l'excellence académique et permet une approche :

- globale et novatrice sur l'ensemble des composantes 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 développement touristique,
- concrète car l'enseignement sera assuré par des experts universitaires ou de bureaux d'études, par des représentants des collectivités, des organisations professionnelles ou des entreprises,
- internationale, par le recrutement des enseignants, des candidats, et des situations présentées dans les cours,
- ouverte sur les évolutions et les ressources de demain par l'intervention de cadres de grandes entreprises dans les différents domaines concernés.

Missions en entreprises

Le projet en entreprise dure tout au long de la formation. Il se termine par une soutenance et un rapport de stage qui 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. Le stage 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, 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 de connaissances générales (à Paris)	Heures	ECTS
Stratégies et politiques touristiques en France	50	6
Montage et gestion des projets touristiques	50	6
Les grandes organisations	50	4
Instruments techniques de gouvernance touristique	50	6
Séminaires de connaissances techniques (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 : septembre - décembre 2011.

Sophia-Antipolis : janvier - mars 2012.

Mission en entreprise : avril - août 2012.

Paris ou Sophia-Antipolis (séminaire final) : octobre 2012.

Soutenance thèse professionnelle : décembre 2012.



Tarif

12 500 € (hors frais de logement).

Responsables du programme : Brice Duthion et Frédéric Dimanche

Contact à Paris	Contact à Sophia-Antipolis
Brice Duthion, brice.duthion@cnam.fr Tél. : +33 (0)1 53 01 80 60 - Fax : +33 (0)1 53 01 80 34 Conservatoire national des arts et métiers École Management et société Département Villes, Échanges, Territoires Case postale 111 5, rue du Vertbois FR - 75141 Paris Cedex 03 tourisme.cnam.fr	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



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.



Syndicat des Hôteliers
de Cannes et du Bassin Cannois



Syndicat des Hôteliers
de Nice Côte d'Azur