

Une filière complète « hôtellerie » à l'ESM-IAE de l'Université de Metz

Ouverture en septembre 2010 d'un master « hôtellerie »

Après le lancement réussi de la licence professionnelle de « management des activités hôtelières », l'Université Paul Verlaine de Metz ouvre en septembre 2010 un master « marketing et développement des services hôteliers ». Cette ouverture répond à un besoin du secteur, et s'appuie sur une coopération parfaitement réussie entre l'université de Metz et le lycée des métiers de l'hôtellerie de cette même ville.

1. La réponse à un besoin de la profession. Une demande de managers de niveau master dans le secteur de l'hôtellerie

Le secteur de l'hôtellerie vit à l'heure de la mondialisation de l'économie. L'internationalisation des stratégies des grands groupes, a ouvert des brèches dans le dispositif de formation de ce secteur professionnel, et révélé des lacunes, des insuffisances, aussi bien quantitatives (le nombre de personnes formées) que qualitatives (des profils de compétences inadaptés par rapport aux exigences de terrain).

Dans un monde professionnel devenu complexe, le niveau d'exigence s'est élevé en effet, appelant une maîtrise accrue des langages du droit, du marketing, de la stratégie. Mais le défi le plus important à relever est sans doute celui du développement d'activité et de l'innovation. S'adapter au monde environnant, saisir les opportunités de développement qui se présentent, se protéger des menaces qui pointent, voilà les bases de compétences d'un cadre-entrepreneur de l'hôtellerie, dont on attend qu'il crée de la valeur pour le client en se différenciant de la concurrence. Et pour se différencier, il est essentiel de maîtriser.

Une autre évidence se dégage des appels du secteur professionnel, c'est le fait que cette compétence suppose une maîtrise des fondements de la restauration et de l'hébergement. Une symbiose de qualités que l'Université de Metz a su construire dans un partenariat efficace avec le lycée des métiers de l'hôtellerie Raymond Mondon de Metz

2. Un partenariat unique et performant entre lycée hôtelier et IAE de Metz

Le succès de la licence professionnelle « management des activités hôtelières », nous a beaucoup appris sur les vertus de la coopération. Un succès salué par la profession, et qui se mesure par la qualité de l'insertion à l'issue du 1^{er} cycle d'études supérieures. Le milieu de l'hôtellerie était volontiers méfiant sur l'aptitude de l'université à former des cadres efficaces et performants. Autant la valeur de la formation délivrée par les lycées jusqu'au BTS, était facilement reconnue, autant le monde professionnel de l'hôtellerie restait sceptique à l'idée que l'université pût former des cadres à la fois ouverts au monde, et opérationnels dans les défis quotidiens.

Le pari semble aujourd'hui gagné, et l'idée de poursuivre ce partenariat dans la construction d'un master a semblé une voie logique et féconde. Un certain nombre de masters ont vu le jour depuis peu, poussés par la logique de métier du LMD (Lyon, Toulouse, Chambéry...).

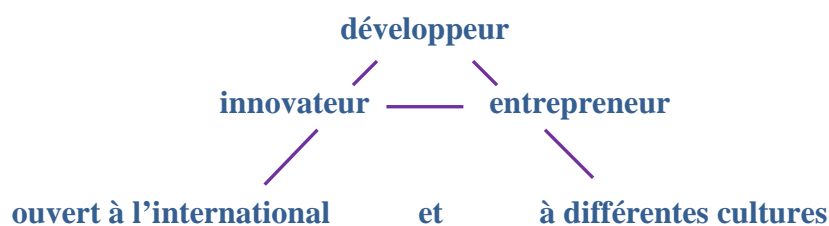
L'originalité du master de l'Université de Metz tient à la continuité de la coopération avec le lycée des métiers de l'hôtellerie. Adossée à l'expertise du lycée hôtelier, la démarche est solide. Le master profite ainsi de la maîtrise des bases du métier, et de l'ouverture sur les réseaux professionnels de partenaires.

Le nouveau master hôtelier s'inscrit dans une mention « management de l'innovation » qui comprend 3 spécialités : marketing de l'innovation, management de la chaîne logistique globale, et management de la qualité. L'inscription du nouveau master dans cette mention place cette formation dans une perspective résolument tournée vers l'innovation. Une perspective d'autant plus judicieuse que de nouveaux segments d'activité se développent aujourd'hui. La restauration collective par exemple, qui appelle aujourd'hui des managers maîtrisant aussi bien les fondamentaux des métiers de la restauration, que l'organisation de structures de production et de distribution complexes, que la configuration et la gestion de systèmes logistiques éclatés entre plusieurs partenaires, que la maîtrise de la qualité dans des processus travaillant à flux tendus.

3. Le profil du master « marketing et développement de services hôteliers »

Le positionnement du master répond aux demandes d'une profession qui s'internationalise, et qui a besoin de dirigeants capables de faire évoluer l'offre hôtelière, compte tenu des positions et actions de la concurrence, et compte tenu de l'évolution rapide des modes de vie. Anticiper ces mouvements, et réinventer l'offre sont aujourd'hui des qualités indispensables dans ce métier.

Le profil du manager serait celui d'un



La mention « management de l'innovation » et la spécialité « marketing de l'innovation », constituent le cadre pédagogique adapté à ce défi professionnel. L'attente principale est que le manager formé ait une vision du marché, sache faire évoluer le design du service au client, anticipe les mouvements de la concurrence et adapte l'offre et le mix marketing aux exigences du secteur.

Les compétences hôtelières à construire qui découlent de ce choix :

- Avoir une vision du marché ;
- Concevoir et mettre en place une offre de produits et de services avec des partenaires en réseau ;

- maîtriser les fondamentaux de la gestion d'une structure hôtelière ;
- repérer des axes de développement qui permettent de différencier l'offre hôtelière, et de créer de la valeur pour le client ;
- repérer les gisements d'innovation et les traduire en projets concrets nouveaux et rentables ;
- savoir animer, motiver, et coordonner une équipe organisée autour d'objectifs clairs ;
- ouverture à l'international ;
- contextualiser l'offre à des cultures variées

La construction d'un tel profil suppose une synergie positive forte entre les métiers de l'hébergement et de la restauration d'une part, et ceux de la gestion, du management et de l'organisation d'autre part. On ne peut innover en effet, sans connaître l'intimité du processus d'élaboration d'une carte, sans connaître les contraintes et les possibilités de l'ingénierie culinaire, sans mener une réflexion sur les rapports entre une technologie et la qualité du service offert au client

4. A qui s'adresse le master ? Contacts

Dans un premier temps, le master sera ouvert à des étudiants de niveau licence, mais possédant les pré-requis des métiers de l'hôtellerie (BTS par exemple, ou bien un bac plus 3 hôtelier).

Pour s'inscrire, télécharger un dossier sur le site de l'ESM-IAE :
www.esm.univ-metz.fr

Autre point d'information, le site du Lycée Raymond Mondon de Metz

Contact à l'ESM-IAE : Bernard DELOBEL

1^{er} contact par mail, en indiquant vos coordonnées tél pour un rappel
delobel@univ-metz.fr

Contact au Lycée Raymond Mondon : armand.baratto@ac-nancy-metz.fr