



Fonctions d'intervenants professionnels

- ▶ Directrice des ventes Europe
- ▶ Consultant en management et organisation
- ▶ Expert QSE
- ▶ Coordinateur européen dans un groupe hôtelier
- ▶ Directeur de division internationale d'une chaîne d'hôtels
- ▶ Cluster revenue manager dans un groupe hôtelier
- ▶ Directeur commercial et stratégie
- ▶ Expert en revenue management et pricing
- ▶ Fondateur d'une société de conseil en hôtellerie
- ▶ Experte en management des compétences au service de la qualité de service
- ▶ Fondateur d'une société de conseil en yield management et en commercialisation de produits hôtelier
- ▶ Directeur des ventes
- ▶ Présidente d'une association nationale hôtelière



Équipe de recherche d'appui

Laboratoire THEMA (Théorie Economique, Modélisation et Applications),
UMR CNRS 8184



Partenaires



île de France

Informations clés

- **Durée** : 2 ans (octobre 2012 à septembre 2014)
- **Volume** : sur 2 ans, environ 500 heures par an
- **Périodicité** : 2 jours de cours par semaine (jeudis et vendredis) + 3 jours en entreprise (lundi mardi mercredi) soit 15 semaines de cours par an
- **Lieu** : Paris et Gennevilliers
- **Effectif maximum** : 25 par année

Renseignements et candidature

- **Pour tout renseignement sur le master** : secrétariat pédagogique, 01 43 25 22 76 isabelle.igert@u-cergy.fr
- **Pour les contrats d'apprentissage** : CFA, Magali Melenotte, 01 78 09 88 52 m.melenotte@cfasacef.fr

Directrice du master

Nathalie Montargot
Professeur agrégé d'économie-gestion
nathalie.montargot@u-cergy.fr

ATTENTION : INSCRIPTION PRÉALABLE OBLIGATOIRE AU TEST "IAE MESSAGE" AVANT LE 20 JUILLET 2012.

Pour un test le 30 août après midi (sur l'Île-de-France l'examen a lieu à l'université de Paris à l'IAE).
http://www.iae-message.fr/sessions/aff_session.php?id=201208-30

Avant de passer le test SCORE IAE Message, préparez vous :
http://www.iae-message.fr/presentation_SIM.php



Université de Cergy-Pontoise

33 boulevard du Port - 95011 Cergy-Pontoise cedex www.u-cergy.fr www.versailles.iufm.fr/mastermphi.html

Service communication UCP - Juin 2012 - Photos : Rodolphe Escher, PhotoDisc, UCP



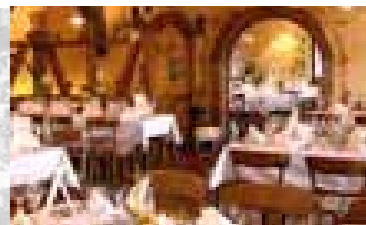
UFR économie et gestion

MASTER

Finalité professionnelle

Management des services en hôtellerie internationale

FORMATION DISPENSÉE À PARIS ET GENNEVILLIERS



Formation par l'apprentissage | Formation continue



Ce master à vocation internationale répond aux besoins exprimés par la profession hôtelière. Il a pour objet de former des cadres, experts des métiers de l'hébergement afin d'élargir leurs compétences opérationnelles à de nouvelles responsabilités managériales. Cette formation permet de développer, à un niveau master, des aptitudes de management de projets et d'équipes permettant d'impliquer les collaborateurs dans la politique de l'entreprise. La recherche permanente de la qualité de service, le sens des relations humaines ainsi que le goût de la performance et des résultats tangibles caractérisent le profil de ces nouveaux managers.



Publics concernés

Cette formation de 2 ans (bac + 5) s'adresse :

- ▶ aux étudiants
Pour une entrée en première année de master : aux titulaires d'un diplôme de niveau bac + 3 (ou équivalent) en hôtellerie, restauration, tourisme, en économie-gestion, en langues étrangères appliquées, géographie, aménagement du territoire, en sciences humaines et sociales (sociologie, gestion, droit, management...), en AES, un bachelor, ou un diplôme d'écoles de commerce ;
- ▶ aux professionnels de l'hôtellerie, de la restauration ou du tourisme en formation continue (possibilités de validation des acquis, contacter le secrétariat pédagogique).



Objectifs de la formation

L'objectif de ce master est de former des managers capables d'optimiser les revenus et d'améliorer la prise de décision à un niveau stratégique. À l'interface des services financiers, commerciaux, réservation et accueil, le manager sera amené à collecter les données pertinentes de gestion, les analyser, les modéliser et les communiquer de manière efficace à sa hiérarchie et aux équipes. Il devra démontrer des qualités d'analyse et de synthèse, d'anticipation et d'innovation. Ses décisions seront prises dans un constant souci de l'éthique.

Cette formation est basée sur l'acquisition de techniques et de méthodologies spécifiques orientées vers les métiers de l'hôtellerie internationale. Elle permet également de développer des capacités de gestion d'équipes multiculturelles et de conduire des projets dans le respect des collaborateurs, avec un objectif de résultat. Le manager pourra ainsi à terme participer activement à la construction de la politique de l'entreprise hôtelière internationale.



Finalités professionnelles

Ce master forme aux nouveaux métiers supports de la performance durable dans un secteur hôtelier en évolution : community manager, revenue manager ou yield manager, responsable des réservations, responsable marketing, responsable de programme développement durable, responsable qualité, directeur, directeur-adjoint, exploitant d'hôtel ou de résidence de tourisme.



Méthodes pédagogiques et atouts

- ▶ Alternance dans des unités hôtelières à développement international situées à Paris et en Île-de-France.
- ▶ Mise en application du management international et pratique des langues étrangères.
- ▶ Solide contenu conceptuel et application directe avec une équipe de professionnels experts dans leur domaine
- ▶ Localisation : à Paris et à Gennevilliers.



Programme

PREMIÈRE ANNÉE DE MASTER (M1) : 512 HEURES DE COURS

	Volume horaire	ECTS
▶ UE1 Connaissance de l'environnement	40	4
▶ UE2 Management des unités hôtelières	20	3
▶ UE3 Conception et développement de projets hôteliers	15	2
▶ UE4 Revenue management	40	5
▶ UE5 Gestion financière	33	3
▶ UE6 Performances des services	35	3
▶ UE7 Gestion des bases de données	34	3
▶ UE8 Théorie des organisations	33	3
▶ UE9 Management des ressources humaines	30	3
▶ UE10 Business English	40	6
▶ UE11 Langue vivante 2	40	6
▶ UE12 Gestion des services	33	3
▶ UE13 Communication et présentation hypermédia	14	2
▶ UE14 Comportement du consommateur	50	6
▶ UE15 Politique de distribution	15	2
▶ UE16 Conduite de projet	49	6



DEUXIÈME ANNÉE DE MASTER (M2) : 509 HEURES DE COURS

	Volume horaire	ECTS
▶ UE1 Management des unités de service	40	4
▶ UE2 Marketing des services	50	6
▶ UE3 Politique de prix dans les services	50	6
▶ UE4 Business English	30	4
▶ UE5 Langue vivante 2	30	4
▶ UE6 Simulation de gestion	24	3
▶ UE7 Séminaires de méthodologie d'études et de recherche	30	3
▶ UE8 Séminaire d'accompagnement au mémoire et à la mission en entreprise	70	10
▶ UE9 Conception et développement de projets hôteliers	45	10
▶ UE10 Mission à l'international	140	10