

Management du Tourisme, de l'Hôtellerie et des Loisirs

» Objectifs des programmes - 2 spécialités

Spécialité « Gestion de projet et tourisme responsable »

Ce 3^{ème} cycle a pour objectif de former des professionnels capables :

- ▶ de développer les entreprises des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs,
- ▶ de définir, conduire et suivre un projet spécifique à ce secteur,
- ▶ d'élaborer et mettre en œuvre une politique de tourisme responsable,
- ▶ de fédérer des équipes en s'appuyant sur une dynamique de groupe,
- ▶ de manager des équipes multiculturelles et pluridisciplinaires.

Spécialité « Marketing et tourisme d'affaires »

Ce 3^{ème} cycle a pour objectif de former des professionnels capables :

- ▶ de développer les entreprises des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs,
- ▶ de concevoir et de vendre des produits attractifs et rentables,
- ▶ d'élaborer et mettre en œuvre les différentes politiques d'une stratégie marketing,
- ▶ de négocier des contrats et animer des équipes commerciales,
- ▶ de manager des équipes multiculturelles et pluridisciplinaires.

Les cours sont dispensés par des professionnels, consultants et enseignants universitaires qui apportent savoir et savoir-faire à travers un programme qui répond aux besoins de l'entreprise.

Publics

Gestion de projet et tourisme responsable :

Titulaires de masters (M1 ou M2) issus d'un cursus universitaire, diplômés d'écoles hôtelières, de tourisme, de commerce ou de management. Professionnels diplômés bac +2 avec 4/5 ans d'expérience (V.A.E.) et/ou professionnels diplômés bac +3 avec 2 / 3 ans d'expérience (V.A.E.).

Marketing et tourisme d'affaires :

Titulaires de masters (M1 ou M2) issus d'un cursus universitaire, diplômés d'écoles hôtelières, de tourisme, de commerce ou de management. Professionnels diplômés bac +2 avec 4/5 ans d'expérience (V.A.E.) et/ou professionnels diplômés bac +3 avec 2/3 ans d'expérience (V.A.E.).



Programme de tronc commun

MANAGEMENT GÉNÉRAL

- **Fonctionnement de l'entreprise**
 - Notions juridiques, fiscales et sociales ;
 - Systèmes d'organisation ;
 - Environnement et positionnement.
- **Finance pour Manager**
 - Evaluation d'une activité économique ;
 - Le compte de résultats, budget et trésorerie.
- **Management de la qualité**
 - Impératifs de qualité ;
 - La qualité totale ;
 - La démarche qualité ;
 - Démarche de certification.
- **Approche marketing**
 - Concepts marketing ;
 - Notion de marché ;
 - Connaissance du marché ;
 - Le plan Marketing ;
 - Les actions.

MARKETING DU TOURISME ET DES LOISIRS

- **Etudes de Marché**
 - Les nouveaux comportements des consommateurs,
 - Tendances, décodage des attentes.
- **Marketing opérationnel**
 - Les moyens d'action ou politiques
 - La réalisation du plan marketing
 - Le plan d'actions commerciales
- **Le plan de communication**
 - Budget, arbitrage ;
 - Achat d'espaces ;
 - Réalisation et suivi du plan.

ENVIRONNEMENT TOURISTIQUE

- **Droit du tourisme**
 - Réglementation du secteur ;
 - Droit pénal ;
 - Droit des transports et droits des assurances.
- **Sociologie et économie des loisirs**
 - Chiffres clés ;
 - Gestion du temps ; organisation ; budgets ;
 - Valeurs ;
 - Dynamique sociale ;
 - Tendances.

MANAGEMENT DES ACTIVITÉS HOTELIÈRES

- **Marché hôtelier**
 - Structures et modes d'hébergement ;
 - Stratégies de développement des chaînes hôtelières ;
 - Contraintes, réglementation
- **Management hôtelier**
 - Le produit chambre / hôtel
 - Le personnel / La clientèle
 - Production de services / standard.

MANAGEMENT DES HOMMES

- **Management d'équipes**
 - Dynamique de groupe ;
 - Conduite de réunions/Gestion de conflits ;
 - Leviers de la motivation et de l'implication.
- **Management et leadership**
 - Systèmes humains ;
 - Outils et pratiques ;
 - Training.
- **Prise de décision**
 - Pratique ;
 - Modèles et Processus ;
 - Gestion du risque.
- **Management interculturel**
 - Modes de relations interculturelles ;
 - Grilles d'analyse ;
 - Management d'équipes multiculturelles.
- **Intelligence relationnelle**
 - Concept, principes
 - Analyse de l'environnement
 - Développement des capacités relationnelles et émotionnelles.



Conseil d'orientation

Thierry MEREL

Responsable du 3^{ème} Cycle
- Professeur de Management et de Marketing (écoles supérieures d'hôtellerie / de tourisme)
- Ancien cadre dirigeant de l'industrie hôtelière et touristique.
- DESS « Conseil en Organisation du travail et des R.H / Stratégie Marketing et Conduite de projet ».

Michèle LANDMAN

- Professeur de « Conception de produits touristiques » et Conseil en développement ;
- Ex-cadre opérationnel dans le Tour-Operating ;
- D.E.A de Géographie physique et DESS d'aménagement et d'urbanisme.

Ludovic CORPECHOT

- Directeur Général Hôtellerie de luxe,
- Ancien Directeur commercial de Palaces parisiens ;
- Master en Gestion financière (IHFI) ;
- Pdp Cornell University (NY)



1 Gestion de projet et Tourisme Responsable

MANAGEMENT DES ACTIVITÉS DE LOISIRS

- **Démarche qualité dans l'hôtellerie**
 - Mise en œuvre d'une démarche qualité ;
 - La mesure de la non qualité (outils, coût) ;
 - Les normes et les labels/Certification.
- **Parcs et centres de loisirs**
 - Typologie ; acteurs ;
 - Infrastructures ;
 - Thèmes et animations ;
 - Evolutions et tendances.
- **Bien être et remise en forme**
 - Attentes de la clientèle ;
 - Offre produits / spécificités ;
 - Ingénierie d'un SPA.



MANAGEMENT DE PROJET

- **Stratégies d'entreprise**
 - Diagnostic interne et externe ;
 - Analyse stratégique ;
 - Types de stratégies ;
 - Planification.
- **Conduite du changement**
 - Diagnostic organisationnel ;
 - Pilotage stratégique et opérationnel.
- **Gestion de projet**
 - Les méthodes PERT et GANT ;
 - Mise en œuvre ;
 - Certification.
- **Business plan**
 - Budgets prévisionnels (réalisation) ;
 - Analyse (du compte de résultat / du bilan) ;
 - Rentabilité des investissements.
- **Financement de projet**
 - Relation banque ;
 - Montage du dossier ;
 - Négociation.

TOURISME RESPONSABLE

- **Concept et historique du développement durable**
 - Grands courants de la pensée philosophique et économique ;
 - Eco-développement et décroissance ;
 - Droit du développement durable.



- **Tourisme durable / Eco-tourisme**
 - Législation et chartes volontaires ;
 - Mise en pratique opérationnelle ;
 - Démarche de certification ;
 - La norme ISO 26000.
- **Management du patrimoine**
 - Les outils de valorisation du patrimoine ;
 - Protection du patrimoine des sites et des espaces ;
 - Valorisation de la culture et des savoirs.
- **Collecte et traitement des déchets**
 - Tri et collecte des déchets urbains ;
 - Recyclage et valorisation.
- **Gestion de l'eau, de l'énergie**
 - Performance énergétique ;
 - Energies renouvelables ;
 - Consommation, production et traitement de l'eau.

Finalité professionnelle

Gestion de projet et tourisme responsable :

Former des managers capables d'atteindre les objectifs de l'entreprise après avoir développé leur aptitude à conduire un projet intégrant de plus en plus une dimension incontournable aujourd'hui dans le secteur du tourisme, celle de la responsabilité sociétale.

Marketing et tourisme d'affaires :

Maîtriser les nouvelles technologies et techniques de développement des organisations touristiques à vocation « tourisme d'affaires » et loisirs.

Métiers visés

Gestion de projet et tourisme responsable :

- ➔ Chef de projet,
- ➔ Chargé de Mission,
- ➔ Responsable projet environnemental,
- ➔ Directeur de site/d'unité opérationnelle,
- ➔ Responsable d'un centre de loisirs,
- ➔ Responsable Hôtelier/d'Hébergement,
- ➔ Directeur d'Hébergement,
- ➔ Consultant (Développement des organisations touristiques),
- ➔ Auditeur Hôtelier.

Marketing et tourisme d'affaires :

- ➔ Responsable marketing / produit,
- ➔ Directeur commercial / des ventes,
- ➔ Responsable Promotion et vente / Promotion et Web marketing,
- ➔ Directeur d'établissement hôtelier,
- ➔ Responsable d'Hébergement / Chef de réception,
- ➔ Yield manager, Revenu Manager,
- ➔ Community Manager,
- ➔ Responsable d'un centre de congrès, d'expositions ;
- ➔ Responsable d'un centre de loisirs / de remise en forme,
- ➔ Directeur d'agence événementielle / chef d'agence,
- ➔ Responsable organisation d'événements.

2 Marketing et Tourisme d'Affaires

MARKETING DU TOURISME ET DES LOISIRS

- **Pricing des activités de loisirs et du tourisme**
 - Méthodes de fixation des prix ;
 - Impact sur les volumes et la rentabilité ;
 - Prix d'acceptation, seuils psychologiques.
- **Yield Management / Revenue Management**
 - Principes, objectifs ;
 - Mise en œuvre / application ;
 - Logiciels.
- **Gestion de la relation client / CRM**
 - Notion / approche ;
 - Mise en œuvre de la démarche / Méthodologie ;
 - Outils.



ENVIRONNEMENT ET PRODUITS TOURISTIQUES

- **Le tourisme d'affaires**
 - Les acteurs / professionnels du secteur ;
 - Les destinations du tourisme d'affaires ;
 - Le tourisme urbain.
- **Management des voyages**
 - Voyages et gestion clients ;
 - Modes de transports et responsabilités (le secteur aérien) ;
 - Optimisation des achats ;
 - Initiation au NTIC (Amadeus/Sabre).
- **Conception de produits du tourisme d'affaires**
 - Identification des attentes ;
 - Produits réceptifs ;
 - Cycle de vie ;
 - Rentabilité.
- **Congrès et Symposium**
 - Organisation ;
 - Création des incentives.

PROMOTION ET VENTE

- **La promotion des ventes**
 - Objectifs et enjeux ;
 - Mécaniques et techniques ;
 - Politiques promotionnelles.
- **Foires et salons**
 - Prospection, sélection ;
 - Organisation et mise en œuvre ;
 - Suivi et mesure de l'impact.
- **Négociation commerciale**
 - Préparation / Argumentaire ;
 - Techniques de négociation ;
 - Training.
- **Conventions et séminaires**
 - Négociation de contrats ;
 - Gestion et organisation des salles ;
 - Choix des équipements.



ÉVÈNEMENTS, COMMUNICATION ET WEB

- **L'évènement d'entreprise**
 - Objectifs et enjeux ;
 - Organisation, choix ;
 - Impact / évaluation des retombées.
- **Gestion de l'évènement**
 - Les coûts prévisionnels ;
 - Les tableaux de bord ;
 - Les leviers financiers ;
 - Le contrôle budgétaire.
- **Stratégies de communication**
 - Outils média et hors média ;
 - Démarches et budgets ;
 - Etudes, nouveaux outils.
- **Marketing communautaire**
 - La blogosphère ;
 - Les réseaux sociaux et la communication ;
 - Le community management.