

SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

Parcours Hôtellerie

Master | Management sectoriel

- > Composante : ESTHUA, Faculté de tourisme, culture et hospitalité
- > Durée : 2 ans
- > Crédits ECTS : 60 ECTS
- > Ouvert en alternance : Non
- > Lieu d'enseignement : Angers
- > Campus : Campus St Serge

Présentation

Le Master Hôtellerie propose à des étudiants passionnés, possédant les qualités comportementales avérées d'empathie et de sens du service, les compétences complémentaires capables de les faire évoluer dans l'ensemble des fonctions de l'écosystème hôtelier, à des postes stratégiques où ils sauront agir en conscience des grands enjeux et des mutations profondes qui traversent le secteur.

Il accueille les personnalités curieuses d'altérité, animées par l'esprit de l'hospitalité, tournées vers le désir d'entreprendre et de faire grandir une organisation ou un concept hôtelier dans l'exigence de la durabilité. La capacité à développer ses compétences en gestion, distribution et en marketing seront indispensables.

Gwenaëlle Greffe

Responsable pédagogique du master Hôtellerie

Objectifs

Le parcours « Hôtellerie » vise à former de futurs cadres dirigeants capables d'évoluer en France ou à l'étranger pour des organisations positionnées sur l'ensemble des marchés (affaires, loisirs, individuels, groupes...) et des gammes (économique, lifestyle, luxe...) du secteur de l'hébergement marchand au sens large (hôtellerie de chaîne, hôtellerie indépendante, hôtellerie de plein air, resort, conciergeries privée ou locative, start-up digitales adossées à l'hôtellerie...).

Il prépare les futurs professionnels attirés pour rejoindre un groupe hôtelier, international comme ceux tentés par la création d'entreprise hôtelière indépendante.

Les compétences métiers sont délivrées autour de 4 objectifs complémentaires :

- 1. la maîtrise du développement des activités et du revenu hôteliers en lien avec les enjeux de la digitalisation ;
- 2. la capacité à produire des expériences client et collaborateur réussies, y compris en contexte interculturel et selon les principes de la RSE ;
- 3. la maîtrise de la dimension de gestion financière et immobilière comme celle des stratégies d'investissement ;
- 4. la capacité enfin à se positionner et à évoluer dans un contexte international turbulent, exigeant l'agilité.

Les compétences transversales de gestion de projet et de conduite du changement appliquées au secteur sont également abordées à partir de travaux de groupe (business cases et de business games).

Enfin, les compétences comportementales (soft skills, savoir être) sont affinées, par le recours à des mises en situation et des entraînements à la prise de parole.

Organisation

Stages

Stage : Obligatoire

Durée du stage : 10 mois

Stage à l'étranger : Possible

Admission

Conditions d'admission

Licence 3 Hospitalité

Bac + 3

Modalités d'inscription

Dossier + entretien.

Pré-requis obligatoires

Avec maîtrise poussée de l'anglais et expérience dans le secteur (stage ou job étudiant), soumis à d'éventuelles mises à niveau.

Et après

Insertion professionnelle

Les débouchés professionnels se concentrent autour des métiers du marketing (dont digital) et des ventes, de la finance et du contrôle de gestion, de la GRH, du management de la qualité et de la RSE.

Ils couvrent également la dimension entrepreneuriale et le volet innovation en apportant les fondamentaux et l'accompagnement pour monter un projet de création d'établissement hôtelier.

Les métiers proposés à la sortie se déclinent depuis celui de directeur d'établissement hôtelier (General Manager), de revenue manager, de responsable de zone, ou encore de responsable de service (front ou back office) jusqu'à ceux de propriétaire-exploitant ou encore de consultant.

Infos pratiques

Contacts

Responsable pédagogique

Gwenaelle Greffe

✉ gwenaelle.greffe@univ-angers.fr

Contact administratif

UFR ESTHUA - Campus ANGERS

📞 02 44 68 81 00 - 7 allée F. Mitterrand - BP 40455 - 49004 Angers Cedex 01

✉ scolarite.esthua@listes.univ-angers.fr

Lieu(x)

📍 Angers

Campus

🏠 Campus St Serge

Programme

MI | Parcours Hôtellerie

Semestre 1

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 1 : Langues et compétences interpersonnelles	UE				4
Attitudes et savoir-être en hôtellerie	Matière	12h			1
Art oratoire	Matière		8h		1
Anglais	Matière		32h		1
Espagnol	Matière		16h		1
Allemand	Matière		16h		1
Italien	Matière		16h		1
Chinois	Matière		16h		1
Russe	Matière		16h		1
FLE	Matière		16h		1
Anglais renforcé	Matière		16h		1
UE 2 : Acteurs et territoires en hôtellerie	UE				4
Développement territorial et resort hôtelier	Matière	8h			4
Dynamiques et enjeux de l'hôtellerie et de l'hébergement touristique	Matière	16h			4
Conférence professionnelle : connaissance des responsables politiques	Matière	4h			
UE 3 : Design d'expérience en hôtellerie	UE				6
Lab'hôtelier : création d'un concept d'hébergement haut de gamme	Matière	16h			3
Bloc transversal UE 3 : Design d'expérience en hôtellerie	Bloc				3
Montage de projet innovant et durable en hôtellerie	Matière	8h			3
Stratégie de communication	Matière	12h	4h		3
UE 4 : Développement stratégique	UE				6
Politiques de GRH en hospitalité	Matière	12h			3
Bloc transversal UE 4 : Développement stratégique	Bloc				3
Analyse financière et tableaux de flux	Matière	16h			3
Management stratégique d'un établissement hôtelier	Matière	12h			3
UE 5 : Qualité et HSE	UE				4
Gestion de la qualité et de la satisfaction en hôtellerie	Matière	8h			2
Maintenance, sécurité et environnement en hôtellerie	Matière	12h			2
UE 6 : Recherche	UE				3
Démarche de recherche en sciences sociales	Matière		8h		
Atelier : mémoire de recherche	Matière				
Encadrement démarche de recherche / séminaires de recherche	Matière		12h		3
UE 7 : Compétences préprofessionnelles	UE				3
Pitch professionnel	Matière		8h		1
Statistiques et traitement des données	Matière	4h	8h		1

Élaboration du projet professionnel	Matière	1h			1
Bilan expérientiel	Matière				

Semestre 2

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 2 : Acteurs et territoires en H	UE				5
Management d'un réseau d'hôteliers	Matière	8h			2
Bloc transversal UE 2 : Acteurs et territoires en H	Bloc				3
L'hôtellerie dans les mondes	Matière	12h			3
Conférence professionnelle : piloter un hôtel en zone à risques (Afrique)	Matière	4h			3
UE 3 : Design d'expérience en H	UE				6
Évolution des services et des métiers de la conciergerie	Matière	12h			2
Bloc transversal UE 3 : Design d'expérience en H	Bloc				4
Marketing environnemental	Matière	8h			4
Marketing relationnel en hôtellerie	Matière	8h			4
Architecture d'intérieur, Art et Design	Matière	12h			4
UE 4 : Développement stratégique en H	UE				8
Bloc transversal 1 UE 4 : Développement stratégique en H	Bloc				4
Marketing Digital	Matière	12h			4
Études de marché	Matière	16h			4
Bloc transversal 2 UE 4 : Développement stratégique en H	Bloc				4
Montages financiers et management de l'immobilier en hôtellerie	Matière	12h			4
Revenue Management	Matière	16h			4
UE 5 : Qualité et HSE	UE				3
Droit d'internet	Matière	8h			1
Appréhender un patrimoine remarquable, réhabiliter un bâtiment	Matière	12h			2
UE 6 : Recherche	UE				5
Projet de mémoire	Matière		2h		5
Atelier : mémoire de recherche	Matière				
UE 7 : Compétences préprofessionnelles	UE				3
Rapport de stage	Matière				2
Suivi de stage	Matière				
Note d'entreprise	Matière				1

M2 | Parcours Hôtellerie

Semestre 3

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 1 : Langues et compétences interpersonnelles	UE				4
Anglais	Matière		32h		1
Espagnol	Matière		16h		1

Allemand	Matière	16h		1
Italien	Matière	16h		1
Chinois	Matière	16h		1
Russe	Matière	16h		1
FLE	Matière	16h		1
Anglais renforcé	Matière	16h		1
Bloc transversal UE 1 : Langues et compétences interpersonnelles	Bloc			2
Management interculturel	Matière	12h		2
Communication digitale et réseaux sociaux	Matière	12h	8h	2
UE 2 : Acteurs et territoires en hôtellerie	UE			4
Business Game hôtelier	Matière	24h		3
Hôtellerie et Patrimoines	Matière	8h		1
UE 3 : Design d'expérience en hôtellerie	UE			5
Bloc transversal 1 UE 4 : Design d'expérience en hôtellerie	Bloc			3
Enjeux et tendances du F&B en hôtellerie	Matière	16h		3
Expériences en hôtellerie de Luxe	Matière	16h		3
Bloc transversal 2 UE 4 : Design d'expérience en hôtellerie	Bloc			2
Gestion d'un portefeuille de marques en Hôtellerie	Matière	8h		2
Marketing expérientiel et sensoriel en H&R	Matière	8h		2
UE 4 : Développement stratégique en hôtellerie	UE			8
Bloc transversal 1 UE 4 : Développement stratégique en hôtellerie	Bloc			4
Conduite du changement et projets en Hôtellerie	Matière	12h	8h	2
Montage, évaluation et financement d'un projet	Matière	16h		2
Accompagnement création d'entreprise hôtelière	Matière		24h	2
Bloc transversal 2 UE 4 : Développement stratégique en hôtellerie	Bloc			2
Tendances et enjeux du management d'équipe en hôtellerie et restauration	Matière	8h		2
Comportement organisationnel	Matière	16h		2
Médiation et techniques de négociation	Matière	8h	8h	2
Bloc transversal 3 UE 4 : Développement stratégique en hôtellerie	Bloc			2
Revenue Management	Matière		16h	2
Conférence Professionnelle : Marketing digital	Matière	6h		2
Distribution et channel management en H	Matière	8h		2
UE 5 : Qualité, HSE	UE			3
Facility Management	Matière	12h		1
Démarche de RSE en hôtellerie	Matière	12h		1
Gestion de crise et des situations d'urgence	Matière	8h		1
UE 6 : Recherche	UE			2
État d'avancement du mémoire	Matière			2
UE 7 : Compétences préprofessionnelles	UE			4
PEA	Matière	12h		2
Bilan expérientiel du stage de MI	Matière		0,33h	2

Semestre 4

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 6 : Recherche	UE				17
Mémoire	Matière		2h		17
UE 7 : Compétences préprofessionnelles	UE				13
Suivi de stage	Matière				
Note d'entreprise	Matière				6
Bilan expérientiel	Matière				7