



## PERSONNES CONCERNÉES

Cadres ou assimilés en activité (CIF, CPF, plan de formation ou à titre personnel) ou en recherche d'emploi.

## CONDITIONS D'ACCÈS ET PRÉ-REQUIS

Titulaires d'un Bac + 4 ou Master 1 ; titulaires d'un diplôme de niveau inférieur et justifiant d'une expérience professionnelle réussie (validation des acquis professionnels et personnels).

## OBJECTIFS ET INSERTION PROFESSIONNELLE

Dans le secteur du tourisme, le contexte de compétition accrue implique une professionnalisation croissante des prestataires. Il nécessite de plus en plus d'intervenants hautement qualifiés non seulement dans les activités de cœur de métier mais aussi dans une prise en charge globale du client. Ce Master est la seule formation spécialisée tourisme à Bac + 5 du Grand Est. Une opportunité pour les professionnels de faire progresser leur carrière et reconnaître leur expérience. Une option œnotourisme existe en anglais (2ème semestre).

Débouchés professionnels : les diplômés ont vocation à constituer les cadres dirigeants des organismes tant privés que publics du secteur touristique, à des fonctions de manager, de directeur ou de responsable.

*Exemples de fonctions: Chargé de communication, de promotion et de développement œnotouristique ; responsable commercial ; caviste ; assistant export ; gérant d'exploitation ; sommelier (en complément d'une formation spécifique à cette fonction).*

*Exemples de structures : offices de tourisme, structures hôtelières et de restauration, centres de loisirs, stations balnéaires ou de ski.*

## COMPÉTENCES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- > Identifier les comportements de consommation touristique.
- > Analyser une situation financière, élaborer un budget prévisionnel, assurer l'ensemble de la chaîne d'exécution du budget et gérer des coûts.
- > Elaborer un plan de communication en situation de crise
- > Elaborer un marketing plan, développer une approche efficace du Yield management, Maîtriser les outils du marketing 2.0 et créer de la valeur pour le client.
- > Maîtriser les éléments juridiques des modalités d'exécution de la prestation touristique.

## PROGRAMME

### UE 1 : Environnement métier

Parties prenantes de l'offre touristique ; Management en hôtellerie-restauration ; Territoires et produits touristiques ; Achat dans l'industrie du Tourisme

### UE 2 : Environnement juridique, humain et financier

Tourism and Hospitality Law in an International Context ; Gestion des Ressources Humaines en tourisme ; Contrôle de Gestion appliqué au tourisme

### UE 3 : Environnement marketing et commercial

Expérience de services touristiques ; Techniques de négociation ; Plan Marketing appliqué au tourisme

### UE 4 : Nouvelles technologies de l'information et de la communication

E-marketing ; Systèmes d'information touristiques ; GRC et marketing direct

### UE 5 : Management de l'industrie touristique

Contemporary Issues in Tourism ; Entrepreneurship in Tourism Industry ; Strategy for tourism businesses

### UE 6 : Marketing des services, communication et gestion d'évènement

Marketing des services appliqué au tourisme ; Meetings, Incentives, convention et Events ; Communication de Gestion de crises

### UE 7 : CLUE

Anglais des affaires ; Management interculturel ; Enjeux économiques et sociaux en Europe ; Visite d'institutions européennes

### UE 8 : Professionnalisation - Mission en entreprise - Méthodologie mémoire

Méthodologie - initiation à la recherche ; Coaching Mémoire ; Onsite Training Day ; Certification RSO ; Projet et accompagnement professionnel ; Mémoire et soutenance

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les méthodes pédagogiques employées sont variées et souvent participatives : cours, conférences-débats, études de cas, réalisation de projets, séminaires et témoignages de professionnels.

L'équipe enseignante de l'École est composée d'une centaine d'universitaires impliqués dans la recherche et de plus de 600 cadres et dirigeants d'entreprise, professionnels du management.

## RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Mme Coralie HALLER, enseignant-chercheur à l'EM Strasbourg.

Courriel : coralie.haller@em.strasbourg.eu

### DIPLÔME D'ETAT

**Durée : 400 heures + 600 heures de stage**

**En 2018/19**

Référence : LKA18-0530A  
du 10 septembre 2018  
au 30 septembre 2019

### Tarif

5700 €

### Lieu

Ecole de Management de  
Strasbourg  
61 Avenue de la Forêt Noire  
67085 Strasbourg Cedex

### ORGANISATION DE L'ALTERNANCE

### Renseignements et inscriptions

Laurence KOSTYRA  
Tél : 03 68 85 49 38  
Fax : 03 68 85 49 41  
lkostyra@unistra.fr

### Nature et sanction de la formation

*Cette formation constitue une action d'adaptation et de développement des compétences. Elle permet l'obtention d'un diplôme d'Etat inscrit au RNCP sous réserve de satisfaire aux modalités d'évaluation des connaissances et des compétences qui sont portées à la connaissance des stagiaires. La formation donne également lieu à la délivrance d'une attestation de participation.*

*Des évaluations au cours de la formation permettent de mesurer la satisfaction des stagiaires ainsi que l'atteinte des objectifs de formation (connaissances, compétences, adhésion, confiance) selon les niveaux 1 et 2 du modèle d'évaluation de l'efficacité des formations Kirkpatrick.*