

# Master Management parcours Management des services en restauration et hôtellerie internationale

13ème Master dans la catégorie Management de l'Hôtellerie du classement

## Lieu(x) de la formation

- Site de Gennevilliers

Certaines heures de formation sont effectuées à Cergy-Pontoise.

## Présentation

- [Eduniversal 2020 des meilleurs masters, MS & MBA](#)

Parce que les **3 Savoirs (Savoir, Savoir-être et Savoir-faire)** génèrent la cohérence contemporaine de l'action, ils constituent **les leviers dynamiques** d'aptitude à la gestion et au pilotage de projets au sein des entreprises.

Dans un secteur d'activité exigeant, complexe et en constante évolution, la formation du Master Management des services en restauration et hôtellerie internationale de l'Université de Cergy-Pontoise **adapte, développe et transmet à ses étudiants tous les Savoirs** pour qu'ils accèdent aux **responsabilités managériales et d'encadrement** au sein des entreprises et qu'ils prennent une part active dans les déploiements stratégiques et dans l'implication de leurs collaborateurs.

**Cinq objectifs centraux pour faire de nos étudiants les managers de demain :**

- Leur révéler les **techniques d'analyse, de synthèse, d'anticipation et d'innovation**,
- Leur transmettre **les trois leviers de compétences professionnelles et de management** (les Savoirs),
- Leur donner **les clés** pour qu'ils accèdent au rang d'**experts stratégiques et opérationnels**,
- Leur enseigner les **fondements techniques** pour qu'ils occupent les postes d'encadrement des équipes,
- Leur dévoiler les **démarches de raisonnement** qui orientent la politique de gouvernance des entreprises hôtelières et de restauration.

[Présentation complète \(PDF\)](#)

## Enjeux

### Des supports pédagogiques et humains à la hauteur de nos ambitions

Notre formation universitaire s'appuie sur un **corps professoral reconnu** pour leurs compétences, tels que des **chercheurs-enseignants** ou des **professionnels-enseignants** mais aussi sur le développement constant de **partenariats avec les entreprises** qui accueillent nos étudiants dans un contexte d'apprentissage pendant deux ans.

## De l'innovation au service d'une expérience internationale

A la fin du cycle pédagogique en M2, notre établissement organise une **mission à l'étranger**. Cette initiative originale permet aux étudiants d'accéder et d'appréhender la **richesse et la diversité culturelle et opérationnelle** de leurs futurs métiers dans un **contexte international prestigieux**. C'est également l'occasion de parfaire la pratique de la langue anglaise si indispensable aux activités hôtelières et de restauration. Cette mission internationale d'une quinzaine de jours s'est déroulée au Vietnam en 2018 et en 2019.

## Un enseignement cohérent génère les compétences requises par le marché

Notre stratégie pédagogique repose sur deux piliers :

1. Elle cautionne les compétences évaluées dans le cadre du master. Elle répond strictement à la liste commune aux différents parcours du master management de l'Université de Cergy-Pontoise. Elle est extraite de la fiche RNCP.
2. Elle développe la compétence configurée par « Le Savoir », « Le Savoir-Faire » et « Le Savoir être ».

**Les « 3 Savoirs » réunis constituent les ressources professionnelles qu'un étudiant doit savoir mobiliser dans l'action concrète au sein des entreprises dans le but de démontrer la dimension de ses compétences.**

**Le Savoir** : Fait référence aux connaissances théoriques instruites aux étudiants par l'Université de Cergy-Pontoise,

**Le Savoir-Faire** : S'adresse à la maîtrise des modes opératoires et des processus spécifiques aux métiers découverts dans un contexte d'apprentissage,

**Le Savoir-Être** : Traduit les opinions, les attitudes et les comportements de l'étudiant.

## Les compétences développées dans le cadre de notre master :

1. **Identifier et exploiter** l'ensemble des connaissances, des méthodologies, des techniques et des outils utiles à la pratique des métiers de chacun des parcours (contrôle de gestion, finance, gestion des systèmes d'information, gestion de projet TIC, conduite du changement, communication, informatique, marketing opérationnel et stratégique, études d'opinions, marketing et stratégie digitale.)
2. **Elaborer** une synthèse écrite relative à une problématique complexe et la présenter de manière convaincante à une instance décisionnelle (externe ou interne à l'organisation.)
3. **Mener** une veille concurrentielle, stratégique et réglementaire, afin de saisir les opportunités et contrer les menaces du marché dans lequel évolue le professionnel,
4. **Conduire un projet** dans son intégralité (de la conception à la présentation finale devant le client interne ou externe) en équipe pluridisciplinaire,
5. **Coordonner et animer une équipe** en mode transversal et/ou en direct et en gérer les compétences,
6. **Être force de proposition** en mobilisant les connaissances théoriques et l'expérience pratique acquise en entreprise,
7. **S'exprimer** en français et en anglais de façon professionnelle à l'écrit comme à l'oral,
8. **Développer** plus spécifiquement les compétences opérationnelles et stratégiques appliquées au secteur d'activité.

## Contrôle des connaissances

Chaque semestre d'enseignements doit être validé avec la moyenne de 10/20, avec une note seuil de 6/20 pour chaque enseignement. La note seuil est de 10/20 pour le rapport d'alternance en M1, pour le mémoire professionnel et la mission internationale de M2.

L'obtention d'un score minimal de 750 pour l'examen TOEIC est obligatoire pour valider le semestre 4 du M2.

## Informations supplémentaires

Le master est organisé par l'Université de Cergy-Pontoise en partenariat avec le CFA SACEF. Les cours sont en alternance à partir de début septembre. 70 jours de formation universitaire en M1 et 70 jours de formation universitaire en M2.

## Spécificités

- [CY Tech économie et gestion](#)

## Admission

### Pré-requis

### Formation(s) requise(s)

### Condition d'accès

Cette formation de 2 ans s'adresse :

- Aux étudiants : pour être admis en M1, les étudiants doivent être titulaires d'un diplôme de niveau licence et sont idéalement issus d'une formation généraliste en économie-gestion ou d'une formation pertinente pour les métiers visés par le parcours MSRHI.

- Aux professionnels de l'hôtellerie, de la restauration ou du tourisme en formation continue (possibilités de validation des acquis ou de VAPP 85).

## RECRUTEMENT EN MASTER 1 / 2020-2021

**La sélection se fait sur dossier, puis sur entretien individuel pour les étudiants admissibles.**

### Critères de sélection et capacité d'accueil

Les critères de sélection des candidats sont les suivants :

Critères pour l'admissibilité (examen des dossiers)

- Baccalauréat
- Résultats académiques post-bac
- Score IAE-Message
- Aptitudes en langue anglaise
- Qualités rédactionnelles
- Expériences professionnelles (stage ou expérience en hôtellerie-restauration fortement recommandé)
- Motivation pour la formation
- Projet professionnel

Critères pour l'admission (entretien avec un jury) :

- Motivation pour la formation
- Projet professionnel
- Esprit logique et synthétique
- Qualités d'expression
- Aptitudes en langue anglaise
- Motivation pour l'apprentissage

La capacité d'accueil pour la mention management (parcours CGSI, MARKETING, MSRHI) est de 110 places.

## PROCÉDURE DE RECRUTEMENT EN MASTER 1

### PIÈCES OBLIGATOIRES A JOINDRE SUR E-candidat

:

- CV avec descriptif du parcours universitaire et professionnel
- 1 lettre de motivation dactylographiée
- Copie du relevé de notes du baccalauréat
- Copie des relevés de notes obtenus à ce jour (L1, L2, L3 ou équivalent) et bulletins intermédiaires de notes pour les formations en contrôle continu durant l'année universitaire 2020-2021.
- Copie du dernier diplôme obtenu
- Copie de la convocation et/ ou résultat du score IAE Message. (Dernière session possible celle du : 27/04/21)

Un session IAE organisée à CYU le 13/03/21

### FACULTATIF :

Pour les candidats qui auraient déjà une entreprise d'accueil : une lettre d'engagement de l'entreprise pour un contrat d'apprentissage.

### Candidature

#### Modalités de candidature

Lien E-candidat afin de postuler : [www.ecandidat.u-cergy.fr](http://www.ecandidat.u-cergy.fr)

Date début de dépôt de dossier sur E-candidat :	08/02 /21
Date de fin de dépôt des dossiers sur E-candidat :	14/05 /21
Les résultats d'admissibilité seront transmis le :	19/05 /21
Les candidats admissibles seront convoqués pour un entretien le :	27 et 28/05 /21
Les candidats convoqués à l'entretien de recrutement devront également être présents à l'atelier organisé par le CFA SACEF pour l'apprentissage :	A venir
Les résultats d'admission seront transmis :	A venir

## RECRUTEMENT EN MASTER 2 / 2020-2021

Pour accéder au M2, les étudiants doivent être titulaires d'un diplôme de niveau master 1 et sont idéalement issus d'une formation généraliste en économie-gestion ou d'une formation pertinente pour les métiers visés par le parcours MSRHI.

La sélection pour le M2 se fait sur dossier dématérialisé via la plateforme E Candidat. Elle comprend entre autres le [score IAE-Message](#) puis un entretien individuel.

Dernière session IAE possible celle du : 27/04/21

Un session IAE organisée à CYU le 13/03/21

Date début de dépôt de dossier sur E-candidat :	08/02 /21
Date de fin de dépôt des dossiers sur E-candidat :	14/05 /21
Les résultats d'admissibilité seront transmis le :	19/05 /21
Les candidats admissibles seront convoqués pour un entretien à distance le :	27 et 28/05 /21
Les candidats convoqués à l'entretien de recrutement devront également être présents à l'atelier organisé par le CFA SACEF pour l'apprentissage :	A venir
Les résultats d'admission seront transmis :	A venir

## Programme

Le master MSRHI est organisé par l'Université de Cergy-Pontoise en partenariat avec le CFA SACEF.

La formation se déroule en alternance (le rythme est de 1 semaine à l'Université, 3 semaines en entreprise, avec parfois 2 semaines consécutives à l'Université). Le calendrier d'apprentissage de l'année est donné dès le début de la formation.

Voici quelques entreprises dans lesquelles les étudiants se trouvent en apprentissage pour 2019 - 2021 : Four Seasons, Louvre Hotels Group, Indevho, Elior, Air France, Accorhotels, Marriott International, Melia, Hôtel Verneuil, Le Pavillon des Lettres, Hôtel Cervantes.

### Programme de la première année

<b>Programme 2020-2021</b>	
<b>SEMESTRE 1</b>	
Nom du cours	Heures
Analyse de l'environnement professionnel et réglementaire en hôtellerie et restauration	40
Théorie des organisations	30
Management de projet	30
Fondamentaux du marketing en hôtellerie et restauration	35
Revenue management	20
Gestion de bases de données	30
Communication et présentation hypermédia	15
Business English (1)	25
Conférences	9
<b>SEMESTRE 2</b>	
Nom du cours	Heures
Direction des opérations en hôtellerie internationale	25
Comportement du consommateur	30
Gestion financière et contrôle	30
Gestion des ressources humaines et droit social	30
Projet professionnel	20
Mission en entreprise (rapport et soutenance d'alternance)	
Business English (2)	25
Gestion des achats en restauration collective	20
Conférences	6

### Programme de la deuxième année

#### Programme 2020-2021

Intitulé des cours	Semestre 1	Semestre 2	ECTS S1	ECTS S2
	CM / TD	CM / TD		

#### Module 1 : Le marketing en hôtellerie et restauration

Gestion de la relation client (CRM)	10	10		3	
Marketing digital			15		2
Etudes marketing	10	10		3	

#### Module 2 : Perspectives stratégiques et managériales

Stratégie approfondie	15	15			4	
-----------------------	----	----	--	--	---	--

Gouvernance juridique d'un établissement hôtelier et de restauration	15				2	
Entrepreneuriat et innovation			5	15		2
Management - Développement personnel			15			2

### Module 3 : Le management international

Management interculturel	10	10			3	
Mission internationale				25		5
Business English (Case Studies and TOEIC)		35			4	

### Module 4 : Les enjeux actuels en restauration et hôtellerie internationale

Culture et économie du luxe			20	15		4
Systèmes d'information en hôtellerie et restauration (PMS, CRS, etc.)	15				3	
Etudes de cas transverses en posture managériale			20	15		5

### Module 5 : Le pilotage de la performance

Revenue Management	15	10			3	
Contrôle financier	15	10			3	
Jeu d'entreprise		15			2	

### Module 6 : Recherche et applications en hôtellerie - restauration

Séminaire de recherche			20			3
Mémoire professionnel						5
Professionnalisation (note d'alternance)						1
Projets tutorés						1
Conférences	3		3			
Total	108	115	98	70	30	30