

MASTER PROFESSIONNEL **en apprentissage** **MANAGEMENT DES SERVICES EN RESTAURATION ET HÔTELLERIE INTERNATIONALE**

Le master Management des services en hôtellerie internationale a pour objectif de former des managers capables d'optimiser les revenus et d'améliorer la prise de décision à un niveau stratégique. Le titulaire du master développe des aptitudes de management de projets et d'équipes dans un contexte international et multiculturel, 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.

Programme de la formation



DÉBUT DES COURS :
SEPTEMBRE 2020

En Master 1

Analyse de l'environnement professionnel et réglementaire en hôtellerie et restauration
 Théorie des organisations
 Management de projet
 Fondamentaux du marketing en hôtellerie et restauration
 Revenu management
 Gestion de bases de données
 Communication et présentation hypermédia
 Business English
 Conférences
 Option facultative : espagnol / allemand
 Management des opérations en hôtellerie et restauration
 Comportement du consommateur

Gestion financière et contrôle de gestion
 Gestion des ressources humaines
 Projet professionnel
 Profil restauration : gestion des achats en restauration collective / dans les groupes de restauration
 Profil hôtellerie : direction de l'hébergement

En Master 2

Le marketing en hôtellerie et restauration
 Perspectives stratégiques et managériales
 Le management international
 Les enjeux actuels en restauration et hôtellerie internationale
 Le pilotage de la performance
 Recherche et applications en hôtellerie - restauration.

Rythme d'alternance

1 semaine en formation / 3 semaines en entreprise

Lieu de formation

Pôle universitaire de Gennevilliers
 ZAC des Barbanniers
 1 avenue Marcel Paul
 92230 Gennevilliers



Missions en organisation

Dans le cadre d'un poste d'assistante gouvernante :

encadrement, management, supervision d'équipe, recrutement, suivi administratif des employés, gestion des plannings, contrôle de la qualité, contacts fournisseurs, gestion des conflits clients.

Dans le cadre d'un poste d'assistant chef de réception : accueil des clients, check in/check out des clients, gestion de la caisse, respect et application des standards, gestion des réclamations clients, encadrement d'équipe, gestion des plannings, recrutement, formation des nouveaux entrants, mise à jour du fichier clients.

Dans le cadre d'un poste d'assistant de F&B : tâches administratives, gestion de factures, devis, suivi des tableaux de bords, organisation du service de salle, management d'équipe, reporting qualitatif et quantitatif.

Dans le cadre d'un poste d'assistant responsable marketing/commercial : mise à jour de BDD, gestion des publicités, suivi des dossiers, suivi du portefeuille clients/prospects, mise en place des actions commerciales, organisations d'événements, analyse de statistiques et gestion d'indicateurs.



Conditions d'accès à la formation

Être titulaire d'un diplôme de niveau Bac + 3 (ou équivalent reconnu par l'État) en hôtellerie, restauration, tourisme, économie-gestion, langues étrangères appliquées, géographie, aménagement du territoire, sciences humaines et sociales (sociologie, gestion, droit, management), AES, d'un Bachelor ou d'un diplôme d'école de commerce.

Métiers visés

Community manager, revenue manager, 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.

Pour candidater

candidater sur le site de l'université et sur : www.cfasacef.fr >

Candidater à une formation

Un conseiller professionnel vous est dédié pour vous accompagner à toutes les étapes du contrat (recrutement et suivi pendant la formation).

Pour plus d'informations

MSRHI@cfasacef.fr

Site : www.cfasacef.fr

Retrouvez le contact du conseiller professionnel en charge de la formation sur la fiche formation sur le site www.cfasacef.fr

Contacteur le référent handicap : handicap@cfasacef.fr

