



HAL
open science

Master Management du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'un master. Master Management du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs. 2015, Université Savoie Mont Blanc. hceres-02041134

HAL Id: hceres-02041134

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02041134>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Master Management du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs

- Université Savoie Mont Blanc - USMB

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Pour le HCERES,¹

Didier Houssin, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2014-2015

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Montagne, tourisme, sport, santé (principal) ; Entreprise, gouvernance, responsabilités (secondaire)

Établissement déposant : Université Savoie Mont Blanc - USMB

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Le master *Management du tourisme, de l'hôtellerie et des Loisirs* a été créée en 2007 par l'Institut d'administration des entreprises (IAE) et est délivré par l'Université Savoie Mont Blanc, avec comme établissement partenaire l'Université Rey Juan Carlos de Madrid. Après une première année (M1) commune, les étudiants peuvent s'orienter en seconde année (M2) vers trois spécialités distinctes : *Management et développement du tourisme*, *Management et marketing de l'hôtellerie* et *Management des événements sportifs et culturels*. Ce diplôme s'inscrit dans le champ *Montagne, tourisme, sport, santé*, en champ principal. L'objectif est une professionnalisation rapide des étudiants, dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de l'événementiel. Ce diplôme s'inscrit dans l'environnement local, aussi bien en ce qui concerne l'axe recherche que l'axe professionnel (intégration dans l'environnement socio-économique).

Les enseignements de gestion sont fortement représentés dans la maquette, de même que les matières transversales, notamment les enseignements linguistiques, point fort du diplôme.

Avis du comité d'experts

Les enseignements présentent une forte composante professionnelle, axée sur les exigences des métiers ciblés. La structuration des enseignements en trois blocs (outils de gestion, langues étrangères, spécialisations professionnelles) rend lisible une organisation en adéquation avec les exigences professionnelles. Les cursus proposés paraissent donc offrir une bonne adéquation avec les objectifs de la formation. On notera la mise en place d'un master of business *Administration en management de l'innovation touristique* en formation continue, qui bénéficie d'un soutien financier européen dans le cadre des programmes Interreg et conduit à un partenariat avec l'Université de Genève. Cette formation récente est un parcours de la spécialité *Management et développement du tourisme*.

Ce master s'intègre dans un ensemble de formations de la troisième année de licence (L3) au M2, spécifiquement orientées vers les métiers du tourisme (au sens large). En effet, les activités touristiques locales génèrent de nombreux emplois et contribuent fortement au PIB de la Savoie. L'équipe pédagogique a tissé des liens étroits avec les acteurs professionnels du secteur. Ainsi, des partenariats ont été signés avec le groupe ACCOR, l'Institut Paul Bocuse, la station de La Plagne, l'entreprise JLD Grands événements, l'association franco-chinoise « Menxilu », ainsi qu'un grand nombre de partenariats ponctuels. Ces formations apparaissent donc fortement ancrées dans leur territoire et bénéficiant d'une reconnaissance de la part du tissu local.

Sur le plan de la recherche, l'IREGE (Institut de Recherche en Gestion) accueille la majorité des enseignants-chercheurs intervenant dans le diplôme. Les thèmes de recherche du laboratoire portent plus spécifiquement sur la montagne, champ principal du diplôme, renforçant ainsi l'ancrage territorial. Ce dernier bénéficie de fait de l'apport de nombreuses recherches effectuées au niveau local.

L'équipe pédagogique est constituée de 1 professeur d'université, 17 maîtres de conférences, 5 professeurs détachés du secondaire que viennent compléter de nombreux professionnels. Les responsabilités sont réparties entre les spécialités et les enseignements transversaux, telles que les langues vivantes. Ainsi, l'équipe est constituée de spécialistes de chacune des grandes options. Cette organisation favorise les apprentissages académiques, professionnels et linguistiques.

Le nombre des étudiants inscrits en première année dépasse les 120, celui-ci avoisine le nombre d'étudiants en seconde année (toutes spécialités confondues). Le nombre d'étudiants réussissant leur examen en seconde année est

proche de 90 %. Le placement des étudiants est très satisfaisant, entre 90 et 100 % (enquêtes OVE). Les diplômés sont généralement embauchés au niveau assistant pour évoluer rapidement dans le même secteur d'activité.

Éléments spécifiques de la mention

<p>Place de la recherche</p>	<p>L'équipe enseignante est impliquée dans les laboratoires de recherche de l'université et développe des contrats de recherche avec les collectivités territoriales et des entreprises privées. Les résultats de ces recherches servent de fondements à des outils pédagogiques (ex : études de cas).</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation constitue une priorité de l'équipe pédagogique. Les spécialités ont été définies en fonction des besoins locaux. Les perspectives actuelles et à venir des débouchés du tourisme en montagne, justifient le soutien de l'université de Savoie.</p> <p>Les intervenants professionnels extérieurs assurent jusqu'à 80 % des interventions du bloc professionnel. La « semaine de l'entreprise » organisée en partenariat avec le Club des Entreprises renforce les relations avec le monde professionnel.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Les étudiants de première année, dans le cadre de leur cursus ont des « missions consultant » à mener pour le compte d'une entreprise. Ces mêmes étudiants ont la possibilité d'effectuer un stage durant leur période de congés d'été. La seconde année se termine par un stage long (de cinq à six mois) de pré-embauche.</p> <p>Les stages, leur diversité et leur positionnement au sein de la formation, ainsi que la pérennisation de liens avec le tissu économique régional constituent l'une des forces de cette formation.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>L'orientation vers l'international est omniprésente dans le diplôme, représentant un de ces principaux atouts. Les étudiants ont la possibilité de réaliser un à deux semestres dans une université partenaire. L'accueil d'étudiants étrangers renforce la vocation internationale. La dimension internationale du diplôme apparaît aussi réelle dans les débouchés, puisque 20 % des anciens étudiants travaillent à l'étranger.</p> <p>Le diplôme est partie prenante dans le réseau International Tourism Master Network regroupe une dizaine d'universités. Ceci conduit à la mise en place de double-diplôme de master.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le recrutement est effectué sur dossier et entretien de motivation. Un niveau en langue minimum est nécessaire pour intégrer la mention.</p> <p>Le processus de réorientation est possible mais s'avère peu utilisé puisque les étudiants ne souhaitent pas de réorientation arrivés dans une filière spécialisée. Les étudiants ayant validé le M1 dans la spécialité se voient offrir une place en M2, mais des recrutements externes (entre 10 et 20) viennent compléter les promotions.</p> <p>Le processus d'aide à la réussite porte sur des cours de remise à niveau en M1, sur la mise en stage et le travail concernant le projet professionnel.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>Dans le cadre des M2, une forte mutualisation des cours est à signaler (60 % cours communs, portant sur les enseignements transversaux). L'enseignement a lieu en présentiel, car les modalités d'apprentissage ne se prêtent pas à une formation à distance. Le numérique est présent dans la formation sous forme d'outils professionnels.</p>

<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Une grande diversité de dispositifs de contrôle est mise en œuvre permettant d'évaluer les étudiants selon des modalités variées (examen terminal, contrôles continus, dossiers, exposés oraux, travaux de groupe, etc.). La diversité des mises en situation et des modalités d'évaluation est essentielle à l'expression des différentes formes de compétences. La compensation entre les trois blocs de formation n'est pas appliquée.</p> <p>Le jury commun à la mention est constitué de représentants des trois spécialités, des langues et des matières de gestion. Une session de rattrapage est mise en place.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Le suivi est réalisé par l'intermédiaire de l'ensemble des épreuves écrites et orales. L'étudiant en fin de formation reçoit un document attestant de ses implications dans des activités non évaluées par des examens (implication associative, bénévolat) ainsi que des précisions sur les séjours à l'étranger.</p> <p>Un original des relevés de notes doit par ailleurs être fourni aux étudiants ayant suivi une partie de leur cursus à l'étranger.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le suivi des diplômés est effectué par l'OVE de l'Université Savoie Mont Blanc. Par ailleurs, des enquêtes spécifiques sur l'insertion professionnelle sont réalisées au moment de la remise des diplômes. Une attention particulière est portée à la constitution d'un réseau des anciens. Ceci répond à la fois à la demande des anciens diplômés qui souhaitent maintenir des contacts avec la formation et éventuellement s'y impliquer (cours, propositions de stages), mais également des enseignants qui tiennent à suivre le devenir de leurs anciens étudiants par-delà les données quantitatives.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le conseil de perfectionnement de l'Institut d'Administration des Entreprises permet un suivi pédagogique du diplôme en prenant appui sur l'avis de professionnels, membres de ce conseil. Des enquêtes régulières sont réalisées afin de récolter de l'information auprès des étudiants quant à l'évaluation des différentes facettes du diplôme.</p> <p>Ces enquêtes ont permis certaines adaptations de l'offre de formation (introduction du russe puis du chinois, de cours de spécialité en anglais, renforcement dans les technologies de l'information...).</p>

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- Les relations avec le tissu économique régional par l'intermédiaire de nombreuses conventions, de l'accueil des stagiaires, de la « semaine de l'entreprise », permettent d'obtenir un niveau d'insertion des diplômés très satisfaisant.
- L'internationalisation de la formation par l'intermédiaire du réseau d'universités partenaires, des co-diplômes, du nombre d'étudiants bénéficiant du dispositif ERASMUS, de la place des langues dans la formation, dans une optique professionnelle, est un des points forts de la formation.
- Le positionnement de la formation sur l'un des axes stratégiques de l'université de Savoie, ainsi que l'attractivité du diplôme (mesurée entre autres par le nombre de dossiers reçus) sont à mettre à l'actif de la formation.

Points faibles :

- Les liens avec la recherche semblent très axés sur les aspects management, alors que d'autres aspects mériteraient d'être approfondis (géographie notamment).
- La dimension développement durable dans le tourisme n'est pas assez présente.
- Le salaire moyen des diplômés, compte tenu de la qualité du diplôme et d'un niveau master est peu satisfaisant.

Conclusions :

La formation est cohérente, fortement ancrée dans son environnement local mais aussi très ouverte sur l'international. La dimension internationale est un point très positif de la formation.

L'implication des équipes (d'enseignants, d'enseignants-chercheurs et de professionnels) permet un suivi rigoureux des étudiants ainsi qu'une adaptation progressive des formations aux évolutions du tissu économique et à l'émergence de nouvelles demandes.

Ce master est à finalité très fortement professionnelle, ceci constitue l'un de ses principaux atouts, il est possible de se demander si une place plus importante pourrait être offerte à la recherche, dans la perspective de l'évolution vers un master indifférencié, laissant par exemple la possibilité à certains étudiants intéressés de faire leur stage au sein de l'IREGE. Une telle perspective ne devrait toutefois pas nuire à la cohérence des enseignements professionnels.

Éléments spécifiques des spécialités

Management et développement du tourisme

Place de la recherche	Pas de spécificité (voir avis du comité d'experts).
Place de la professionnalisation	Les diplômés occupent des postes dans toutes formes d'organisation, du secteur du tourisme.
Place des projets et stages	Il existe un stage de cinq à six mois, considéré comme un stage de pré-embauche.
Place de l'international	Outre la part importante des cours en anglais dans chacune des spécialités, les enseignements du parcours <i>International tourism management</i> (ETM) sont pour l'essentiel en anglais.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Recrutement de 55 étudiants en M1 sur dossier, entretien de motivation et niveau en langues étrangères. Cette spécialité propose trois parcours : <i>Management et Marketing des Destinations Touristiques - Management des voyages et incentives - International tourism management</i> (ETM). Le MBA en Management de l'Innovation Touristique mis en place avec l'Université de Genève est rattaché à cette spécialité.
Modalités d'enseignement et place du numérique	Voir éléments spécifiques à la formation.
Evaluation des étudiants	Voir éléments spécifiques à la formation.

Suivi de l'acquisition des compétences	Voir éléments spécifiques à la formation.
Suivi des diplômés	Voir éléments spécifiques à la formation.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Voir éléments spécifiques à la formation.

Management et marketing de l'hôtellerie

Place de la recherche	Pas de spécificité (voir avis du comité d'experts).
Place de la professionnalisation	Cette spécialité vise le secteur de l'hôtellerie (franchise ou individuelle), ainsi que la restauration. Il est envisagé d'étendre les débouchés vers les résidences de tourisme, et le tourisme de plein air. Une convention spécifique existe avec le groupe Accor.
Place des projets et stages	Il existe un stage de cinq à six mois, considéré comme un stage de pré-embauche.
Place de l'international	Voir évolution prévue du parcours <i>Management général de l'hôtellerie</i> qui débouchera sur un double-diplôme de master. Par ailleurs le parcours <i>International hospitality revenue management</i> est pour l'essentiel en anglais.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Recrutement d'étudiants de M1 sur dossier, entretien de motivation et niveau en langues étrangères. Cette spécialité propose deux parcours : <i>Management général de l'hôtellerie</i> (qui devrait se transformer en un parcours multi-européen) - <i>International hospitality revenue management</i> .
Modalités d'enseignement et place du numérique	Voir éléments spécifiques à la formation.
Evaluation des étudiants	Voir modalités du master.
Suivi de l'acquisition des compétences	Voir éléments spécifiques à la formation.
Suivi des diplômés	Voir éléments spécifiques à la formation.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Voir éléments spécifiques à la formation.

Management des événements sportifs et culturels

Place de la recherche	Pas de spécificité (voir avis du comité d'experts).
Place de la professionnalisation	Les débouchés se situent ici dans l'organisation des grands événements (sportifs ou culturels) et ce à différents niveaux

	d'échelle (du national au local).
Place des projets et stages	La formation est organisée en alternance, par apprentissage.
Place de l'international	Voir éléments spécifiques à la formation.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Recrutement de 15 étudiants sur dossier (sur 200 dossiers reçus), entretien de motivation et niveau en langues étrangères. Cette spécialité ne comprend qu'un parcours, fonctionnant en alternance. Elle s'est davantage ouverte à la formation continue.
Modalités d'enseignement et place du numérique	Voir éléments spécifiques à la formation.
Evaluation des étudiants	Voir éléments spécifiques à la formation.
Suivi de l'acquisition des compétences	Voir éléments spécifiques à la formation.
Suivi des diplômés	Voir éléments spécifiques à la formation.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Voir éléments spécifiques à la formation.

Observations de l'établissement

Présidence
27 rue Marcoz
BP 1104 / 73011 Chambéry cedex

Tél. +33(4) 04 79 75 91 84

www.univ-smb.fr

N/Réf. : PRE/DV/om/2014-15/217
Denis VARASCHIN
Président
presidence@univ-savoie.fr

Mesdames, Messieurs les Membres
du Comité d'Experts

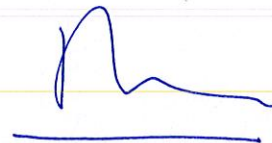
le 29 avril 2015,

Objet : Rapport d'évaluation HCERES - A2016-EV-0730858L-S3MA160010667-
010615-RT - Master MANAGEMENT DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE
ET DES LOISIRS

Mesdames, Messieurs,

J'ai l'honneur et le plaisir de vous adresser les observations formulées par l'Université Savoie Mont Blanc relatives au rapport d'évaluation émis par le Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur.

Je vous prie de croire, Mesdames, Messieurs, en l'assurance de mes respectueuses salutations.



Denis VARASCHIN

Evaluation des formations Vague A : Campagne d'évaluation 2014-2015

Intitulé de la formation : Master DEG management du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs

Nom du responsable : Béatrice GALEY

OBSERVATIONS

Nous souhaitons apporter des précisions concernant deux points considérés comme « faibles », avec l'espoir que ces éléments permettront de compléter l'évaluation réalisée par les experts du HCERES.

L'intégration de la dimension « développement durable » dans le tourisme

Des heures de cours sont spécifiquement consacrées au développement durable, mais sans doute ne sont-elles pas assez visibles dans les maquettes pédagogiques car cette dimension est intégrée dans des enseignements à intitulés plus généraux.

- **Cours :**

- Parcours « management du tourisme » : cours *Sustainable Tourism* (en anglais) dispensé en Master 1 par Nicolas Visser (haut fonctionnaire du ministère néerlandais de l'Agriculture, détaché en Afrique du Sud pour encourager le développement durable du tourisme comme levier économique) et Felicity Fallon (consultante en tourisme).
- Parcours « management et ingénierie des événements », module de cours en Master 2 lié aux impacts et retombées des événements, qui inclut l'aspect environnemental.

- **Séminaires étudiants internationaux :**

- En 2015, les étudiants sont invités à participer au congrès ITSC (*International Tourism Student Conference*) qui se déroulera en Finlande et dont le thème est « *Tourism and Sustainable Development : beyond the obvious* ».

Il convient également de souligner que les enseignants-chercheurs de l'IAE Savoie Mont-Blanc intervenant dans la mention « management du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs » sont majoritairement impliqués au sein de leur laboratoire de recherche dans un axe thématique en lien avec le développement durable. Ce point est développé dans le paragraphe suivant.

La nature des liens avec la recherche

Les activités de recherche en tourisme des chercheurs de l'équipe CITHEME se déroulent au sein de l'IREGE (Institut de Recherche en Gestion et Economie – EA 2426) dont un des deux grands axes thématiques est l'environnement, la consommation durable et le tourisme. Les travaux se concentrent sur l'étude des comportements de consommation touristique, avec de nombreux projets de recherche appliquée, exploitant des terrains en station de montagne, financés des organismes divers tels que Savoie Mont Blanc Tourisme, l'Assemblée des Pays de Savoie, l'Université Savoie Mont Blanc (AAP montagne) ou encore la MSH Aquitaine pour un projet engagé dans les Pyrénées. Ainsi, la plupart des recherches conduites par les membres de l'équipe sur le tourisme incluent une dimension territoriale et une dimension montagne. Ces projets ont donné lieu à des communications dans de nombreux colloques en France, en Europe et à l'international, ainsi que des articles dans des revues classées.

La relation à la recherche est renforcée par une implication importante dans les associations de recherche en tourisme de notre collègue Isabelle Frochot qui a été présidente de *Travel & Tourism Research*

Association Europe pendant trois années et qui est membre du bureau de l'AFMAT (Association Francophone de Management du Tourisme) depuis 2012.

L'engagement recherche se vérifie également par de nombreuses publications d'articles et d'ouvrages, la participation active aux principaux colloques sur la thématique (*ASTRES, EMAC, TTRA and TTRA Europe*) et l'implication dans des comités de lectures de revues spécialisées : *Journal of Travel Research* (Sage), *Journal of Vacation Marketing* (Sage), *Journal of Destination Marketing and Management* (Elsevier), *Mondes du Tourisme*, *Journal of Business Research*, *Tourism Management*, *Annals of Tourism Research*, *Journal of Rural Tourism*, *Anatolia*, *Tourism Analysis*, *Journal of Travel and Tourism Marketing*.

L'activité de recherche est également visible à travers des collaborations avec des chercheurs étrangers, soutenue par une politique d'accueil de *Visiting professors* spécialisés en tourisme.

En ce qui concerne l'interdisciplinarité des recherches en tourisme, des travaux sont réalisés en commun avec des enseignants-chercheurs de l'EDYTEM (UMR 5204). Citons l'implication actuelle de plusieurs membres de l'équipe sur un projet de recherche traitant de l'innovation dans l'écosystème du tourisme sportif en Rhône-Alpes dans le cadre du Labex ITEM (Innovation et Territoires de Montagne). Il s'agit d'un projet de recherche interdisciplinaire incluant notamment des géographes et des économistes.

Enfin, les liens avec nos collègues géographes se font dans notre maquette pédagogique par leurs interventions dans plusieurs cours et que Bruno Vayssière, professeur en urbanisme et aménagement, est membre de l'équipe CITHEME.