

2019-2020

UNITÉS DE SPÉCIALISATION EN MASTER

UFR ESTHUA, TOURISME ET CULTURE

Angers | Cholet | Saumur | Les Sables d'Olonne

POUR UN **AVENIR**
QUI VOUS RESSEMBLE



UFR ESTHUA
TOURISME ET CULTURE
UNIVERSITÉ D'ANGERS

OFFRE DE FORMATION - MASTER

UFR ESTHUA, TOURISME ET CULTURE

Angers | Cholet | Saumur | Les Sables d'Olonne

I 1 MASTER MENTION TOURISME (BAC+5)

Parcours Hôtellerie, Restauration, Événement

- Option Organisation de l'Hôtellerie - Angers
- Option Événementiel et Rencontres d'Affaires - Angers
- Option Organisation de la Restauration - Angers
- Option Management de l'Exploitation des Hébergements - Angers

Parcours Anglophone International Hospitality Management - Angers**Parcours Management des Entreprises du Tourisme**

- Option Management des Entreprises et des Organisations - Angers
- Option Tourisme Sportif et d'Aventure - Saumur

Parcours Monde Émergents

- Option Monde Chinois - Angers
- Option Monde Russe et PECO - Angers
- Option Monde Latino-Américain - Angers

Parcours Aménagement Touristique et Développement des Destinations

- Option Aménagement Touristique et Développement des Destinations - Angers
- Option Espaces et Sociétés Littorales - Les Sables d'Olonne

Enseignements obligatoires de spécialisation au choix (places limitées, pré-requis)

1. Gestion des risques et sécurité des hébergements et événements - Angers
2. Tourisme et paysage - Angers
3. Tourisme pour tous - Angers
4. Tourisme, loisirs, santé et bien-être - Angers
5. Tourisme et loisirs sportifs - Saumur
6. Espaces et sociétés littorales - Les Sables d'Olonne
7. Développement durable - Angers
8. Observation et analyse des données des champs du tourisme et de la culture - Angers
9. Tourisme et marketing digital - Angers
10. Outil de communication numérique - Angers
11. Objets connectés et outils numériques - Angers
12. Pricing et revenue management - Angers
13. Travel management - Angers
14. Création dans le tourisme - Angers
15. Hôtellerie et hébergements touristiques - Angers
16. Organisation d'événements - Angers
17. Organisation d'événements (niveau approfondi) - Angers
18. Hôtellerie (niveau approfondi) - Angers
19. Restauration (niveau approfondi) - Angers
21. Innovation et design - Angers
25. Quality, security, environment/luxury management - Angers
26. Tourisme, patrimoine et gastronomie - Angers

I 1 MASTER MENTION DIRECTION DE PROJETS
OU ÉTABLISSEMENTS CULTURELS (BAC+5)**Parcours Développement Culturel des Territoires** - Angers**Parcours Management de Produits et Services Culturels** - Angers**Enseignements obligatoires de spécialisation au choix (places limitées, pré-requis)**

10. Outil de communication numérique - Angers
14. Création d'entreprise - Angers
16. Organisation d'événements - Angers
22. Luxe et arts de la France - Angers
23. Gastronomie et vin - Angers
24. Patrimoine - Angers





UNITÉS DE SPÉCIALISATION EN MASTER

UFR ESTHUA, TOURISME ET CULTURE

Angers | Cholet | Saumur | Les Sables d'Olonne

1. GESTION DES RISQUES ET SÉCURITÉ DES HÉBERGEMENTS ET ÉVÉNEMENTS

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Cours

- Conformité des bâtiments et des espaces (M1)
- Sécurité des usagers (M1)
- Risques professionnels (M1)
- Malveillance et sûreté (M2)
- Gestion de crise (M2)
- Facteur humain dans la sécurité (M2)

3. TOURISME POUR TOUS

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

Le voyage touristique, les vacances constituent une pratique largement partagée dans les pays développés. Toutefois, aujourd'hui encore, la pratique est difficilement accessible à certains : 82% des cadres supérieurs partent en congés contre 47% des ouvriers (CREDOC, 2014) ; la moitié des enfants des familles aux revenus modestes (moins de 1500 euros par mois) n'est pas partie en vacances mais seulement 6% des enfants vivant dans des familles aux revenus supérieurs à 4 000 euros (OVLEJ, JPA, 2011) ; les 65 ans et plus génèrent un quart des nuitées touristiques en France, pourtant e-tourisme et m-tourisme intègrent peu les appréhensions cette catégorie de clientèle (Eurostat et rapport Bouillon 2016).

Dans ce contexte, la **spécialisation Tourisme pour tous s'intéresse aux publics empêchés**, quels que soient les freins qu'ils rencontrent (freins financiers, compétences, âge, handicap), **aux politiques mises en place** en faveur de ces publics, **aux acteurs en jeu** (sites touristiques, villages vacances, colonies de vacances, associations et fédérations, comités d'entreprises...). Plus largement, la spécialisation Tourisme pour tous s'inscrit dans une réflexion sur l'économie sociale et solidaire, sur les compétences touristiques, sur l'évolution des lieux et des pratiques touristiques.

Positionnement professionnel : les étudiants ayant suivi cette spécialité pourront faire valoir leur expertise auprès d'hébergeurs (hôtels, villages vacances, auberges de jeunesse...), de tour-opérateurs, d'institutionnels du tourisme, de fédérations (UNAT...), de cabinets d'études et de conseil, dans des missions commerciales, marketing, stratégiques, études ou de gestion de projets.

Cours

- Tourisme social (M1)
- Enfants, jeunes et tourisme (M1)
- Seniors et tourisme (M1)
- Tourisme et handicaps (M1)
- Accessibilité (M2)
- Apprentissage et compétences (M2)
- Conférences professionnelles (M2)

2. TOURISME ET PAYSAGE

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Cours

- Problématique du tourisme et du paysage 1 (M1)
- Problématique du tourisme et du paysage 2 (M1)
- Politique, économie et droit du paysage 1 (M1)
- Politique, économie et droit du paysage 2 (M1)
- Projet de paysage appliqué au tourisme (M2)
- Stage de terrain (M2)

4. TOURISME, LOISIRS, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

Comprendre les interactions entre le développement d'activités touristiques et les enjeux liés au bien-être et à la santé, à la fois des populations dans les lieux de destination, des touristes, et des acteurs et travailleurs des filières du tourisme et connexes. Approche géographique et sociale

Cours

- Géographie de la santé et du tourisme 1 (M1)
- Tourisme, corps et sexualités (M1)
- Systèmes de mobilité et transports (M1)
- Outils d'analyse et terrains (M1)
- Géographie de la santé et du tourisme 2 (M2)
- Tourisme et loisirs de Wellness (études de cas et jeux d'acteurs) (M2)
- Habitat loisirs et questions liées au tourisme (M2)
- Outils d'analyse et terrains (M2)

5. TOURISME ET LOISIRS SPORTIFS

Public concerné

Master option Tourisme Sportif, Équestre et d'Aventure - Saumur

Cours

- Création d'événements sportifs (M1)
- Management des activités et des entreprises du secteur touristique et sportif (M1)
- Fonctionnement institutionnel du tourisme et des sports (M1)
- Création et distribution de produits touristiques d'aventure (M1)
- Création d'un produit touristique et sportif UCPC (M1)
- Tourisme sportif et handicap (M1)
- Produits touristiques et stations (M1)
- FITE Fédération Internationale du tourisme équestre (M1)
- Management stratégique de projets touristiques et sportifs (M2)
- Management public du sport (M2)
- Création d'entreprises liées au tourisme et aux loisirs sportifs (M2)
- Création de produits touristiques sportifs TO (M2)
- La Loire à vélo (M2)

6. ESPACES ET SOCIÉTÉS LITTORALES

Public concerné

Master option Espaces et Sociétés Littorales - Les Sables d'Olonne

Présentation

L'unité de spécialisation de l'option « Espaces et sociétés littorales » vise à renforcer les connaissances spécifiques aux singularités littorales (effets de saisonnalités touristiques, régulations politiques, populations locales et estivales, stratégies d'entreprises, secteur associatif, etc.) aux fins d'élaboration de compétences à même d'être réinvesties professionnellement tant dans les stratégies de développement des territoires touristiques littoraux (collectivités locales, OT, CDT, CRT) que dans le secteur privé (entreprises, associations).

Cours

- Emplois et saisonnalités (M1)
- Résidentialisations et transformations sociales (M1)
- Environnement, patrimoine naturel et responsabilisations des usages (M1)
- Politiques publiques locales littorales (M2)
- Contrôle des espaces (M2)
- Aménagement et urbanités littorales (M2)

8. OBSERVATION ET ANALYSE DES DONNÉES DES CHAMPS DU TOURISME ET DE LA CULTURE

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

La spécialisation « observation et analyse des données des champs tourisme et culture » aborde les questions suivantes : Quels outils utiliser pour obtenir des données ? (veille sur internet, outils classiques, outils numériques,...) Comment s'assurer de la pertinence des données et de leurs sources ? Quels outils statistiques, logiciels informatiques pour analyser, traiter des données ? Comment présenter et valoriser les résultats ?

Cours

- Analyse critique des sources et des données (M1)
- Méthodes traditionnelles et numériques d'observation (M1)
- Statistiques approfondies (M1)
- Veille stratégique (M2)
- Constitution des bases de données et big data (M2)
- Traitement des données (M2)

10. OUTILS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE

Public concerné

Tous les parcours des 2 Masters à Angers

Présentation

L'objectif est de former à la gestion de la chaîne graphique et aux outils de communication multimédia. L'enseignement est articulé entre les compétences utiles en communication (infographie, PAO, tournage et montage vidéo, HTML/CSS et CMS, gestion de projet) et une présence importante des projets collectifs et individuels en lien avec des professionnels : communication papier, audiovisuel, web, événementiel... Les principales débouchés gravitent autour des postes de chef de projet et chargé de communication dans une structure culturelle ou touristique.

Cours

- Gestion de projet (M1)
- Infographie (M1)
- Audiovisuel (M1)
- Développement HTML/CSS (M1)
- PAO (M2)
- Web et CMS (M2)
- Photos numériques (M2)
- Gestion de projet (M2)
- Audiovisuel (M2)

7. DÉVELOPPEMENT DURABLE

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

Compétences visées : Avoir une culture de l'environnement et du développement durable ; Être capable de travailler en mode projet (élaboration, conduite et évaluation de projets) en intégrant les 3 volets du développement durable dans les équipements, sites et territoires touristiques ; Accompagner les professionnels du tourisme et les territoires dans leurs projets de développement durable. **Métiers** : chef de projets, chargé de missions en développement durable du tourisme ; consultant en tourisme durable ; éco-conseiller dans les métiers du tourisme.

Cours

- Culture générale en environnement et EEDD (M1)
- DD dans les entreprises et équipements touristiques (M1)
- DD dans les sites et territoires touristiques (M1)
- Droit de l'environnement (M2)
- Adaptation & accompagnement aux changements (M2)
- Études de cas / projets en développement durable du tourisme (M2)

9. TOURISME ET MARKETING DIGITAL

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

Une formation adaptée à l'évolution numérique des activités touristiques : Pilier important de l'économie des services, le secteur touristique est en pleine évolution sous l'impact de la révolution du numérique. Cette révolution entraîne de nouveaux métiers, de nouveaux outils, l'apparition de nouveaux acteurs et une nouvelle réflexion sur les stratégies des entreprises. **Des fonctions d'exploitation ou opérationnelles avec une compétence numérique** : Administrateurs et gestionnaires de services touristiques (web marketing) ; Gestionnaires de sites ou équipements touristiques (mise en oeuvre de la stratégie numérique) ; Commerciaux, chargés de communication touristique, marketing touristique et digital.

Cours

- Marketing digital fondamentaux (M1)
- Droit de l'information et de la propriété intellectuelle (M1)
- Développement d'un site web (théorie) (M1)
- Médias et réseaux sociaux : utilisation des médias sociaux en communication (M1)
- Création d'un site web (M2)
- Visibilité et trafic sur internet (SEO/SEA) (M2)
- Traitement de l'image et storytelling (M2)
- Technologies mobiles m-tourisme (M2)



11. OBJETS CONNECTÉS ET OUTILS NUMÉRIQUES

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

Réseaux sociaux, objets connectés, drones, réalité virtuelle... Les technologies innovantes révolutionnent l'information et la médiation tout en apportant de nombreux et nouveaux services. Toutefois, une innovation réussie nécessite d'intégrer de façon positive les contraintes liées au changement (technique, comportementale), tout en restant au service d'une stratégie

Cours

- Médiation technologique théorie (M1)
- Objets connectés : généralités, spécificités, apports et risques (M1)
- Analyse du comportement des consommateurs face aux technologies numériques (M1)
- Réseaux sociaux : apports et risques (M1)
- Médiation technologique : études de cas (M2)
- Projet d'évaluation d'un objet connecté ou d'un outil numérique (M2)
- Analyse du comportement des consommateurs faces aux technologies innovantes (M2)

13. TRAVEL MANAGEMENT

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

Cette spécialisation permet une ouverture vers de grandes entreprises qui ont un service dédié aux déplacements de leur personnel. Elle donne une compétence supplémentaire aux étudiants en matière d'achat. L'accent sera mis sur les techniques de vente, de négociation et de GRC mais également sur les outils facilitateurs pour les voyageurs d'affaires (mobilité et traçabilité).

Cours

- Travel management : présentation de l'activité, métiers, secteur, MICE (M1)
- Techniques de ventes y compris GDS (M1)
- Fonction achats / négociation (M1)
- Gestion de la relation client (M1)
- Gestion des contentieux (M2)
- Appel d'offre : rédiger, lancer et conclure un appel d'offre (M2)
- Sécurité et assistance : assurance et assistance, traçabilité des voyageurs, géopolitique et sécurité (M2)
- Mobility : les outils facilitateurs pour les voyageurs d'affaires (M2)

15. HÔTELLERIE ET HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers sauf le parcours Hôtellerie, Restauration, Événement

Présentation

La spécialisation a pour but de les préparer à la maîtrise de la socio-économie du secteur ainsi qu'à la compréhension de ses grands métiers. Elle vise pour les étudiants en Tourisme et en Patrimoine, la préparation de l'assimilation des fondamentaux nécessaires à l'accès à l'univers hôtelier, dans sa large diversité de marchés, de gammes et de structures.

Cours

- Pilote de sites et Management en H (M1)
- Socioéconomie de l'hôtellerie et de la restauration (M1)
- Attitudes et savoir-faire en H (M1)
- Hôtellerie internationale (M2)
- Management d'un hébergement touristique (M2)
- Hôtellerie de luxe et palaces (M2)
- Innovations dans l'hôtellerie (M2)

12. PRICING ET REVENUE MANAGEMENT

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

Présente dans les activités de services, et plus particulièrement dans les secteurs tourisme, transport, hébergement, la fonction Revenue Management (Yield Management) allie différents aspects du marketing management (segmentation, pricing, distribution, etc.) aux problématiques d'optimisation (revenu, profit, performance, etc.). L'unité de spécialisation Pricing et Revenue Management proposera des éléments de connaissance fondamentaux (pricing et revenue management, distribution, etc.), des connaissances techniques spécifiques (Excel approfondi, simulations, etc.), ainsi que des contenus proposés par des professionnels du Revenue Management, et par des professeurs étrangers spécialistes de Revenue Management et Pricing. Certains cours seront proposés en anglais.

Cours

- Approche théorique pricing et revenue management (M1)
- Distribution et digital (M1)
- Conférences professionnelles (M1 et M2)
- Visiting professor (M1 et M2)
- Jeu et simulation (M2)
- Les aspects financiers (M2)

14. ENTREPRENDRE DANS LE TOURISME

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

Vous avez une idée originale que vous souhaitez approfondir et tester, vous souhaitez développer votre projet ou créer votre entreprise... Cette spécialisation vous accompagnera dans votre démarche. Elle vous aidera à vous positionner par rapport aux attentes des touristes et aux nouvelles tendances, à concevoir une offre différenciée où l'expérience client sera centrale, à éprouver le marché touristique, à identifier les facteurs clés de succès comme les risques, à planifier la mise en œuvre, etc. En seconde année, vous pourrez postuler au statut d'étudiant entrepreneur, bénéficier de coaching individuel et intégrer le dispositif Entreprendre et Innover dans le tourisme en lien avec Angers TourismLab. et le réseau des technopoles régionales.

Cours

- La création d'entreprise, aspects fondamentaux (M1)
- Séminaire de créativité (M1)
- Focus sur le marché : étude de marché, analyse du marché et compréhension de l'environnement (M1)
- Marathon/Hackathon de la création d'entreprise (M1)
- Les aspects financiers (M2)
- Lancement du projet (M2)
- Gestion de la première année d'activité (M2)
- Projet individuel (M2)



16. ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS

Public concerné

Tous les parcours des 2 Masters à Angers

Présentation

À travers la mise en pratique de l'organisation d'événementiels culturels, les étudiants découvriront la gestion de projets événementiels en détaillant l'ensemble des étapes clés : créativité, communication, production, logistique, marketing, etc.

Cours

- Environnement socio-culturel d'un événement (M1)
- Production événementielle 1 (M1)
- Communication événementielle (M1)
- Production événementielle 2 (M2)
- Management et gestion de l'événement (M2)
- Marketing événementiel (M2)

18. HÔTELLERIE (NIVEAU APPROFONDI)

Public concerné

Master parcours Hôtellerie, Restauration, Événement

Présentation

La spécialisation approfondie en hôtellerie s'adresse aux étudiants déjà formés à l'hôtellerie et à ses métiers, soucieux de développer une expertise en ce domaine. À ce titre, la spécialisation a pour but de préparer les étudiants aux fonctions managériales liées aux métiers opérationnels comme de support, telles que renouvelées dans le cadre de la diffusion du digital et de l'émergence de nouveaux comportements chez les acteurs (consommateurs, salariés...). Elle permet aux étudiants ayant déjà une expérience dans le domaine, d'approfondir leurs connaissances notamment en distribution, stratégie et conduite du changement, management de réseau hôtelier...

Cours

- Médiation en entreprise hôtelière (M1)
- Management de réseau hôtelier (filiales et franchises) (M1)
- Management d'un service F&B (M1)
- Analyse sensorielle (M1)
- Conduite du changement et projets en hôtellerie (M2)
- Spécificités des organisations professionnelles en HR (M2)
- Business Game en hôtellerie et restauration (M2)
- E-distribution dans l'hôtellerie (M2)

21. INNOVATION ET DESIGN

Public concerné

Tous les parcours de Master mention Tourisme à Angers

Présentation

Soyez original, créatif, différent ! Osez innover ! Une grande partie des offres et produits touristiques de demain, mais aussi des métiers, n'existent pas aujourd'hui... Comment transformer les évolutions en opportunités futures ? Comment observer le présent pour inventer l'avenir ? Quelles seront les tendances de demain dans le tourisme ? Apprenez le management de l'innovation, réinventer l'expérience client, repenser les métiers et les produits touristiques, culturels...

Cours

- Innovation : différents niveaux d'innovations et processus d'innovation (M1)
- Créativité : techniques de créativité (M1)
- RH et neurosciences : émotions et empathie (M1)
- Design : pensée design (M2)
- Scénographie : mise en vie d'un espace (M2)
- Marketing expérientiel : vivre une expérience (M2)

17. ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS (NIVEAU APPROFONDI)

Public concerné

Master parcours Hôtellerie, Restauration, Événement

Cours

- Commercialisation interne (M1)
- Management opérationnel d'un site événementiel (M1)
- Lieux et territoires des rencontres d'affaires et de l'événementiel (M1)
- Enjeux et stratégies territoriales du MICE (M1)
- Communication interne et solutions événementielles (M2)
- Management stratégique d'un centre de congrès et d'un parc des expositions (M2)
- Marketing événementiel (M2)
- Business game en événementiel (M2)

19. RESTAURATION (NIVEAU APPROFONDI)

Public concerné

Master parcours Hôtellerie, Restauration, Événement

Présentation

Il s'agit d'une unité de spécialisation approfondie sur le management de la restauration et de sites de restauration (restauration commerciale, collective, de chaîne, indépendante, gastronomique, d'hôtel, traiteurs et banquets...). Elle vise à apporter une expertise en matière de gestion et direction au sein de structures de restauration. Cette spécialisation approfondie est essentielle pour les étudiants ayant pour projet d'avoir des fonctions stratégiques, de management et/ou de direction au sein d'une entreprise en lien avec la restauration.

Cours

- Principes de microbiologie alimentaire (M1)
- Traçabilité et sécurité alimentaire (M1)
- Management d'un service F&B (M1)
- Analyse sensorielle (M1)
- Business Game en hôtellerie et restauration (M2)
- Ingénierie de la restauration (M2)
- Gestion de production (M2)
- Négociation achat en restauration (M2)

22. LUXE ET ARTS DE LA FRANCE

Public concerné

Master mention Direction de Projet ou Établissement Culturel

Présentation

La spécialisation est centrée sur la valorisation des produits culturels et artistiques associés à l'excellence française, susceptibles d'être diffusés à l'international. Elle offre l'opportunité d'accéder à des postes de chef de produits, chargé de communication, des relations publiques et relations presse, responsable marketing, chef de projet ou encore chef de zone export dans les domaines de la mode, de la cosmétique, de la gastronomie, des vins et spiritueux, etc.

Cours

- Connaissance de la culture française (M1)
- Marchés de l'art (M1)
- Luxe alimentaire et arts de la table (M1)
- Vins et alcool (M1)
- Histoire de la mode (M1)
- Métiers d'art et création (M2)
- Culture créative et diffusion internationale (M2)
- Bijouterie et joaillerie (M2)
- Parfums et cosmétiques (M2)
- Histoire des grandes marques françaises (M2)

23. GASTRONOMIE ET VIN

Public concerné

Master mention Direction de Projet ou Établissement Culturel

Présentation

En relation avec l'inscription du Repas gastronomique des Français sur la liste représentative du patrimoine culturel immatériel de l'Humanité par l'UNESCO, cette spécialisation constitue une approche culturelle, artistique et patrimoniale de la gastronomie et du vin. Elle vise principalement les métiers de la valorisation touristique de la gastronomie et du vin ainsi que les métiers de la critique gastronomique, de la communication gourmande, de l'événementiel gourmand et du marketing sensoriel.

Cours

- Acteurs et stratégies d'acteurs du monde de la gastronomie et du vin (M1)
- Analyse sensorielle et dégustation (M1)
- Patrimoine gourmand (M1)
- Art et design culinaires (M1)
- Gastronomie, vin et tourisme (M1)
- Marketing sensoriel (M2)
- Communication gourmande (M2)
- Critique et guides gastronomiques (M2)
- Gastronomie, vin et développement local (M2)
- Valorisation touristique de la gastronomie et des vins (M2)

25. QUALITY, SECURITY, ENVIRONMENT / LUXURY MANAGEMENT

Public concerné

Quality, security, environment : Réservé (et obligatoire) au Master 1 parcours Anglophone International Hospitality Management
Luxury management : Réservé (et obligatoire) au Master 2 parcours Anglophone International Hospitality Management

Présentation

Quality, security, environment: Today, guests are more and more concerned by quality, security and environmental issues. As hospitality means providing service to others, quality management can make the difference between competitors. The first topic in this unit focuses on the importance of service quality in the hospitality industry from both the conceptual standpoint and that of service quality measurement. Providing an accommodating atmosphere without compromising security and safety is a real challenge for hotels. The second topic in this unit is intended to take it up through security and safety policies regarding staff training and guest education, especially when hotels host public or private events. The third and last issue tackled in this unit refers to corporate citizenship of hospitality organizations. It deals with the effects of their activities on social and environmental wellbeing. The objective of this unit is to teach students to design suitable solutions for guests, in compliance with their needs, as well as quality, security and environmental requirements.

Luxury management: The luxury hospitality industry is a key asset in France and it requires a specific set of managerial skills and expertise. It encompasses a broad range of fields: accommodation, food & beverage, spa, meeting & events, cruise line, yachting, gambling, entertainment, and transportation. The first topic, which constitutes an introduction, offers a comprehensive approach to the specific business model of luxury. The second topic focuses on marketing and branding strategy as luxury brands have to connect with customers in more creative ways than ever. The last topic allows to understand why luxury brands need to apply Customer Relationship Management (CRM) systems and what they could achieve by doing so. It also addresses how this could be applied to protect their luxury status. This unit will help students to discover how to apply specialist management knowledge to the luxury hospitality industry.

25. QUALITY, SECURITY, ENVIRONMENT / LUXURY MANAGEMENT

Cours (Part 1)

- Quality service management in hospitality (M1)
- Hotel security & safety management (M1)
- Corporate social and environmental responsibility (M1)

Cours (Part 2)

- Introduction to luxury hospitality (M2)
- Luxury marketing and branding strategy (M2)
- Customer relationship management and luxury (M2)

24. PATRIMOINE

Public concerné

Master mention Direction de Projet ou Établissement Culturel

Présentation

Cette spécialisation propose de questionner le patrimoine dans son évolution et ses contenus au regard du temps. Fait et choix d'une société, le sujet patrimonial constitue un discours qui donne à voir qui nous sommes aux autres comme à nous-mêmes. Élément de valorisation des territoires, il fait l'objet de toutes les attentions : élus, consultants, associations locales, habitants et touristes.

Cours

- Notion de patrimoine : définition et processus (M1)
- Publics, visites et patrimoine (M1)
- Jeux des acteurs (M1)
- Conservation et restauration du patrimoine : questions, méthodes et outils (M1)
- Patrimoine et création (M2)
- Patrimoine et tourisme (M2)
- Patrimoine et territoire (M2)
- Muséographie et scénographie du patrimoine (M2)
- Débat patrimonial (M2)

26. TOURISME, PATRIMOINE ET GASTRONOMIE

Public concerné

Tous les parcours de Masters mention Tourisme à Angers sauf le parcours Anglophone International Hospitality Management

Présentation

Cette spécialisation s'adresse à tous les étudiants qui souhaitent enrichir leur profil d'une connaissance théorique et opérationnelle sur le patrimoine au sens large croisant les enjeux contemporains comme les conditions de développement et de valorisation d'un site de visite ou de toute ressource sociale ou territoriale à valeur patrimoniale.

Cours

- Tourisme et patrimoine, histoire et développement d'une relation (M1)
- Acteurs et lieux du patrimoine dans le Monde (M1)
- Le tourisme gourmand (M1)
- Tourisme et patrimoine, actualité d'une relation (M2)
- L'oénotourisme : un enjeu pour les territoires (M2)
- Valoriser touristiquement un site de visite : méthodes, publics et produits (M2)



UFR ESTHUA
TOURISME ET CULTURE
UNIVERSITÉ D'ANGERS

7 allée François Mitterrand | BP 40455 | 49004 ANGERS Cedex 01 | Tél. 02 44 68 81 00

www.univ-angers.fr/esthua

Service Scolarité et Relations Internationales | scolarite.esthua@listes.univ-angers.fr
Service Stages et Relations Entreprises | stages.esthua@listes.univ-angers.fr