

FICHE FORMATION

MBA TOURISME

*Codes NSF 310, 310m, 310p, niveau 7 « Manager opérationnel d'activités » – enregistré au RNCP par arrêté du 19 mai 2021,
publié au Journal officiel le 19 mai 2021.*

Rentrée 2021/2022

Objectifs et compétences

Les managers opérationnels d'aujourd'hui pilote et encadre leur service / département / pôle afin d'assurer la performance et la qualité des activités tout en respectant la stratégie et la politique de l'entreprise. Ainsi, ils ont pour mission de traduire et transmettre les décisions stratégiques prises par le Top Management pour contrôler l'activité et motiver les équipes afin d'optimiser l'organisation du travail tout en développant les compétences. Pour cela, ils occupent le rôle d'interface entre leurs équipes opérationnelles et la direction générale ainsi que toutes les autres directions opérationnelles du groupe et les fonctions supports (RH, contrôle interne, etc.)

Compétences visées :

Se situer dans les rouages de la gouvernance et appréhender les enjeux de la stratégie de son organisation afin de décoder le plan stratégique global et le restituer à son UO.

- Décrypter les politiques menées dans les grandes fonctions de l'entreprise pour faciliter la prise de décision dans son UO.
- Réaliser un audit interne des réalisations de son UO et évaluer ses capacités de développement sur son périmètre en analysant des données chiffrées, croisées et complexes (économiques, comptables et financières), en utilisant les outils statistiques afin de rédiger des conclusions et des préconisations à dimension généraliste, stratégique ou organisationnelle concernant la vie de l'UO
- Définir des objectifs globaux, intermédiaires en fonction des buts poursuivis et justifier l'articulation entre des objectifs stratégiques et opérationnels dans le but de déterminer les plans d'actions adaptées à la réalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Présenter et soutenir le résultat de ses investigations devant un comité décisionnaire COMEX ou CODIR en intégrant les modalités d'évaluation pour garantir le déploiement optimal dans les délais fixés
- Veiller à la sécurité des biens et des personnes et partager la culture RSE de l'entreprise au sein de son écosystème afin de s'assurer de la bonne mise en pratique des démarches qualité de l'UO
- Assurer une remontée d'information auprès de sa Direction sur des éléments fonctionnels, opérationnels, factuels de l'UO (ex : rapport d'activité, de tâche, de mission, etc.) pour lui apporter une vision opérationnelle des UO.
- Appréhender les codes de communication en interne et en externe en respectant la charte de l'entreprise et les préconisations d'utilisation d'outils pour en transmettre les usages à son équipe.
- Communiquer en cas de crise selon les codes et les directives stratégiques au sein de son UO ou auprès des parties prenantes de son périmètre
- Elaborer le(s) cahier(s) des charges du/des projet(s) et le/les contextualiser à destination des collaborateurs dans le but de structurer son organisation, de séquencer les tâches et les livrables, évaluer les ressources nécessaires et déterminer les objectifs globaux et intermédiaires en intégrant les contraintes et les risques potentiels dans sa réflexion
- Elaborer une méthode adaptée au pilotage de multi-projets et construire ses outils de suivi de performance afin de communiquer en temps réel auprès des parties prenantes
- Expliciter les objectifs stratégiques à ses collaborateurs, déterminer les paliers intermédiaires, définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour l'équipe commerciale afin de répondre aux directives et aux objectifs fixés par la Direction
- Elaborer des plans d'actions commerciales (cible à atteindre, prix de vente, circuit de distribution, campagne de communication, argumentaire, actions promotionnelles) permettant d'atteindre les objectifs attendus
- Déterminer des Indicateurs Clés de Performance, concevoir des TDB afin d'en assurer le suivi et l'analyse et procéder à l'ajustement des écarts entre objectifs et réalisation et en déceler les causes pour suggérer des actions de redressement
- Elaborer les plannings et les tâches des membres d'une équipe afin d'assurer l'organisation et la répartition des activités puis de fixer les objectifs individuels de son équipe
- Mettre en œuvre les conditions d'un travail collaboratif et d'une amélioration continue pour optimiser les performances humaines de l'UO.
- Organiser le suivi des équipes et des managers en étant transparent sur les objectifs, les réussites et les déconvenues afin d'accompagner le développement des compétences des collaborateurs
- Procéder à un inventaire des ressources matérielles et financières nécessaires dans le but de construire et suivre les budgets prévisionnels, analyser les coûts et veiller à la rentabilité des opérations, au ratio investissement/rentabilité
- Mettre en œuvre des procédures pour collecter, traiter, vérifier, enregistrer, transmettre des informations spécifiques au domaine de la gestion financière et comptable pour alerter les fonctions supports en cas de dysfonctionnements liés aux traitements des opérations de gestion
- Collaborer avec la DSI, les services généraux ou les prestataires externes afin d'optimiser les moyens, les ressources et assurer le développement du chiffre d'affaires

- Collaborer avec le chef marketing / directeur commercial pour élaborer un plan d'actions marketing et de communication de l'UO dans le respect de la politique globale et générer le flux de lead nécessaire à la promotion des ventes et de l'image de l'UO
- Mettre en œuvre la politique de fidélisation client et gérer la satisfaction des clients pour contribuer à l'accroissement du chiffre d'affaires, de la qualité, de la rentabilité et limiter les risques financiers de l'UO
- Etre générateur d'opportunités et de développement de l'UO en intégrant une démarche de gestion de portefeuille grands comptes, d'appels d'offres, de plans d'internationalisation de l'entreprise en collaboration avec les fonctions externes.
- Décrypter la stratégie globale et cartographier les usages digitaux de l'entreprise dans le but de traduire la ligne éditoriale à son équipe et de lui retranscrire les orientations et les outils
- Maintenir une méthodologie d'audit de son unité permettant l'évaluation de la stratégie digitale en continu et les enjeux numériques associés afin de proposer et apporter des mesures correctives à la Direction Générale en adéquation avec la maturité digitale du périmètre d'activité
- Mesurer l'impact du numérique sur l'organisation interne et en déduire la conduite du changement en collaboration avec la DSI ou un prestataire extérieur
- Embarquer un collectif, susciter l'adhésion en apportant du sens et les perspectives de valeurs ajoutées au métier de l'UO
- Prendre en charge la mutation numérique de l'UO en évaluant sa maturité numérique et celle des collaborateurs pour structurer et accompagner la mise en œuvre des nouvelles procédures organisationnelles
- Veiller à améliorer l'organisation interne en identifiant les problématiques rencontrées et en assurant une remontée d'informations et de besoins pour finaliser le changement.
- Structurer une méthode adaptée de management des collaborateurs pour l'amélioration de la prise en main et le développement de pratique évolutive
- Insuffler de nouvelles méthodes de travail auprès de ses équipes parfois hétérogènes en termes de culture digitale et de niveaux de technicité
- Evaluer et détecter les besoins en accompagnement et en formation pour optimiser les pratiques
- Assurer une veille concurrentielle des pratiques digitales et des perspectives de développement en inertie pour inscrire le développement de ses affaires en cohérence avec la maturité du marché
- Détecter les opportunités de croissance via les canaux numériques afin d'en déduire les dispositifs à intégrer par les collaborateurs dans une démarche d'employee advocacy
- Avoir une vision 360° des composants du système d'information de son unité et la connexion numérique aux services transverses à la production afin de piloter, sécuriser et protéger les flux de données et améliorer le système d'information en conformité avec la DSI ou un prestataire externe (réseau, CRM, gestion de la DATA, progiciel spécialisé, etc.)
- Formuler des projets d'automatisation ou d'amélioration des processus clés en apportant une vision opérationnelle des difficultés rencontrées dans les activités digitalisées de l'UO (relation client, collaborateurs)
- Encadrer et veiller aux usages réglementaires des outils et matériels à disposition des collaborateurs au sein de l'entreprise ou dans le cadre du télétravail en collaboration avec les DSI ou d'un prestataire externe pour garantir le respect des bonnes pratiques définis par la Direction
- Assurer un contrôle des bonnes pratiques en conformité avec le RGPD et le droit du web (droit d'image, droit d'auteur, banque de données etc.) pour faire appliquer le cadre légal et réglementaire par l'UO.
- Analyser régulièrement l'entreprise dans son environnement interne et externe, effectuer une veille concurrentielle de zone et définir le périmètre de son/ses marché(s) afin de participer à la veille marketing globale et détecter des opportunités de croissance et les possibilités de faire évoluer son offre et/ou d'innover sur son périmètre
- Evaluer les risques et les facteurs clés de succès sur son secteur et apporter son expertise à la Direction Générale pour contribuer à la réflexion stratégique globale
- Etablir un plan de développement de partenariat (clients, prestataires, fournisseurs) pour conclure un marché ou développer et entretenir son réseau
- Représenter son entreprise auprès des collectivités locales et différents décideurs pour créer et pérenniser les collaborations et/ou les partenariats locaux
- Communiquer avec les instances institutionnelles et les réseaux d'influence pour valoriser les réalisations, promouvoir l'image de marque et susciter la sympathie de l'UO
- Utiliser les typologies de segmentation, de tendances du marché, de collecte et d'analyse des différentes informations en interne et en externe afin de coordonner avec les parties-prenantes la stratégie de mise en place des dispositifs et de déployer une méthodologie de veille
- Procéder à la synthèse des données et émettre des avis et rapports d'aide à la décision
- Concourir à la sécurisation du patrimoine immatériel et matériel de l'entreprise pour en assurer la pérennité

- Déterminer une logique de prospective et piloter des réformes structurelles et/ou organisationnelles, ponctuelles ou suivies, pour engager l'UO dans une dynamique d'évolution en implémentant les process / outils / modélisations (...) dans une logique de gestion des connaissances
- Réaliser/mener des études externes pour mesurer l'impact potentiel sur l'entreprise et proposer à la Direction Générale des projets à fort enjeu qui tiennent compte des différents paramètres recueillis destinés à améliorer la performance de l'UO sur son marché
- Appréhender les différents enjeux de l'innovation et cerner les implications stratégiques et managériales pour contribuer à mettre en œuvre l'innovation venant d'autres unités (confiance, droit à l'erreur, prise de risque dans un cadre défini, etc.)
- Créer les conditions pour favoriser l'innovation interne à l'unité, initier la créativité au sein de ses services et promouvoir l'innovation participative dans le but de stimuler, faciliter l'émission, la mise en œuvre et la diffusion d'idées par l'ensemble du personnel
- Répondre aux questionnements des collaborateurs sur des éléments de droit du travail à un premier niveau (congés exceptionnels, autorisation d'absences) et de rémunération (lecture de la fiche de paie, éléments variables, déduction de salaires) afin d'assurer l'interface avec la Directions des Ressources Humaines.
- Définir le besoin humain de l'UO, procéder aux recrutements, seul ou en collaboration avec les Ressources Humaines, et adapter / concevoir le parcours d'intégration dans son unité pour garantir à son UO les conditions nécessaires à la réalisation de ses objectifs
- Assurer le suivi de la politique de qualité de vie au travail pour garantir le respect de la réglementation / des procédures de sécurité, de qualité, des normes environnementales
- Capitaliser sur la mise en œuvre d'un management efficace en communiquant, guidant, motivant, décidant, déléguant, impliquant au sein de son unité pour faire adhérer les différentes équipes et les acteurs associés au projet d'entreprise et mettre en œuvre les mesures de fidélisation des collaborateurs
- Déterminer les sources de motivations de ses collaborateurs, adapter les moyens d'encouragement et de motivation des Individus et du collectif (stimulations, « incentives », variables de rémunération, ...) afin de favoriser les conditions de travail au sein de l'UO.
- Prendre en compte l'individualité des Hommes pour améliorer l'animation de son équipe
- Prévenir, appréhender et gérer les conflits internes, interpersonnels ou collectifs pour modérer leur impact sur la gestion de l'UO et le cas échéant appréhender le cadre du CSE et la gestion des représentants du personnel
- Réaliser des entretiens professionnels afin de recenser les compétences, cerner le projet professionnel du collaborateur, suggérer le plan de formation individuel et évaluer les besoins en compétences de l'unité
- Procéder à des entretiens d'évaluation intermédiaire dans une vision de développement de carrière ou de cadrage pour conformer le collaborateur dans ses attendus
- Concourir à la détection des talents en remontant ses impressions fondées sur l'observation factuelle de son équipe
- Appréhender l'intérêt du numérique pour le management contemporain et accepter ou pour faire accepter la dynamique collaborative
- Intégrer le potentiel des outils pour sa pratique, définir ses besoins et ses envies en matière d'outils connectés pour devenir un ambassadeur du changement digital
- Assurer la mise en pratique du télétravail en conformité avec les usages de l'entreprise et dans le respect des règles prévues par les Ressources Humaines
- Etablir un système de management à distance et mettre en œuvre les conditions de travail permettant le respect de la frontière entre vie professionnelle et vie privée
- Distinguer les différentes formes de diversités et comprendre les enjeux de sa gestion en entreprise, collaborer de façon opérationnelle avec les Ressources Humaines pour déployer la stratégie de gestion de la diversité sur son unité
- Appréhender les limites de la gestion de la diversité pour limiter les risques financiers d'une non-conformité réglementaire
- Adapter sa posture en fonction des Individus et de leurs diversités pour optimiser et favoriser l'intégration et le développement professionnel de chacun dans l'UO.

Les détails de la formation sur le site France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35585/>

Prérequis

Le candidat doit être titulaire d'un diplôme Bac+3, ou Titre RNCP de niveau 6, ou de 180 crédits ECTS (dans les filières management, marketing, gestion, RH)

Le candidat ayant validé au moins un bac+4 dans la spécialité peut s'inscrire directement à la préparation en 2ème année.

Le candidat non titulaire d'un diplôme ou titre susmentionné, mais justifiant de plus de 2 années d'expériences dans des responsabilités managériales ou commerciales peut être admis. Dans ce cas, une demande est faite au certificateur qui est le seul à valider l'inscription.

L'admission se fait sur dossier et tests écrits et entretien de motivation

Aptitudes

une bonne présentation, un sens des responsabilités, un esprit d'initiative, un goût pour la vente touristique, le voyage et la création de produits touristiques, des capacités d'observation et d'analyse, un esprit d'équipe.

Méthodes mobilisées

Formation en présentiel ou en distanciel (en cas de nécessité)

Modalités d'évaluation

Etude-projet, étude de cas, mise en situation professionnelle, dossier professionnel et soutenance orale devant jury

Métiers et débouchés

Secteur d'activité :

Le manager opérationnel d'activité peut exercer son activité dans une TPE, dans un PME ou dans un grand groupe Touristique

Type d'emplois accessibles :

- Manager de centre de profit
- Directeur de business unit
- Directeur d'agence
- Entrepreneur
- Directeur adjoint
- Chef de projet, manager de projet
- Responsable/directeur/de pôle / service / département
- Ingénieur d'affaires, business developer
- Chef de secteur
- Directeur régional

Délais d'accès

Candidatures ouvertes de février à novembre

Entrée en formation chaque année en octobre (donnée à titre indicatif)

Durée de la formation

La formation durant 2 ans, le contrat d'alternance (contrat de professionnalisation ou d'apprentissage) couvrira ces 2 années.

Rythmes et alternance

Le MBA Tourisme s'effectue uniquement en initial ou en alternance.
Il existe donc deux rythmes possibles.

En initial : 3 jours de cours / 10 jours de stage

En alternance : 3 jours en formation / 10 jours en entreprise

Suite de parcours post-diplôme

Insertion professionnelle ou spécialisation avec une 6^{ème} année complémentaire en commerce ou création d'entreprise.

Equivalence ECTS et acquisition de la certification

120 crédits.

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence

:

La validation de tous les blocs de compétences doit être acquise pour obtenir la certification.

Des équivalences partielles peuvent être accordées sur dossier justificatif et après un entretien de validation, pour les formations identifiées comme enregistrées en équivalence.

Tarifs

En initial :

- frais de concours : offerts
- frais de dossier : 380€
- frais de scolarité 1^{ère} année : 6 250€
- frais de scolarité 2^{ème} année : 6 650€

En alternance:

Le contrat d'alternance peut prendre la forme d'un contrat d'apprentissage ou d'un contrat de professionnalisation.

Le parcours de formation est pris en charge par l'OPCO (opérateur de compétences) de l'entreprise avec laquelle est signé le contrat d'alternance. L'alternant n'a aucun frais à sa charge.

Mobilité

Pour toute demande concernant la mobilité nationale ou internationale, veuillez contacter la personne dédiée :
Romain DAVID – r.david@efht.fr



Accueil
des personnes
en situation de handicap

Accessibilité

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap.
Pour plus d'informations, contactez notre référent handicap :
Romain DAVID - r.david@efht.fr

Contacts

104 boulevard Arago | 75014 PARIS
contact@efht.fr | +33(0) 1 45 26 26 25
www.efht.fr

