

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

**OFFRE DE FORMATION
L.M.D.**

MASTER PROFESSIONNALISANT

Établissement	Faculté	Département
Université Abderrahmane MIRA de Bejaia	Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion	Sciences de Gestion

Domaine	Filière	Spécialité
Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion	Sciences de Gestion	Management des Établissements Hôteliers (MEH)

Responsable de l'équipe du domaine de formation :
Pr ACHOUCHE Mohamed

Année universitaire : 2020 - 2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

عرض تكوين
ل. م. د.

ماستر مهني

القسم	الكلية	المؤسسة
علوم التسيير	العلوم الإقتصادية، التسيير والعلوم التجارية	جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية

التخصص	الفرع	الميدان
إدارة المنشآت الفندقية (إ. م. ف)	علوم التسيير	العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية

مسؤول فرقة ميدان التكوين :
ب. عشوش محمد

السنة الجامعية : 2020 - 2021

SOMMAIRE

I - Fiche d'identité du Master MEH	03
1 - Localisation de la formation	04
2 – Coordonnateurs	04
3 - Partenaires extérieurs de la formation	04
4 - Contexte et objectifs de la formation	05
A - Organisation générale de la formation : position du projet	05
B - Conditions d'accès	05
C - Objectifs de la formation	05
D - Profils et compétences visées	06
E - Potentialités régionales et nationales d'employabilité	07
F - Passerelles vers les autres spécialités	07
G - Indicateurs de suivi du projet	07
5 - Moyens humains disponibles	08
A - Capacité d'encadrement	08
B - Équipe d'encadrement de la formation	08
B-1 : Encadrement interne	08
B-2 : Encadrement externe	09
B-3 : Synthèse globale des ressources humaines	10
B-4 : Personnel permanent de soutien	10
6 - Moyens matériels spécifiques disponibles	10
A - Laboratoires pédagogiques et équipements	10
B - Terrains de stage et formations en entreprise	10
C - Laboratoire de recherche de soutien à la formation proposée	11
D - Projets de recherche de soutien au master	11
E - Documentation disponible	11
F - Espaces de travaux personnels et TIC	12
II - Fiches d'organisation semestrielle des enseignements	13
1 - Semestre 1	14
2 - Semestre 2	15
3 - Semestre 3	16
4 - Semestre 4	17
5 - Récapitulatif global de la formation	17
III - Programme détaillé par matière	18
IV – Accords ou conventions	54
V - Curriculum Vitae des coordonnateurs	62
VI - Avis et Visas des organes administratifs et consultatifs	70
VII - Visa de la Conférence Régionale	71

I – Fiche d'identité du Master

1 - Localisation de la formation

Faculté des Sciences économiques, commerciales et des Sciences de Gestion

Département : Sciences de Gestion

Section : Management

2 - Coordonnateurs

- Responsable de l'équipe du domaine de formation

Nom & prénom : Pr ACHOUCHE Mohamed

Grade : Professeur

☎ : 0662 24 68 25 Fax : 034 22 16 24 E-mail : achouchemohamed18@gmail.com

- Responsable de l'équipe de la filière de formation

Nom & prénom : Dr BOUKRIF Moussa

Grade : MCA

☎ : 0773 64 61 85 Fax : 034 22 16 24 E-mail : boukrifmoussa@yahoo.fr

- Responsable de l'équipe de spécialité

Nom & prénom : Dr MERADI Ouari

Grade : MCA

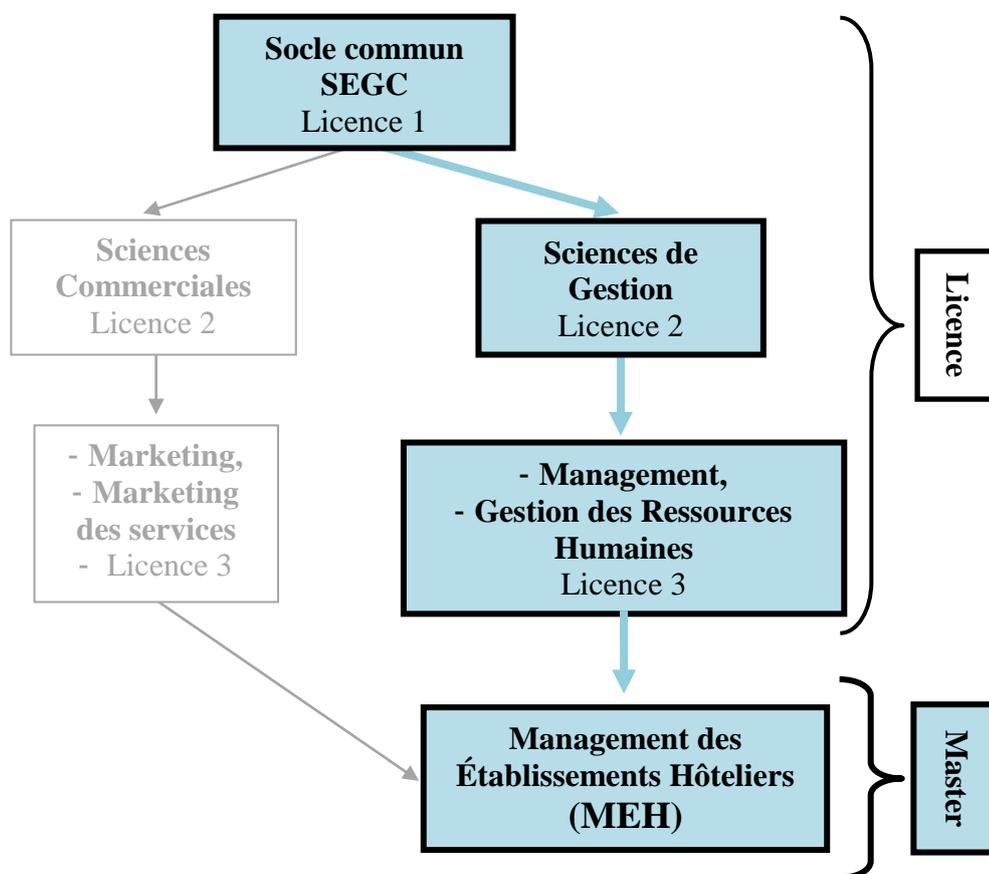
☎ : 0555 74 83 85 Fax : 034 22 16 24 E-mail : ouari.meradi@univ-bejaia.dz

3 - Partenaires de la formation

- Direction du tourisme, de l'artisanat et du travail familial de la wilaya de Bejaia,
- Hôtels ALANTIS, 5 étoiles,
- Hôtel BRAHMI, 2 étoiles,
- Hôtel du NORD, 3 étoiles,
- Hôtel ZEPHIR, 2 étoiles,
- Hôtel RAYA, 4 étoiles,

4 - Contexte et objectifs de la formation

A - Organisation générale de la formation et position du projet



B - Conditions d'accès :

L'effectif étudiant du Master Management des Établissements Hôteliers ne doit pas dépasser 40 étudiants et cela afin d'assurer un encadrement de qualité à l'ensemble des étudiants.

Comme le montre le schéma ci-dessus, le Master Management des Établissements Hôteliers est accessible aux étudiants de Licence 3, il est un prolongement logique des Licences en Sciences de Gestion, spécialités :

- Management,
- Management des Ressources Humaines.

Sous contrainte de la disponibilité des places pédagogiques, du taux d'encadrement et des conditions qui seront fixées chaque année par l'équipe de formation, il est possible d'accueillir des étudiants issus d'autres spécialités comme c'est le cas des Licences en Sciences Commerciales, spécialités :

- Marketing,
- Marketing des Services.

C - Objectifs de la formation :

Le Master Management des Établissements Hôteliers a comme finalité la formation de managers de haut niveau possédant des compétences particulières et spécifiques dans le management

hôtelier. Les enseignements théoriques et empiriques qui seront dispensés aux étudiants permettront de :

- **En termes d'acquis et de connaissances théoriques :**
 - consolider les connaissances acquises en Licence dans le domaine du management, management des affaires et management des établissements touristiques,
 - cerner l'évolution historique du management hôtelier,
 - maîtriser le Management des Établissements Hôtelières ainsi que ses diverses ramifications,
 - affermir les acquis et connaissances en termes de management hôtelier ainsi que les fondements qui le composent,
 - mesurer l'importance opérationnelle, tactique et stratégique de la fonction management en hôtellerie dans la performance des établissements hôteliers,
 - cerner les outils managériaux aptes à consolider la chaîne de production des services hôteliers,
 - apprécier l'importance grandissante du management hôtelier dans la promotion des services hôteliers et la mise en valeur du potentiel touristique local et national.
- **En termes de compétences pratiques et de savoir-faire :**
 - mettre en place une politique managériale capable d'attirer et de fidéliser les clients touristiques en répondant à leurs attentes et en satisfaisant leurs besoins implicites et explicites,
 - développer des approches managériales porteuses de mécanismes et d'outils opérationnels et stratégiques susceptibles de consolider une fonction managériale visant à valoriser les produits touristiques correspondant à une clientèle potentielle et/ou spécifique,
 - consolider la performance managériale des établissements hôteliers en assurant un fonctionnement efficient de l'ensemble des fonctions de gestion liées à l'activité hôtelière (GRH, gestion des approvisionnements, marketing, gestion des réservations, comptabilité et finance ...),
 - mettre en place une politique managériale efficiente capable de prendre en compte les spécificités de la demande, de la concurrence, du comportement du touriste et du processus de prise de décision et d'ajustement,
 - maîtriser le processus de création et la gestion d'un produit touristique (concevoir et produire un contenu touristique), la politique de communication (diffusion) et la politique de prix,
 - approuver une politique managériale visant à promouvoir un produit touristique et consolider l'adéquation des résultats concrétisés avec les objectifs visés,
 - promouvoir et valoriser un établissement hôtelier, un produit ou une destination.

D - Profils et compétences visées

Sans être exhaustif, l'objectif recherché à travers le Master Management des Établissements Hôtelières est de former les managers suivants :

- directeur ou directeur assistant d'un établissement hôtelier,
- manager d'équipe,
- responsable des ventes,
- responsable management qualité,
- responsable communication,
- manager des RH,
- chargé de mission managériale dans le privé et le public,
- concepteurs et managers de produit touristique,

- concepteur, vendeur et animateur de séjours hôteliers,
- chef de projet en tourisme (affaires, urbain, de circuit, balnéaire, de découverte ...).

E - Potentialités régionales et nationales d'employabilité

Ces potentialités régionales et nationales d'employabilité se manifestent par la formation de futurs cadres spécialisés dans les questions liées aux domaines suivants :

- management hôtelier et touristique (management stratégique, management tactique, management opérationnel, e-marketing, communication publicitaire – communication hors média, TIC ...),
- valorisation touristique,
- force de vente,
- pilotage de projets hôtelier (management de la qualité, création d'événements, montage de produits touristiques, valorisation du patrimoine, préservation du potentiel touristique, gestion réfléchie de sites touristiques ...),
- coaching, management et animations des équipes,
- conception de projets-cadres,
- stratégies ...

Cette diversité de débouchés permettra d'accéder à des métiers variés, comme c'est le cas des :

- métiers d'encadreurs dans les organismes privés ou publics,
- métiers de managers de projets hôteliers,
- chargés d'études, chargés de mission, chefs de projet et animateurs dans des domaines liés au tourisme,
- consultants ou experts au développement de produits, projets ou destinations touristiques,
- experts et développeurs de projets touristiques dans le public et le privé.

F - Passerelles vers les autres spécialités

Comme il est illustré dans la carte passerelle précédente, le Master Management des Établissements Hôteliers est étroitement lié aux autres Licences comme c'est le cas de la Licence Marketing, Marketing des Services, Management des Hôtels et Tourisme et Management des Affaires.

Mais également, des passerelles réelles existent vers des formations en master comme c'est le cas des masters Marketing des services et marketing financier.

G - Indicateurs de suivi du projet

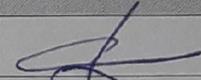
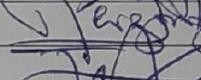
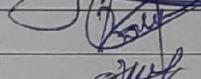
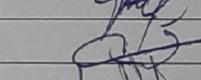
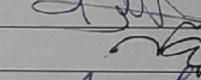
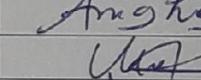
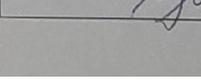
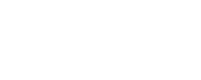
Le suivi et le contrôle continus sont indispensables pour évaluer au mieux les étudiants. Tout enseignant, qu'il soit chargé de cours ou chargé de TD, doit veiller à suivre de près chaque étudiant à travers le contrôle d'assiduité, les testes de compréhension, les interrogations, les rapports de stage et les examens.

5 – Moyens humains disponibles

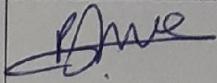
A - Capacité d'encadrement : 40 étudiants

B - Équipe d'encadrement de la formation :

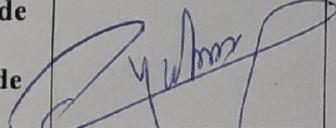
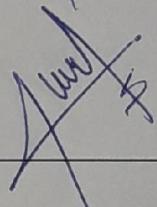
B-1 : Encadrement interne :

NOM prénom	Diplôme	Grade	Laboratoire de recherche de rattachement	Type d'intervention	Émargement
OUKACI Kamal	Doctorat	Pr	Laboratoire Economie & Développement (LED)	Cours, TD et encadrement	
BOUKRIF Moussa	Doctorat	Pr	Recherche en Management et Techniques Quantitatives (RMTQ)	Cours, TD et encadrement	
BELATTAF Matouk	Doctorat d'État	Pr	LED	Cours, TD et encadrement	
BOUMOULA Samir	Doctorat	HDR	LED	Cours, TD et encadrement	
MERZOUG Slimane	Doctorat	HDR	LED	Cours, TD et encadrement	
MERADI Ouari	Doctorat	HDR	LED	Cours, TD et encadrement	
BOUMESBAH Nabil	Doctorat	HDR	RMTQ	Cours, TD et encadrement	
IFOURAH Hocine	Doctorat	HDR	RMTQ	Cours, TD et encadrement	
MEZIANI Mustapha	Doctorat	HDR	RMTQ	Cours, TD et encadrement	
BELKHIRI Aimad Edine	Doctorat	HDR	LED	Cours, TD et encadrement	
LALALI Rachid	Doctorat	MCB	RMTQ	Cours, TD et encadrement	
AMGHAR Malika	Doctorat	MCB	RMTQ	Cours, TD et encadrement	
MAHMOUDI Mourad	Doctorat	MCB	RMTQ	Cours, TD et encadrement	
DJENANE Sidali	Doctorat	MCB	LED	Cours, TD et encadrement	
IDIR Mohamed	Magister	MAA	RMTQ	Cours, TD et encadrement	
FRISSOU Mahmoud	Magister	MAA	RMTQ	Cours, TD et encadrement	
MEKLAT Atmane	Magister	MAA	RMTQ	Cours, TD et encadrement	

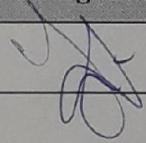
B-2 : Encadrement externe :**Établissement de rattachement : Avocat à la Cour**

Nom, prénom	Diplôme graduation + Spécialité	Diplôme Post graduation + Spécialité	Grade	Type d'intervention	Émargement
BOUKELLAL Md Amine	Licence en Sciences Juridiques et Administratives	CAPA Avocat à la Cour	CAPA	Cours et encadrement de mémoire	

Établissement de rattachement : Hôtel ATLANTIS

Nom, prénom	Diplôme graduation + Spécialité	Diplôme Post graduation + Spécialité	Grade	Type d'intervention	Émargement
YAHIAOUI Nabil	Licence den Sciences de Gestion Option : Comptabilité Hôtel ATLANTIS	--	Licence	Encadrement de stage et encadrement de mémoire	
BOUCHEKHCHOUKHA Farid	Directeur Général Hôtel ATLANTIS	Bachelor international en management hôtellerie et restauration	BAC + 5	Cours, encadrement de stage et encadrement de mémoire	

Établissement de rattachement : Académie Nationale de l'Éducation

Nom, prénom	Diplôme graduation + Spécialité	Diplôme Post graduation + Spécialité	Grade	Type d'intervention	Émargement
CHERIFI Abdelhamid	Licence en anglais	Inspecteur à l'éducation nationale	Licence	Cours	

B-3 : Synthèse globale des ressources humaines

Grade	Effectif interne	TOTAL
Professeurs	3	3
Maîtres de Conférences "A"	7	7
Maîtres de Conférences "B"	4	4
Maître Assistant "A"	3	3
TOTAL	17	17

B-4 : Personnel permanent de soutien

Grade	Effectif
Ingénieur en informatique	01

6 – Moyens matériels spécifiques disponibles

A - Laboratoires pédagogiques et équipements

Sur une période de deux ans, les enseignements seront assurés par des spécialistes praticiens et des enseignants-chercheurs sous forme de cours, TD, études de cas, stages en entreprises et séminaires. Le Laboratoire Recherche en Management et Techniques Quantitatives (RMTQ), le centre de calcul, les salles de classe et les salles informatiques seront mis à la disposition des enseignants et des étudiants. De ce fait, le recours à la rétroprojection et à l'outil informatique est indispensable pour assurer un enseignement et un encadrement de qualité.

Capacité en étudiants : 40 étudiants

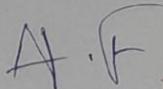
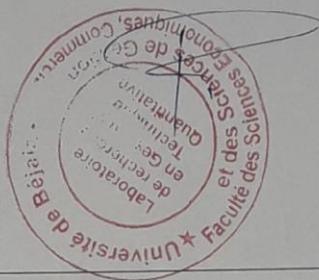
N°	Intitulé de l'équipement	Nombre	observations
01	Centre de calcul	01	Équipé
02	Centre d'impression	01	Équipé
03	Salle informatique du département	01	Équipée
04	Rétroprojecteurs	06	
05	Data show	02	
06	Micros ordinateurs portables	02	
07	Bureaux de travail	6	
08	Tables de décharge	12	
09	Chaises	30	
10	Armoires	12	
11	Appareils photo numériques	4	

B - Terrains de stage et formations en entreprise

Selon les modules et les enseignements, l'étudiant inscrit en Master Management des Établissements Hôteliers sera initié au travail de recherche et de collecte de données. En master 1, chaque étudiant doit effectuer opérationnel de deux mois minimum au sein d'un établissement hôtelier (privé ou public), ce stage permettra de mettre en application les acquis et enseignements dispensés, il permettra aussi à chaque étudiant de découvrir en stage d'immersion les différents métiers de l'hôtellerie.

L'étudiant en master 2 effectuera un stage de quatre mois minimum pour réaliser son mémoire de master dans de bonnes conditions.

C - Laboratoire de recherche de soutien à la formation proposée
Laboratoire de Recherche en Management et Techniques Quantitatives (RMTQ)

Directeur du laboratoire : Pr BOUKRIF Moussa	
N° Agrément du laboratoire :	C0773200
Arrêté de création N° :	1218
 Professeur BOUKRIF Moussa	
	

D- Projets de recherche de soutien au master :

Intitulé du projet de recherche	Code du projet	Date du début du projet	Date de fin du projet
Valorisation des ressources naturelles et dynamique de développement local : cas de la wilaya de Bejaia	M0601/50/2006	01/01/2006	Projet finalisé
Interaction aménagement du territoire-tourisme-environnement en Algérie et leurs impacts socioéconomiques : pour un tourisme durable : cas de la wilaya de Bejaia	M00620110026	01/01/2012	Projet finalisé
Les compétences de gestion marketing dans les PME algériennes	M00620140062	01/01/2015	Projet finalisé
Spécificités et obstacles des pratiques marketings et logistiques des PME algériennes : cas de la wilaya de Bejaia	F01L01UN060120190002	01/01/2019	Projet en cours

E – Documentation disponible

- Le fonds documentaire de la bibliothèque universitaire centrale,
- Le fonds documentaire du Laboratoire Recherche en Management et Techniques Quantitatives (RMTQ),
- Les bibliothèques et salles de travail des cités universitaires,
- Le fonds documentaire personnel des enseignants,

- Les différents travaux universitaires réalisés à l'Université de Bejaia (publications ; mémoires, thèses, projets de recherche ...),
- Les différents sites Internet des divers organismes nationaux et internationaux (revues, rapports, documents de travail ...),
- ...

F – Espaces de travaux personnels et TIC :

- Bibliothèque centrale de l'université Abderrahmane MIRA sise à Targa Ouzemour,
- Bibliothèque du Campus d'Aboudaou,
- Centres de calcul,
- Salles des périodiques,
- Les laboratoires LED et RMTQ pourvus d'installation d'Internet (WIFI),
- Les salles multimédias du Campus d'Aboudaou,
- Les blocs d'enseignement pourvus d'installation d'Internet (WIFI).
- ...

II – Fiche d'organisation semestrielle des enseignements

1- Semestre 1 :

Unités d'Enseignement et intitulés des matières	VHS (15 semaines)	Volume horaire hebdomadaire				Coefficients	Crédits	Mode d'évaluation	
		Cours	TD	TP	Autres*			Examen	Contrôle continu
UE Fondamentale	405h	4h30	4h30	-	18h	6	18		
Gestion opérationnelle de l'hôtellerie et restauration	135h	1h30	1h30	-	6h	2	6	x	x
Management des services	135h	1h30	1h30	-	6h	2	6	x	x
Management de la relation client en hôtellerie 1	135h	1h30	1h30	-	6h	2	6	x	x
UE Méthodologie	202h30	3h	1h30	-	9h	3	9		
Écotourisme et développement durable	135h	1h30	1h30	-	6h	2	5	x	x
Géographie du tourisme	67h30	1h30	-	-	3h	1	4	x	
UE Découverte	45h	1h30	-	-	1h30	1	2		
Législation touristique et hôtelière	45h	1h30	-	-	1h30	1	2	x	
UE Transversale	22h30	-	1h30	-	-	1	1		
Anglais de l'hôtellerie 1	22h30	-	1h30	-	-	1	1	x	x
Total semestre 1	675h	9h	7h30	-	28h30	11	30		

2- Semestre 2 :

Unités d'Enseignement et intitulés des matières	VHS (15 semaines)	Volume horaire hebdomadaire				Coefficients	Crédits	Mode d'évaluation	
		Cours	TD	TP	Autres*			Examen	Contrôle continu
UE Fondamentale	405h	4h30	4h30	-	18h	6	18		
Stage opérationnel tuteuré	135h	1h30	1h30	-	6h	2	6	x	x
Marketing hôtelier	135h	1h30	1h30	-	6h	2	6	x	x
Management de la relation client en hôtellerie 2	135h	1h30	1h30	-	6h	2	6	x	x
UE Méthodologie	202h30	3h	1h30	-	9h	3	9		
Management interculturel	135h	1h30	1h30	-	6h	2	5	x	x
MRH et gestion d'équipe	67h30	1h30	-	-	3h	1	4	x	
UE Découverte	45h	1h30	-	-	1h30	1	2		
Gestion de l'information touristique	45h	1h30	-	-	1h30	1	2	x	
UE Transversale	22h30	-	1h30	-	-	1	1		
Anglais de l'hôtellerie 2	22h30	-	1h30	-	-	1	1	x	x
Total semestre 2	675h	9h	7h30	-	28h30	11	30		

3- Semestre 3 :

Unités d'Enseignement et intitulés des matières	VHS (15 semaines)	Volume horaire hebdomadaire				Coefficients	Crédits	Mode d'évaluation	
		Cours	TD	TP	Autres*			Examen	Contrôle continu
UE Fondamentale	405h	4h30	4h30	-	18h	6	18		
Comptabilité hôtelière	135h	1h30	1h30	-	6h	2	6	x	x
Management stratégique en hôtellerie	135h	1h30	1h30	-	6h	2	6	x	x
Management de la qualité des services hôteliers	135h	1h30	1h30	-	6h	2	6	x	x
UE Méthodologie	202h30	3h	1h30	-	9h	3	9		
Marketing digital en hôtellerie	135h	1h30	1h30	-	6h	2	5	x	x
Conception mercatique et prestation hôtelière	67h30	1h30	-	-	3h	1	4	x	
UE Découverte	45h	1h30	-	-	1h30	1	2		
Communication et rédaction administrative	45h	1h30	-	-	1h30	1	2	x	
UE Transversale	22h30	-	1h30	-	-	1	1		
Séminaire	22h30	-	1h30	-	-	1	1	x	x
Total semestre 3	675h	9h	7h30	-	28h30	11	30		

4 - Semestre 4 :

Domaine : Sciences Économiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Filière : Sciences de Gestion

Spécialité : Management des Établissements Hôteliers

Un stage en entreprise sera sanctionné par un mémoire de fin d'études et une soutenance sous forme de projet professionnel.

	VH Hebdomadaire	Coefficient	Crédits
Travail individuel	30h	4	30
Stage en entreprise	10h	-	-
Total semestre 4	600h	4	30

5 - Récapitulatif global de la formation :

	VH				
	UEF	UEM	UED	UET	TOTAL
VH Cours	202h30	135h	67h30	-	405h
VH TD	202h30	67h30	-	67h30	337h30
VH TP	-	-	-	-	-
VH Autres	810h	405h	67h30	-	1282h30
Total VH 3 semestres	1215h	607h30	135h	67h30	2025h
Ventilation VH 3 semestres	60%	30%	7%	3,75%	100%
VH Stage	360h	180h	60h	-	600h
Ventilation VH stage	60%	30%	10%	-	100%
Total VH 4 semestres	1575h	787h30	195h	67h30	2625h
Ventilation VH 4 semestres	60%	30%	7%	2,8%	100%

	Crédits				
	UEF	UEM	UED	UET	TOTAL
Crédits 3 semestres	54	27	6	3	90
Crédits semestre 4	18	9	3	-	30
Total crédits 4 semestres	72	36	9	3	120
Ventilation crédits par UE	60%	30%	7%	3%	100%

III - Programme détaillé par matière

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 1

Intitulé de l'UE : UEF 1

Intitulé de la matière : Gestion opérationnelle de l'hôtellerie et restauration

Crédits : 6

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

Maîtriser les éléments essentiels de la gestion opérationnelle de la gestion hôtelière.

Connaissances préalables recommandées :

Avoir un esprit d'équipe et un sens de communication.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION A L'HÔTELLERIE ET RESTAURATION

AXE 1 : Introduction au monde de l'hôtellerie

AXE 2 : Introduction à la restauration

AXE 3 : Introduction au management de l'hôtellerie et restauration

CHAPITRE 2 : GESTION DE L'HÉBERGEMENT

AXE 1 : Organisation du département hébergement

AXE 2 : Gestion de l'hébergement en hôtellerie

AXE 3 : Revenu management

CHAPITRE 3 : GESTION DE LA RESTAURATION

AXE 1 : Organisation du département restauration

AXE 2 : Élaboration de menu et contrôle de coût

AXE 3 : Vente et restauration

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- Adriano M. Machado, Speaking of Revenue Management for Hôteliers. Concepts, OTAs, Market and more... (Anglais) Broché – 26 septembre 2019
- BTS TOURISME, 2019, 1^{re} et 2^e années, Toutes les matières, éd. Nathan, Paris.
- BOTTI Laurent et al., 2008, Ingénierie en tourisme : concepts, méthodes, applications, 1^{re} édition, éd. de boeck, Paris.
- CHIARI O.Ch. et al., 2007, Les métiers du tourisme : cours de français. – Hachette F.L.E.
- Didier Chadourne, Liliane Correia de Gouveia, et al. Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services BTS 2 (BTS MHR) - Professeur - 2019, Broché.
- James Teboul 2007, Le management des services, eyrolles, éditions d'organisation 2007.
- Jean-Claude Robinet, Claude Adam, Management hôtelier Théorie et pratique, Collection Perspectives marketing, 2002.
- MARIANNE ABRAMOVICI, SYLVIE CHEVRIER, MURIEL JOUGLEUX, Management des services, MAISON D'ÉDITION : PUG COLLECTION : MANAGEMENT ET INNOVATION NOVEMBRE 2015.
- Martine Leurion, Le Volume' Hôtellerie - Gestion d'un établissement, Scolaire / Universitaire (broché), 2016.
- Ray F. Iunius, Stefan Fraenkel , et al. Un hôtel, quel modèle les bases du développement et de la planification hôtelière, Broché 2015.

- Serge Alécian, Dominique Foucher, Le management dans le service public, Collection Livres outils, (2eme édition), 2002.
- Techniques de gestion hôtelière, secteur de formation, Bibliothèque nationale du Québec, 2005
- ZOUAOUI Lydia 2017, L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier Cas : hôtel ITTOURAR, Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Commerciales Spécialité : MARKETING HÔTELIER ET TOURISTIQUE, UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 1

Intitulé de l'UE : UEF 1

Intitulé de la matière : Management des services

Crédits : 6

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

À la sortie de cette structuration l'étudiant aura pris compréhension de la gérance d'établissements hôteliers, capables dans les domaines aussi mélangés que la gérance, la commercialisation, l'ingénierie financière et technique, les nouvelles technologies et les langues étrangères.

Connaissances préalables recommandées :

Débat et discussions sur la nouvelle Réglementation et la mise en place sur le modèle Gestion hôtelière, être capable de gérer et d'animer une équipe, et sur tous approfondir sa compréhension des métiers du tourisme et de l'hôtellerie.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : MANAGEMENT COMMERCIAL ET LA DYNAMISATION DES ÉQUIPES

AXE 1 : Marketing et qualité de service appliqué au tourisme,

AXE 2 : Management interculturel,

AXE 3 : Conduite des démarches commerciales.

CHAPITRE 2 : TECHNIQUES DE LA DYNAMISATION ET DE COMMUNICATION

AXE 1 : Agencement et procédés,

AXE 2 : Pointage des coûts et pointage d'exploitation,

AXE 3 : Gestion des Ressources Humaines.

CHAPITRE 3 : LA PRESTATION TOURISTIQUE

AXE 1 : Notion de prestation touristique,

AXE 2 : Composantes de la prestation touristique,

AXE 3 : Différentes prestations touristiques,

AXE 4 : Conception d'une prestation touristique.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- Adriano M. Machado, Speaking of Revenue Management for Hôteliers. Concepts, OTAs, Market and more... (Anglais) Broché – 26 septembre 2019
- Didier Chadourne, Liliane Correia de Gouveia, et al. Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services BTS 2 (BTS MHR) - Professeur - 2019, Broché.
- James Teboul 2007, Le management des services, eyrolles, éditions d'organisation 2007.
- Jean-Claude Robinet, Claude Adam, Management hôtelier Théorie et pratique, Collection Perspectives marketing, 2002.
- MARIANNE ABRAMOVICI, SYLVIE CHEVRIER, MURIEL JOUGLEUX, Management des services, MAISON D'ÉDITION : PUG COLLECTION : MANAGEMENT ET INNOVATION NOVEMBRE 2015.
- Martine Leurion, Le Volume' Hôtellerie - Gestion d'un établissement, Scolaire / Universitaire (broché), 2016.

- Ray F. Iunius, Stefan Fraenkel , et al. Un hôtel, quel modèle les bases du développement et de la planification hôtelière, Broché 2015.
- Serge Alécian, Dominique Foucher, Le management dans le service public, Collection Livres outils, (2eme édition), 2002.
- Techniques de gestion hôtelière, secteur de formation, Bibliothèque nationale du Québec, 2005
- ZOUAOUI Lydia 2017, L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier Cas : hôtel ITTOURAR, Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Commerciales Spécialité : MARKETING HÔTELIER ET TOURISTIQUE, UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 1

Intitulé de l'UE : UEF 1

Intitulé de la matière : Management de la relation client en hôtellerie 1

Crédits : 6

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

Permettre aux étudiants de cerner la notion profonde et complexe de prestation touristique en termes de fondements, de techniques, de négociation commerciale, de stratégies commerciales, d'accompagnement de groupes et de gestion des litiges et des conflits.

Connaissances préalables recommandées :

Des connaissances dans le domaine commercial en particulier celui des services.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : VENTE DES PRESTATIONS TOURISTIQUES

AXE 1 : Méthodes de vente (VFF et VAD),

AXE 2 : Lieux de vente,

AXE 3 : Accueil, prise de contact et vente.

CHAPITRE 2 : TECHNIQUES D'ANIMATION ET DE PROMOTION

AXE 1 : L'animation du lieu de vente,

AXE 2 : L'animation en ligne,

AXE 3 : La promotion sur le lieu de vente.

CHAPITRE 3 : LA NEGOCIATION COMMERCIALE

AXE 1 : Les techniques de communication commerciale,

AXE 2 : Les étapes de l'entretien de vente en tourisme,

AXE 3 : Les supports d'aide à la vente et à la prescription,

AXE 4 : Les documents commerciaux.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- Adriano M. Machado, Speaking of Revenue Management for Hôteliers. Concepts, OTAs, Market and more... (Anglais) Broché – 26 septembre 2019
- BTS TOURISME, 2019, 1^{re} et 2^e années, Toutes les matières, éd. Nathan, Paris.
- BOTTI Laurent et al., 2008, Ingénierie en tourisme : concepts, méthodes, applications, 1^{re} édition, éd. de boeck, Paris.
- CHIARI O.Ch. et al., 2007, Les métiers du tourisme : cours de français. – Hachette F.L.E.
- Didier Chadourne, Liliane Correia de Gouveia, et al. Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services BTS 2 (BTS MHR) - Professeur - 2019, Broché.
- James Teboul 2007, Le management des services, eyrolles, éditions d'organisation 2007.
- Jean-Claude Robinet, Claude Adam, Management hôtelier Théorie et pratique, Collection Perspectives marketing, 2002.
- MARIANNE ABRAMOVICI, SYLVIE CHEVRIER, MURIEL JOUGLEUX, Management des services, MAISON D'ÉDITION : PUG COLLECTION : MANAGEMENT ET INNOVATION NOVEMBRE 2015.
- Martine Leurion, Le Volume' Hôtellerie - Gestion d'un établissement, Scolaire / Universitaire (broché), 2016.

- Ray F. Iunius, Stefan Fraenkel , et al. Un hôtel, quel modèle les bases du développement et de la planification hôtelière, Broché 2015.
- Serge Alécian, Dominique Foucher, Le management dans le service public, Collection Livres outils, (2eme édition), 2002.
- Techniques de gestion hôtelière, secteur de formation, Bibliothèque nationale du Québec, 2005
- ZOUAOUI Lydia 2017, L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier Cas : hôtel ITTOURAR, Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Commerciales Spécialité : MARKETING HÔTELIER ET TOURISTIQUE, UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 1

Intitulé de l'UE : UEM 1

Intitulé de la matière : Écotourisme et développement durable

Crédits : 5

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement

Le module "Ecotourisme et DD" vise à permettre aux étudiants de cerner les fondements et les composantes du DD et de l'écotourisme, l'objectif est d'arriver à analyser les interactions entre tourisme, valorisation et préservation des territoires à fort potentiel touristique.

Connaissances préalables recommandées

- Les concepts fondamentaux traitant du développement local et du comportement des acteurs,
- Les fondamentaux et le fonctionnement des organisations,
- Les notions de système naturel et anthropique.

Contenu de la matière

CHAPITRE 1 : CONCEPT DU TOURISME

AXE 1 : Origine et évolution du tourisme,

AXE 2 : Les acteurs du tourisme,

AXE 3 : Territoire, mondialisation et économie touristique,

AXE 4 : La diversification des formes touristiques.

CHAPITRE 2 : CONCEPT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

AXE 1 : Origine et évolution du DD,

AXE 2 : Les principes du DD,

AXE 3 : Les acteurs du DD,

AXE 4 : Agenda 21 local et DD.

CHAPITRE 3 : CONCEPT D'ÉCOTOURISME

AXE 1 : Origine et évolution de l'écotourisme,

AXE 2 : Les acteurs de l'écotourisme,

AXE 3 : Les types d'écotourisme,

AXE 4 : Certification et labellisation en écotourisme.

CHAPITRE 4 : LES INDICATEURS D'ÉVALUATION D'UN PROJET ÉCOTOURISTIQUE

AXE 1 : Les indicateurs de croissance,

AXE 2 : Les indicateurs de pérennité,

AXE 3 : Les indicateurs d'équité,

AXE 4 : Les indicateurs d'éthique.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- ADEME et CERDD, 2001, *Dessine-moi un agenda 21 local : construire une politique de développement durable*.- Région Nord-Pas-de-Calais.
- AFNOR, 2003, *Fascicule de documentation SD 21000, Développement durable - Responsabilité sociétale des entreprises. Guide pour la prise en compte des enjeux du développement durable dans la stratégie et le management de l'entreprise*, FD X 30-021.

- Aknin A. et al. 2002, Environnement et développement : quelques réflexions autour du concept de développement durable.
- Benhayoun G., et al. 1999, *L'ancrage territorial du développement durable. De nouvelles perspectives*, Collection Emploi, Industrie et Territoire, Paris, Montréal, Ed. L'Harmattan.
- Bodin E., et al. 2009, *Collectivités : démarrez un Agenda 21 Local ! CERDD (Centre Ressource Développement Durable)*.
- Boutaud A., 2002, *Élaboration de Critères et Indicateurs de Développement Durable (CIDD) pour les collectivités locales*, Rapport ADEME n°1.
- Brandon K., 1996, Ecotourism and Conservation: a Review of Key Issues, *Environment Department Papers*, n°33, World Bank.
- Brodhag C., et al. 2004, *Dictionnaire du développement durable*, AFNOR éditions, mars 2004.
- Chaboud C., 2002, *Valorisation de la biodiversité et écotourisme : une approche critique*, Communication à la Conférence internationale de l'Académie Nationale des Arts, des Lettres et des Sciences de Madagascar, Fianarantsoa, octobre.
- Gössling S., 1999, Ecotourism: a means to safeguard biodiversity and ecosystem functions? *Ecological Economics*, 29, pp. 303-320.
- Schéou B., 2009, *Du tourisme durable au tourisme équitable : quelle éthique pour le tourisme de demain ?* éd. de boeck, Paris.
- World Bank, 2003, *Sustainable Development in a Dynamic World, World Development Report 2003*, World Bank and Oxford University Press, Washington DC, New-York.
- Wunder S., 2000, Ecotourism and economic incentives: an empirical approach, *Ecological Economics*, 32, pp.465-479.

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 1

Intitulé de l'UE : UEM 1

Intitulé de la matière : Géographie du tourisme

Crédits : 4

Coefficient : 1

Objectifs de l'enseignement :

Le cours de **Géographie du touristique** permet d'examiner les principales données statistiques, socioéconomiques, culturelles, géopolitiques et environnementales aptes à procurer et fournir une analyse du phénomène visé, à travers l'observation de la mondialisation de la fréquentation touristique, des types et/ou modèles d'espaces touristiques, l'évaluation des problèmes engendrés et des politiques inhérentes, ainsi que des impacts et des effets économiques, sociaux, culturels et environnementaux, tant pour les pays émetteurs que pour les pays récepteurs, des lieux et espaces touristiques.

Ce qui permettra, en fin de compte, d'offrir une formation pluridisciplinaire aux diplômés universitaires dans le domaine du « Management des Établissements Hôteliers » et servir d'une bonne passerelle entre l'université et le monde professionnel du tourisme.

Connaissances préalables recommandées :

Les connaissances prérequisées s'articulent autour de la Géographie économique et de la Géographie générale ou physique ; des langues étrangères et des connaissances générales sur l'histoire, le tourisme, l'hôtellerie, la culture, le patrimoine, le droit et les transports.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION A LA GÉOGRAPHIE DU TOURISME

AXE 1 : Évolution et domaine de la géographie touristique,

AXE 2 : Méthodes et outils de recherche en géographie touristique,

AXE 3 : Résistances naturelles et humaines au tourisme.

CHAPITRE 2 : LE TOURISME DANS LE MONDE

AXE 1 : Organisations internationales et régionales du tourisme & Statistiques touristiques au niveau mondial et régional,

AXE 2 : Distribution/Répartition spatiale et temporelle du tourisme aux échelles mondiale, régionale, nationale et locale,

AXE 3 : Impacts économiques, socioculturels et environnementaux du tourisme.

CHAPITRE 3 : LA GÉOGRAPHIE TOURISTIQUE EN ALGÉRIE

AXE 1 : Géographie générale et économique du territoire algérien,

AXE 2 : Typologie et modèles touristiques en Algérie,

AXE 3 : Évaluation de l'activité touristique de l'Algérie et ses perspectives.

Mode d'évaluation : Examen

Références bibliographiques :

- A. Bamblin (2000), Images économiques du monde, Paris-SEDES.
- A. Mesplier et P. Bloc-Draffour (1992), le tourisme dans le monde, Bréal.
- AM. GérinGrataloup(1995), Précis de géographie, Nathan.
- Annales Bac (1996), géographie et Histoire, Vuibert.
- Barnier, Atlas des risques majeurs : Écologie, Environnement, Nature, Plon/Paris, 1992.
- CIB (2000), L'espace économique de la Méditerranée Occidentale : enjeux et perspectives, actes du Colloque, UAMB-CREAD, les 25 & 26 juin 2000.
- D. Noin, (1991) L'atlas de la population mondiale (La doc. française)
- F. Moricon (1992), L'urbanisation du monde depuis 1950, Anthropos, 1992.
- G. Wackerman (1995), De l'espace national à la mondialisation, Ellipses.
- JB. Garnier (1980) Géographie urbaine, A. Colin.
- JR. Reiffers (1997), La Méditerranée aux portes de l'An 2000 : rapport général, Institut de la Méditerranée, Economica.
- M. Hagnarelle (1986), Géographie 2^e : Fichiers de TD, éd. Magnard.
- Mamecier et Beaux (1994), La planète Terre : Histoire, environnement, ressources, Nathan.
- P. Laborde (1994) Les espaces urbains dans le monde.
- P.Bauchet (1998) Les transports mondiaux, instruments de domination, Economica.
- P.Claval (1993), Initiation à la géographie régionale, Nathan.
- Rapport (1996), La Méditerranée économique : premier rapport général, Centre d'Économie et de Finances Internationales avec le concours du Conseil Général.
- M. Belattaf, Géographie économique, polycopie disponible à la Bibliothèque centrale de l'UAM-Bejaia, 2003, (prochainement à l'OPU sous l'intitulé « Géographie économique de l'espace mondial » ?)
- M. Belattaf, Géographie et Economie, cours de magister (2003/07), Univ-Béjaïa.
- Organisation mondiale du tourisme (OMT / WTO) : <http://unwto.org/fr>
- Ocde, rubrique "tourisme" : www.oecd.org/departement/0,3355,fr/.../html
- United Nations Environment Programme (Unep ou PNUE) >Tourism and Environment Programme, www.unep.fr/scp/tourism
- Organisation internationale du tourisme social (OITS) : www.bits-int.org/fr/index.php
- Nombreux mémoires de licence classique et de Master 2 que nous avons encadrés, disponibles à la Bibliothèque centrale de l'Univ. de Bejaia
- Nos papiers (articles et communications) sur le tourisme.....
- D'autres documents seront prochainement joints ou communiqués aux étudiants

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 1

Intitulé de l'UE : UED 1

Intitulé de la matière : Législation touristique et hôtelière

Crédits : 2

Coefficient : 1

Objectifs de l'enseignement :

Le module "Réglementation hôtelière et touristique" vise à permettre aux étudiants de cerner les fondements juridiques et réglementaires liés au fonctionnement des établissements hôteliers. En outre, l'objectif recherché est de permettre à l'étudiant d'acquérir des connaissances juridiques, administratives et réglementaires régissant l'hôtellerie.

Connaissances préalables recommandées :

- Les concepts fondamentaux traitant du Droit,
- Les fondamentaux et l'encadrement juridique des organisations,
- Les notions de système juridique et textes afférents.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE ET HÔTELIÈRE

- L'activité hôtelière,
- Les agences de tourisme et voyage,
- Droits et obligations de l'agent de voyage et de tourisme,
- La demande de la licence,
- Les garanties financières,
- Les conditions d'organisation de voyage,
- Les droits et les obligations,
- Les conditions d'exploitation des établissements du tourisme,
- Les règles régissant l'activité hôtelière et touristique,
- Les procédures de classement des établissements de tourisme,
- Le contrôle et les sanctions.

CHAPITRE 2 : RÉGLEMENTATION FIXANT LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DES PLAGES

- La saison estivale,
- La commission des plages,
- L'aménagement des plages,
- La sécurité dans les plages,
- La pratique des jeux dans les plages,
- Les interdictions,
- L'intervention des APC et des centres touristiques dans l'organisation des plages,
- Les Sanctions.

CHAPITRE 3 : LES CONDITIONS DE CRÉATION ET D'EXPLOITATION DES TERRAINS DE CAMPING

CHAPITRE 4 : RÉGLEMENTATION PORTANT ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DES OFFICES DE TOURISME

- Introduction,
- Définition,
- Les missions du l'office de tourisme,
- La fédération de wilaya des offices de tourisme,

- La fédération nationale des offices de tourisme.

CHAPITRE 5 : LÉGISLATION RELATIVE AUX FOUILLES ET A LA PROTECTION DES SITES ET MONUMENTS HISTORIQUES

Mode d'évaluation : Examen

Références bibliographiques :

Dispositions particulières : Décret exécutif n° 19-158 du 24 Chaâbane 1440 correspondant au 30 avril 2019 définissant les établissements hôteliers et fixant les conditions et les modalités de leur exploitation, de leur classement et d'agrément de leur gérant.

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 1

Intitulé de l'UE : UET 1

Intitulé de la matière : Anglais de l'hôtellerie 1

Crédits : 1

Coefficient : 1

Objectifs de l'enseignement :

Permettre aux étudiants d'utiliser les outils pratiques nécessaires pour communiquer en hôtellerie dans un cadre purement professionnel soit à l'écrit ou à l'oral et cela en termes :

- D'accueil des clients,
- De communication interactive,
- De satisfaire amplement les clients et de répondre à leurs attentes,
- De pouvoir présenter un produit hôtelier, un service, une destination, un hébergement, un évènement ...

Connaissances préalables recommandées :

Une bonne maîtrise de l'anglais technique et de l'anglais des affaires.

Contenu de la matière :

AXE 1 : Postuler pour un poste de travail,

AXE 2 : Communiquer par courriel avec un collaborateur ou un responsable,

AXE 3 : Rédaction d'un courrier professionnel,

AXE 4 : Traduire un document.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

Tout type de document traitant de l'anglais technique ou de l'anglais des affaires.

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 2

Intitulé de l'UE : UEF 2

Intitulé de la matière : Stage opérationnel tuteuré

Crédits : 6

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

Le stage opérationnel tuteuré permettra à l'apprenant de toucher et de découvrir tous les services de l'hôtel, à savoir : service restauration, accueil et réception, service d'étage, économat et achat, hygiène et sécurité, service restauration, cuisine et pâtisserie ...

Il est important de préciser que le programme, la durée, la période, l'organisation du stage ainsi que le nombre de stagiaires doivent être établis par l'établissement hôtelier d'accueil.

Connaissances préalables recommandées :

Le stagiaire doit satisfaire les conditions suivantes :

- Énergique et ayant une bonne condition physique,
- Communicatif et pédagogue,
- Une très bonne présentation,
- Capacité de rester à l'écoute et un très fort sens d'organisation,
- Une capacité exprimée à travailler en équipe,
- Rigoureux et méthodique,
- Un bon négociateur,
- Créatif avec un fort sens artistique,
- Un sens développé d'imagination,
- Maîtrise du langage et des chiffres.

Contenu de la matière :

Sans être exhaustif, le stage concernera l'un des métiers suivants :

- **AXE 1 : MANAGERS EN RESTAURATION ...**
 - 1^{er} métier : **Chef de rang** : il est responsable d'un nombre précis de tables composant un rang. D'où son appellation.
 - 2^e métier : **Chef gérant en restauration** : il intervient tout au long de la chaîne du service, en office, en salle, en cuisine ... Son rôle consiste à optimiser le budget en garantissant une bonne qualité du service culinaire.
 - 3^e métier : **Économe** : sa tâche consiste à garantir un approvisionnement continu et à moindres coûts en produits Restauration et hébergement. Utilisés dans la restauration et l'hébergement. Il gère également les stocks, négocie avec les fournisseurs, passe les commandes et réceptionne les marchandises.
 - 4^e métier : **Manager dans la restauration** : son travail consiste à soutenir les chefs restaurateurs et leurs équipes, il doit aussi dynamiser le restaurant en veillant à la satisfaction du client (hygiène, confort, goût, innovation culinaire ...). Gestion événementielle en restauration (mariage, congrès, événement ...).
 - Autres ...
- **AXE 2 : MANAGERS EN HÉBERGEMENT ...**
 - 1^{er} métier : **Réceptionniste** : le rôle du ou de la réceptionniste consiste à accueillir et informer les clients, il ou elle est la vitrine et l'image de l'hôtel.
 - 2^e métier : **Directeur d'hôtel** : un directeur d'hôtel doit être un meneur et un leadership, il doit être compétent dans des domaines variés et multiples. Il est la personne qui pilote l'hôtel, il doit

veiller au développement et à la prospérité de son établissement, à la cohérence de ces subordonnés et à la satisfaction des clients.

- 3^e métier : **Adjoint de direction en hôtellerie** : il accompagne et assiste le directeur de l'hôtel dans l'exécution de ses tâches afin d'assurer le bon fonctionnement de l'établissement.
- 4^e métier : **Directeur d'hébergement** : il est le bras droit du directeur d'hôtel et son rôle est primordial, car il doit veiller à hausser le taux d'occupation des chambres.
- 5^e métier : **Directeur financier** : il assure une bonne gestion comptable et financière de l'établissement.
- 6^e métier : **Directeur de la restauration** : il trace et définit la politique managériale des restaurants d'un hôtel et veille au bon fonctionnement et à la rentabilité du service restauration.
- 7^e métier : **Spa manager** : son rôle consiste à encadrer les spas praticiens et garantir un bon fonctionnement du spa.
- 8^e métier : **Gouvernante** : c'est une personne à la fois aimable et ferme, rien ne doit échapper à l'œil expert de la gouvernante et elle doit veiller à maintenir le standing de l'hôtel et préserver la qualité de ses services.
- 9^e métier : **Responsable relation clientèle** : en principe, cette personne travaille dans un hôtel de luxe. Son travail consiste à accueillir et encadrer la clientèle haut de gamme.
- 10^e métier : **Yield manager** : il a comme responsabilité de trouver les mécanismes qui vont permettre d'améliorer la rentabilité d'un hôtel (maîtrise des coûts, économies d'échelle et booster les bénéfices).
- 11^e métier : **Chef de projet événementiel** : son rôle consiste à préparer, gérer et à superviser du début à la fin un événement, il doit être très organisé, soucieux du détail, attentif, rigoureux et réactif.
- 12^e métier : **Responsable communication et marketing** : la tâche du responsable de communication et marketing est de mettre en place le système de communication (matériel et immatériel, interne et externe, ascendante et descendante) de l'hôtel. Mais aussi, promouvoir l'image de marque de l'hôtel auprès des clients au niveau national et international.
- 13^e métier : **Manager RH** : gérer le personnel, le recrutement, les licenciements, la paie, les contrats de travail, les assurances des travailleurs, les absences, les affectations, les carrières, les formations et les requalifications.
- 14^e métier : **Responsable hygiène et sécurité** : assurer d'une manière soutenue et sans failles l'hygiène et la sécurité de l'hôtel et de toutes ses composantes (bâtiments, matériel, équipement et personnes).
- Autres ...

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- Adriano M. Machado, Speaking of Revenue Management for Hôtelières. Concepts, OTAs, Market and more... (Anglais) Broché – 26 septembre 2019
- BTS TOURISME, 2019, 1^{re} et 2^e années, Toutes les matières, éd. Nathan, Paris.
- BOTTI Laurent et al., 2008, Ingénierie en tourisme : concepts, méthodes, applications, 1^{re} édition, éd. de boeck, Paris.
- CHIARI O.Ch. et al., 2007, Les métiers du tourisme : cours de français. – Hachette F.L.E.
- Didier Chadourne, Liliane Correia de Gouveia, et al. Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services BTS 2 (BTS MHR) - Professeur - 2019, Broché.
- James Teboul 2007, Le management des services, eyrolles, éditions d'organisation 2007.
- Jean-Claude Robinet, Claude Adam, Management hôtelier Théorie et pratique, Collection Perspectives marketing, 2002.

- MARIANNE ABRAMOVICI, SYLVIE CHEVRIER, MURIEL JOUGLEUX, Management des services, MAISON D'ÉDITION : PUG COLLECTION : MANAGEMENT ET INNOVATION NOVEMBRE 2015.
- Martine Leurion, Le Volume' Hôtellerie - Gestion d'un établissement, Scolaire / Universitaire (broché), 2016.
- Ray F. Iunius, Stefan Fraenkel , et al. Un hôtel, quel modèle les bases du développement et de la planification hôtelière, Broché 2015.
- Serge Alécian, Dominique Foucher, Le management dans le service public, Collection Livres outils, (2eme édition), 2002.
- Techniques de gestion hôtelière, secteur de formation, Bibliothèque nationale du Québec, 2005
- ZOUAOUI Lydia 2017, L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier Cas : hôtel ITTOURAR, Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Commerciales Spécialité : MARKETING HÔTELIER ET TOURISTIQUE, UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 2

Intitulé de l'UE : UEF 2

Intitulé de la matière : Marketing hôtelier

Crédits : 6

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

À l'issue des enseignements de la matière, l'étudiant doit :

- maîtriser les notions de base sur le marketing en général et sur son application dans le domaine hôtelier en particulier,
- comprendre la place du marketing hôtelier dans le marché des services,
- et enfin, cerner les fondements et les pratiques du marketing dans les établissements hôteliers.

Connaissances préalables recommandées :

L'étudiant doit :

- connaître des notions générales sur le marché et sur le marketing fondamental,
- avoir des connaissances générales sur les activités de services ainsi que sur le marketing dit « de services »,
- et avoir des connaissances sur les établissements hôteliers dans le monde.

Contenu de la matière :

CHAPITRE1 : MARKETING DES SERVICES ET MARKETING DES RESEAUX SOCIAUX

AXE 1 : Définition du marché et du marketing,

AXE 2 : Évolution du marketing dans les organisations,

AXE 3 : Marketing des services : fondements et pratiques,

AXE 3 : Marketing des réseaux sociaux : fondements et pratiques.

CHAPITRE 2 : FONDEMENTS DU MARKETING HÔTELIER

AXE 1 : Définition du marketing hôtelier,

AXE 2 : Spécificités du marketing hôtelier,

AXE 3 : Tendances actuelles du marché hôtelier dans le monde.

CHAPITRE 3 : LA DÉMARCHE MARKETING HÔTELIER

AXE 1 : Définition et caractéristiques du marché hôtelier,

AXE 2 : Segmentation du marché hôtelier,

AXE 3 : Action sur le marché hôtelier.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- Anouche DER SARKISSIAN et al, *Hôtellerie et restauration de luxe : connaître, travailler, progresser*, édition Vuibert, Paris 2020.
- Christophe DECHAVANNE, *Marketing touristique et hôtelier : les notions essentielles à connaître en tourisme et hôtellerie*, 2^e édition Eyrolles, Paris, 2018.
- Jean-Louis BARMA, *Marketing du tourisme de l'hôtellerie : Études de cas commentées + exercices corrigés*, 3^e édition Eyrolles, Paris, 2004.

- Sylva KRENKOVA, Marketing dans le domaine de l'hôtellerie : Cas de la résidence New Rochelle, *thèse* soutenue en 2014. Disponible sur le lien : https://theses.cz/id/jphbcw/Sylva_Krenkova_-_diplomova_prace.pdf
- Nicolas RIOU, *Marketing Anatomy: les nouvelles tendances marketing*, éditions d'Organisation, Paris, 2009.
- Claude DEMEURE, *Marketing*, 6^e édition Dunod, Paris, 2008.
- Christopher LOVELOCK et Denis LAPERT, *Marketing des services : stratégie, outils, Management*, éditions Eyrolles, Paris, 1999.

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 2

Intitulé de l'UE : UEF 2

Intitulé de la matière : Management de la relation client en hôtellerie 2

Crédits : 6

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

Permettre aux étudiants de cerner la notion profonde et complexe de prestation touristique en termes de fondements, de techniques, de négociation commerciale, de stratégies commerciales, d'accompagnement de groupes et de gestion des litiges et des conflits.

Connaissances préalables recommandées :

Des connaissances dans le domaine commercial en particulier celui des services.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : LES STRATÉGIES DE FIDÉLISATION DES CLIENTS

AXE 1 : La notion de fidélisation,

AXE 2 : Les déterminants de la fidélisation,

AXE 3 : Les techniques de fidélisation.

CHAPITRE 2 : LA GESTION DES RÉCLAMATIONS, LITIGES ET CONFLITS

AXE 1 : L'importance du traitement des réclamations,

AXE 2 : La procédure de traitement des réclamations,

AXE 3 : Les types de conflits,

AXE 4 : Les sources de conflits,

AXE 5 : Gestion et dépassement des conflits.

CHAPITRE 3 : GESTION ET ACCOMPAGNEMENT DES GROUPES

AXE 1 : La fonction d'accompagnement,

AXE 2 : Typologie des groupes,

AXE 3 : Techniques de prise en charge des groupes,

AXE 4 : Les règles de sécurité.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- Adriano M. Machado, Speaking of Revenue Management for Hôteliers. Concepts, OTAs, Market and more... (Anglais) Broché – 26 septembre 2019
- BTS TOURISME, 2019, 1^{re} et 2^e années, Toutes les matières, éd. Nathan, Paris.
- BOTTI Laurent et al., 2008, Ingénierie en tourisme : concepts, méthodes, applications, 1^{re} édition, éd. de boeck, Paris.
- CHIARI O.Ch. et al., 2007, Les métiers du tourisme : cours de français. – Hachette F.L.E.
- Didier Chadourne, Liliane Correia de Gouveia, et al. Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services BTS 2 (BTS MHR) - Professeur - 2019, Broché.
- James Teboul 2007, Le management des services, eyrolles, éditions d'organisation 2007.
- Jean-Claude Robinet, Claude Adam, Management hôtelier Théorie et pratique, Collection Perspectives marketing, 2002.
- MARIANNE ABRAMOVICI, SYLVIE CHEVRIER, MURIEL JOUGLEUX, Management des services, MAISON D'ÉDITION : PUG COLLECTION : MANAGEMENT ET INNOVATION NOVEMBRE 2015.

- Martine Leurion, Le Volume' Hôtellerie - Gestion d'un établissement, Scolaire / Universitaire (broché), 2016.
- Ray F. Iunius, Stefan Fraenkel , et al. Un hôtel, quel modèle les bases du développement et de la planification hôtelière, Broché 2015.
- Serge Alécian, Dominique Foucher, Le management dans le service public, Collection Livres outils, (2eme édition), 2002.
- Techniques de gestion hôtelière, secteur de formation, Bibliothèque nationale du Québec, 2005
- ZOUAOUI Lydia 2017, L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier Cas : hôtel ITTOURAR, Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Commerciales Spécialité : MARKETING HÔTELIER ET TOURISTIQUE, UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 2

Intitulé de l'UE : UEM 2

Intitulé de la matière : Management interculturel

Crédits : 5

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

Le module « Management interculturel » permettra aux étudiants de :

- prendre conscience des différences culturelles des collaborateurs et des clients cibles,
- comprendre les mécanismes du management interculturel et acquérir avec beaucoup d'efficacité la culture sociale et professionnelle,
- travailler dans des univers multiculturels avec succès,
- développer leurs capacités d'adaptation à des styles de collaboration et clients très différents.

Connaissances préalables recommandées :

Les notions de base en management et style de management sont des prérequis souhaités pour bien saisir et comprendre les enjeux du management interculturel.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : LES FONDEMENTS DU MANAGEMENT INTERCULTUREL

AXE 1 : Les aspects de la culture,

AXE 2 : La culture au niveau de l'entreprise,

AXE 3 : La culture au niveau de l'individu.

CHAPITRE 2 : LE MANAGEMENT INTERCULTUREL EN HÔTELLERIE

CHAPITRE 3 : LES CRITÈRES DISCRIMINANTS ET/OU DE COMPARAISON

AXE 1 : Compréhension et adaptation des critères discriminants et/ou de comparaison en fonction des collaborateurs concernés,

AXE 2 : Compréhension et adaptation des critères discriminants et/ou de comparaison en fonction des clients concernés,

AXE 3 : Relation Collaborateur/client à 360°.

CHAPITRE 4 : COMMUNICATION ET MANAGEMENT INTERCULTUREL

AXE 1 : Intégrer les types de communication en fonction des collaborateurs et clients,

AXE 2 : Identifier et intégrer la différence de communication.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- Olivier Meier, 2019, *Management interculturel Négocier avec des partenaires étrangers, manager des équipes multiculturelles, communiquer en contexte interculturel*, Ed Dunod, Paris,
- Ulrike Mayrhofer, 2017, *Management interculturel Comprendre et gérer la diversité culturelle - Avec 10 études de cas réels*, Ed Eyrolle, Paris.

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 2

Intitulé de l'UE : UEM 2

Intitulé de la matière : MRH et gestion d'équipe

Crédits : 4

Coefficient : 1

Objectifs de l'enseignement :

À la fin de la formation en ce module, les étudiants connaîtront les différentes facettes de la fonction MHR et, ils vont se familiariser avec les principales composantes du processus du MRH telles que, le recrutement, les plans de formation, la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), la paie, les congés, la rédaction du contrat de travail, etc.

Connaissances préalables recommandées :

Les étudiants doivent avoir une bonne maîtrise de la théorie des organisations, de la motivation et de la coordination des tâches.

Contenu de la matière :

Introduction : Un aperçu historique du développement de la fonction GRH-MRH

CHAPITRE 1 : LES OBJECTIFS ET LES ENJEUX DE LA FONCTION MRH

CHAPITRE 2 : LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DU PROCESSUS MRH

AXE 1 : Le recrutement

- Processus de recrutement,
- Elaboration du contrat du travail,
- Évaluation et suivi de l'insertion.

AXE 2 : Gestion de la paie et motivation

- Les systèmes de rémunération,
- Les indemnités.

AXE 3 : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)

AXE 4 : La formation

- Les objectifs de la formation,
- Définir les besoins en formation,
- Élaboration du plan de formation.

CHAPITRE 3 : PRATIQUE DE MRH SUR LOGICIEL

CHAPITRE 4 : GESTION D'ÉQUIPE

AXE 1 : Définition de la gestion d'équipe,

AXE 2 : Enjeux de la gestion d'équipe,

AXE 3 : Techniques de gestion d'équipe.

Mode d'évaluation : Examen

Références bibliographiques :

- Sylvie Guerrero « Les outils des RH: les savoir-faire essentiels en GRH » Ed Dunod, Paris, 2004
- Jean-Marie Peretti « Ressources humaines: Label Fnege 2018 dans la catégorie Manuel » Ed Vuilbert, Paris, 2017
- Annick Cohen « La boîte à outils des Ressources Humaines » Ed Dunod, Paris, 2020

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 2

Intitulé de l'UE : UED 2

Intitulé de la matière : Gestion de l'information touristique

Crédits : 2

Coefficient : 1

Objectifs de l'enseignement :

Permettre aux étudiants de cerner le système d'information touristique et de maîtriser la gestion de l'information touristique.

Connaissances préalables recommandées :

La maîtrise de la communication et des systèmes d'information hôteliers.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : L'INFORMATION TOURISTIQUE

AXE 1 : Les formes de l'information touristique,

AXE 2 : Les différentes caractéristiques de l'information touristique,

AXE 3 : La qualité de l'information touristique.

CHAPITRE 2 : LE SYSTÈME D'INFORMATION TOURISTIQUE (SIT)

AXE 1 : La notion de SIT,

AXE 2 : La mise en place d'un SIT,

AXE 3 : Les enjeux et les rôles du SIT,

AXE 4 : Exemples de SIT.

CHAPITRE 3 : LES OUTILS DE GESTION DE PROJET

AXE 1 : La gestion de projet,

AXE 2 : Les différents outils de gestion de projet,

AXE 3 : Un exemple de gestion de projet : Gantt Project,

AXE 4 : Publication Assistée par Ordinateur (PAO),

AXE 5 : Présentation Assistée par Ordinateur (PréAO).

CHAPITRE 4 : LES OUTILS DE GESTION DE PROJET

AXE 1 : Définition,

AXE 2 : Les différents outils et leurs fonctionnalités,

AXE 3 : Le Web.

CHAPITRE 5 : LES OUTILS DE GRC

AXE 1 : Présentation de la GRC,

AXE 2 : Les progiciels de GRC,

AXE 3 : Un exemple de progiciel GRC : LS Tourisme.

Mode d'évaluation : Examen

Références bibliographiques :

- Adriano M. Machado, Speaking of Revenue Management for Hôteliers. Concepts, OTAs, Market and more... (Anglais) Broché – 26 septembre 2019
- BTS TOURISME, 2019, 1^{re} et 2^e années, Toutes les matières, éd. Nathan, Paris.
- BOTTI Laurent et al., 2008, Ingénierie en tourisme : concepts, méthodes, applications, 1^{re} édition, éd. de boeck, Paris.
- CHIARI O.Ch. et al., 2007, Les métiers du tourisme : cours de français. – Hachette F.L.E.

- Didier Chadourne, Liliane Correia de Gouveia, et al. Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services BTS 2 (BTS MHR) - Professeur - 2019, Broché.
- James Teboul 2007, Le management des services, eyrolles, éditions d'organisation 2007.
- Jean-Claude Robinet, Claude Adam, Management hôtelier Théorie et pratique, Collection Perspectives marketing, 2002.
- MARIANNE ABRAMOVICI, SYLVIE CHEVRIER, MURIEL JOUGLEUX, Management des services, MAISON D'ÉDITION : PUG COLLECTION : MANAGEMENT ET INNOVATION NOVEMBRE 2015.
- Martine Leurion, Le Volume' Hôtellerie - Gestion d'un établissement, Scolaire / Universitaire (broché), 2016.
- Ray F. Iunius, Stefan Fraenkel , et al. Un hôtel, quel modèle les bases du développement et de la planification hôtelière, Broché 2015.
- Serge Alécian, Dominique Foucher, Le management dans le service public, Collection Livres outils, (2eme édition), 2002.
- Techniques de gestion hôtelière, secteur de formation, Bibliothèque nationale du Québec, 2005
- ZOUAOUI Lydia 2017, L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier Cas : hôtel ITTOURAR, Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Commerciales Spécialité : MARKETING HÔTELIER ET TOURISTIQUE, UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 2

Intitulé de l'UE : UET 2

Intitulé de la matière : Anglais de l'hôtellerie 2

Crédits : 1

Coefficient : 1

Objectifs de l'enseignement :

Permettre aux étudiants d'utiliser les outils pratiques nécessaires pour communiquer en hôtellerie dans un cadre purement professionnel soit à l'écrit ou à l'oral et cela en termes :

- D'accueil des clients,
- De communication interactive,
- De satisfaire amplement les clients et de répondre à leurs attentes,
- De pouvoir présenter un produit hôtelier, un service, une destination, un hébergement, un évènement ...

Connaissances préalables recommandées :

Une bonne maîtrise de l'anglais technique et de l'anglais des affaires.

Contenu de la matière :

AXE 1 : Confectionner une brochure,

AXE 2 : Présenter un service, une destination ou un hôtel,

AXE 3 : Communiquer par courriel avec un client,

AXE 4 : Accueil d'un client.

Mode d'évaluation : Évaluation continue + examen

Références bibliographiques :

Tout type de document traitant de l'anglais technique ou de l'anglais des affaires.

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 3

Intitulé de l'UE : UEF 3

Intitulé de la matière : Comptabilité hôtelière

Crédits : 6

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

L'objectif de ce module est de :

- Présenter les états financiers (bilan, TCR, ...),
- Maîtriser les concepts fondamentaux de la comptabilité hôtelière,
- Traiter et analyser les opérations comptables (ex. Suivi des achats et des ventes).

Connaissances préalables recommandées :

Des prérequis techniques sur la comptabilité financière des entreprises.

Contenu de la matière :

Introduction : Objectifs et rôle de la comptabilité hôtelière

CHAPITRE 1 : LES SOURCES ET LA NATURE DES OBLIGATIONS COMPTABLES

- AXE 1 :** Définition de la comptabilité hôtelière,
- AXE 2 :** Objectifs de la comptabilité,
- AXE 3 :** Sources du droit comptable en Algérie,
- AXE 4 :** Livres comptables,
- AXE 5 :** Principes comptables généralement admis,
- AXE 6 :** États financiers.

CHAPITRE 2 : COMPTES DU BILAN

- AXE 1 :** Comptes des capitaux,
- AXE 2 :** Comptes d'immobilisations,
- AXE 3 :** Comptes des stocks et en cours,
- AXE 4 :** Comptes de tiers,
- AXE 5 :** Comptes financiers.

CHAPITRE 3 : COMPTES DE GESTION

- AXE 1 :** Comptes de produits,
- AXE 2 :** Comptes de charges.

CHAPITRE 4 : TRAVAUX DE FIN D'EXERCICE

- AXE 1 :** Amortissements,
- AXE 2 :** Provisions,
- AXE 3 :** État de rapprochement,
- AXE 4 :** Régularisations diverses,
- AXE 5 :** Clôture et réouverture des comptes.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Outils pédagogiques :

- Support du cours sous format électronique et papier ;
- Fiches d'études de cas ;
- Bibliographie : (En fonction des disponibilités au niveau de la bibliothèque).

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 3

Intitulé de l'UE : UEF 3

Intitulé de la matière : Management stratégique en hôtellerie

Crédits : 6

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

Maitriser la démarche stratégique, savoir faire un diagnostic stratégique, choisir entre les différentes options stratégiques, le pilotage et le contrôle des choix stratégiques en hôtellerie.

Connaissances préalables recommandées :

- Notions fondamentales de gestion des entreprises,
- Marketing,
- Gestion des ressources humaines.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : NOTION DE STRATÉGIE, DÉMARCHE ET DIAGNOSTIC STRATÉGIQUE

AXE 1 : Notion de stratégie,

AXE 2 : Démarche stratégique,

AXE 3 : Diagnostic stratégique.

CHAPITRE 2 : LES DIFFÉRENTES OPTIONS STRATÉGIQUES

AXE 1 : Les stratégies selon la nature de l'activité,

AXE 2 : Les stratégies selon la dimension du domaine d'activité,

AXE 3 : Les stratégies selon les variables concurrentielles.

CHAPITRE 3 : LE PILOTAGE ET LE CONTRÔLE DES DÉCISIONS STRATÉGIQUES

AXE 1 : Le système classique de planification et de contrôle,

AXE 2 : Le système contemporain de pilotage souple,

AXE 3 : Cas pratiques :

- stratégie des grands établissements hôteliers,
- veille marketing en hôtellerie,
- stratégies de revenu en hôtellerie.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- GHERTMAN MICHEL ; stratégie de l'entreprise. Théorie et action, Economica, 2014.
- ROBINET. J C et ADAW C : Management Hôtelier : théorie et pratique, édition DEBOECK 2003.
- CAVAGNOL A et ROULLE P : management stratégique des organisations, édition GUALINA 2013.
- SAPORNOT RICHART : concepts et cas en management stratégique, 2018.

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 3

Intitulé de l'UE : UEF 3

Intitulé de la matière : Management de la qualité des services hôteliers

Crédits : 6

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

Ce cours a pour objectifs d'outiller les étudiants des différentes connaissances et techniques indispensables à leur formation. Le contenu que véhicule ce cours étant très ciblé a pour objectif également d'apprendre aux étudiants les principes et les méthodes de management de qualité dans le domaine des services en général, et dans l'hôtellerie en particulier.

Ce module tel que nous proposons de le dispenser, propose finalement, de mettre à niveau les connaissances acquises dans ce domaine, en alignant son contenu aux standards internationaux de management de qualité dans le domaine de l'hôtellerie.

Connaissances préalables recommandées :

Le module en question se situe dans un prolongement des acquis en management dans sa globalité. Néanmoins, aucun prérequis techniques ou spécifiques n'est indispensable. Des connaissances générales en management suffisent largement pour assimiler l'essentiel de ce cours.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : MANAGEMENT DE LA QUALITÉ, CONCEPT ET PRINCIPES

AXE 1 : Émergence du Management qualité : fondements et concepts,

AXE 2 : Les principes du management qualité,

AXE 3 : Les méthodes et outils (les normes ISO, les six sigma, etc.)

CHAPITRE 2 : MANAGEMENT DE QUALITÉ DES SERVICES

AXE 1 : Présentation des principes généraux de management de qualité des services,

AXE 2 : Les différents modèles de management de qualité des services,

AXE 3 : Présentation des services hôteliers.

CHAPITRE 3 : MODÈLES DE MANAGEMENT DES SERVICES HÔTELIERS

AXE 1 : Les approches de management de la qualité des services hôteliers,

AXE 2 : Évaluation du management des services hôteliers,

AXE 3 : Études de Cas.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- Florance Gillet Goïnard, Bernard Seno, « La boîte à Outils de la qualité », Ed Dunod, 2019.
- Roger Ernoul, « Le grand livre de la qualité, le management de la qualité dans l'industrie une affaire de méthodes », Ed Afnor, 2013.
- Akbaba, Ahmet (2006). « Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey », Successful Meetings International Journal of Hospitality Management, Vol. 25 No.2, p.170-192.
- Huang, Wen-Hsien, LIN, Tzu-Da, (2011). «Developing effective service compensation strategies – Is a price reduction more effective than a gift?», International Journal of Service Management, Vol.22 No.2, p.202-216.
- Michel Bellaïche, « Manager vraiment pour la qualité : Enjeux, méthodes et études de cas », Ed : eyrolles, 2012.

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 3

Intitulé de l'UE : UEM 3

Intitulé de la matière : Marketing digital en hôtellerie

Crédits : 5

Coefficient : 2

Objectifs de l'enseignement :

Le contenu du cours tient compte des objectifs suivants :

- Mettre en lumière l'intérêt consistant à passer d'un marketing hôtelier classique à un marketing digital pour s'adapter aux mutations et aux évolutions des touristes vers les technologies digitales,
- Acquisition de connaissances de base sur le marketing digital appliqué aux activités touristiques et hôtelières.

Connaissances préalables recommandées :

Le marketing électronique (voire digital) a les mêmes finalités que le marketing traditionnel, même si les moyens et outils sont différents. De ce fait, l'étudiant doit disposer au préalable de connaissances de base en marketing et en TIC.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : NOTIONS DE BASE SUR LE MARKETING DIGITAL

AXE 1 : Définition,

AXE 2 : Les acteurs du marketing digital,

AXE 3 : Les raisons de développement du marketing digital.

CHAPITRE 2 : COMPORTEMENT DU CONSOMMATEUR HÔTELIER EN LIGNE

AXE 1 : Le processus d'achat en ligne dans le secteur hôtelier,

AXE 2 : Les spécificités du comportement d'achat en ligne.

CHAPITRE 3 : LES LEVIERS DU MARKETING DIGITAL HÔTELIER (Le mix marketing digital)

AXE 1 : Le référencement,

AXE 2 : L'E-mailing,

AXE 3 : Le display,

AXE 4 : L'affiliation,

AXE 5 : Les médias sociaux,

AXE 6 : Le contenu.

Mode d'évaluation : Évaluation continue et examen

Références bibliographiques :

- Christophe Dechavanne, « Marketing touristique et hôtelier » Edition Eyrolle, Paris, 2018
- Rémy Marrone, Claire Gallic, « Le Grand livre du marketing digital » Edition Dunod, Paris, 2018
- Stéphane Ttuphène & Phillipe Gastaud « La Boite à outil du marketing digital » Édition Dunod, Paris, 2017
- Isabelle Frochot Patrick Legohérel, « Marketing du tourisme : Construire une stratégie efficace », Edition Dunod, Paris, 2018

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre : 3

Intitulé de l'UE : UEM 3

Intitulé de la matière : Conception mercatique et prestation hôtelière

Crédits : 4

Coefficient : 1

Objectifs de l'enseignement :

Cerner la conception mercatique et maîtriser la prestation touristique et l'offre diversifiée de produits touristiques.

Connaissances préalables recommandées :

Connaissances liées au comportement du consommateur et à l'offre de services.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : OFFRE ET DEMANDE DE PRODUITS TOURISTIQUES

AXE 1 : Décision et processus d'achat,

AXE 2 : Offre de produits touristiques,

AXE 3 : Prestation touristique.

CHAPITRE 2 : CARACTÉRISTIQUES ET POLITIQUE DE PRODUIT

AXE 1 : Caractéristiques des produits touristiques,

AXE 2 : Politique de produit touristique,

AXE 3 : Technique de montage d'un évènement touristique.

CHAPITRE 3 : TARIFICATION DE L'OFFRE ET PROMOTION TOURISTIQUE

AXE 1 : Tarification de l'offre touristique,

AXE 2 : Promotion touristique,

AXE 3 : Distribution des produits touristiques.

Mode d'évaluation : Examen

Références bibliographiques :

- Adriano M. Machado, Speaking of Revenue Management for Hôteliers. Concepts, OTAs, Market and more... (Anglais) Broché – 26 septembre 2019
- BTS TOURISME, 2019, 1^{re} et 2^e années, Toutes les matières, éd. Nathan, Paris.
- BOTTI Laurent et al., 2008, Ingénierie en tourisme : concepts, méthodes, applications, 1^{re} édition, éd. de boeck, Paris.
- CHIARI O.Ch. et al., 2007, Les métiers du tourisme : cours de français. – Hachette F.L.E.
- Didier Chadourne, Liliane Correia de Gouveia, et al. Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services BTS 2 (BTS MHR) - Professeur - 2019, Broché.
- James Teboul 2007, Le management des services, eyrolles, éditions d'organisation 2007.
- Jean-Claude Robinet, Claude Adam, Management hôtelier Théorie et pratique, Collection Perspectives marketing, 2002.
- MARIANNE ABRAMOVICI, SYLVIE CHEVRIER, MURIEL JOUGLEUX, Management des services, MAISON D'ÉDITION : PUG COLLECTION : MANAGEMENT ET INNOVATION NOVEMBRE 2015.
- Martine Leurion, Le Volume' Hôtellerie - Gestion d'un établissement, Scolaire / Universitaire (broché), 2016.
- Ray F. Iunius, Stefan Fraenkel , et al. Un hôtel, quel modèle les bases du développement et de la planification hôtelière, Broché 2015.

- Serge Alécian, Dominique Foucher, Le management dans le service public, Collection Livres outils, (2eme édition), 2002.
- Techniques de gestion hôtelière, secteur de formation, Bibliothèque nationale du Québec, 2005
- ZOUAOUI Lydia 2017, L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier Cas : hôtel ITTOURAR, Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Commerciales Spécialité : MARKETING HÔTELIER ET TOURISTIQUE, UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers
Semestre : 3
Intitulé de l'UE : UED 3
Intitulé de la matière : Communication et rédaction administrative
Crédits : 2
Coefficient : 1

Objectifs de l'enseignement :

Le module "Communication & Rédaction Administrative" vise à permettre aux étudiants de cerner les fondements et les techniques de la rédaction administrative et communicationnelle. L'objectif est de permettre aux étudiants d'acquérir une capacité rédactionnelle dans un volet administratif et juridique.

Connaissances préalables recommandées :

- Les concepts fondamentaux traitants de la communication et de la rédaction administrative,
- Les fondamentaux et le fonctionnement des organisations (institutions publiques et privées)
- Les notions de système juridique et les textes afférents.

Contenu de la matière :

CHAPITRE 1 : CONCEPTS DE LA COMMUNICATION ET DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE

AXE 1 : Survole sur la communication et la rédaction administrative,

AXE 2 : Le style de l'écriture, la lettre (et son glossaire) administrative,

AXE 3 : Formules de lettre (à votre employeur, demande d'emploi, déclaration d'un accident de travail, lettre de recours, lettre de démission) et Curriculum vitae.

CHAPITRE 2 : AUTRES FORMES DE LETTRES ADMINISTRATIVES

AXE 1 : Demande d'appui pour l'acquisition d'un logement social,

AXE 2 : Demande d'inscription d'un enfant dans un établissement, scolaire,

AXE 3 : Excuse pour un enfant absent,

AXE 4 : Demande de prolongation d'activité au-delà de l'âge de retraite,

AXE 5 : Demande d'un congé formation et lettre de recommandation,

AXE 6 : Réponse positive à une recommandation,

AXE 7 : Remerciement pour une recommandation (positive),

AXE 8 : Réponse (d'attente) à une demande recommandée,

AXE 9 : Invitation d'une autorité à une manifestation publique.

CHAPITRE 3 : AUTRES FORMES DE REQUÊTES

AXE 1 : Demande d'audience,

AXE 2 : Réponse positive à une lettre d'intervention,

AXE 3 : Réponse négative à une invitation,

AXE 4 : Lettres dans vos relations avec les prestataires de services.

CHAPITRE 4 : RÉDACTIONS ADMINISTRATIVES DIVERSES

AXE 1 : Demande d'aide judiciaire,

AXE 2 : Dépôt de plainte (ou demande d'ouverture d'une enquête auprès du Procureur de la République),

AXE 3 : Formules de documents administratifs,

AXE 4 : Documents d'usage dans l'administration et actes administratifs (individuels),

AXE 5 : État de services, la circulaire, l'instruction, arrêtés (ou décisions), la note, le rapport (étude), le procès-verbal, compte rendu,

AXE 6 : Fiche technique : la lettre administrative, le rapport, la note, le compte rendu Fiche technique: le procès-verbal.

Mode d'évaluation : Examen

Références bibliographiques :

- ARDANT, P. Institutions politiques et Droit constitutionnel, 13e édition, LGDJ. 2001
- ANDRE DAL & ODILE BIANCONI, Les Techniques de l'Expression Ecrite, Ed.-EDOUARD PRIVAT, Paris, 1978
- BURDEAU G. HAMON L TROPER M. Droit constitutionnel et Institutions politiques LGDJ. 1999, 26e éd
- CHANTEBOUT, B. Droit constitutionnel et Science politique. A. COLIN 2001 18e éd
- CHAGNOLLAUD D. Droit constitutionnel contemporain, Sirey 2000
- DRAGO, G Contentieux constitutionnel français PUF Thémis 1998
- DUHAMEL, O. Le pouvoir politique en France. SEUIL 1993
- DUHAMEL, O. Les démocraties. SEUIL 1993
- DUVERGER, M. Institutions politiques et droit constitutionnel. PUF, 1990
- DUVERGER, M. Le système politique français. PUF, 1996
- FAVOREU et autres Droit constitutionnel, DALLOZ, 3e édition, 2000
- GICQUEL, J. Droit constitutionnel et institutions politiques MONTCHRESTIEN ,17^eéd.1999
- GREWE et M-H RUIZ FABRI Droit constitutionnels européens PUF 1995
- JAQUES GANDOUINE, Correspondance et Rédaction Administrative, Ed-ARMAND COLIN, Paris, 1980
- J. P. LAURENT, REDIGER POUR CONVAINCRE, ED-DUCULOT, PARIS, 1984
- JEAN-MARIE LOURY, Ed- Rédiger Vos Lettre En 10 Leçons, HACHATTE, Paris, 1979
- JEANNEAU, B. Droit constitutionnel et Institutions politiques. DALLOZ 1991
- LAUVAUX P. Les grandes démocraties contemporaines, PUF, Droit fondamental, 2e éd. 1998
- LAVROFF, D Le droit constitutionnel de la Ve République. DALLOZ , 3e éd.1999
- LECLERCQ, C. Droit constitutionnel et Institutions politiques. LITEC. 1999 10e éd
- MASSOT, J. Chef de l'État et chef de Gouvernement. Doc. franç. 1993
- MAUS, D. Pratique institutionnelle de la V^o République. La Doc. Franç. 1992
- MEKHANTAR J. Droit politique et constitutionnel. ESKA 1998 2^o édition
- MENY, Y. Politique comparée. MONTCHRESTIEN 1993
- PHILIPPE PIGALLET, ECRIRE MODE D'EMPLOI,ED-NATHAN, PARIS,1989
- PORTELLI H Droit constitutionnel Dalloz, 3e édition, 1999
- PACTET, P. Institutions politiques et Droit Constitutionnel. A. COLIN ,19^e ed.,2000
- PRELOT M ; BOULOUIS J. Institutions politiques et Droit constitutionnel. DALLOZ 1990
- REGINE FONTAINE-TERRACHER,ED-LES PRESSES DU MANAGEMENT,PARIS,1993
- REGINE BURFIN, SAVOIR REDIGER- UNE POSSIBILITE POUR TOUS, ED-CHRONIQUES SOCIALE, PARIS, 1986
- ROUSSEAU. Droit du contentieux constitutionnel. MONTCHRESTIEN. 1998
- TURPIN, D. Contentieux constitutionnel. PUF. 1994
- TURPIN, D. Droit constitutionnel. PUF, 4^e éd.,1999
- ZILLER, J. Administrations comparées. MONTCHRESTIEN, 2e édition, 2000
- ZOLLER, E Droit constitutionnel. - Paris : PUF, 2e édition, 1999.

Intitulé du Master : Management des Établissements Hôteliers

Semestre :

Intitulé de l'UE : UET 3

Intitulé de la matière : Séminaire

Crédits : 1

Coefficient : 1

Objectifs de l'enseignement :

Le Séminaire relatif au Master professionnalisant MEH se focalisera autour de deux parties :

- La première, méthodologique, où les étudiants s'imprégneront des aspects basiques de méthodologie de recherche, puisqu'ils sont appelés à réaliser un projet de fin d'étude, Mémoire de Master,
- La seconde partie consistera à confectionner quelques axes relatifs évidemment à la spécialité qui seront abordés et présentés en interactif avec les étudiants, ce qui permettra d'orienter les étudiants dans le choix de leur thème de mémoire et de les suivre même partiellement durant la réalisation de leur projet : un sorte de co-encadrement, sans remplacer le directeur de mémoire.

Connaissances préalables recommandées :

Les connaissances prérequisées s'articulent autour de l'essentiel que l'étudiant a capitalisé durant les deux semestres du M1, voire même de Licence.

Contenu de la matière :

PARTIE 1 : MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

- Recherche documentaire et bibliographique et leur exploitation,
- Choix du sujet,
- Problématique,
- Approches méthodologiques : Démarche et étapes de la recherche,
- Outils mobilisés : Enquête/questionnaire, Entretien, aspects qualitatifs/quantitatifs ...
- Aspects formels du mémoire : page de garde, police d'écriture, format ...
- Rédaction finale du mémoire.

PARTIE 2 : LES AXES THÉMATIQUES DU TOURISME: HOTELLERIE, TRANSPORT, RESTAURATION (HTR)

- Qualité de service et productivité dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie,
- Fidélisation de salariés pour fidéliser la clientèle,
- L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier,
- Analyse du secteur de l'hôtellerie (européen-méditerranéen), ...
- Gestion d'une entreprise touristique (hôtelière),
- Hôtellerie écolo: rôle pour les établissements hôteliers dans/pour le Tourisme durable,
- L'intégration du DD au sein de la fonction d'achat : cas de l'hôtellerie de luxe,
- Management de l'image des établissements hôteliers (green marketing),
- Création d'une entreprise hôtelière de masse (camping, ...),
- Etude des stratégies marketing hôtelières,
- Implantation d'une chaîne d'hôtel en Algérie ou un autre pays.

Mode d'évaluation : Examen

Références bibliographiques :

▪ **Méthodologie de Recherche**

- Gvrard-Perret ML, Gotteland D, Haon C, Jolibert A, Methodologie de recherché en sciences de gestion, 2012, Pearson, France
- Schneider DK, Balises de méthodologie pour la recherche en sciences sociales, (méthodes de recherche et de rédaction de mémoire), Université de Genève.
- Assie Guy R, Kouassi RR, Cours d'initiation à la méthodologie de recherche, Abidjan,

▪ **Thématiques du séminaire**

- A. Mesplier et P. Bloc-Draffour (1992), le tourisme dans le monde, Bréal.
- Barnier, Atlas des risques majeurs : Ecologie, Environnement, Nature, Plon/Paris, 1992.
- D. Noin, (1991) L'atlas de la population mondiale (La doc. française)
- Organisation mondiale du tourisme (OMT / WTO) : <http://unwto.org/fr>
- Ocde, rubrique "tourisme" : www.oecd.org/departement/0,3355,fr/.../..html
- United Nations Environment Programme (Unep ou PNUE) > Tourism and Environment Programme, www.unep.fr/scp/tourism
- Organisation internationale du tourisme social (OITS) : www.bits-int.org/fr/index.php
- De Nombreux mémoires de licence classique et de Master 2 que nous avons encadrés, disponibles à la Bibliothèque centrale de l'Univ. de Béjaia
- Nos papiers (articles et communications) sur le tourisme.....
- D'autres documents seront prochainement joints ou communiqués aux étudiants
- De nombreux autres articles concernant les thématiques du séminaire

IV- Accords ou conventions

RÉPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Wilaya de Bejaia

Direction du Tourisme et de l'Artisanat

Et du Travail Familial

N° :246.../D.T.A / W.B/ 2021.

15 MARS 2021

A

Monsieur, Le Directeur de
l'Université de Bejaia

Objet: A/S Coopération dans l'accompagnement d'une offre de formation universitaire en « Management des Etablissements Hôteliers ».

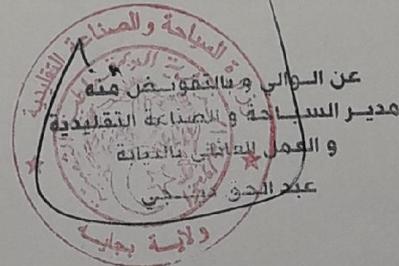
Réf: V/E N°119/ REC/UB/21 du 14/02/21.

PJ: Lettre d'intention.

Faisant suite à votre envoi ci-dessus référencé, j'ai l'honneur d'exprimer mon intérêt quant à la coopération dans l'accompagnement pour le lancement de la formation, master professionnel en « Management des Etablissements Hôteliers ».

A cet effet, je désigne Monsieur BENMOUFFOK ABDERRAHMANE chef de service tourisme, comme coordinateur de ce projet.

Veillez agréer Monsieur, l'expression de ma considération.



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

WILAYA DE BEJAIA

DIRECTION DU TOURISME ET DE L'ARTISANAT ET DE TRAVAIL FAMILIAL

SERVICE DU TOURISME

**OBJET : Approbation du projet de lancement d'une formation de
master professionnel intitulé :
Management des Établissements Hôteliers**

Dispensé à :

Université Abderrahmane MIRA Bejaia

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Département des Sciences de Gestion.

Par la présente, l'organisme **Direction Du Tourisme Et De L'artisanat Et De Travail FAMILIAL** déclare sa volonté de manifester son accompagnement à cette formation en qualité d'utilisateur potentiel du produit.

À cet effet, nous confirmons notre adhésion à ce projet et notre rôle consistera à :

- Donner notre point de vue dans l'élaboration et à la mise à jour des programmes d'enseignement,
- Participer à des séminaires organisés à cet effet,
- Participer aux jurys de soutenance,
- Faciliter autant que possible l'accueil de stagiaires soit dans le cadre de mémoires de fin d'études, soit dans le cadre de projets tuteurés.

Les moyens nécessaires à l'exécution des tâches qui nous incombent pour la réalisation de ces objectifs seront mis en œuvre sur le plan matériel et humain.

Monsieur BENMOUFFOK Abderrahmane est désigné(e) comme coordonnateur externe de ce projet.

SIGNATURE de la personne légalement autorisée :

FONCTION : Chef de service tourisme.

Date : 17 MARS 2021

CACHET OFFICIEL ou SCEAU DE L'ORGANISM





**OBJET : Approbation du projet de lancement d'une formation
de master professionnel intitulé :
Management des Établissements Hôteliers**

Dispensé à :

**Université Abderrahmane MIRA Bejaia
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion**

Par la présente, l'entreprise **HOTEL ATLANTIS BEJAIA AEROPORT** déclare sa volonté de manifester son accompagnement à cette formation en qualité d'utilisateur potentiel du produit.

À cet effet, nous confirmons notre adhésion à ce projet et notre rôle consistera à :

- Donner notre point de vue dans l'élaboration et à la mise à jour des programmes d'enseignement,
- Participer à des séminaires organisés à cet effet,
- Participer aux jurys de soutenance,
- Faciliter autant que possible l'accueil de stagiaires soit dans le cadre de mémoires de fin d'études, soit dans le cadre de projets tuteurés.

Les moyens nécessaires à l'exécution des tâches qui nous incombent pour la réalisation de ces objectifs seront mis en œuvre sur le plan matériel et humain.

Monsieur Farid BOUCHEKHCHOUKHA est désigné comme coordonnateur externe de ce projet.

SIGNATURE de la personne légalement autorisée :

FONCTION : Directeur General hôtel atlantis Bejaia

Date :

CACHET OFFICIEL ou SCEAU DE L'ENTREPRISE





فندق براهمي
• 0 ÷ 1 0 : 0 0 • 0 [5
HÔTEL BRAHMI

25, Rue de la liberté, BP 506 RP 06000 Béjaïa
Tél.: 213(0) 34 12 70 70 / 213(0) 34 12 71 71 / 213(0) 34 12 74 74
Fax : 213(0) 34 12 72 72 / 213(0) 34 12 73 73 - Mob.: 213(0) 561 676 424 / 0775 12 71 91
E-mail : hotel.brahmi06@gmail.com / Web : www.hotelbrahmi.com

**OBJET : Approbation du projet de lancement d'une formation
de master professionnel intitulé :
Management des Etablissement Hôteliers**

Dispensé à :

**Université Abderrahmane MIRA Bejaia
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion**

Par la présente, l'Etablissement HOTEL BRAHMI déclare sa volonté de manifester son accompagnement à cette formation en qualité d'utilisateur potentiel du produit.

À cet effet, nous confirmons notre adhésion à ce projet et notre rôle consistera à :

- Donner notre point de vue dans l'élaboration et à la mise à jour des programmes d'enseignement,
- Participer à des séminaires organisés à cet effet,
- Participer aux jurys de soutenance,
- Faciliter autant que possible l'accueil de stagiaires soit dans le cadre de mémoires de fin d'études, soit dans le cadre de projets tuteurés.

Les moyens nécessaires à l'exécution des tâches qui nous incombent pour la réalisation de ces objectifs seront mis en œuvre sur le plan matériel et humain.

Monsieur MOURAD BRAHMI est désigné comme coordonnateur externe de ce projet.

SIGNATURE de la personne légalement autorisée :

FONCTION : DIRECTEUR COMMERCIAL

Date : 22/02/2021

CACHET OFFICIEL ou SCEAU DE L'ENTREPRISE



HÔTEL BRAHMI
25, Rue de la Liberté
BEJAIA - 06000
Tél: 034 109 109
Tél: 034 12 70 70 / 034 12 71 71
Fax: 034 12 72 72 / Mob: 0561 676 424

HÔTEL BRAHMI
Le Directeur Commercial
M. BRAHMI



RC N° : 06/00-0947264/00 - NIF : 157063400056105 - N° ART : 06012002463 - NIS : 195706340005638
RIB : BNA 356 N° : 00100356030010368425 - CPA 156 N° 004 001564000021976/69

**OBJET : Approbation du projet de lancement d'une formation
de master professionnel intitulé :
Management des Établissements Hôtelières**

Dispensé à :
Université Abderrahmane MIRA Bejaia
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion

Par la présente, l'entreprise **SARL SGIH HOTEL DU NORD** déclare sa volonté de manifester son accompagnement à cette formation en qualité d'utilisateur potentiel du produit.

À cet effet, nous confirmons notre adhésion à ce projet et notre rôle consistera à :

- Donner notre point de vue dans l'élaboration et à la mise à jour des programmes d'enseignement,
- Participer à des séminaires organisés à cet effet,
- Participer aux jurys de soutenance,
- Faciliter autant que possible l'accueil de stagiaires soit dans le cadre de mémoires de fin d'études, soit dans le cadre de projets tuteurés.

Les moyens nécessaires à l'exécution des tâches qui nous incombent pour la réalisation de ces objectifs seront mis en œuvre sur le plan matériel et humain.

Monsieur **HABHOUB Abdelkader** est désigné(e) comme coordonnateur externe de ce projet.

SIGNATURE de la personne légalement autorisée :
FONCTION : **Directeur d'Hôtel**
Date : 23/02/2021

CACHET OFFICIEL ou SCEAU DE L'ENTREPRISE



(En-tête de l'entreprise)



**OBJET : Approbation du projet de lancement d'une formation de master professionnel intitulé :
Management des Établissements Hôteliers**

Dispensé à :

**Université Abderrahmane MIRA Bejaia
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion**

Par la présente, l'entreprise.....HOTEL LE ZEPHYR.....déclare sa volonté de manifester son accompagnement à cette formation en qualité d'utilisateur potentiel du produit.

À cet effet, nous confirmons notre adhésion à ce projet et notre rôle consistera à :

- Donner notre point de vue dans l'élaboration et à la mise à jour des programmes d'enseignement,
- Participer à des séminaires organisés à cet effet,
- Participer aux jurys de soutenance,
- Faciliter autant que possible l'accueil de stagiaires soit dans le cadre de mémoires de fin d'études, soit dans le cadre de projets tuteurés.

Les moyens nécessaires à l'exécution des tâches qui nous incombent pour la réalisation de ces objectifs seront mis en œuvre sur le plan matériel et humain.

Monsieur ZEGAGH KAMELest désigné(e) comme coordonnateur(externe de ce projet.

SIGNATURE de la personne légalement autorisée :

FONCTION : MAITRE DHOTEL

Date :24/02/2021

CACHET OFFICIEL ou SCEAU DE L'ENTREPRISE





SARL RESIDENCE RAHYA

COOPERATIVE Essalem TICHY CENTRE

Tél : 034 81 52 49 - FAX / 034 81 52 50

R.C N° 10 B 0186 937 00/06 - NIF n° 00 10060 18937 39

Email : contact@hotelraya. dz. .com

UNIVERSITE Abderrahmane MIRA - BEJAIA
= RECTORAT =
Arrivée Le: 07/03/2021
N°: 448

TICHY, le 05/03/2021

Monsieur le Recteur de l'Université
Abderrahmane MIRA - BEJAIA

Objet : Formation Universitaire en Management des Etablissements Hôteliers

Ref: Votre lettre N° M/RECT/UB/21

Monsieur le Recteur,

Faisant suite à votre correspondance visée en références, nous avons l'honneur de vous informer que notre Etablissement est disposé à participer à votre projet de formation de MASTER Professionnel en Hôtellerie.

Notre coopération à cette formation sera effective dès son lancement et selon nos moyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Recteur, l'expression de notre profond respect.

Le Directeur



Le Directeur
AROUDJ Nadir

V – Curriculum Vitae des Coordonateurs

Responsable du domaine de formation
M. ACHOUCHE Mohamed
Grade : Professeur

Nom : **ACHOUCHE**
Prénom : **Mohamed**
Université Abderrahmane MIRA de Bejaia
Faculté des SECSG
Département des Sciences Economiques
Tél. 00662 24 68 25
E-mail : achouchemohamed18@gmail.com

Adresse professionnelle : Université Abderrahmane Mira de Bejaia, Faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et commerciales. Département des sciences économiques-campus universitaire d'Aboudaou- route de Tichy, Bejaia.

Adresse personnelle : Cité des 200 logements, bloc B1 N°103, Ihaddaden – Bejaia.

Formation et promotion académiques : Doctorat d'État en sciences économiques, avec une mention très honorable, Université de Sétif –Algérie 2007.

- Promotion aux grades de professeur et directeur de recherche en sciences économiques, Université de Bejaia –Algérie 2012

Responsabilités pédagogiques

- Responsable d'une offre de formation « Master en économie appliquée et ingénierie financière »
- Responsable d'une offre de formation doctorale « Économie et gestion » agréée par la CRC 2009/2010
- Responsable d'une offre de formation doctorale « économie et gestion » agréée 2010/2011
- 2018 Responsable du domaine SEGC au niveau de la faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, Université de Bejaia.

Activité de recherche

- **Domaine d'intérêt:** Macroéconomie appliquée, politiques économiques et analyse économique, macroéconomie monétaire et financière.
- **Affiliation :** Laboratoire Economie et Développement, domicilié à la faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et commerciales –université de Bejaia.

Les publications nationales et internationales

1. M. ACHOUCHE et H. Kherbachi : Détermination du taux de change réel d'équilibre par les fondamentaux de l'économie pour l'Algérie; Approche par un modèle dynamique stochastique d'équilibre général. Les cahiers du CREAD, N°75, 2006, pp 95-134.
2. M. ACHOUCHE et H. Kherbachi : Le Dinar algérien, monnaie sur ou sous-évaluée : Une approche par le taux de change réel et la théorie de la PPA. Les cahiers du MECAS, N°2 Avril 2006, Laboratoire du 'management des entreprises et du capital social' – Université de Tlemcen.
3. H. Kherbachi, M. ACHOUCHE et F. Abderrahmani : Estimation d'une fonction de demande de monnaie en Algérie. Les cahiers du CREAD, N°75, 2006, pp35-59.
4. M. ACHOUCHE et R. Belhabib, Développement des systèmes financiers des pays du Maghreb (Algérie, Maroc et Tunisie) et financement des PME : Une analyse comparative,

- Revue Économie et Management N°9 octobre 2009, URL article : <http://www.univ-tlemcen.dz/~fsegc/larevue09>.
5. M. ACHOUCHE et MIZI ALLOUA Lynda, Les réserves obligatoires à taux différenciés et modulation de l'offre de monnaie en Algérie (2001-2008), les cahiers du CREAD N°97/2011, pp 63- 92.
 6. M. ACHOUCHE , F. Abderrahmani et H. Kherbachi, : L a fonction de demande de monnaie en Algérie (1964-2010) Existence et stabilité à l'épreuve des grandes fluctuations, les cahiers du CREAD N°102/2013
 7. Ziani lila, Achouche Mohamed, Le système de santé dans les pays du Maghreb central : éléments de comparaison. Revue des sciences commerciales HEC – Alger, 2015
 8. Sabrina ZERKAK & Mohamed ACHOUCHE, Une matrice de comptabilité sociale de l'économie algérienne pour l'année 2013 : Méthode et résultats. Cahiers du CREAD N°117/2016
 9. Yasmina Ghanem & Mohamed Achouche (2016): Financial Development Impact on Firm Dynamic Creation: Panel Data Evidence on MENA Countries, International Economic Journal, DOI: 10.1080/10168737.2016.1245352
 10. Zarkak Sabrina, Achouche Mohamed; Dynamique sectorielle et croissance économique en Algérie: Une analyse à l'aide de modèle du multiplicateur de la MCS, , ABPE, Algerian Business Performance Review N°10/2016.
 11. Yasmina ghanem, Achouche Mohamed, Déterminants du développement financier dans la région du MENA (1996-2011) ; Evidence d'un panel, El-Bahith review n°16/2016
 12. Saïd Kaci, Achouche Mohamed, La soutenabilité à long terme des dépenses publiques en Algérie, El-Bahith review n°16/2016.
 13. ACHOUCHE Mohamed, Kaci Saïd, Dépenses publiques et investissement privé en Algérie ; tests sur l'hypothèse de l'effet d'éviction, Revue académique MAAREF, N° 20 juin 2016.
 14. Siham HALOUANE, Mohamed ACHOUCHE L'impact des changements de la politique monétaire sur les crédits bancaires en Algérie, Les Cahiers du Cedimes Vol 11-N°2 – 2017.
 15. Rachid BOUGHIDENE, Mohamed ACHOUCHE; CYCLES ECONOMIQUES EN ALGÉRIE : IDENTIFICATION ET CARACTERISATION, Les Cahiers du Cread, vol. 33 - n° 121 – 2017.
 16. Rafika ZIDAT, Mohamed ACHOUCHE; LE CHOIX D'UN RÉGIME DE CHANGE POUR L'ALGÉRIE : UNE APPROCHE EN LOGIT BINAIRE, Les Cahiers du Cread, vol. 33 - n°123.

Working papers et notes de recherche

1. Yasmina GHANEM and Mohamed ACHOUCHE , Financial development impact on firm dynamic creation: panel data evidence on MENA countries, 30. November 2015, Munich Personal RePEc Archive.
2. Saïd KACI and Mohamed ACHOUCHE; Public expenditure and economic growth in Algeria: approach by optimal control model, December 2015 Munich Personal RePEc Archive.
3. Hayet Abbad, Mohamed Achouche et Yamina Tadjeddine, Evaluation du système financier Algérien : Construction d'un indice agrégé de stabilité bancaire, Document de Travail, Working Paper 2015-25 EconomiX, Université de Paris Ouest Nanterre La Défense.

Responsable de l'équipe de la filière de formation
M. BOUKRIF Moussa
Grade : Professeur

Nom : **BOUKRIF**

Prénom : **Moussa**

Date et lieu de naissance : 07/10/1963 à (w) BOUIRA en Kabylie (Algérie)

Université Abderrahmane MIRA de Bejaia

Faculté des SECSG

Département des Sciences de Gestion

Tél. 0773 64 61 85

E-mail : boukrifmoussa@yahoo.fr

Diplômes et fonctions :

- Doctorat en sciences de gestion, option gestion des entreprises Décembre 2008
- Professeur habilité (HDR), Novembre 2011
- Professeur des Universités, Juin 2016
- Directeur de laboratoire de Recherche en Management et Techniques Quantitatives (RMTQ) depuis décembre 2015
- Consultant et formateur aux prés des entreprises
- Membre du conseil scientifique de la faculté depuis 2003 à ce jour
- Professeur invité à L'université de Nantes pour 2020-2022
- Responsable de la filière sciences de gestion
- Directeur de la Maison de l'entrepreneuriat de Bejaia
- Consultant auprès de la Radio local « Soummam »

Travaux de recherches réalisés :

- Travaux d'expertises dans le cadre de la mise à niveau des entreprises, programme MIR-ANDPM
- expertise pour le compte du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) et pour le compte du BIT portant sur les méthodes d'évaluations des programmes d'aide à la création de micro- entreprises et politiques d'insertions des jeunes
- Membre du projet de recherche de type « CNEPRU » intitulé : Mirco-entreprise agent moteur du développement local
- Chef du projet de recherche de type « CNPRU » intitulé : essais d'évaluation des processus de mise à niveau des entreprises Algérien dans le cadre des programmes MIR et programme soutenus par L'ONUDI et l'UE : cas des PME des Wilayas de Bejaia, Bordj BouArreridj et Bouira
- Membre du projet de recherche CMEP GRIOT/CREAD 2002-2005 : PME et gouvernance
- Membre du Projet de recherche « FSP-SHS MAGHREB » intitulé : Petite entreprise, entrepreneuriat et développement local : Une approche comparative Tunisie –Algérie- Maroc sous l'angle des relations Europe – Maghreb ; sous la coordination de Pierre Noël Denieuil et de Mohamed Madoui, (CNAM, CNRS)Paris 2008
- Chef du projet de type « CNPRU » intitulé : «Étude du comportement des entreprises et des consommateurs algériens face à la présence des marques étrangères», n° du code est M00620110012.
- Chef du projet de type « PRFU » intitulé : Essai d'analyse des déterminants et obstacles du développement de la PME familiale en Algérie : cas des PME de la région centre. (wilaya Bejaia, Tizi-Ouzou, BBA, Bouira). N° du code F01L02UN060120180004

Organisation de séminaires :

- Président des Journées d'études sur les exportations hors hydrocarbures en Algérie : quelles contraintes et quelles stratégies pour leur développement ? Les 24 et 25 juin 2013 au Campus d'Aboudaou
- Président du séminaire national sur l'insertion professionnelle et employabilité des jeunes diplômés-Salon de l'Emploi au campus Aboudaou les 04 et 05 juin 2014.
- Président du séminaire international Sur le thème « Migrations hautement qualifiées et retour des compétences expatriées : enjeux et réalités, colloque en partenariat avec Le laboratoire interdisciplinaire de sociologie économique (LISE-CNRS) qui aura lieu le 6,7 et le 8 novembre 2016 à l'université de Bejaia
- Co-organisation du séminaire international sur l'économie circulaire, au campus Aboudaou les 2018
- Organisation du séminaire national sur l'économie numérique les 24 et 25 Juin 2018
- Organisation et président du séminaire national sur le développement de la filière caprine en Algérie, le 26/09 /2019

41 Articles publiés dans des revues nationales et internationales Une quarantaine de communications internationales et nationales

Autre activités :

- Participation à des émissions télévisées sur la chaîne terrestre, NAHAR TV et la TV4
- Participation à plus de 40 émissions de la Radio Soummam, CHANE III, Radio locale de Bouira en relation avec l'économie

Travaux d'expertises :

- Expertise des programmes et offres de formations au sein de la CRC
- Expertise des projets de recherche pour le CREAD
- Expertise des articles pour la revue des sciences économiques « المعارف » de l'université de BOUIRA, la revue des sciences sociales de Constantine, et la revue de l'économie et de gestion de l'université de Bejaia.

Encadrement :

- Nous dirigeons 16 thèses de doctorat portant sur les PME familiales
- Membre examinateur dans plusieurs jurys de magistère, HDR et Doctorat

Modules enseignés :

- Négociation commerciale
- Marketing relationnel
- Marketing fondamentale
- Management stratégique
- Intelligence économique
- Veille stratégique
- Formes et techniques de pénétration des marchés étrangers
- Comportement des consommateurs
- Culture d'entreprise et management interculturelle
- Théories des organisations
- Gestion des changements organisationnels

Responsable de l'équipe de la spécialité
M. MERADI Ouari
Grade : MCA

Nom : **MERADI**
Prénom : **Ouari**
Université Abderrahmane MIRA de Bejaia
Faculté des SECSG
Département L1-SEGC/LMD
Tél. 0555 74 83 85
E-mail : ouari.meradi@univ-bejaia.dz

Diplômes et travaux de recherche

- **Juin 2004** : Mémoire de fin d'études en Sciences Économiques. Option : Économie Internationale. « Le transport maritime international de marchandises : étude du cas algérien ».
 - **Avril 2008** : Mémoire de Magister : « Essai d'analyse de la dynamique de l'aménagement du territoire en espace littoral : Cas de la Wilaya de Bejaia - défis et perspectives ». La note obtenue pour la soutenance est de 18/20.
 - **Décembre 2008** : Thèse de Doctorat : « La Gestion Intégrée des Zones Côtières comme outil de développement durable des espaces littoraux : application à l'espace littoral Ouest de la wilaya de Bejaia - réalités, défis et perspectives - ». Mention "très honorable ».
 - **Projets de recherche en tant que membre :**
 - **2012/2015 -CNEPRU-** : Interactions, Aménagement du Territoire - Tourisme – et Environnement en Algérie et leurs impacts socioéconomiques : pour un tourisme durable : Cas de la wilaya de Bejaia, numéro de code du projet de recherche : M00620110026, (projet finalisé) ;
 - **2015/2018 -CNEPRU-** : L'impact de l'activité portuaire sur le développement durable de l'arrière-pays : réalités et perspectives. Cas du port de Bejaia, numéro de code du projet de recherche : M00620140061, (projet finalisé).
 - **Pilotage de projets de recherche :**
 - **2019/2022 -PRFU-** : Interactions Zones Industrielles – Développement Local – PME : Cas de Bejaia et d'Akbou, numéro de code du projet de recherche : F02N01UN060120190006 (projet en cours).
 - **Reviewer dans deux revues scientifiques :**
 - Revue d'Économie & de Gestion (REG) ;
- Revue Académique de la Recherche Juridique (RARJ).

Publications

- **Novembre 2007** : Publication d'un article intitulé « NTIC, Territoire et Développement en Algérie : Analyse des interactions et impacts socioéconomiques » dans le volume 3 de la revue TIC & Développement (www.tic.ird.fr) publiée par l'Institut de Recherche pour le Développement (IRD).
- **2008** : Publication d'un article intitulé « L'option hauts plateaux Sud : pour un rééquilibrage prospectif du territoire algérien par une redistribution des surcharges ». Le numéro 09 de

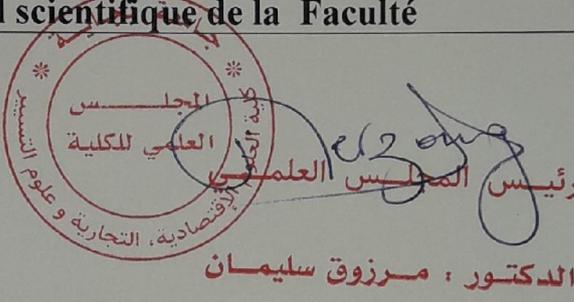
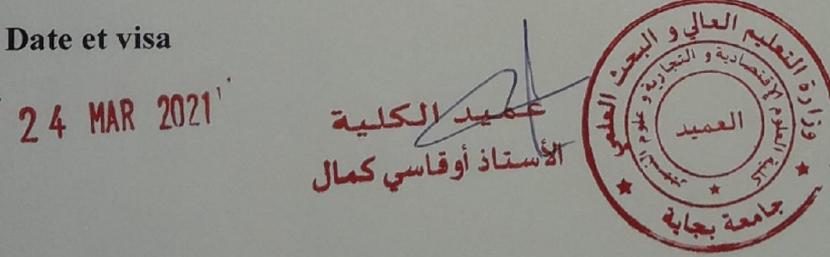
l'édition 2008 de la Revue d'Économie et de Statistique Appliquée, École Nationale Supérieure de Statistique et d'Économie Appliquée (ex INPS). Dépôt légal : ISSN : 1112-234-X.

- **2008** : Publication d'un article intitulé « Étalement urbain et aménagement touristique de l'espace littoral de Bejaia. Défis et perspectives ». Le numéro spécial acte du Colloque, édition 2008 de la Revue d'Économie et de Statistique Appliquée, École Nationale Supérieure de Statistique et d'Économie Appliquée (ex INPS). Dépôt légal : ISSN : 1112-234-X.
- **Novembre 2011** : Publication d'un article intitulé « Étude des caractéristiques du marché du travail en Algérie et présentation analytique des dispositifs de lutte contre le chômage » dans le cadre d'un ouvrage collectif issu du XXI^e Colloque Fédérateur du CEDIMES traitant de la thématique de la « Crise économique et les marchés du travail » organisé par l'Université du "DOKUZ EYLÜL" à Izmir en Turquie, en partenariat avec le réseau international de l'Institut CEDIMES.
ISBN : 978-975-441-368-7
- **Novembre 2011** : Publication d'un article intitulé « Analyse des dispositifs de création d'emplois dans la région de Bejaia : Étude des opportunités d'investissement et de création d'emplois dans le secteur de la pêche » dans le cadre d'un ouvrage collectif issu du XXI^e Colloque Fédérateur du CEDIMES traitant de la thématique de la « Crise économique et les marchés du travail » organisé par l'Université du "DOKUZ EYLÜL" à Izmir en Turquie, en partenariat avec le réseau international de l'Institut CEDIMES.
ISBN : 978-975-441-368-7
- **Novembre 2012** : Publication de la synthèse de mon mémoire de magister, intitulé « Essai d'analyse de la dynamique de l'aménagement du territoire en espace littoral : Cas de la Wilaya de Bejaia - défis et perspectives », dans un numéro spécial édité par l'Institut CEDIMES dans le cadre de son 40^e anniversaire « Bilan et synthèse d'une expérience pluridécennale ». ISSN : 1954-3856.
- **Septembre 2011** : Publication d'un article intitulé « Logistique et territorialité au sein de l'espace littoral de Bejaia - états des lieux et perspectives - ». Revue Nouvelle Économie, N° 04 2011. Revue scientifique semestrielle éditée par le Laboratoire de l'Économie Numérique en Algérie, Faculté des SECSG de l'Université de Khemis Miliana.
ISSN : 2170-1776.
- **2012** : Publication d'un article intitulé « Acteurs locaux et démarche prospective de GI et de DD territorialisé de l'espace littoral Ouest de la wilaya de Bejaia : réalités et défis ». Revue VALAQUE d'Études Économiques. (Targoviste Roumanie) Volume 3 (17), n°4/2012 -. Une Revue reconnue par le Conseil National de la Recherche Universitaire (CNCSIS) n°. 765, catégorie B+ et indexée dans les bases de données internationales : Index Copernicus, DOAJ – Directory of Open Access Journals et EBSCO.
ISSN : 1453-8202.
- **2016** : Publication d'un article intitulé « Choix de localisation territoriale et rôle des facteurs de localisation et de concentration territoriale dans la dynamique entrepreneuriale de la filière laitière dans la région de Bejaia ». Revue des Régions Arides, n° 40, 01/05/2016, n° 40 (2/2016), ISSN : 0330 7956.
https://www.iamm.ciheam.org/ress_doc/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=37599

<http://www.ira.agrinet.tn/imgcommon/files/RRA%2040.pdf>

- **2017** : Publication d'un article intitulé « Pour une industrie touristique au sein de l'espace littoral de Bejaia : le fossé qui sépare la dotation de la vocation ». Revue Économie Industrielle, Volume 7, Numéro 4, 2017, ISSN : 1112-7856.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/35106>
- **2018** : Publication d'un article intitulé « L'ACP pour analyser la relation de confiance citoyens/élus locaux dans le cadre d'un DD prospectif et intégré : cas de la commune de Bejaia ». Cahiers du CEDIMES France. Vol. 12 – No2 – 2018, ISSN - L : 1954-3859, ISSN : 2110-6045.
http://www.cedimes.com/attachments/article/66/Cahiers%20n28_31iul.pdf
- **2019** : Publication d'un article intitulé « Les modèles fondateurs de la conception des villes et de la mobilité urbaine » dans un ouvrage collectif « Adaptation aux changements climatiques dans les futures villes " Regards croisés », Acfas 2018 (UQAC) Chicoutimi – Canada, ISBN : 978-1-896197-12-8 (Papier) ISBN : 978-1-896197-13-5 (e-Book).
<https://www.amazon.ca/dp/B07YYMZDX7>
- **2020** : Publication d'un article intitulé « L'Option Hauts Plateaux-Sud Comme Outil de Développement Durable du Territoire Algérien ». İzmir İktisat Dergisi, İzmir Journal of Economics, Turquie. Vol. 35 – No2 – 2020, ISSN : 1308-8173, E-ISSN : 1308-8505.

VI. Avis et visas des organes Administratifs et Consultatifs :
Intitulé du master: Management des établissements hôteliers

Comité scientifique de département + Responsable de l'équipe du domaine	
Date et visa	Date et visa
	
Conseil scientifique de la Faculté	
Date et visa	
	
Doyen de Faculté (ou Directeur d'institut)	
Date et visa	
	
Chef d'établissement universitaire	
Date et visa	

Etablissement : Université A.MIRA de Bejaia
 Intitulé du master : Management des établissements hôteliers
 Année universitaire : 2020 - 2021

VII – Avis et Visa de la Conférence Régionale
(Uniquement dans la version définitive transmise au MESRS)

Etablissement : Université A.MIRA de Bejaia
Intitulé du master : Management des établissements hôteliers
Année universitaire : 2020 - 2021