

Master Management des Activités de Service

Responsable pédagogique :

Valérie Mathieu

Responsable administrative :

Josiane Gomez

"Les activités de service représentent aujourd'hui la principale source de dynamisme de nos économies. Le secteur industriel lui-même s'oriente de plus en plus vers les services. Ainsi, l'approche traditionnelle du management doit être adaptée aux spécificités du service. C'est l'ambition de notre spécialité "Management des Activités de Service" de vous former à des fonctions de management opérationnel ou fonctionnel dans l'économie du service et de vous préparer à évoluer avec vos équipes dans des environnements émergents, complexes mais profondément humains".

OBJECTIF

Ce programme prépare les participants à des responsabilités de management opérationnel ou fonctionnel dans les entreprises commerciales ou prestataires de services ou dans les entreprises industrielles développant leurs activités de service. Il s'agit de former des managers capables d'appliquer sur le terrain des connaissances acquises dans les principaux domaines fonctionnels, en tenant compte des spécificités de la gestion des services.

Trois types de compétences sont alors acquises et développées par chaque participant : Gestion d'une équipe - Gestion d'un marché - Gestion d'une offre de service.

CONDITIONS D'ADMISSION

Pour une entrée en 1^{ère} année de Master, ce programme s'adresse à tous les titulaires d'une licence ou d'un diplôme niveau Bac + 3 (180 ECTS) ou équivalent (diplôme étranger, VAE...).

Pour une entrée directe en 2^e année de Master à tous les titulaires d'une maîtrise ou d'un diplôme de niveau Bac + 4 ou plus (240 ECTS ou plus) ou équivalent (diplôme étranger, VAE...), de toutes disciplines de l'enseignement supérieur, qui souhaitent se préparer aux métiers des activités de service.

La spécialité est accessible aux participants sous le régime de la formation continue.

Le recrutement s'effectue sur dossier de candidature (Tests TAGE-MAGE, GMAT ou GRE, TOEFL, TOEIC ou IELTS, projet professionnel, études antérieures, stages effectués ou postes occupés), et entretien de motivation avec un jury.

ORGANISATION DES ÉTUDES

Première année de Master :

La première année du Master dispense un enseignement général au Management des Organisations. Il est commun à tous les étudiants quel que soit le choix qu'ils feront de spécialisation pour leur deuxième année. Cependant, ils auront la possibilité, parallèlement à ce tronc commun de formation, de découvrir les

diverses spécialités abordées en deuxième année à travers des modules de formation spécifiques intitulés " Préludes ".

Deuxième année de Master :

C'est au cours de la deuxième année de Master que les étudiants aborderont le Management des Activités de Service.

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA DEUXIÈME ANNÉE

L'effectif est limité à 40 participants. Il est constitué d'étudiants en formation initiale ou en alternance et de cadres en formation continue.

L'année se déroule sur 4 périodes :

- **Septembre à décembre :** Formation à l'IAE

Acquisition des connaissances de base en management des services (marketing des services – GRH pour les services – Gestion des opérations de service...)

- **Janvier à mars :** Première période en entreprise

Dans le cadre d'un apprentissage ou d'un stage, l'étudiant met en pratique les connaissances précédemment acquises. Chaque étudiant (stagiaire ou apprenti) est suivi conjointement par un enseignant de l'IAE Aix et par un membre de son entreprise d'accueil.

- **Avril à mai :** Formation à l'IAE Aix

Approfondissement des connaissances en management des services (stratégie des services – globalisation des services – contrôle de Gestion pour les services...)

- **A partir de juin :** Deuxième période en entreprise

Pour une durée de 3 à 6 mois dans le cadre d'un stage, et jusqu'à la fin du contrat dans celui d'un apprentissage, l'étudiant devra mobiliser l'ensemble des compétences acquises afin de mener une mission managériale complète. Le contenu de la mission est discuté et validé par l'entreprise, l'étudiant et l'IAE Aix. La réalisation de la mission donne lieu à la rédaction d'un mémoire soutenu devant un jury composé de membres de l'entreprise d'accueil et de l'enseignant ayant supervisé l'étudiant lors de sa mission.



STRUCTURE ET CONTENU DE LA FORMATION

■ Cours de la spécialité regroupés par unité d'enseignement

Présentation des services

Introduction aux services
Marketing des services

Outils marketing

Markstrat
Recherche commerciale

Marketing des services approfondi

Satisfaction
Gestion de la marque-enseigne

Gestion des Ressources humaines dans les services

Mobiliser les ressources humaines
Contexte et outils de gestion des ressources humaines dans les services

Gestion des opérations de service

Outils de pilotage et assurance qualité
Stratégie service dans l'industrie

Stratégie dans les services

Stratégie de Service
Globalisation des Services

Les frontières du service

Relation et innovation de service
Design d'environnement

Mise en œuvre du service

Projet service
Séminaire international

■ Séminaire International (à choisir parmi ceux proposés)

Séminaires d'ouverture et non de spécialisation, les séminaires internationaux sont délivrés en anglais par des intervenants étrangers. Communs à tous les programmes de l'IAE Aix, ils assurent ainsi une transversalité. Les méthodes pédagogiques utilisées privilégient l'interactivité.

■ Alternance ou Stage

L'alternance ou le stage doit se dérouler dans une entreprise de service, publique ou privée, ou être en rapport avec l'activité service d'une entreprise industrielle. L'alternance ou le stage consiste alors à résoudre une problématique réelle posée à l'organisation. Le participant devra développer une méthodologie capable de résoudre les problèmes posés puis proposer des éléments de solution.

L'alternance ou le stage donne lieu à la rédaction d'un mémoire soutenu devant un enseignant de la spécialité et un membre de l'entreprise.

EXEMPLE DE MISSIONS CONFIEES AUX ETUDIANTS

Qualité de service d'un établissement thermal. Mutation d'une entreprise industrielle en société de service. Constat marketing et organisationnel d'une franchise dans un réseau de service. Étude de la performance de service d'une entreprise de restauration collective. Analyse de la concurrence et de la stratégie de service dans le secteur du tourisme. Création d'une start-up dans le business du sport.

EXEMPLES D'ENTREPRISES AYANT ACCUEILLI DES ETUDIANTS EN APPRENTISSAGE

Auchan, Crédit du Nord, Décathlon, Dell, Eurocopter, SNCF, Sodexho, Groupe Vinci

PROFIL DES POSTES ACCESSIBLES AUX FUTURS DIPLOMÉS

Les diplômés assument des fonctions très diverses dans le domaine des activités de service. La liste ci-dessous a pour but de donner un aperçu de cette diversité : Directeur des Ressources Humaines dans une chaîne hôtelière. Directeur d'agence bancaire. Responsable marché dans un département marketing. Conseiller en immobilier d'entreprise. Consultant dans une société-conseil. Contrôleur de gestion dans une société de produits et services industriels. Directeur d'hôtel. Directeur général d'une société de restauration collective. Ingénieur d'affaires dans une société d'informatique. Responsable qualité.

EXEMPLES D'ENTREPRISES AYANT EMBAUCHE D'ANCIENS ETUDIANTS DU PROGRAMME

ACCOR, Adecco, Air France, Alstom, BNP, Cap Gemini, Crédit du Nord, EDF, GDF, France Télécom, GAN, Gemplus, Ineum Consulting, NRJ, Onet, OPAC, Pierre et Vacances, Rank Xerox, SFR, Société Générale, Sodexho, Veolia Environnement.

Renseignements Masters :
Odile Raingeard
+33 (0)4 42 28 09 20
masters@iae-aix.com

Renseignements Formation
Continue :
Sylvie Pennes
+33 (0)4 42 28 08 56
fcontinue@iae-aix.com