THIONVILIPAG EXECUTIVE EDUCATION

Hôtellerie & Tourisme Executive Program

Piloter la performance, les équipes et les transitions de la filière

Une formation Executive de haut niveau pour accompagner les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme face aux grandes mutations du secteur.

Formation modulaire Parcours complet ou modules à la carte	**Présentiel** Campus Nice IPAG Business School	**Nov. 2026** Selon planning
4,5 jours 31,5 heures de formation	**Attestation** IPAG Executive Education	

Membre CGE & Accréditée AACSB

Paris · Nice · Thionville - Luxembourg · Abidjan



CONTEXTE & ENJEUX

Hôtellerie-tourisme : un secteur en pleine recomposition

Les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme évoluent dans un environnement de plus en plus exigeant. Les attentes clients changent, les équipes sont sous tension, l'intelligence artificielle et l'innovation transforment les métiers, les enjeux RSE deviennent incontournables et la concurrence impose de renforcer la qualité de service, l'agilité et la performance.

Dans ce contexte, les dirigeants et managers doivent être capables de prendre du recul, structurer leurs priorités et piloter des transformations concrètes, sans perdre de vue l'expérience client et la réalité opérationnelle du terrain.

Les grands défis actuels

Clients plus exigeants

Personnalisation, réactivité, qualité de service, expérience fluide.

Équipes sous tension

Recrutement, fidélisation, engagement, montée en compétences.

IA et digitalisation

Automatisation, productivité, relation client, nouveaux outils.

Concurrence et rentabilité

Différenciation, pilotage, performance durable.

RSE et enjeux d'inclusion

Environnement, inclusion, territoire, communication responsable.

Internationalisation

Management interculturel, clientèles internationales, profils pluriculturels.





NOTRE DIFFÉRENCE

Une formation Executive pensée pour les décideurs de la filière

Cette formation ne se limite pas à transmettre des connaissances générales. Elle a été conçue pour aider les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme à comprendre les mutations du secteur, prioriser leurs décisions et repartir avec des outils directement applicables dans leur organisation.

Ce qui fait la différence

Une approche école de commerce

Un cadre structuré, exigeant et pluridisciplinaire, porté par l'IPAG Executive Education.

Des experts de haut niveau

Chaque module est animé par un spécialiste reconnu dans son domaine.

Une vision globale de la performance

Stratégie, IA, management, interculturel, RSE et organisation sont traités ensemble.

Des cas pratiques sectoriels

Les situations travaillées sont adaptées à l'hôtellerie, au tourisme et à l'hospitality.

Des livrables opérationnels

Les participants repartent avec des outils, grilles, plans d'action et méthodes réutilisables.

Une attestation valorisante

Les participants reçoivent une attestation IPAG Executive Education.

🎓 IPAG Executive Education — Membre de la CGE et accréditée AACSB — Réseau 16 420 alumni — Entreprises partenaires — Campus à Paris, Nice, Thionville-Luxembourg et Abidjan.

PROGRAMME

Un programme modulaire pour répondre aux priorités de chaque organisation

Le parcours peut être suivi dans son intégralité ou composé à la carte, selon les enjeux de l'entreprise, le profil des participants et les priorités de montée en compétences.

#	Module	Durée	Objectif	Livrable
1	**Stratégie** Environnement incertain	1 jour	Piloter dans la complexité et structurer les priorités stratégiques.	Diagnostic stratégique et scénarios d'action.
2	**IA & Digital** Digitalisation	1 jour	Identifier les usages concrets de l'IA pour gagner en productivité.	Cartographie IA, quick wins et plan d'action.
3	**Management Global** Leadership & Interculturalité	1 jour	Manager efficacement des équipes d'origines variées et réduire les tensions, incompréhensions et pertes de performance	Grille de lecture interculturelle et bonnes pratiques en leadership.
4	**Talents** Profils internationaux	0,5 jour	Sécuriser l'accueil et l'intégration de profils internationaux.	Points de vigilance et méthode d'intégration.
5	**RSE** Diversité & inclusion	1 jour	Structurer des pratiques responsables et les transformer en leviers de performance.	Plan d'action RSE/Inclusion et pistes de valorisation.

ⓘ Public : Dirigeants, directeurs d'hôtels, responsables d'exploitation, managers, responsables RH, commerciaux & marketing, offices de tourisme, agences réceptives, résidences touristiques, acteurs de l'hospitality.



MODULE 1 — 1 JOUR

Piloter la stratégie d'un établissement hôtelier ou touristique dans un monde instable

Décider vite, décider juste, décider durablement.

Dans un secteur exposé aux crises, aux mutations des comportements clients, aux transitions environnementales, aux tensions économiques et aux évolutions sociales, les professionnels doivent apprendre à piloter dans l'incertitude.

Programme du jour

Matin : Diagnostiquer et piloter

- Comprendre l'entreprise contemporaine face aux multi-crises.
- Identifier les enjeux du secteur hôtellerie-tourisme.
- Analyser les mutations des comportements clients et des modèles économiques.
- Cas pratique : audit stratégique d'une entreprise du secteur.

Après-midi : Transformation et alignement

- Comprendre les enjeux de régulation, d'apprentissage et de transformation.
- Définir les priorités stratégiques de son établissement.
- Construire une esquisse de l'acteur touristique de demain : agile, responsable, inclusif et résilient.

Livrable : Grille de diagnostic stratégique et pistes d'action adaptées à votre contexte.

INTERVENANTE

Maria-Giuseppina Bruna — Directrice de la recherche, de la valorisation et de l'impact, IPAG Business School. Directrice fondatrice de la chaire IPAG "Entreprise Inclusive". Professeure HDR en management. Experte en prospective des organisations, RSE/ESG et impact.



MODULE 2 — 1 JOUR

Digitalisation & IA

Passer de la curiosité à l'action : identifier, tester et déployer l'IA dans votre établissement en une journée.

Les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme font face à une pression croissante sur la productivité, avec des équipes souvent sous-dimensionnées et de nombreuses tâches répétitives. L'enjeu n'est pas de remplacer l'humain, mais d'identifier où l'IA peut libérer du temps opérationnel et permettre aux équipes de se concentrer sur l'accueil et la relation client.

Programme du jour

Matin :

Transformer la compréhension en opportunités Business

- Démystifier l'IA : ce qu'elle peut réellement apporter au quotidien.
- Les 4 familles d'IA applicables au tourisme : automatisation, analyse clients, IA générative, chatbots.
- Identifier les zones de friction : service client, back-office, réservation, marketing, RH, reporting.
- Atelier : cartographie des opportunités IA dans son organisation.

Après-midi :

Passer à l'action avec une feuille de route responsable

- Panorama des outils d'IA accessibles et pertinents (ChatGPT, Copilot, Notion AI, Perplexity) pour le quotidien des équipes.
- Bonnes pratiques pour un usage éthique et responsable.
- Travail sur un cas d'amélioration concrète : réservation, communication, RH ou marketing.
- Plan d'action prêt à présenter en interne.

Livrables : Cartographie IA personnalisée · 1-2 quick wins actionnables dès la semaine suivante · Plan d'action sur un service clé · Boîte à outils opérationnelle (Claude, ChatGPT, Notion AI, Canva…).

INTERVENANTE

Tessa Renaudon — Consultante stratégique spécialisée dans la productivité augmentée par l'IA. Ancienne consultante Google (5+ ans), ex-Responsable Grands Comptes 360Learning. Approche terrain, désacralisée et directement applicable.



MODULE 3 — 1 JOUR

Management interculturel dans le tourisme et l'hôtellerie

Manager efficacement des équipes et des clientèles d'origines variées.

L'hôtellerie et le tourisme sont par nature des secteurs internationaux. Les professionnels y collaborent avec des équipes multiculturelles, accueillent des clientèles venues du monde entier et doivent adapter leur communication à des attentes parfois très différentes.

Programme du jour

Matin : Culture & communication

- Définition de la culture et de ses implications professionnelles.
- Les mécanismes culturels : perceptions, comportements, représentations.
- Les différences culturelles et les modèles d'interprétation.
- Cas pratiques : ethnocentrisme, stéréotypes, comparaisons culturelles.
- Analyse de situations de communication interculturelle.

Après-midi : Leadership & performance

- Leadership et organisation dans un contexte multiculturel.
- Motivation, performance et attentes individuelles selon les cultures.
- Gestion de la diversité au quotidien.
- Étude de mini-cas issus de situations professionnelles.
- Construction de bonnes pratiques managériales adaptées au secteur.

Livrable : Grille de lecture interculturelle et recommandations pratiques pour mieux manager équipes, clients et partenaires internationaux.

INTERVENANT

Claude Alavoine — Professeur de négociation et de management international, IPAG Business School. Expert en relations interculturelles et stratégiques. Auteur de simulations de négociation et d'outils d'expérimentation interculturels.



MODULE 4 — 0,5 JOUR

Gestion des profils internationaux

Sécuriser l'accueil, l'intégration et la performance des talents internationaux et Gen Z.

Les professionnels du tourisme et de l'hôtellerie accueillent régulièrement des stagiaires, alternants, saisonniers ou collaborateurs issus de cultures, de parcours et de générations différentes.

Leur intégration est un facteur clé de performance, mais elle nécessite un cadre clair, une communication adaptée et une compréhension fine des attentes interculturelles et générationnelles. La Gen Z, aujourd'hui très présente parmi les stagiaires, alternants et jeunes collaborateurs, implique notamment de repenser les modes de management, d'accompagnement, de motivation et de fidélisation.

Contenus clés

Comprendre les profils

- Les caractéristiques attendues chez un stagiaire, alternant ou collaborateur international.
- Les attentes spécifiques des jeunes générations, notamment la Gen Z : besoin de sens, feedback régulier, équilibre, reconnaissance, autonomie encadrée.
- Sensibilité culturelle, flexibilité, capacités linguistiques et posture d'adaptation.
- Études de mini-cas en équipes pluriculturelles et intergénérationnelles.

Structurer l'intégration

- Cadre juridique et contraintes contextuelles.
- Cas pratique : analyser les écarts entre profils, attentes, besoins et performance.
- Points de vigilance managériaux, juridiques, culturels et générationnels.
- Bonnes pratiques pour faciliter l'accueil, l'accompagnement et la fidélisation des profils internationaux et Gen Z.

Livrable : Méthode de questionnement et points de vigilance pour structurer l'accueil, l'accompagnement et l'intégration de profils internationaux, pluriculturels et générationnels, avec une attention particulière portée aux jeunes talents et à la Gen Z.

INTERVENANT

Claude Alavoine — Professeur de négociation et de management international, IPAG Business School. Expert en relations interculturelles et stratégiques. Auteur de simulations de négociation et d'outils d'expérimentation sur les relations interculturelles.



MODULE 5 — 1 JOUR

RSE, diversité et inclusion

Transformer les engagements responsables en leviers de performance.

Dans l'hôtellerie et le tourisme, la RSE n'est plus seulement une démarche d'image. Elle influence la marque employeur, la fidélisation des équipes, les relations avec le territoire, la conformité réglementaire et la performance durable.

Programme du jour

Matin : Comprendre les enjeux

- Définitions : RSE, diversité, inclusion, équité.
- Spécificités du secteur tourisme-hôtellerie.
- Défis sociaux, environnementaux et territoriaux.
- Cas pratique : identifier les priorités d'action RSE dans son organisation.

Après-midi : Passer à l'action

- Management inclusif et qualité de vie au travail.
- Matrice de matérialité : identifier les attentes des parties prenantes.
- Communication responsable : valoriser sans greenwashing.
- Cas pratique : construire un plan d'action RSE / Inclusion.

Livrable : Feuille de route RSE / Diversité / Inclusion adaptée à votre organisation et pistes de communication responsable.

INTERVENANTE

Marie José Scotto — Professeure en gestion des ressources humaines, IPAG Business School. Responsable du Master RH sur les campus de Nice et Paris. Domaines : RH, management, théories organisationnelles.

PÉDAGOGIE

Apprendre, appliquer, transformer

La formation alterne apports d'experts, cas pratiques, ateliers collaboratifs, analyse de situations réelles et production de livrables. L'objectif est de permettre aux participants de prendre du recul tout en repartant avec des outils directement mobilisables dans leur organisation.

Méthode pédagogique

- Apports théoriques courts et contextualisés au secteur hôtellerie-tourisme.
- Cas pratiques issus de situations réelles de la filière.
- Ateliers en petits groupes et travail sur les situations des participants.
- Outils, grilles et méthodes directement réutilisables en établissement.
- Plans d'action concrets à présenter en interne dès le retour.

Ce que les participants gagnent

Prise de recul stratégique

Mieux comprendre les mutations du secteur et prioriser les actions.

Outils opérationnels

Structurer les décisions et faciliter la mise en œuvre terrain.

Montée en compétence immédiate

Mieux manager, digitaliser, intégrer et communiquer.

Dynamique collective

Partager les expériences entre professionnels du secteur.

Attestation valorisante

Attestation IPAG Executive Education délivrée à l'issue de la formation.



INFORMATIONS PRATIQUES

Format & organisation

Le parcours peut être suivi dans son intégralité ou composé à la carte, selon les priorités de l'entreprise et les besoins de montée en compétences des équipes.

Durée

4,5 jours — 31,5 heures en présentiel

Lieu

Campus IPAG Business School Nice
4 boulevard Carabacel, Nice

Période

Novembre 2026, selon planning

Effectif

À partir de 3 participants

Attestation

Attestation IPAG Executive Education

Supports fournis

Ressources numériques, supports pédagogiques, grilles de travail et livrables opérationnels.

Tarifs

Parcours complet

6 750 € nets de taxes pour 3 participants

Sur devis à partir de 4 participants

Module à la carte

1 500 € nets de taxes par module

Financement possible dans le cadre du plan de développement des compétences, selon les modalités propres à chaque entreprise.

CONTACT & INSCRIPTION

Transformez les mutations du secteur en leviers de performance

L'hôtellerie et le tourisme entrent dans une nouvelle phase : plus digitale, plus responsable, plus internationale et plus exigeante sur le plan managérial.

Avec ce programme Executive, l'IPAG accompagne les professionnels de la filière dans une démarche concrète : prendre du recul, identifier les leviers de performance, intégrer l'IA de manière responsable, renforcer les pratiques managériales et construire des plans d'action directement mobilisables.

> **Formez vos équipes à piloter la transformation de la filière hôtellerie-tourisme.**

Nous contacter

Frédéric Rossi — Directeur de la formation continue, IPAG Executive Education

📧 f.rossi@ipag.fr · 📞 01 53 63 36 22

🌐 www.ipag.edu

Campus Nice

IPAG Business School Nice — 4 boulevard Carabacel, Nice

Formation en présentiel · Novembre 2026 · Parcours complet ou modules à la carte · Attestation IPAG Executive Education.

MEMBRE CGE & ACCREDITEE AACSB

PARIS · NICE · THIONVILLE - LUXEMBOURG · ABIDJAN

