

INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE L'ALIMENTATION

MASTER

TIC appliquées au Développement des Territoires Touristiques (TIC ADTT)

CONTENU DE LA FORMATION | 2021 - 2026



ISTHIA, TOULOUSE SCHOOL OF TOURISM, HOSPITALITY MANAGEMENT AND FOOD STUDIES

SOMMAIRE

Semestre 7 (175 heures)

- UE 701 | DATA et économie du tourisme p.3
- UE 702 | S.I.G et développement touristique territorial p.3
- UE 703 | Mutations numériques et tourisme p.4
- UE 704 | Initiation à la recherche - Méthodologie p.5
- UE 705 | Atelier terrain - Insertion professionnelle p.5
- UE 706 | Anglais professionnel p.6

Semestre 8 (175 heures)

- UE 801 | Mémoire et Stage (12 semaines minimum) p.6
- UE 802 | Méthodes et outils numériques du développement touristique p.6
- UE 803 | Gestion de l'entreprise et du territoire touristique p.7
- UE 804 | Initiation aux outils de la recherche p.8
- UE 805 | Atelier terrain - Compétences professionnelles p.8
- UE 806 | Informatique appliquée p.8

Semestre 9 (275 heures)

- UE 901 | Gestion, organisation et valorisation des données p.9
- UE 902 | Expertise et outils d'aide à la décision numérique p.9
- UE 903 | Stratégies et pratiques de la communication territoriale p.10
- UE 904 | Mémoire et méthodologie de recherche p.11
- UE 905 | Séminaires professionnels p.11
- UE 906 | Data, tourisme et informatique appliquée p.11

Semestre 10 (75 heures)

- UE 1001 | Mémoire et Stage (24 semaines minimum) p.12
- UE 1002 | Outils du web d'aide à l'analyse p.12
- UE 1003 | Conférences et recherche appliquée p.12
- UE 1004 | Jeu d'entreprise - Pratiques d'experts p.12

SEMESTRE 7**UE 701 | DATA et économie du tourisme - 40h**

La capacité à exploiter les données pour en tirer de la valeur devient un enjeu majeur de compétitivité pour l'ensemble des acteurs économiques. Tous les secteurs sont en effet susceptibles d'en bénéficier, et de nombreux usages apparaissent dans des domaines variés, le tourisme en faisant pleinement partie. Dans le tourisme, un impact est possible dans toutes les phases clés : conception, production, qualité, marketing et distribution. Les objectifs de cette UE sont d'analyser les effets de la croissance d'internet, de l'usage des réseaux sociaux, de la téléphonie mobile, des objets connectés et communicants en terme de croissance très forte des flux de données numériques, de comprendre les enjeux pour le secteur du tourisme de l'exploitation de ces data et de l'accès aux données facilité par l'open data, (notamment pour la création d'outils d'aide à la décision et pour la maîtrise de l'information des territoires touristique).

• Économie du tourisme et traitement des Data (12h)

- Les big data et les territoires intelligents font émerger une nouvelle économie du tourisme, dont ce cours tentera de discerner les enjeux et trajectoires.
- Le traitement des big data peut accompagner de nouvelles pratiques et politiques économiques, dont ce cours conduira l'étude.

• Utilisation de la donnée, les pratiques dans le secteur du tourisme (9h)

Cet enseignement vise à dresser un large panorama de configurations concrètes de mobilisation de données quantitatives au service de la mise en œuvre de stratégies territoriales de développement touristique. L'objectif de ce cours n'ai pas de s'attarder sur les aspects méthodologiques de la manipulation et du traitement de données mais davantage de sensibiliser les étudiants au rôle déterminant que peuvent exercer les données dans des domaines aussi variés que la gouvernance touristique locale, le pilotage opérationnel d'une structure ou encore la définition d'un positionnement marketing de destination. Chacun de ces aspects seront illustré à l'aide d'exemple opérationnels issus d'expériences de terrain.

• Droit des données (6h)

Cet enseignement vise en particulier à étudier l'encadrement juridique des open data par différents types de licences qui nous permettent de les utiliser, les modifier et/ou les partager.

• Techniques de traitement de la donnée (13h)

- Les différents types de données
- Utilisation avancée de tableurs pour nettoyer, traiter et restituer la donnée,
- Identifier les principales plateformes open-data,
- Utilisation d'outils en ligne pour traiter la donnée,
- Utilisation du langage javascript pour traiter des fichiers JSON ou des données issues d'API : traitement, croisement des données, restitution sous forme de graphiques dynamiques, cartes choroplèthes,
- Infographie, traitement de l'image, techniques de data visualisation.

Bibliographie indicative :

- Abreu A., Liberato D. et al.(2020), *Advances in Tourism, Technology and Systems: Proceedings of Icotts 2020*, Springer Verlag, Singapore, 639 p.
- Bisello A., Vettorato D. et al.(2021), *Smart and Sustainable Planning for Cities and Regions: Results of SSPCR*, Springer Nature Switzerland AG, Cham, 487 p.
- Bogoviz A.(2021), *Complex Systems: Innovation and Sustainability in the Digital Age*, Springer Nature Switzerland AG, Cham, 640 p.
- Nam Y. et Young Bae S. (2020), *Sustainable Tourism in the Social Media and Big Data Era*, Mdpi AG, Bâle, 290 p.
- Sigala M., Rahimi R. et al. (2020), *Big Data and Innovation in Tourism, Travel, and Hospitality*, Springer, New York, 236 p.
- Xiang Z. et Fesenmaier D. (2018), *Analytics in Smart Tourism Design: Concepts and Methods*, Springer, New York, 324 p.

UE 702 | S.I.G et développement touristique territorial - 35h

De nombreux territoires et leurs acteurs sont amenés à décider du développement de systèmes de plus en plus élaborés voire complexes. C'est d'autant plus vrai lorsque l'activité touristique doit être utilisée comme facteur de développement territorial. Dans ce contexte cette UE doit permettre à l'étudiant d'identifier, maîtriser et intervenir dans les différents outils numériques qui génèrent voire interprète des situations de développement touristique territorial (S.I.G.) et de comprendre les interactions entre l'activité touristique et le développement territorial.

• Systèmes d'informations géographiques (12h)

- Identification des différents systèmes d'information du développement touristique territorial,
- Techniques d'utilisation des systèmes d'information géographique comme support de décision : de l'analyse descriptive à l'analyse d'aide à la décision,
- Maîtrise de la gestion des données dans le processus de développement territorial
- Utilisation du logiciel QGIS
- Méthodes d'adaptation des outils existants pour une analyse du développement touristique territorial. Conduite d'une analyse territoriale en SIG : cartographie et représentations statistiques

• Géographie et géopolitique du tourisme (10h)

La géopolitique du tourisme traite de processus complexes constitués de rivalités, conflits d'intérêts, d'usages ainsi que de réactions plus ou moins violentes, débouchant sur des situations de crises aux formes variées. Cette intervention s'articule autour des principaux éléments de définition, des fondements de la géopolitique, des principaux enjeux mondiaux en relation avec le tourisme ainsi que des grands axes de réflexion géopolitique du tourisme international (ressources stratégiques, conflits, terrorisme, environnement, migration, etc.).

• Traitement numérique de la donnée et webmapping (13h)

- Utilisation de bibliothèques javascript pour créer des cartes
- Compréhension du fonctionnement d'openstreetmap
- Utilisation et création de cartes svg
- Traitement des données avec des bibliothèques javascript, manipulation de données geojson
- Intégration des cartes dans un environnement web

Bibliographie indicative :

- Béguin M., Pumain D. (2017), *La représentation des données géographiques, Statistique et cartographie*, éd. Armand Colin

UE 703 | Mutations numériques et tourisme - 25h

Impacté plus que d'autres par le numérique, le secteur du tourisme doit faire face à de nouveaux comportements et usages des technologies de l'information et de la communication. Facteur de croissance et d'innovation, le numérique est étudié dans cette UE 703 à partir d'une approche pluridisciplinaire qui permet de mieux appréhender les mutations en matière de dispositifs numériques d'accès à l'information, d'échange et de partage des connaissances et de communication en ligne dans le champ du tourisme.

• Approche pluridisciplinaire du tourisme et des TIC (13h)

Réflexion des conséquences des mutations liées aux TIC sur l'activité touristique en l'abordant sur trois champs disciplinaires : géographie, sociologie et économie.

• Les impacts du numérique sur les territoires touristiques (12h)

- Comprendre l'évolution des usages - ou non usages - des technologies de l'information et de la communication dans l'activité touristique,
- Identifier les mutations numériques qui impactent le tourisme,
- La question de la maîtrise de l'information et l'open data : gestion de l'information touristique par les acteurs institutionnels.
- Saisir l'enjeu de la production et de la diffusion de l'information touristique et de la performance sur le web,
- Mieux connaître l'action des acteurs institutionnels dans le domaine de l'animation numérique de territoire du suivi de la e-réputation,
- Comprendre l'importance des avis clients dans le marketing touristique, la gestion de la qualité et de la e réputation,
- Appréhender les enjeux de l'utilisation de la donnée et du numérique dans la GRC (Gestion de la Relation Client),
- Approche du changement pour les acteurs OGD (Organismes Gestionnaires de Destination).

Bibliographie indicative :

- Cousin S., Bertrand R. (2009), *Sociologie du tourisme*, collection Repères, éd. La Découverte, Paris, 126 p.
- Duhamel P. et Sacareau I. (1998), *Le tourisme dans le monde*, collection Prépas Géographie, éd. Armand Colin, 223 p.
- Duthion B. et Mandou C. (2016), *L'innovation dans le tourisme. Culture numérique et nouveaux modes de vie*, Collection Tourisme, éd. De Boeck, Paris, 200 p.
- Raffour G. (2002), *L'impact des NTIC dans le secteur du tourisme - Enjeux et recommandations*, Direction du Tourisme, éd. Mars, Paris, 122 p.
- Violier P. (2013) (dir), *Le tourisme : un phénomène économique*, 6^{ème} édition, coll. Etudes, Documentation Française, 210 p.

UE 704 | Initiation à la recherche - Méthodologie

25h (mutualisées avec le parcours TD)

L'UE a pour objectif d'initier les étudiants de master 1 à la démarche de recherche en sciences sociales afin de les conduire successivement à l'élaboration d'un mémoire de recherche (UE801) en fin de première année puis d'un mémoire professionnel en fin de deuxième année (UE1001). L'UE a pour objectif de sensibiliser l'étudiant à la recherche universitaire en formulant un projet de recherche associé à un projet professionnel.

Dans son contenu, l'UE débute par un enseignement théorique interrogeant le tourisme comme champ d'investigation et de recherche. Il traite ensuite des différentes étapes de la recherche en master, incluant le choix d'un thème, l'élaboration d'une question de départ, l'exploration approfondie (bibliographie et entretiens exploratoires), la construction d'une problématique et d'un modèle d'analyse approprié. Il ouvre enfin, à travers l'enseignement de techniques d'enquêtes, sur un projet d'investigation probatoire ou empirique appelé terrain de recherche. L'UE comprend également la présentation des normes universitaires de présentation écrite du mémoire.

A l'issue du semestre 7, l'étudiant remet une fiche intermédiaire de mémoire de 4 à 5 pages (ainsi qu'une fiche dépôt de sujet de mémoire).

Bibliographie indicative :

- Béaud M. (1986), *L'Art de la thèse. Comment préparer et rédiger un mémoire de DEA ou de maîtrise ou tout autre travail universitaire*, La Découverte, "Repères", Paris, 156 p.
- Cislaru G., Claudel C., Vlad M. (2009), *L'écrit universitaire en pratique*, De Boeck Université, Bruxelles, 192 p.
- Marois C., Gumuchian H. (2000), *Initiation à la recherche en géographie : Aménagement, développement territorial, environnement*, Anthropos / Presses Universitaires de Montréal (PUM), Paris / Montréal, 425 p.
- Quivy R., Van Campenhout L. (1995), *Manuel de recherche en sciences sociales*, collection Psycho Sup, Dunod, 2^{ème} édition, Paris, 290 p.
- Rouveyran J.C. (1999), *Le Guide de la thèse. Le Guide du mémoire : du projet à la soutenance*, Paris, Maisonneuve & Larose, 250 p.

UE 705 | Atelier terrain-Insertion professionnelle

25h (dont 10h. mutualisées avec le parcours TD)

Les UE 705, 805, 905 et 1004 ont pour objectif d'accompagner l'étudiant tout au long de son parcours de master et de développer ses qualités managériales, d'organisation et de communication ainsi qu'à formaliser et affirmer son projet professionnel.

• Atelier terrain (15h)

L'objectif de l'atelier terrain est de traiter concrètement une problématique ou une commande d'un acteur qui opère dans l'hôtellerie-restauration. Ce travail est encadré par un cahier des charges et une rencontre avec un maître d'ouvrage et des acteurs socio-professionnels. L'atelier permet d'opérationnaliser les méthodes et connaissances acquises et de mettre les étudiants en situation, dans une obligation de réponse à des contraintes de délais et d'organisation du travail en équipe. La première phase de l'atelier consistera en une reformulation de la commande et une réflexion méthodologique.

Des bilans d'avancement des travaux seront organisés ensuite avec l'équipe pédagogique et le commanditaire, avec une mise en commun des travaux des groupes. Les séances d'encadrement méthodologique permettront aux enseignants de faire un retour aux étudiants sur leur production, en leur signifiant les ajustements et les approfondissements nécessaires. Le sujet de l'atelier est relié aux enseignements proposés dans ce Master.

• Préparation recherche de stage et insertion professionnelle (10h mutualisées avec le parcours TD)

L'objectif de cet enseignement est à la fois d'aider l'étudiant dans sa démarche de recherche de stage et de lui faire prendre conscience des enjeux de cet apprentissage dans la construction de son projet professionnel.

Cette séquence s'articulera autour de plusieurs thèmes :

- Outils et méthodes de recherche de stage,
- Techniques rédactionnelles de curriculum vitae et de lettres de motivation,
- Préparation du stage : recherches préalables, échanges pro-actifs sur la définition des missions et des méthodes de travail.

UE 706 | Anglais professionnel - 25h

Les cours d'anglais visent à l'amélioration des compétences fixées par le cadre européen des langues, notamment la compréhension et l'expression orale et écrite. Les enseignements s'appuient sur des supports divers (textes, films, documentaires, manuels) dont le contenu est en lien avec le tourisme et les projets de développement touristique, et abordé dans les perspectives civilisationnelle (cultures et pratiques du touriste du monde anglophone) et professionnelle (rédaction de CV, de lettres de motivation, mise en situation professionnelle).

SEMESTRE 8

UE 801 | Mémoire de recherche et stage

Cette UE comprend la réalisation d'un mémoire de recherche d'une part, et la réalisation d'un stage de 12 semaines, d'autre part.

• Mémoire de recherche

Il témoigne, en première année de master, de l'aptitude de l'étudiant à mener une recherche universitaire autour d'une thématique, à s'approprier les cadres théoriques et les concepts liés à son questionnement. Il consiste à formuler une question de départ à partir d'un champ d'étude délimité, à réaliser une revue de littérature pour faire l'inventaire des connaissances disponibles et des outils déjà utilisés, à explorer cette question par des observations de terrain, des entretiens exploratoires, des entretiens d'experts etc., à construire une problématique, à choisir un cadre théorique et à mettre en place un appareil d'hypothèses susceptible d'appréhender la question choisie, à proposer une méthodologie probatoire, c'est-à-dire susceptible de vérifier les hypothèses.

Ce travail donne lieu à la rédaction d'un mémoire et à une soutenance.

• Stage professionnel de 12 semaines

Le stage se déroule après la soutenance du mémoire de Master 1 (il peut en être déconnecté). La démarche de recherche de stage par l'étudiant s'accompagne d'une conférence introductive assurée par le responsable des stages de l'ISTHIA associée à des rencontres collectives ou individuelles avec le responsable de formation ayant pour objectifs de connaître, comprendre et identifier les différentes structures d'accueil possibles pour les stages en lien avec les projets professionnels des étudiants. Un suivi est effectué pour chaque étudiant par le responsable de formation.

UE 802 | Méthodes et outils numériques du développement touristique - 75h

L'objectif de cette UE consiste à apprendre à lire et à comprendre un contexte politique et socio-économique local (couples produits/clients en tourisme), identifier les acteurs clés ainsi que les ressources à valoriser dans le développement touristique. Au final, les étudiants sauront analyser et hiérarchiser les faits observés en vue de la production d'une analyse synthétisée sous forme de diagnostic touristique numérique, spatialisé, structuré et argumenté. Les enseignements en informatique venant ici apporter des outils facilitant le recueil, la gestion et le traitement des données ainsi que les techniques de représentation numérique de ces données nécessaires à l'élaboration et la compréhension du diagnostic réalisé.

• Organisation touristique territoriale (9h)

L'objectif de cet enseignement est de donner aux étudiants des connaissances utiles dans la compréhension de la répartition des compétences relatives au tourisme entre les personnes publiques et dans l'analyse juridique des structures des collectivités territoriales spécialisées dans le tourisme (Offices de tourisme, agences départementales de tourisme, comités régionaux du tourisme).

Bibliographie indicative :

- Breton j.-M., (2016), *Droit et politique du tourisme*, Dalloz, 1^{ère} édition
- Jégouzo L., (2018), *Le droit du tourisme*, LGD, 2^{ème} édition
- Botti L. et Spindler J. (sous la direction) (2021), *Organismes de gestion de destination. Stratégies et pratiques pour un management responsable et durable des territoires touristiques*, L'Harmattan, 1^{ère} édition

• Diagnostic touristique et gestion de projet (12h)

Cet enseignement permettra d'amorcer les apprentissages sur la démarche stratégique à mener sur un territoire touristique. Seront traités : la question des échelles de l'analyse, les méthodes d'élaboration des diagnostics, de validation des résultats par les commanditaires du territoire, les formes de restitution / présentation des résultats pour passer à la formulation du projet. Les méthodes et outils permettant d'inscrire l'activité touristique dans les processus de développement durable des territoires seront également analysés dans le cadre de cet enseignement.

• Informatique appliquée, création d'outils numériques d'aide à la décision (21h)

- Identifier les principales plateformes open-data,
- Utilisation d'outils en ligne pour traiter la donnée,
- Utilisation avancée de tableurs pour nettoyer, traiter et restituer la donnée,

- Utilisation du langage javascript pour traiter des fichiers JSON ou des données issues d'API : traitement, croisement des données, restitution sous forme de graphiques dynamiques, cartes choroplèthes,
 - Utilisation de bases de données SQL,
 - Manipulation des images SVG,
 - Utilisation et administration des systèmes de gestion de contenu web (CMS, builder),
 - Utilisation d'API et de solutions en ligne pour intégration dans des CMS ou pour faciliter le développement d'outils d'aide à la décision,
 - Intégration des éléments enseignés dans les UE 701 et 702.
- **Data visualisation (15h)**
 - Analyser et rendre lisibles des informations volumineuses et complexes,
 - Le concept de data storytelling,
 - Les différents types de représentation graphique de la donnée,
 - Utilisation technique de logiciels et d'outils en lignes de création de web infographies.
 - **Statistiques (10h)**

Cet enseignement aborde les statistiques descriptives et leur utilisation sur des cas concrets en lien avec le secteur du tourisme ainsi que l'analyse de données en vue de la mise en place d'outils d'aide à la décision.

UE 803 | Gestion de l'entreprise et du territoire touristique

25h (dont 12,5h mutualisées avec le parcours TD)

- **Marketing stratégique (12,5h mutualisées)**

Cet enseignement a pour but une meilleure compréhension du positionnement stratégique de l'entreprise touristique et de ses activités à travers des modèles d'analyse et de développement. Il s'agit d'identifier les principaux enjeux auquel doit faire face l'entreprise touristique, de synthétiser les principales approches théoriques issues de travaux récents sur la question ainsi que de mettre en perspective les pratiques des entreprises. La démarche marketing sera traitée à travers l'analyse et la segmentation du marché, le positionnement des produits et des services de l'entreprise touristique et des territoires.
- **Webmarketing stratégique (12,5h mutualisées)**

Les enseignements permettront de distinguer la notion de segmentation marketing et stratégique, de mener à bien un diagnostic stratégique, identifier les principaux choix stratégiques et les conditions de mise en œuvre. Seront abordés l'analyse du contexte, de la concurrence, de la demande ainsi que les stratégies concurrentielles et de "coopétition". La gestion de la donnée sera également abordée sous l'angle de la définition des stratégie marketing d'une entreprise ou d'un territoire.

UE 804 | Initiation aux outils de la recherche

20h (mutualisées avec le parcours TD)

- **Études qualitatives (10h)**

Il s'agit de comprendre l'utilité méthodologique de l'entretien de recherche en sciences sociales, de savoir manipuler et maîtriser cette technique par la réalisation d'enquête exploratoire de terrain, de savoir traiter et analyser le matériau collecté.
- **Études quantitatives (15h)**

Acquisition des compétences de productions (réalisation, administration, analyse) en parallèle de l'acquisition de connaissances sur les descriptions empiriques pour favoriser l'interprétation statistique des résultats adossée aux analyses sociologiques (démarche probatoire). Travail individuel et collectif d'analyse et d'interprétation de données quantitatives sur des études de cas et sur une enquête de terrain.

Bibliographie indicative :

 - De Singly F., (1992), *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Paris, Nathan.
 - Desrosières A., (1995), *Classer et mesurer : les deux faces de l'argument statistique*, Réseaux, 13, 71. pp. 11-29.
 - Ghiglione R. et Matalon B., (1998), *Les enquêtes sociologiques. Théories et pratique*, Paris, Armand Colin.
 - Paugam S. (dir), (2010), *L'enquête sociologique*, PUF.
 - Salvador J., (1986), *L'ouvert et le fermé dans la pratique du questionnaire. Analyse comparative et spécificités de l'enquête par correspondance*, Revue française de sociologie, 27-2. pp. 301-316

UE 805 | Atelier terrain - Insertion professionnelle

25h (dont 10h mutualisées avec le parcours TD)

Dans la continuité de l'UE 705, l'UE 805 positionnée au second semestre de M1 est décomposée en 2 volets :

1. Un volet atelier terrain,
2. Un volet insertion professionnelle.

• Atelier terrain (15h)

Ce volet permettra d'avancer sur le diagnostic et les préconisations opérationnelles. Le rendu final fera l'objet d'une présentation à un commanditaire en situation professionnelle. Dans certains cas, les travaux des étudiants pourront faire l'objet d'études ultérieures et donneront lieu à des stages en lien avec la problématique traitée.

• Management des ressources humaines (10h mutualisées)

L'objectif de cet enseignement est de sensibiliser l'étudiant au rôle fondamental du manager dans la construction de la dynamique d'une équipe de travail, et de maîtriser les règles de base permettant de communiquer et créer un climat d'échange. Ce volet se déroulera à partir de mises en situation et jeux de rôle et traitera des points suivants :

- Étapes de constitution d'une équipe,
- Définition des rôles et fonctions au sein d'une équipe,
- Techniques d'animation d'une équipe.

UE 806 | Informatique appliquée - 25h

L'objectif de cette UE est de concevoir techniquement un observatoire numérique en lien avec un territoire ou une entreprise touristique.

- Utilisation et gestion des systèmes de gestion de contenu web (CMS, builder),
- Utilisation avancée d'excel pour nettoyer, traiter et restituer la donnée,
- Identifier les principales plateformes open-data,
- Utilisation d'outils en ligne pour traiter la donnée,
- Utilisation du langage javascript pour traiter des fichiers JSON ou des données issues d'API : traitement, croisement des données, restitution sous forme de graphiques dynamiques, cartes choroplèthes,
- Utilisation de bases de données SQL,
- Utilisation d'API pour intégration dans des CMS ou pour faciliter le développement d'outils d'aide à la décision,
- Intégration des éléments enseignés dans les UE 701 et 702 et 802.



SEMESTRE 9

UE 901 | Gestion, organisation et valorisation des données - 100h

Le volume croissant de données permet de s'abstraire des modèles prédéfinis et d'observer directement des corrélations entre données, qui peuvent ensuite être interprétées. L'objectif de cette UE est d'apporter la connaissance des outils nécessaires à la corrélation des données et à leur interprétation. De nouveaux outils permettent l'analyse simultanée de données nombreuses et variées, débouchant sur la micro segmentation des ensembles étudiés. La visualisation de tendances et de corrélations auparavant invisibles permet d'optimiser les prédictions, de détecter des variations et de prévoir l'impact d'une décision. Elle permet de tracer et cibler, via des outils de profiling, et par là d'améliorer des connaissances statistiques mais aussi individualisées. Cette UE aborde l'ensemble de ces éléments en les adaptant au développement des territoires touristiques.

- **Techniques de récupération, traitement et gestion de la donnée numérique (23h)**
- **Infographie, Data visualisation (20h)**
- **Mutations numériques et communication touristique (30h)**
 - Optimiser le contenu éditorial des supports numériques du territoire,
 - Maîtriser la gestion globale des masses de données et en tirer profit dans le processus de développement territorial par le tourisme et les stratégies de communication
 - La gestion, l'organisation et la valorisation de la donnée sont aujourd'hui la matrice et le vecteur d'une mutation économique, sociétale et géostratégique, mais aussi d'un nouveau développement territorial et touristique. Une partie de cet enseignement a ainsi pour objectif d'en étudier les fondements, les trajectoires, les politiques, d'en préciser les modes d'analyse et les formes de pensée. Il a aussi pour but d'en conduire une analyse prédictive des compétences fondamentales (strategic intent/ core competencies).
- **Les pratiques et les évolutions de l'observation touristique (12h)**
 - Comprendre la finalité de l'observation,
 - Appréhender l'évolution des enjeux de l'observation,
 - Découvrir, au travers d'exemples concrets les dispositifs et actions mis en œuvre à l'échelle départementale,
 - Intégrer les bonnes pratiques pour valoriser les informations issues de l'observation.

Bibliographie indicative :

- Bhattacharyya S., Nayak J. et al. (2021), *International Conference on Intelligent and Smart Computing in Data Analytics: Iscda 2020*, Springer, New York, 234 p.
- Bilić P., Prug T. et al. (2021), *The Political Economy of Digital Monopolies: Contradictions and Alternatives to Data Commodification*, Bristol University Press, Bristol, 208 p.
- Chinnici M., Pop F. et al. (2021), *Data Science and Big Data Analytics in Smart Environments*, CRC Press, Boca Raton, 275 p.
- Gandhi P., Bhatia S. et al. (2021), *Transformational Technology for Business Transformation: Internet of Things, Robotics, and Business Intelligence*, John Wiley & Sons Inc, Hoboken, 320 p.
- Jain A. (2022), *Macroeconomic Forecasting Using Alternative Data: Techniques for Applying Big Data and Machine Learning*, Academic Press Inc, Amsterdam, 250 p.
- Marr B. (2021), *Data Strategy: How to Profit from a World of Big Data, Analytics and Artificial Intelligence*, Kogan Page, Londres, 288 p.
- Agostinelli S., Charest F., Alcantara C. (2018), *Big data et visibilité en ligne, Un enjeu pluridisciplinaire de l'économie numérique*, Presses des Mines - Transvalor
- De Montaigu G., Vaillant R., Scheid F. (2019), *Le marketing digital, Développer sa stratégie numérique*, Eyrolles
- Caumont D. & Ivanaj S. (2017), *Analyse des données, Méthodes et outils statistiques, applications à la prise de décision, cas d'entreprise détaillés*, Dunod

UE 902 | Expertise et outils d'aide à la décision numériques**75h (dont 20h mutualisées avec le parcours TD)**

Cette UE doit permettre à l'étudiant de comprendre et maîtriser la méthodologie de la conduite de projet touristique facteur de développement durable et de concevoir et utiliser les outils numériques qui l'accompagne (Utilisation des systèmes d'information touristique, maîtrise de la gestion des données dans le processus de développement territorial, conduite d'une analyse territoriale

en SIG : cartographie et représentations statistiques). Maîtriser et gérer, par les outils numériques, les incidences liées à la mise en tourisme des territoires ainsi que les impacts économiques, sociaux, politiques, environnementaux de la fréquentation touristique. Les TIC sont des outils qui apportent des bénéfices en termes de gestion territoriale et de filière qui participent à leur entretien, à leur conservation et inscrivent les dynamiques touristiques dans un processus durable.

- **Diagnostic touristique (20h)**

Cet enseignement permettra d'amorcer les apprentissages sur la démarche stratégique à mener sur un territoire touristique. Seront traités : la question des échelles de l'analyse, les méthodes d'élaboration des diagnostics, de validation des résultats par les commanditaires du territoire, les formes de restitution / présentation des résultats pour passer à la formulation du projet. Les méthodes et outils permettant d'inscrire l'activité touristique dans les processus de développement durable des territoires seront également analysés dans le cadre de cet enseignement.

- **Outils juridiques de l'aménagement du territoire (6h)**

Cet enseignement vise à initier les étudiants aux outils juridiques de l'aménagement (SCoT, PLU, Chartes des parcs naturels, etc...) afin de leur permettre d'enrichir leur connaissance des données disponibles d'un territoire touristique et de ses enjeux.

- **Prospective territoriale et tourisme (20h mutualisées)**

Cet enseignement traite des principes et méthodes du tourisme durable : analyse systémique, grilles d'analyse, agenda 21, etc.

- **Gestion de projet et utilisation des TIC (15h)**

- Méthodologie de conduite de projet : Répondre à un appel d'offre, traduire les besoins du commanditaire et produire un cahier des charges, créer des fiches actions constitutives d'un plan d'action et identifier les méthodes adaptées pour y répondre.
- Traitement informatique des données pour la réalisation de diagnostics touristiques territoriaux.
- Conception des outils numériques de l'analyse.
- Utiliser et alimenter les systèmes d'information touristique, s'approprier les phases du déroulement d'un projet utilisant des data et déterminer les facteurs de succès.
- Représenter et publier des données liées sur le Web, interroger et sélectionner très précisément ces données à distance et au travers du Web.

- **Droit lié au traitement des données et RGPD (14h)**

Cet enseignement vise à permettre aux étudiants d'appréhender les concepts de base de la protection des données, de connaître le cadre juridique du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et son champ d'application

Bibliographie indicative :

- ▶ Guillemain M. (2019), *L'application du RGPD par les organisations*, éd. EMS
- ▶ Mattatia F., (2021), *RGPD et droit des données personnelles*, Eyrolles, 5^{ème} édition

903 | Stratégies et pratiques de la communication territoriale

25h (dont 17h mutualisées avec le parcours TD)

- **Communication territoriale (17h mutualisées avec l'UE 905 du parcours TD)**

L'enseignement traitera des plans et des stratégies de communication et de commercialisation à l'échelle des territoires : intérêt et méthode d'élaboration, principaux supports et actions de la communication touristique et territoriale (avantages et limites).

- **Exploitation des données dans la définition des stratégies de communication (8h)**

Cet enseignement permettra aux étudiants de comprendre comment exploiter des données issues des réseaux sociaux et outils d'analyse de fréquentation des sites web pour adapter des stratégies de communication.

Bibliographie indicative :

- ▶ Perroy Fr. & Frustier P. (2005), *La communication touristique des collectivités territoriales*, coll. Dossier d'Experts, n° 247
- ▶ Rebillard S. (2007), *L'analyse identitaire, un enjeu pour les territoires*, revue Espaces, identité et marque de destination, n°245
- ▶ Tritz C. (2003), *L'image des destinations touristiques : la construction d'un espace imaginaire*, revue Espaces- Tourisme et loisirs,
- ▶ Chamard C. (2014), *Le marketing territorial*, Étude, De Boeck

UE 904 | Initiation aux outils de la recherche appliquée, méthodologie

25h (dont 7h mutualisées avec le parcours TD)

- **Méthodologie de recherche** (25h dont 7h mutualisées)

Dans la continuité du mémoire de première année, les étudiants de master 2 sont amenés à réaliser un travail de recherche appliquée appelé mémoire professionnel (UE 1001). Ce dernier est basé, à partir du « stage – mission » de 24 semaines, sur l'opérationnalisation et la prise de décision ; il doit témoigner de l'articulation entre travail de problématisation et expérience professionnelle. Il témoigne de l'acquisition et de la mise en situation de compétences professionnelles par l'étudiant et de sa capacité à insérer son travail de recherche dans un projet professionnel déterminé. Cet enseignement rappelle les fondements méthodologiques de recherche appliquée et s'articule autour de RDV individuels sur la problématique et la méthodologie de travail de chaque étudiant.

UE 905 | Séminaires professionnels - 25h

- **Atelier Terrain** (19h)

L'objectif est de regrouper la promotion avant son départ en stage, pour un moment fort d'échange et d'immersion dans le futur environnement professionnel des étudiants, à partir de l'organisation d'un séminaire ou journée d'étude professionnelle. Outre la prise de contact avec les acteurs du secteur, cette UE a également deux objectifs majeurs :

- Développer les aptitudes, méthodes et techniques pour intervenir en public et capter l'auditoire de manière dynamique,
- Acquérir une méthode pour structurer un projet professionnel et appréhender ses potentialités, qualités, valeurs et aspirations.

L'UE se déroule en plusieurs étapes de la préparation, à la réalisation et à l'évaluation d'un séminaire. Chacune de ces étapes est encadrée par une équipe enseignante permettant à la fois d'aider les étudiants dans leur recherche et prises de contact, et de prendre du recul par rapport à leurs expérimentations. Le séminaire comprend à la fois des tables rondes thématiques de professionnels animées par les étudiants, des ateliers de réflexion sur les métiers du secteur (y compris sur l'émergence de nouveaux métiers) et la présentation du projet professionnel de chaque étudiant devant un jury final.

- **Utilisation de la donnée, les pratiques dans le secteur du tourisme** (6h)

L'objectif est d'apporter un éclairage particulier sur les métiers et les activités du secteur du tourisme et de l'hôtellerie restauration. Des professionnels de ces secteurs interviennent sur les principaux thèmes d'actualité et le devenir des métiers.

UE 906 | Data, tourisme et informatique appliquée - 25h

L'objectif est de mettre en œuvre techniquement des outils simples à concevoir et présentant des solutions pour les organismes et entreprises du tourisme en matière d'outils d'aide à la décision avec essentiellement des outils du web ou des solutions avec des langages spécifiques de type python ou en utilisant des tableurs. Les API, frameworks, bibliothèques et CMS sont largement utilisés. Les outils créés sont reliés à des bases de données, API REST ou fichiers externes de type json, geojson, csv, ...

L'apprentissage mettra en avant la conception d'infographies pour le rendu des résultats des outils d'aide à la décision. Ces infographies seront conçues avec des outils du web. La définition des critères, indicateurs, méthodologies et gestion des projets sont abordées dans l'UE 902.



SEMESTRE 10**UE 1001 | Mémoire et Stage**

Dans la continuité du mémoire de Master 1, cette UE comprend la réalisation d'un travail de recherche appliquée appelé mémoire professionnel. Ce dernier est basé, à partir du "stage - mission" de 24 semaines, sur l'opérationnalisation et la prise de décision ; il doit témoigner de l'articulation entre travail de problématisation et expérience professionnelle. Il témoigne de l'acquisition et de la mise en situation de compétences professionnelles par l'étudiant et de sa capacité à insérer son travail de recherche dans un projet professionnel déterminé.

UE 1002 | Outils du web d'aide à l'analyse - 25h

Dans le processus d'ingénierie de création d'outil numérique d'aide à la décision, l'apprentissage de la pratique de ce processus d'expertise est indispensable pour saisir la difficulté opérationnelle des réalités de construction d'un plan d'action et savoir le faire. La réalisation par chaque étudiant d'un outil numérique d'aide à la décision dans le secteur du tourisme constitue la dernière étape de la maîtrise de l'ingénierie de ce type d'activité.

Ainsi, l'objectif de l'UE est la mise en application par l'étudiant des savoirs et savoir-faire dans la création de cet outil. L'UE se déroulera sur la base de travaux encadrés, avec guidage pas-à-pas de chaque étudiant dans la construction qu'il doit réaliser. Cette UE constitue ainsi la continuité de l'UE 906.

UE 1003 | Conférences et recherche appliquée - 25h

Alternant apports théoriques, retours d'expériences du terrain et cas pratiques, cette intervention vise à permettre aux étudiants de mobiliser de façon concrète les connaissances techniques de manipulation et de traitement de la donnée dans le cadre de mises en situations professionnelles. Ces apports se concrétisent au travers d'un atelier terrain. Comme en première année de ce master (UE705 et UE 805), l'objectif de cet atelier terrain est de traiter concrètement une problématique ou une commande d'un acteur qui opère dans les secteurs du tourisme ou du développement territorial. Les modalités d'encadrement diffèrent puisqu'il s'agit pour les étudiants de capitaliser les apports théoriques et pratiques des différents intervenants.

UE 1004 | Jeu d'entreprise - Pratiques d'experts

25h (mutualisées avec le parcours TD)

Les UE 705, 805, 905 et 1004 ont pour objectif d'accompagner l'étudiant tout au long de son parcours de master, à développer ses qualités managériales et de communication, ainsi qu'à formaliser et affirmer son projet professionnel.

Sur ce sujet du management, l'UE 1004 se concentre sur la conduite de réunion et la gestion des conflits au travers de 2 modules distincts :

- Une mise en situation sous la forme d'un jeu d'entreprise, permettant à la fois de mettre en pratique les connaissances acquises sur la gestion d'entreprise et d'autre part d'expérimenter le travail de groupe, la communication interpersonnelle, la gestion des tensions, et le management de façon plus globale.
 - Un apport théorique et des jeux de rôle sur ces 2 thèmes
- **Jeu d'entreprise (15h)**
Les étudiants se retrouvent aux commandes d'une entreprise à gérer dans le secteur du tourisme. Pendant une semaine, ces entreprises sont en concurrence et les équipes qui les gèrent doivent prendre en un temps limité des décisions stratégiques tant au niveau financier que marketing. Il s'agit donc d'une immersion totale dans la gestion d'une entreprise en univers concurrentiel.
 - **Management des ressources humaines (10h)**

Le déroulement de la séquence se fera sur les points suivants : Conduite de réunion (régulation des temps de parole, synthèse des apports, évaluation), repérage des divergences, tensions ou conflits ; gestion des personnalités difficiles et techniques de maîtrise des émotions.

INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE L'ALIMENTATION

Modes de la formation

Cette formation peut être suivie :

- En formation initiale
- En formation continue
- En alternance

Contacts

L'équipe pédagogique qui dispense les enseignements est composée d'enseignants-chercheurs de l'Université Toulouse - Jean Jaurès, ainsi que de professionnels de haut niveau en poste dans diverses entreprises régionales et nationales.

- **Responsable de la formation :**
Philippe Godard, *Enseignant*
- Co-Responsable de la formation :**
Laurence Lafforgue, *Maîtresse de Conférences associée*
- **Gestionnaire de scolarité :** isthia.foix@univ-tlse2.fr

Pour consulter le programme détaillé de cette formation, connaître les modalités d'admission et retirer un dossier de candidature, consultez le site : www.isthia.fr



Projet cofinancé par le Fonds Social Européen

Édition décembre 2023

Campus de Toulouse

5, allées Antonio Machado
31 058 TOULOUSE cedex 09
Tél : +33 (0) 5 61 50 42 30
isthia.toulouse@univ-tlse2.fr

Campus de Foix

4, rue Raoul Lafayette
09 000 FOIX
Tél : +33 (0) 5 61 02 19 74
isthia.foix@univ-tlse2.fr

Campus de Cahors

273, avenue Henri Martin
46 000 CAHORS
Tél : +33 (0) 5 65 23 46 04
isthia.cahors@univ-tlse2.fr