

Master

Master 1 / Master 2

Mention

Économie et pilotage des entreprises

Parcours

**Management des entreprises
et organisations de services**



Alternance possible en contrat de professionnalisation



MASTER 1 & 2 - Parcours Management des entreprises et organisations de services

MASTER 1 & 2 - Parcours Management logistique et ingénierie de la supply chain

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

« Les entreprises et les organisations du secteur des services constituent désormais les principaux débouchés des diplômé-e-s de l'enseignement supérieur. En effet, dans toutes les économies développées, les services génèrent l'essentiel des richesses et des emplois. Ils constituent le terrain privilégié de la création d'entreprises. Par ailleurs, les fonctions de service occupent une place de plus en plus déterminante dans la production industrielle elle-même (services après-vente, services clients, etc.).

Les activités de service présentent un certain nombre de spécificités que la recherche en sciences économiques et en sciences de gestion continue d'explorer. Il s'agit en particulier du caractère immatériel du produit, de l'importance de la relation de service, de la place particulière qu'y occupent les technologies de l'information et des télécommunications. Ces spécificités ont des conséquences sur le management des entreprises et des organisations de service, mais aussi sur le management des activités de service au sein des firmes industrielles. Qu'il s'agisse de marketing, de gestion financière, de gestion des ressources humaines, de management de l'innovation, d'évaluation de la performance ou de la qualité, le management des entreprises et organisations de service nécessite des expertises particulières.

Ce diplôme s'adresse à la fois aux étudiant-e-s en cours de formation et aux cadres d'entreprises désireux-euse-s de se perfectionner ou de se reconvertir dans le cadre de la formation continue. »

Faridah Djellal, Directeur de la mention

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le master 1 MEOS de la mention Économie et pilotage des entreprises vise à fournir aux étudiant-e-s une formation généraliste équilibrée entre : sciences économiques (maîtrise des outils fondamentaux nécessaires à l'analyse économique des marchés) et management des entreprises et des organisations (principes et techniques de base du management d'entreprise).

L'objectif du parcours **Management des entreprises et des organisations de services** - MEOS - est de former des cadres polyvalents, rompus aux spécificités du management des services sous ses différentes facettes (marketing et relation clientèle, gestion des ressources humaines, management de la qualité, e-services, etc.) et ayant en particulier vocation à assurer des fonctions de direction d'unités de production de services.

LES ATOUTS DE LA FORMATION

- Forte interaction avec l'environnement scientifique : les enseignant-e-s du master animent plusieurs sociétés savantes et plusieurs revues scientifiques internationales dans le domaine du management des services.
- Forte interaction avec l'environnement socio-économique : l'équipe pédagogique comporte de nombreux cadres d'entreprises de services, et la formation s'appuie sur un portefeuille étoffé de partenaires (entreprises et organisations de services), régulièrement mobilisés pour des stages, des visites d'entreprises, des séminaires d'experts, etc.
- Deux stages obligatoires de longue durée en M1 et en M2.

ORGANISATION DE LA FORMATION

- **2 ANS** de formation organisés sur 4 semestres - **12 SEMAINES** de cours par semestres.
- Les cours du parcours **Management des entreprises et des organisations de services** s'articulent autour de blocs de connaissances et de compétences (BCC), déclinés en matières
- Une validation des semestres sous forme de contrôle continu et d'examen terminal donnant droit à des crédits ECTS (European Credit Transfer System) : 120 crédits pour valider le master.
- Une moyenne de 20 heures de cours par semaine, à compléter nécessairement par un travail personnel régulier.
- Des périodes de **STAGE EN ENTREPRISE** ou le **CHOIX DE L'ALTERNANCE EN M2** (contrat de professionnalisation).

MASTER 1

BCC 1 – Fondamentaux de l'économie et du management des entreprises - Semestre 1

- Management stratégique
- Économie et management des RH
- Marketing
- Stratégies concurrentielles des entreprises

BCC 1-bis – Approfondissement en management des services - Semestre 2

- Productivité et performance dans les services
- Global e-business

BCC 2 – Fondamentaux de l'économie et du management des services Semestres 1 et 2

- Introduction à l'économie des services
- Management de la production de services

BCC 3 – Outils Semestres 1 et 2

- Informatique et statistique
- Audit et contrôle de gestion
- Anglais des affaires
- Droit du travail, droit des affaires
- Communication et Développement Personnel

BCC 4– Construction du projet professionnel Semestres 2 et 3

- Option transversale
- Stage ou mémoire de recherche

MASTER 2

BCC 1 –Fondamentaux de l'économie des services Semestres 3 et 4

- Économie des services

BCC 2 – Fondamentaux du management des services - Semestre 3

- Management stratégique des services
- Management de la production de services
- Management de la qualité et de la performance
- Management des ressources humaines dans les services

BCC 3 – Innovation and online services (en anglais) - Semestre 3

- Managing innovation services
- E-commerce, M-commerce and online services

BCC 4– Outils Semestre 3

- Anglais
- Gestion financière et fiscalité

BCC 5– Construction du projet professionnel Semestres 3 et 4

- Conférences sectorielles et visites d'entreprises
- Projet professionnel et recherche d'emploi
- Option transversale
- Audit, études et conseil
- Stage ou mémoire de recherche

BCC 6– Marketing et communication Semestre 4

- Marketing des services, marketing digital
- Gestion de la relation client
- Politique de communication des services



DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

Le parcours MEOS offre une grande diversité de débouchés à la fois en termes de secteurs d'activité, de types d'entreprises ou organisations et de profils de postes.

citer à titre illustratif les exemples suivants :

- Responsables en front-office ou en back-office d'unités de production dans une banque, une compagnie d'assurance ou une administration,
- Responsable produit,
- Ingénieur de certification,
- Consultant-e,
- Responsable de relation clientèle dans une chaîne hôtelière ou dans une clinique,
- Responsable qualité dans une firme de transport ou de nettoyage,
- Gestionnaire d'une association
- Fonctions tertiaires au sein des entreprises industrielles (en particulier services après-vente, services qualité, etc.)
- Création d'entreprises ou d'organisations de services...

COMPÉTENCES VISÉES

- Assurer la direction d'une entité de service : agence, établissement, secteur
- Maîtriser les compétences transversales du chef de produit
- Manager la relation clientèle,
- Piloter la qualité et la performance dans une organisation de service,
- Concevoir et mettre en oeuvre une nouvelle offre de service,
- Accompagner l'introduction de NTIC dans le cadre d'une prestation de service,
- Créer et/ou faire vivre une entreprise ou une organisation à but non lucratif,
- Répondre à un appel d'offre d'étude et de consultance et réaliser une mission de conseil, etc.



UNIVERSITÉ DE LILLE

L'Université de Lille figure, depuis le 1^{er} janvier 2018, parmi les plus grandes institutions françaises de recherche et d'enseignement supérieur. Elle revendique à la fois un fort ancrage territorial et une démarche de responsabilité sociale assumée, dans la Métropole européenne de Lille (MEL) et les Hauts-de-France, ainsi qu'une ambition de rayonnement et d'impact à l'échelle internationale.

L'intégration de quatre écoles au côté des 11 facultés, écoles et instituts de l'Université de Lille depuis le 1^{er} janvier 2022 – École Nationale Supérieure des Arts et Industries Textiles (ENSAIT), École Nationale Supérieure d'Architecture de Lille (ENSAPL), École Supérieure de Journalisme de Lille (ESJ), Sciences Po Lille –, s'appuie sur une ambition partagée à l'excellence scientifique, à l'innovation technologique, au développement socio-économique et à l'épanouissement de celles et ceux qui y travaillent et y étudient.

L'Université de Lille se veut un établissement de référence sur les questions de transitions. Le territoire des Hauts-de-France est marqué par des problématiques de transition plurielles et étroitement imbriquées. L'Université de Lille et ses partenaires ont un rôle clé à jouer dans les réponses à apporter à ces défis (écologiques, sociaux, économiques, culturels et éducatifs), notamment en portant leurs efforts sur la formation. **Inspirons demain !**

LA FACULTÉ

Faculté pluridisciplinaire aux enseignements à la fois théoriques et pratiques, la Faculté des sciences économiques, sociales et des territoires - FaSEST - propose une offre de plus de 60 licences et de masters en économie & gestion, études culturelles, géographie & aménagement et sociologie. Ancrée dans le paysage local et international, elle facilite l'insertion professionnelle de ses diplômé-e-s, notamment grâce au déploiement de l'alternance. Près de 300 enseignant-e-s - chercheur-se-s et plus de 200 professionnel-le-s apportent leur expertise dans ses formations, constituant un atout considérable pour l'employabilité de ses diplômé-e-s. Résolument tournée vers l'international, elle permet à plus de 300 étudiant-e-s d'étudier chaque année dans l'une des 200 universités partenaires dans le monde.

<https://fasest.univ-lille.fr>

Retrouvez la faculté sur les réseaux sociaux : [Instagram](#), [Facebook](#) et [LinkedIn](#)

CONTACT ADMINISTRATIF

- Université de Lille - Campus Cité scientifique
- Secrétariat pédagogique : Mimoun Boumédiani
- 03 62 26 85 84
- master1-meos@univ-lille.fr
- master2-meos@univ-lille.fr

RESPONSABLE DE LA FORMATION

Faridah Djellal

- faridah.djellal@univ-lille.fr

CONDITIONS D'ADMISSION

En master 1

L'admission en première année de master est subordonnée à l'examen du dossier du de/la candidat-e selon les modalités suivantes :

Mention de licence conseillée :

- Économie / Économie et gestion / gestion
- Administration économique et sociale

Attendus :

- Avoir assimilé les connaissances des matières de base de l'économie et du management de niveau bac +3.
- Être titulaire d'un diplôme BAC+3 en économie, gestion, administration économique et sociale, administration publique ou équivalent.

Critères d'examen du dossier

- Dossier détaillé du cursus suivi par le/la candidat-e permettant notamment d'apprécier les objectifs et les compétences visées par la formation antérieure.
- Relevés de notes, diplômes permettant d'apprécier la nature et le niveau des études suivies.
- Curriculum vitae, lettre de motivation exposant le projet professionnel, éventuellement attestation(s) d'emploi ou de stage.

Capacité d'accueil : 20 places en master 1

Modalités de sélection : Dossier

Procédure et calendrier national de recrutement sur monmaster.gouv.fr

Calendrier national de recrutement

- Dépôt des candidatures du 22/03/23 au 18/04/23 inclus
- Examen des candidatures du 24/04/23 au 16/06/2023
- Transmission des propositions d'admission et réponse aux candidat-e-s du 23/06 au 21/07/23

En master 2

La formation s'adresse en priorité aux candidat-e-s ayant validé le Master 1 de la mention à l'Université de Lille.

Renseignez-vous sur les modalités d'accès dérogatoires en Master 2 en consultant le catalogue des formations de l'Université de Lille.

La candidature en Master 2 doit être réalisée sur la plateforme de l'Université de Lille : <https://ecandidat.univ-lille.fr>

L'ACCOMPAGNEMENT À L'UNIVERSITÉ DE LILLE

Bénéficier d'un aménagement

Afin d'offrir les meilleures conditions de réussite pour les étudiant-e-s qu'elle accueille, l'Université de Lille met en place différents dispositifs qui permettent aux étudiant-e-s de commencer et de poursuivre au mieux leurs études selon leur situation : aménagement d'études pour les lycéen-e-s concerné-e-s par une réponse Parcoursup « Oui si », étudiant-e en situation de handicap, sportif-ve et artiste de haut niveau, service civique, étudiant-e en exil...

www.univ-lille.fr/formation/amenagements-des-etudes/

S'informer, S'orienter

Le SUAIO - Service Universitaire Accompagnement, Information et Orientation - est ouvert à tous les publics : informations, conseils et accompagnement, orientation et réorientation, entretiens personnalisés.

- www.univ-lille.fr/formation/sinformer-sorienter

Préparer son insertion professionnelle

Le BAIP - Bureau d'Aide à l'Insertion Professionnelle propose aux étudiant-e-s un accompagnement à l'insertion professionnelle (stage et premier emploi), à l'entrepreneuriat et à la création d'activités.

- <https://www.univ-lille.fr/formation/preparer-son-insertion-professionnelle>
- stages-fasest@univ-lille.fr

Oser l'alternance

Pour acquérir simultanément des compétences, un diplôme et une expérience professionnelle, plus de 220 parcours sont proposés en alternance (contrat de professionnalisation ou d'apprentissage).

- <https://formationpro.univ-lille.fr/alternance>
- alternance-fasest@univ-lille.fr

Se former tout au long de la vie

Toute l'offre diplômante de l'université est accessible en formation continue. La direction de la formation continue et de l'alternance propose des accompagnements individualisés au service de votre projet (VAPP, VAE).

- <https://formationpro.univ-lille.fr/>
- formationcontinue-fasest@univ-lille.fr

Et l'international !

Le service des relations internationales accompagne les étudiant-e-s dans leur mobilité : programme d'échanges ou mobilité individuelle, stage, cours de français pour les étudiant-e-s internationaux-ales...

- <https://international.univ-lille.fr/>
- international-fasest@univ-lille.fr