

# Management des entreprises et organisation de services

Master Innovation, entreprise et société

 Durée  
2 ans



Composante  
Faculté des  
sciences  
économiques,  
sociales et des  
territoires



Langue(s)  
d'enseignement  
Français

## Présentation

« Les entreprises et les organisations du secteur des services constituent désormais les principaux débouchés des diplômés 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 e 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 étudiants en cours de formation et aux cadres d'entreprises désireux de se perfectionner ou de se reconvertis

dans le cadre de la formation continue. » Faridah Djellal, Directrice de la mention et du parcours.

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.

## Savoir-faire et compétences

- 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 TIC 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.

## Les + de la formation

- Forte interaction avec l'environnement scientifique : les enseignants 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.
- Trois cours de spécialité en anglais
- Deux stages obligatoires de longue durée en M1 et en M2.

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

### **BCC3 – Construire son projet personnel et professionnel**

(En M1 : Projet professionnel et recherche d'emploi 1, Séminaire d'immersion, Anglais des affaires 1, Projet de l'étudiant – Option transversale, Communication et développement personnel, Anglais des affaires 2, Stage ou mémoire de recherche

En M2 : Conférences sectorielles et visites d'entreprises, Projet professionnel et recherche d'emploi 2, Anglais des affaires 3, Audit, études et conseil, Anglais des affaires 4, Stage ou mémoire de recherche)

### **BCC4 – Piloter l'innovation dans les services**

(En M2 : Managing innovation in services, E-Commerce, M-Commerce and Online Services, Social innovation and public innovation)

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.

## Organisation

### Organisation

2 ANS de formation organisés sur 4 semestres – 12 SEMAINES de cours par semestres.

Les cours du parcours s'articulent autour de blocs de connaissances et de compétences (BCC), déclinés en matières.

### **BCC1 – Maîtriser les fondamentaux de l'économie et du management des entreprises**

(En M1 : Management stratégique, Economie et management des RH, Audit et contrôle de gestion, Informatique et statistique 1, Marketing, Droit des affaires, Droit du travail)

### **BCC2 – Maîtriser les fondamentaux de l'économie et du management des services**

(En M1 : Introduction à l'économie des services, Introduction au management de la production de services, Productivité et performance dans les services, Global e-Business, Ethique des affaires et RSE dans les services

En M2 : Economie des services approfondie, Management de la production de services approfondi, Management des ressources humaines dans les services, Gestion financière et fiscalité dans les services, Marketing des services,

## Ouvert en alternance

**Type de contrat :** Contrat d'apprentissage, Contrat de professionnalisation.

## Stages

**Stage :** Obligatoire

## Admission

## Conditions d'admission

## EN MASTER 1

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

Formation ouverte au recrutement : Oui

Capacité d'accueil : 30 places

Langues vivantes enseignées :

- Anglais

Mentions de licence conseillée :

- Administration économique et sociale
- Economie et gestion
- Economie
- Gestion

Déposez votre candidature en suivant ce lien <https://monmaster.gouv.fr>

Modalités de candidature :

Dossier détaillé du cursus suivi par le candidat 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

Attendus :

- Être titulaire d'un diplôme BAC + 3 en économie, gestion, administration économique et sociale, administration publique ou équivalent
- Avoir de bons résultats académiques tout au long des 3 années de licence
- Démontrer sa motivation pour la formation et la cohérence de son projet professionnel

## EN MASTER 2

L'accès est de droit en master 2 pour les étudiant·e·s ayant validé le master 1 correspondant à l'université de Lille.

Les candidat·e·s issu·e·s d'une autre mention, d'un autre parcours de la mention ou d'un autre établissement d'enseignement supérieur doivent formuler une demande d'intégration selon les modalités suivantes :

Formation ouverte au recrutement : Oui

Capacité d'accueil : 20 places

Langues vivantes enseignées :

- Anglais

Déposez votre candidature sur la plateforme Ecandidat de l'université de Lille <https://www.univ-lille.fr/formation/candidater-sinscrire/ecandidat>

Modalités de candidature :

Dossier détaillé du cursus suivi par le candidat 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.

Les attendus :

Les candidats doivent

- être titulaire d'un M1 en économie, gestion, administration économique et sociale, administration publique ou équivalent
- avoir assimilé les connaissances des matières de base de l'économie et du management de niveau M1
- avoir un bon dossier académique

## Et après

### Poursuite d'études

A l'issue du master, la poursuite d'études en doctorat est possible (accès sur dossier).

### Insertion professionnelle

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 :

- 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,
- 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...

Pour en savoir plus sur l'insertion professionnelle des diplômés de l'Université de Lille, consultez les répertoires d'emplois publiés par l' ODiF (Observatoire de la Direction des Formations)

Les fiches emploi/métier du  Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) permettent de mieux connaître les métiers et les compétences qui y sont associées.

## Infos pratiques

### Autres contacts

#### Contact administratif :

Secrétariat pédagogique

Juliette Colpaert

03 62 26 85 76

 [Master1-meos@univ-lille.fr](mailto:Master1-meos@univ-lille.fr)

 [Master2-meos@univ-lille.fr](mailto:Master2-meos@univ-lille.fr)

Service formation continue et alternance :

 [Alternance-fasest@univ-lille.fr](mailto:Alternance-fasest@univ-lille.fr)

 [Formationcontinue-fasest@univ-lille.fr](mailto:Formationcontinue-fasest@univ-lille.fr)

#### Contact pédagogique :

Responsable de la mention et des parcours (M1 et M2) :

Faridah Djellal

 [faridah.djellal@univ-lille.fr](mailto:faridah.djellal@univ-lille.fr)

---

### Lieu(x)

 Villeneuve d'Ascq

---

### Campus

 Campus Cité scientifique

---

### En savoir plus

Faculté des sciences économiques, sociales et des territoires

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