

CAS 1:

Innovation et design des services

Du 20 septembre au 7 décembre 2019, USMB, Annecy.

L'innovation est au cœur des préoccupations des acteurs économiques : or, elle est trop souvent réduite à des instruments technologiques ou à des produits. Prise au sens large, elle s'enracine dans des contextes particuliers, des modes d'organisation, des façons de créer ou de co-crée, une attention à l'expérience du client...

Le CAS 1 entend montrer la plus-value d'une approche en termes de design des services pour favoriser l'innovation.

Le CAS 1 permettra aux professionnels du tourisme de :

- se familiariser avec les différentes formes d'innovation : concepts, processus, outils
- déterminer la valeur d'un service touristique, analyser ses propriétés et engager une démarche de design de services
- poser un diagnostic solide sur une situation initiale, définir les objectifs du changement, conduire sa mise en oeuvre
- piloter, accompagner la réalisation et/ou le développement de projets innovants (partenariaux, collaboratifs...)
- saisir que les problématiques contemporaines sont l'occasion de favoriser de nouvelles solutions, qui reposent sur des innovations managériales et organisationnelles
- penser, dialoguer et agir autrement dans le secteur du tourisme

Le CAS 1 se divise en trois modules, qui mêlent approches théoriques, analyse de cas, réflexions collectives, travaux individuels et de groupes... Un projet suivi, inscrit dans la thématique, sert de fil rouge pour le trimestre.

Intervenants:

- **Galley Béatrice** : Spécialiste des questions d'innovation dans le tourisme/Maître de conférences/USMB.
- **Raymond Roland** : Sociologue/Maître de conférences (HDR)/USMB
- **Grandjacques Arnaud** : Pôle Tourisme Montagne Inventive/USMB
- **Fabry Nathalie** : Spécialiste de la gouvernance/Maître de conférences/Université Paris-Est MLV
- **Vignon Philippe** : Spécialiste des questions de stratégie et de changement/Consultant
- **Clark Phillip** : Spécialiste de l'accompagnement au changement/Consultant
- **Fragnière Emmanuel** : Spécialiste du design de services/Professeur/HES-SO
- **Pillet Alain** : Spécialiste des questions d'organisation/Consultant
- **Donsimoni Myriam** : Economiste /Maître de conférences (HDR)/USMB

20-21 septembre, 9
novembre et 7 décembre
2020

CAS 1 : Innovation et design des services

Module#1 : Concepts et management de l'innovation dans le tourisme

- Introduction aux concepts de l'innovation dans le tourisme
- Innovation et résistance au changement
- Innovation et réseaux dans le tourisme
- Gouvernance des destinations touristiques et innovation

18-19 octobre et 22-23
novembre 2019

CAS 1 : Innovation et design des services

Module#2 : Design des services touristiques

- Identifier les attributs d'une expérience touristique au travers d'immersions, d'entretiens et d'expérimentations sociales
- Etablir le script de l'expérience touristique
- Jeux de rôle et approches théâtrales en vue de la résolution de la situation-problème contenue dans le service touristique
- Développement de modes opératoires et intégration au contexte réel du design optimisé

4-5 octobre, 8 novembre
et 6 décembre 2019

CAS 1 : Innovation et design des services

Module#3 : Créativité et gestion de projet

- Approches et outils pour la gestion de projets
- Les structures organisationnelles qui permettent le développement de la dynamique d'innovation
- Pilotage et conduite de projets créatifs
- Modèle d'accompagnement du changement
- Ateliers de créativité appliqués au développement de prestations touristiques

Renseignements:

Site du EMBA: <http://www.innovation-touristique.com>

Programme
soutenu par:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

