

## Maîtrise en administration des affaires (MBA pour cadres) à temps partiel, cheminement spécialisé en gestion du tourisme international et des services d'accueil

Téléphone : 514 987-7704

Code	Titre	Grade	Crédits
3058	Maîtrise en administration des affaires (MBA pour cadres) à temps partiel, cheminement spécialisé en gestion du tourisme international et des services d'accueil	Maître en administration des affaires, M.B.A.	45

<b>Trimestre(s) d'admission</b>	Automne Hiver
<b>Contingent</b>	Programme non contingenté
<b>Campus</b>	Campus de Montréal

### OBJECTIFS

#### Objectifs généraux:

Le programme de maîtrise en administration des affaires a pour objectif de rehausser le niveau de formation des gestionnaires de façon à les rendre davantage polyvalents dans l'exercice de leurs fonctions et plus aptes à assumer des responsabilités supérieures dans les organisations. S'adressant à des candidats ayant une solide expérience de gestion, ce programme et ses différents cheminements visent à développer et à approfondir les connaissances et habiletés aussi bien personnelles que professionnelles des étudiants. Ces derniers acquièrent un corpus de savoirs avancés en sciences de la gestion, qu'ils sont amenés à appliquer concrètement dans la réalisation de leurs activités professionnelles. Enrichis par l'analyse et l'approfondissement de leurs capacités personnelles et entraînés au travail d'équipe à l'aide d'une méthode pédagogique axée sur les études de cas réels, les étudiants sauront mieux s'intégrer et progresser dans les nouvelles formes d'entreprises où l'analyse de l'information et les interrelations à tous les niveaux jouent un rôle majeur dans la production de biens et services destinés à des marchés mondialisés de plus en plus exigeants et concurrentiels.

#### Objectifs spécifiques:

La spécialisation en gestion du tourisme international et des services d'accueil vise à combiner des savoirs propres à la gestion afin de les appliquer dans le secteur du tourisme et de l'accueil. La spécialisation vise l'acquisition d'habiletés d'évaluation stratégique pour une compréhension intégrée et pragmatique des principaux contextes soit: économiques, politiques et technologiques, dans les secteurs de l'accueil et du tourisme. De plus, le programme conduit à la maîtrise des fondements et des habiletés de direction et de leadership pour la gestion stratégique des organisations oeuvrant dans ce secteur spécialisé.

### CONDITIONS D'ADMISSION

Être titulaire d'un diplôme de baccalauréat ou l'équivalent, obtenu avec une moyenne cumulative d'au moins 3,2 sur 4,3, posséder une expérience professionnelle pertinente d'au moins quatre années et être un gestionnaire en exercice au moment du dépôt de la demande dans le pays où le programme est offert. Les dossiers des candidats titulaires d'un diplôme de baccalauréat ou l'équivalent, obtenu avec une

moyenne cumulative inférieure à 3,2 mais supérieure à 2,8 sur 4,3, témoignant d'une expérience professionnelle pertinente d'au moins cinq ans (moyenne cumulative comprise entre 3,0 et 3,2) ou six ans (moyenne cumulative comprise entre 2,8 et 3,0) seront étudiés par le sous-comité d'admission et d'évaluation du programme et pourront, exceptionnellement, faire l'objet d'une recommandation d'admission.

Exceptionnellement, les candidats non titulaires d'un diplôme de baccalauréat mais possédant une formation appropriée et une expérience professionnelle pertinente d'au moins sept années pourront être admis dans le programme s'ils démontrent leur capacité de suivre des cours de niveau maîtrise et exercent des responsabilités de gestionnaire au moment du dépôt de la demande dans le pays où le programme est offert. En aucune circonstance, le nombre de candidats admis sur cette base ne pourra dépasser 15% du nombre total des nouveaux admis de la cohorte.

L'expérience professionnelle pertinente est acquise par l'exercice de fonctions de responsabilité à titre de gestionnaire des ressources (physiques, humaines et financières), de conseiller pour une organisation ou comme travailleur autonome.

De plus, le candidat devra satisfaire aux critères suivants:

- Posséder une connaissance suffisante des logiciels de traitement de texte, de bases de données et de chiffrier électronique et une maîtrise adéquate des langues française (à l'oral et à l'écrit) et anglaise (du moins pour la lecture, certains documents de référence étant rédigés en anglais).
- Posséder des connaissances de base en mathématiques, particulièrement financières, ces dernières pouvant faire l'objet d'une évaluation par le sous-comité d'admission et d'évaluation du programme.

#### Capacité d'accueil

Le programme n'est pas contingenté. L'admission se fera par cohortes. L'Université s'engage à offrir le cheminement spécialisé à la seule condition qu'il y ait, pour chaque nouvelle cohorte, au moins 25 étudiants inscrits. L'admission des candidats non titulaires d'un diplôme de baccalauréat est limitée à 15% des nouveaux admis de la cohorte.

#### Cours d'appoint

Si le sous-comité d'admission et d'évaluation le juge nécessaire, le candidat se verra imposer des cours d'appoint.

### Documents requis

Toute demande d'admission, transmise au registrariat, doit comprendre:

- le formulaire de demande dûment rempli
- une lettre d'intention rédigée par le candidat
- trois lettres de recommandation ou rapports d'évaluation
- les relevés de notes officiels de toutes les études universitaires, sauf celles réalisées à l'UQAM
- les attestations d'emplois pertinents, mentionnant le titre, la description et la durée de chacun des emplois
- le curriculum vitae du candidat
- une copie du certificat de naissance
- le paiement des frais d'admission.

Tout document rédigé dans une langue autre que le français, l'anglais ou l'espagnol, doit être accompagné d'une traduction officielle en français.

### Régime et durée des études

Seul le cheminement à temps partiel est offert, avec inscription obligatoire à neuf crédits à chaque session. Généralement, la durée d'une session est d'environ quatre mois et demi.

La durée normale du programme est de 24 mois. L'étudiant ne peut s'absenter pendant plus de trois sessions, consécutives ou non. En conséquence, il ne peut prendre plus de quatre années pour compléter le programme.

Le programme est composé de cinq modules de neuf crédits chacun. Tous les cours d'un même module sont dispensés durant la même session.

Les cours sont offerts au rythme d'une fin de semaine par mois (du vendredi au dimanche inclusivement), sauf en juillet. La programmation des cours peut différer légèrement pour certains cheminements du programme. La réussite de tous les cours d'un module est préalable à l'inscription aux cours du module suivant. Les méthodes pédagogiques appliquées de façon successive de module en module requièrent une intégration réussie du module précédent. Le cheminement en cohorte implique aussi que chaque membre d'une même cohorte ait atteint un niveau de connaissances et d'intégration suffisant.

Le programme favorise l'intégration des contenus de cours par l'utilisation de méthodes pédagogiques appropriées et par la réalisation de travaux d'équipe.

## COURS À SUIVRE

(Sauf indication contraire, les cours comportent 3 crédits. Certains cours ont des préalables. Consultez la description des cours pour les connaître.)

### Liste des activités d'enseignement: 45 crédits

#### Module 1: Le gestionnaire et l'entreprise

##### Les trois cours suivants (9 crédits):

- MBA8H10 Le gestionnaire et l'organisation dans le secteur du tourisme
- MBA8H12 L'information et la technologie de l'information en tourisme
- MBA8H90 Structures et tendances du tourisme mondial

#### Module 2: Gestion commerciale et financière

##### Les trois cours suivants (9 crédits):

- MBA8H15 Gestion financière dans le secteur du tourisme
- MBA8H16 Marketing du tourisme
- MBA8H3A Comportement du consommateur de tourisme

#### Module 3: Gestion de la production des biens et services

##### Les trois cours suivants (9 crédits):

- MBA8H17 Gestion de l'exploitation et de la qualité des services touristiques
- MBA8H18 Gestion des ressources humaines en tourisme
- MBA8801 Gestion de projets touristiques

#### Module 4: Le management stratégique

##### Les trois cours suivants (9 crédits):

- MBA8H22 La gestion stratégique des organisations en tourisme
- MBA8H34 e-tourisme et distribution
- MBA8H26 Management international et multiculturel en tourisme

#### Module 5: Domaines d'application

##### Le cours suivant (3 crédits):

- MBA8H91 Développement et gestion stratégique des destinations touristiques

##### et deux cours parmi les suivants (6 crédits):

- MBA8H92 Gestion des événements touristiques
- MBA8H2A Gestion de l'hébergement et des centres de villégiature
- MBA8H25 Écotourisme et voyages d'aventure
- MBA8H48 Projet d'intégration en tourisme

Remarque: Le candidat voudra bien prendre note que les activités au choix dans ce programme et énumérées ci-dessus ne peuvent être offertes à chacun des trimestres (automne, hiver ou été). Par conséquent, elles sont réparties sur plusieurs trimestres et sont donc offertes en alternance d'un trimestre, voire d'une année à l'autre.

## FRAIS

Pour les fins d'inscription et de paiement des droits de scolarité, ce programme est rangé dans la classe A. Pour plus de détails, consulter le site: [www.registrariat.uqam.ca](http://www.registrariat.uqam.ca). Les étudiants inscrits au programme doivent prévoir un montant approximatif de 4 500 \$ pour couvrir les droits de scolarité et autres frais (généraux, services à la vie étudiante, animation sportive et association étudiante). De plus, ils auront à déboursier environ 2 000 \$ pour le matériel pédagogique (livres, recueils de notes de cours, ...) et 24 \$ par crédit à titre de frais divers. L'acquisition d'un ordinateur est fortement recommandée.

## DESCRIPTION DES COURS

### MBA8801 Gestion de projets touristiques

Ce cours vise à initier l'étudiant au processus de conception, de développement et d'évaluation de nouveaux projets: techniques de prospective, méthodes de génération d'idées, modèles perceptifs de l'environnement, identification de projets pertinents à l'entreprise, étude des choix technologiques. Il traite de la mise en place et de la gestion de cheminements critiques et d'installation.

### MBA8H10 Le gestionnaire et l'organisation dans le secteur du tourisme

Ce cours est conçu pour développer les capacités d'analyse et de résolution de problèmes ainsi que la compréhension des différents processus de management. L'étudiant est sensibilisé aux théories majeures du comportement humain et à leur application dans l'environnement de travail. À la fin de ce cours, les étudiants auront une meilleure compréhension de leur propre comportement ainsi qu'une compréhension des relations interpersonnelles dans différents types d'organisations.

### MBA8H12 L'information et la technologie de l'information en

## **tourisme**

Ce cours vise à familiariser l'étudiant avec l'utilisation des principaux outils de gestion sur micro-ordinateurs et leur place dans les organisations, et à approfondir chez lui les techniques décisionnelles de la recherche opérationnelle et ses applications à des problèmes de gestion. À la fin du cours, l'étudiant devra être capable d'utiliser les logiciels de base en traitement de texte, chiffriers électroniques et de base de données. Il sera en mesure de créer des outils performants et modifiables, de comprendre la terminologie et les concepts reliés aux logiciels, de les évaluer et d'en faire une sélection.

### **MBA8H15 Gestion financière dans le secteur du tourisme**

Ce cours vise l'initiation de l'étudiant aux techniques permettant l'analyse et la prévision des fonds dont l'entreprise a besoin. On y aborde également les choix requis à court et à long terme pour l'allocation optimale des ressources d'une entreprise dans le secteur du tourisme à ses différents secteurs d'activités. On y aborde aussi les notions d'allocation optimale de ressources primaires entre différentes possibilités d'investissement. On y traite des différentes sources de financement disponibles et des choix nécessaires en termes de coûts et de risques pour l'atteinte d'une politique financière optimale dans un contexte d'activités internationales.

### **MBA8H16 Marketing du tourisme**

Ce cours vise à faire connaître à l'étudiant l'essence du marketing, soit le mécanisme d'échange et la satisfaction des besoins et des demandes du marché, le comportement des consommateurs et la recherche en marketing. À la fin du cours, l'étudiant devra démontrer ses capacités dans la formulation de mise en marché, l'étude d'informations pertinentes et la revue des résultats. Au terme de ce cours, les étudiants maîtriseront les outils nécessaires pour la préparation d'un plan marketing spécifique aux activités de services touristiques et d'accueil.

### **MBA8H17 Gestion de l'exploitation et de la qualité des services touristiques**

Ce cours analyse le concept de création de la valeur, du design et de la gestion de l'expérience touristique. Ce cours traitera des concepts de qualité dans les organisations de services et plus spécifiquement dans le monde du tourisme. Les étudiants seront initiés aux concepts de productivité transactionnelle et de son impact sur la performance des organisations. Ce cours permettra également de faire le lien entre l'expérience offerte et le concept de positionnement sur le marché.

### **MBA8H18 Gestion des ressources humaines en tourisme**

Ce cours vise l'acquisition par l'étudiant des aspects opérationnels de la fonction ressources humaines en entreprise et ses particularités dans le secteur du tourisme. On y aborde son importance, à savoir comment elle est une variable essentielle à la mise au point et à l'intégration de stratégies dans l'entreprise. De plus, ce cours traitera de l'importance stratégique d'une bonne gestion des relations de travail.

### **MBA8H22 La gestion stratégique des organisations en tourisme**

Ce cours vise l'intégration par l'étudiant des connaissances en sciences administratives reliées à la stratégie. On y aborde les efforts organisationnels qu'imposent à l'entreprise l'élaboration d'une stratégie et son implantation dans l'organisation, efforts en termes de politiques administratives, de lecture de l'environnement, d'analyse des ressources disponibles à l'entreprise. On y aborde également l'influence qu'ont les gestionnaires eux-mêmes sur les processus décisionnels. À la fin du cours, l'étudiant sera en mesure de se mouvoir dans des contextes organisationnels divers, en particulier dans le secteur du tourisme.

### **MBA8H25 Écotourisme et voyages d'aventure**

L'écotourisme est une problématique majeure dans la planification touristique. Les besoins pour la croissance et les relations entre le

«outdoor» et les voyages d'aventure nécessitent une meilleure compréhension pour des perspectives stratégiques dans le secteur du tourisme. Ce cours expliquera comment l'écotourisme, le design de l'expérience touristique et le management peuvent être interreliés et offrir des résultats positifs dans une perspective de tourisme durable et préoccupée par l'environnement.

### **MBA8H26 Management international et multiculturel en tourisme**

Ce cours a comme objectif d'initier l'étudiant aux notions fondamentales caractérisant les principales différences culturelles dans le monde. On y aborde les philosophies de gestion et les stratégies dérivées des modèles culturels des différents pays. À la fin du cours, l'étudiant devra avoir compris comment se construisent et se gèrent les relations personnelles en tenant compte de la diversité des clients et des employés dans le contexte international du tourisme, et comment s'effectuent les transferts de connaissances d'un pays à l'autre.

### **MBA8H2A Gestion de l'hébergement et des centres de villégiature**

Au coeur de l'infrastructure de l'industrie touristique, l'hébergement et la villégiature font l'objet de ce cours qui analysera les principaux problèmes et les stratégies requises pour gérer les entreprises de ce secteur. Présenté sous forme de séminaire, ce cours passera en revue les grandes fonctions de gestion tout en soulignant les particularités propres au secteur de l'hébergement et de la villégiature.

### **MBA8H34 e-tourisme et distribution**

Le cours présente aux étudiants les enjeux stratégiques et de marketing du commerce électronique aux consommateurs (B to C) et aux entreprises (B to B). Après une introduction du phénomène de commerce électronique dans le secteur du tourisme, les aspects marketings tels que le comportement du consommateur, les politiques d'offre, de publicité, de distribution et de prix sont traitées afin d'inclure cette forme de distribution dans un plan marketing. Les enjeux technologiques et ceux de logistiques et relations avec l'implantation d'une stratégie de commerce électronique seront abordés à travers des exemples d'applications spécifiques au tourisme. Divers exemples de sites commerciaux serviront pour illustrer les thèmes abordés. Les principaux objectifs sont: - prendre conscience des enjeux futurs du commerce électronique pour le tourisme; - comprendre les aspects commerciaux du commerce électronique; - comprendre certains aspects technologiques et de logistiques reliés au commerce électronique.

### **MBA8H3A Comportement du consommateur de tourisme**

Ce cours a pour objectif de sensibiliser les participants aux différentes facettes du comportement du consommateur. Plus spécifiquement, il tiendra compte des particularités du consommateur d'expériences touristiques en fonction des différents segments tels que affaires et loisir ainsi que des origines nationales et ethniques. Les participants seront en mesure de comprendre le processus de décision de l'acheteur et les possibilités de l'influencer dans ses choix de destination et de services touristiques. Ce séminaire permettra une compréhension de l'impact du transport sur le produit touristique tout en cernant les particularités propres à sa gestion. La gestion des flux. Les principes et l'impact de la tarification. La réglementation et la déréglementation et leurs conséquences. L'intégration des systèmes de transport. Les effets du leadership du transport sur l'offre touristique.

### **MBA8H48 Projet d'intégration en tourisme**

L'objectif de ce projet est d'amener les participants ayant complété les six cours à mettre en pratique les approches et les concepts qui ont été abordés. Les participants devront choisir une problématique qui émane de leur milieu de travail et produire un rapport comportant un plan d'actions pratiques.

### **MBA8H90 Structures et tendances du tourisme mondial**

Ce cours initie les étudiants à une compréhension globale des

tendances du tourisme international et du rôle des acteurs dominants de l'industrie. Les réseaux internationaux et leur impact sur les marchés sont analysés. L'origine du leadership au niveau de l'offre est présentée d'une façon dynamique incluant le rôle des gouvernements, transporteurs, voyagistes et distributeurs. Les préoccupations d'éthique et de développement durable sont abordées dans leurs perspectives contemporaines.

**MBA8H91 Développement et gestion stratégique des destinations touristiques**

L'objectif de ce cours est de développer une pensée stratégique aidant les personnes exécutantes au management des destinations. À partir du développement stratégique, les stratèges devraient maîtriser l'ensemble des particularités de leurs objectifs premiers, lesquels consistent au design et à la gestion de l'offre globale d'une destination.

**MBA8H92 Gestion des événements touristiques**

Ce cours apportera aux étudiants des habiletés de stratégies dans le design, le management, les finances et la promotion d'événements dans une perspective locale et internationale. Au terme de ce cours, les étudiants seront habilités au management des événements selon une approche d'affaires, culturelle et sociale. i.e. les congrès, les expositions, les foires, les festivals etc.

**MBA POUR CADRES CHEMINEMENT SPÉCIALISÉ EN GESTION DU TOURISME INTERNATIONAL ET DES SERVICES D'ACCUEIL**

MODULE 1 Le gestionnaire et l'entreprise	MODULE 2 Gestion commerciale et financière	MODULE 3 Gestion de la production des biens et services	MODULE 4 Le management stratégique	MODULE 5 Domaines d'application
MBA8H10	MBA8H15	MBA8H17	MBA8H26	MBA8H91
MBA8H90	MBA8H16	MBA8H18	MBA8H22	Deux cours parmi: MBA8H92 MBA8H2AMBA8H25MBA8H4 8
MBA8H12	MBA8H3A	MBA8801	MBA8H34	

N.B. : Le masculin désigne à la fois les hommes et les femmes sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Cet imprimé est publié par le Registrariat. Basé sur les renseignements disponibles le 14/03/06, son contenu est sujet à changement sans préavis.

Version Hiver 2013