

# Maîtrise en gestion et planification du tourisme

**Téléphone :** 514 987-4750  
**Courriel :** mtourisme@uqam.ca  
**Site Web :** www.mtourisme.esg.uqam.ca

Code	Titre	Grade	Crédits
3741	Maîtrise en gestion et planification du tourisme	Maître ès sciences, M.Sc.	45

<b>Contingent</b>	Programme contingenté
<b>Campus</b>	Campus de Montréal

## PROTOCOLE D'ENTENTE

Ce programme est offert conjointement par les départements d'études urbaines et touristiques et de management et technologie, d'organisation et ressources humaines, et de stratégie des affaires.

## OBJECTIFS

De type professionnel, le programme de maîtrise en gestion et planification du tourisme poursuit un double objectif général: former, dans le secteur touristique, des gestionnaires de haut niveau aptes à gérer l'infrastructure de services de façon professionnelle; former des spécialistes de la planification stratégique capables de concevoir des stratégies de développement tenant compte de l'environnement naturel, culturel, économique, juridique, administratif et des ressources matérielles, financières et humaines disponibles. Le programme vise les quatre objectifs spécifiques suivants: l'acquisition des connaissances; le développement des aptitudes et des compétences; la préparation à des fonctions de responsabilité dans les secteurs privé et public; l'ouverture aux dimensions internationales.

## CONDITIONS D'ADMISSION

Les candidat doit détenir un diplôme de premier cycle d'une université reconnue ou un diplôme jugé équivalent, obtenu avec une moyenne cumulative d'au moins 3,2 sur 4,3 ou l'équivalent. Tout dossier de candidature avec une moyenne inférieure à 3,2 mais supérieure à 2,8 sur 4,3 sera étudié par le sous-comité d'admission et d'évaluation du programme et pourrait, dans certains cas, faire l'objet d'une recommandation d'admission. De plus, le candidat doit avoir une expérience de travail jugée pertinente d'au moins deux ans. Les diplômés des programmes de premier cycle en gestion du tourisme et de l'hôtellerie peuvent présenter leur candidature sur la base de leurs réalisations en tourisme même si leur expérience de travail jugée pertinente n'atteint pas deux ans. Leur dossier de candidature sera étudié par le sous-comité d'admission et d'évaluation du programme et pourrait, dans certains cas, faire l'objet d'une recommandation d'admission. Exceptionnellement, le candidat qui ne détient pas de diplôme de premier cycle doit posséder les aptitudes, la formation de base et une expérience pratique d'au moins cinq ans comme professionnel ou gestionnaire dans une organisation touristique. Le candidat qui ne possède pas la formation scolaire de base pourrait être obligé de suivre des cours préparatoires. Celui dont les connaissances en méthodes quantitatives sont jugées insuffisantes devra réussir, avant d'entreprendre le premier trimestre, le cours d'appoint MBA8411 Statistiques et théorie de la décision, ou un cours équivalent. Tout

dossier de candidature présenté sur la base de l'expérience pratique sera étudié par le sous-comité d'admission et d'évaluation du programme et pourrait, dans certains cas, faire l'objet d'une recommandation d'admission. Le candidat doit soumettre deux lettres de référence et il doit se présenter à une entrevue si la direction du programme ou le sous-comité d'admission l'exige.

### Capacité d'accueil

Le programme est contingenté à trente étudiants par année.

### Connaissance du français

Tous les étudiants doivent avoir une connaissance satisfaisante du français écrit et parlé. La politique de la langue française de l'Université définit les exigences à respecter à ce sujet.

### Connaissance de l'anglais

Tous les candidats doivent avoir une maîtrise suffisante de l'anglais pour lire et comprendre les textes en langue anglaise utilisés dans les cours et dans les séminaires.

### Régime et durée des études

Temps complet: deux ans Temps partiel: quatre ans

## COURS À SUIVRE

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

La structure du programme est constituée de trois blocs:

### quatre cours d'introduction parmi les suivants (12 crédits):

EUT7100 Cadre institutionnel du tourisme  
 EUT7101 Dimensions sociales et culturelles du tourisme  
 EUT7102 Aspects économiques du tourisme  
 MBA8414 Information comptable (2 cr.)  
 MBA8415 Gestion financière  
 MBA8416 Marketing  
 MBA8418 Gestion des ressources humaines  
 MBA8428 Analyse du marché et de la concurrence (1 cr.)

En respectant l'avis du comité d'admission, les quatre cours sont choisis selon les acquis antérieurs de l'étudiant et le profil (spécialisation) souhaité. Ce ne sont pas des cours de propédeutique mais bien des cours de niveau maîtrise qui visent à établir un certain niveau de base en tenant compte de la formation antérieure.

**sept cours fondamentaux obligatoires (21 crédits):**

Par ces cours, l'étudiant aborde les fondements de la gestion et de la planification stratégiques dans leur application au tourisme et maîtrise certaines méthodes de base.

- EUT8000 Planification et développement stratégiques du tourisme
- EUT8001 Méthodologie de recherche appliquée en tourisme
- EUT8002 Activité de synthèse
- MBA8134 Études spécialisées en marketing III
- MBA8412 L'information et la technologie de l'information
- MBA8800 Gestion stratégique des services touristiques
- MBA8801 Gestion de projets touristiques

**quatre cours de spécialisation au choix, dans l'un des deux blocs suivants (12 crédits):**

Ces cours permettent à l'étudiant d'approfondir tel ou tel aspect de la gestion et de la planification touristiques.

**1) Planification**

- EUT8100 Séminaire sur l'analyse des plans et politiques touristiques
- EUT8101 Séminaire sur le tourisme international et les pays en développement
- EUT8102 Création et mise en valeur des sites touristiques
- EUT8103 Tourisme en milieu urbain et rural
- MBA8802 Conception de produits et programmation touristique
- URB7006 Analyse et gestion de l'environnement

**2) Gestion**

- EUT8102 Création et mise en valeur des sites touristiques
- EUT8104 Dynamique internationale du tourisme
- MBA8031 Séminaire de marketing
- MBA8802 Conception de produits et programmation touristique
- MBA8803 Séminaire en gestion du transport
- MBA8804 Gestion de l'hébergement, de la restauration et de la villégiature
- MBA8850 Séminaire sur la gestion des ressources humaines et des relations du travail

ou

**L'étudiant peut faire un travail dirigé (6 crédits)**

- EUT8200 Travail dirigé en tourisme (6 cr.)

ou

**L'étudiant peut faire un travail dirigé (6 crédits), avec l'autorisation du directeur du programme, après avoir réussi au moins 24 crédits du programme.**

Dans ce cas, il ne doit prendre que deux cours parmi la liste des cours à option de la concentration qu'il aura choisie.

Enfin, le directeur du programme pourra autoriser certaines substitutions sur la base de la formation scolaire antérieure de l'étudiant.

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.

**Passerelles**

Les étudiants ayant complété les quinze crédits du programme court de deuxième cycle en gestion et planification du tourisme ou les trente crédits du DESS en gestion et planification du tourisme, et qui souhaitent abandonner la maîtrise, peuvent recevoir, sur demande, une

attestation d'études de ce programme court ou un DESS en gestion et planification du tourisme.

**FRAIS**

Pour les fins d'inscription et de paiement des frais de scolarité, ce programme est rangé dans la classe A.

**PASSERELLES**

Les étudiants ayant complété les quinze crédits du programme court de deuxième cycle en gestion et planification du tourisme ou les trente crédits du DESS en gestion et planification du tourisme, et qui souhaitent abandonner la maîtrise, peuvent recevoir, sur demande, une attestation d'études de ce programme court ou un DESS en gestion et planification du tourisme.

**DESCRIPTION DES COURS****EUT7100 Cadre institutionnel du tourisme**

Ce cours vise à comprendre le contexte sociopolitique dans lequel s'inscrit le développement touristique. Rappel des rôles assumés par les États modernes dans les sociétés occidentales ainsi que des principaux modes d'organisation et structures d'intervention des États. Connaissance du cadre juridique et politique de l'aménagement du territoire et du développement des communautés locales et régionales. Dans le domaine du tourisme, analyse des rôles et structures d'intervention des divers niveaux de gouvernement. Étude de certains concepts pour bien saisir l'intervention des gouvernements supérieurs et leurs rapports avec les gouvernements inférieurs et la population (centralisation, décentralisation, concentration, déconcentration, consultation, réglementation, privatisation, etc.). Évaluation du rôle des associations d'intérêt dans l'élaboration des politiques touristiques.

**EUT7101 Dimensions sociales et culturelles du tourisme**

Le cours vise à exploiter les contributions des sciences humaines et sociales à l'analyse et à la compréhension des phénomènes touristiques. L'expérience touristique est faite d'interactions nombreuses et variées entre les visiteurs et les visités. Les fonctions d'hôte sont exigeantes surtout quand il existe de grands écarts entre les sociétés émettrices et réceptrices de touristes. Le patrimoine, les arts, les modes de vie et la culture dans son ensemble sont des réalités de plus en plus recherchées par les visiteurs mais aussi des plus difficiles à rendre accessibles à des étrangers. Le tourisme culturel est souvent une épreuve d'identité pour le milieu qui reçoit. Comment le tourisme peut-il devenir un champ de développement culturel pour les visités comme pour les visiteurs? Cette question sera le thème central du cours.

**EUT7102 Aspects économiques du tourisme**

Ce cours étudie les principaux aspects économiques du tourisme en relation avec ses dimensions sociologiques et politiques. Par une relecture des principaux auteurs en ce domaine et à l'aide d'études de cas, ce cours se propose d'analyser la place de l'économie dans le développement touristique. On insistera aussi sur le rôle particulier que joue le tourisme dans l'organisation économique de certains pays. Des méthodes d'analyse pluridisciplinaire seront abordées et adaptées au contexte spécifique du tourisme.

**EUT8000 Planification et développement stratégiques du tourisme**

Ce cours traitera de l'utilisation de la planification dans le développement touristique. L'histoire et les principales théories de la planification seront abordées. Le cours portera sur les principales méthodes de l'analyse des politiques du secteur public et du secteur privé. Il traitera aussi des notions de base de la planification des

entreprises et des États. Enfin, dans ce cours, on s'interrogera sur la place des différentes démarches de la planification dans l'évolution globale des sociétés dans lesquelles elles s'inscrivent.

#### **EUT8001 Méthodologie de recherche appliquée en tourisme**

Ce cours vise principalement à étudier les approches épistémologiques et les principales méthodes qualitatives et quantitatives de recherche applicables à l'analyse de la demande touristique. Il traitera donc, à la fois, des dimensions micro et macro économiques de cette demande. Selon le niveau de connaissance des étudiants de ce cours, plusieurs méthodes seront abordées; nous puiserons dans l'arsenal méthodologique propre à la sociologie, à la psychologie sociale, aux sciences économiques et aux sciences de la gestion.

#### **EUT8002 Activité de synthèse**

Grâce à un programme de lectures dirigées, les étudiants seront amenés à débattre de questions relatives à la gestion touristique et/ou au développement touristique (ex. le service à la clientèle, le développement durable...).

Conditions d'accès

Pour s'inscrire à cette activité, il faut avoir réussi au moins 24 crédits du programme.

#### **EUT8100 Séminaire sur l'analyse des plans et politiques touristiques**

Ce séminaire portera sur l'analyse des documents relatifs aux différentes composantes de la planification du tourisme et des politiques touristiques au Québec, au Canada et dans le monde. Il tentera d'identifier concrètement les principaux agents de la planification et de l'élaboration des politiques touristiques au niveau national et international; il analysera empiriquement le rôle et les valeurs de ces agents. Il adoptera une démarche comparative dans l'étude des plans nationaux des pays occidentaux et des pays en voie de développement.

#### **EUT8101 Séminaire sur le tourisme international et les pays en développement**

En un premier temps, ce cours proposera un bilan des influences positives et négatives du tourisme international sur l'économie, la société et la culture des pays en voie de développement. Au passage, il faudra relever les difficultés des recherches qui ont tenté de faire ces évaluations. En second lieu, le cours se concentrera sur les grands acteurs et les systèmes d'action de la scène internationale qui sont à l'oeuvre dans de très nombreux pays en développement. Par des études de cas, on explorera les rapports entre le développement endogène et l'action des transnationales du tourisme. Finalement, le cours approfondira les interventions des divers agents internationaux qui, tels l'O.M.T., l'Unesco, le B.I.T.S., etc. tentent de mettre le tourisme au service du développement des pays moins industrialisés.

#### **EUT8102 Création et mise en valeur des sites touristiques**

Dans un monde où le tourisme prend des formes diverses et rejoint différents segments de la population, la recherche de la qualité dans la mise en valeur des sites touristiques est devenue primordiale. Le cours vise à mettre l'étudiant devant diverses possibilités de création et de mise en valeur des lieux touristiques. Il s'agit de faire l'analyse des différents potentiels et d'apporter des réponses tout en considérant l'ensemble de la problématique environnementale, physique, socioculturelle ou économique. Ce cours prévoit des visites sur le terrain et des conférences de spécialistes, dans le cadre d'un voyage permettant de découvrir «in situ», dans différentes régions, des lieux urbains, ruraux, écotouristiques, patrimoniaux, etc.

#### **EUT8103 Tourisme en milieux urbain et rural**

Étude de deux «tourismes» qui font appel à un contenu différent, à la fois sur le plan des clientèles que sur celui de leurs déplacements ou de

la gestion qu'ils requièrent. Deux «tourismes» qui sont différents aussi par les expériences recherchées. Analyse des principales dimensions du tourisme urbain et rural, exploration des images et des perceptions de la clientèle touristique potentielle sur les plans national et international. Analyse des changements qui surviennent en cette fin de XXe siècle eu égard aux destinations touristiques classiques et celles qui émergent en territoire urbain comme en territoire rural. Études de cas et éléments de prospective.

#### **EUT8104 Dynamique internationale du tourisme**

Ce cours initie l'étudiant aux enjeux internationaux dans l'industrie touristique. Les principaux réseaux internationaux et leur impact sur la mise en marché sont analysés. L'origine du leadership de l'offre touristique y est abordée dans une perspective dynamique: le rôle de l'État, d'un transporteur ou d'un voyageur de développement commercial y est étudié.

#### **EUT8200 Travail dirigé en tourisme**

À partir de lectures dirigées et de rencontres avec le professeur, l'étudiant produira un texte permettant d'approfondir et de faire la synthèse d'un problème ou d'un thème relié aux champs d'études du programme.

#### **MBA8031 Séminaire de marketing**

Ce séminaire sera axé sur la stratégie de mise en marché de l'entreprise privée ou à des organismes du secteur public. Le séminaire portera donc sur l'élaboration de schémas intégrés de comportement des acheteurs, sur l'évaluation et la planification de nouveaux produits ou services et sur des stratégies de communication corporatives. L'étudiant sera appelé à formuler un plan de marketing pour le lancement d'une nouvelle entreprise ou d'un nouveau produit.

#### **MBA8134 Études spécialisées en marketing III**

Le séminaire focalise sur le management du marketing. Le but du séminaire est de permettre aux étudiants de se familiariser avec les concepts, les modèles et les pratiques du management du marketing, de même qu'avec différentes approches méthodologiques sur le sujet.

#### **MBA8412 L'information et la technologie de l'information**

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. Le contenu de ce cours peut varier en cheminement spécialisé.

#### **MBA8414 Information comptable**

Ce cours donne à l'étudiant des connaissances lui permettant de comprendre l'information comptable et son utilisation à des fins de gestion. Il vise l'apprentissage et l'utilisation par l'étudiant de principes de comptabilité utiles à la prise de décision et à l'évaluation d'entreprises. On y aborde également la fiscalité des entreprises. À la fin du cours, l'étudiant devra être capable d'analyser efficacement des états financiers externes.

#### **MBA8415 Gestion financière**

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 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. Le contenu de ce cours peut varier en cheminement spécialisé.

#### **MBA8416 Marketing**

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. Le contenu de ce cours peut varier en cheminement spécialisé.

#### **MBA8418 Gestion des ressources humaines**

Ce cours vise l'acquisition par l'étudiant des aspects opérationnels de la fonction ressources humaines en entreprise. On y aborde son importance: comment elle est une variable essentielle à la mise au point et à l'intégration de stratégies dans l'entreprise. Le contenu de ce cours peut varier en cheminement spécialisé.

#### **MBA8428 Analyse du marché et de la concurrence**

Ce cours vise une meilleure compréhension par l'étudiant des concepts de marché et de concurrence sous-jacents à celui de structure concurrentielle. ainsi qu'une compréhension des aspects théoriques, institutionnels et politiques sous-jacents au fonctionnement des systèmes économiques canadien et québécois. On y aborde également les contraintes imposées aux entreprises par l'environnement concurrentiel: comment elles doivent s'y adapter par des changements stratégiques et décisionnels. À la fin du cours, l'étudiant aura une meilleure connaissance de l'environnement économique de l'entreprise. Le contenu de ce cours peut varier en cheminement spécialisé.

#### **MBA8800 Gestion stratégique des services touristiques**

Ce cours présente une intégration des variables internes et externes de gestion dans le contexte d'une entreprise touristique. Présenté sous forme de séminaire, ce cours reprendra les notions de stratégie d'entreprise, d'avantage commercial, de gestion de l'offre et de productivité commerciale en tenant compte des particularités de l'entreprise touristique. Des exemples et des études de cas proviendront principalement des entreprises touristiques.

#### **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.

#### **MBA8802 Conception de produits et programmation touristique**

Le cours analyse les processus de conception et de développement des produits touristiques. Problèmes conceptuels et pratiques posés par la notion de produit touristique, par les typologies de ces produits, par les particularités de l'offre et de la demande touristiques. Les éléments constitutifs des produits. La transformation des ressources en produit touristique. La genèse et le cycle du produit touristique. La programmation des produits touristiques par la création de forfaits, d'itinéraires. Analyse et évaluation des produits touristiques québécois et étrangers.

#### **MBA8803 Séminaire en gestion du transport**

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 systèmes de réservations. Les effets du leadership du transport sur l'offre touristique.

#### **MBA8804 Gestion de l'hébergement, de la restauration et de la villégiature**

Au coeur de l'infrastructure de l'industrie touristique, l'hébergement, la restauration 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, de la restauration et de la villégiature.

#### **MBA8850 Séminaire sur la gestion des ressources humaines et des relations du travail**

À partir des connaissances acquises par les étudiants sur les différentes fonctions de l'organisation, particulièrement celles relatives à la gestion des ressources humaines et des relations du travail, le cours vise à appliquer ces fonctions à l'examen et à l'étude de problématiques et de thèmes spécifiques contemporains tels la mobilisation du personnel, les transformations des profils de main-d'oeuvre, les nouveaux statuts d'emploi, les diverses formes d'organisation du travail, l'impartition des activités, la gestion du personnel, le syndicalisme et la négociation collective dans un contexte concurrentiel, les modes traditionnels et nouveaux de résolution de problème, etc.

#### **Modalité d'enseignement**

La première partie du séminaire aborde les modèles théoriques et les fondements conceptuels pertinents à la compréhension et l'analyse des thématiques contemporaines. La seconde partie du séminaire comprend la présentation et la discussion en classe des travaux pratiques à partir d'études spécifiques de cas autour des thématiques identifiées dans le séminaire.

#### **URB7006 Analyse et gestion de l'environnement**

Analyse du milieu bâti, naturel et agricole; inventaire des ressources eau, air, sol et bilan de leurs modes d'exploitation et de dispositions; identification des problèmes majeurs de protection de l'environnement; articulation des rapports entre la notion de qualité de la vie et une conjoncture économique donnée; établissement des coûts sociaux imputables à la dégradation des ressources; appréciation du prix d'un environnement sain; étude des principes et outils de gestion et de contrôle des ressources et des milieux; survol de la technologie d'appoint.

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 01/04/09, son contenu est sujet à changement sans préavis.  
Version Hiver 2009