

# Certificat de perfectionnement en gestion

Téléphone : 514 987-8546  
Site Web : [www.esg.uqam.ca](http://www.esg.uqam.ca)

| Code                                                                                 | Titre                                     | Crédits |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|
| 4548                                                                                 | Certificat de perfectionnement en gestion | 30      |
| <b>Trimestre(s) d'admission</b>                                                      |                                           |         |
| Automne<br>Hiver                                                                     |                                           |         |
| <b>Contingent</b>                                                                    |                                           |         |
| Programme non contingenté                                                            |                                           |         |
| <b>Régime et durée des études</b>                                                    |                                           |         |
| Offert à temps complet et à temps partiel                                            |                                           |         |
| <b>Campus</b>                                                                        |                                           |         |
| Campus de Montréal<br>Campus de Lanaudière<br>Campus de Laval<br>Campus de Longueuil |                                           |         |

## PROTOCOLE D'ENTENTE

L'orientation en hôtellerie et restauration, offerte en collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, sera mentionnée sur le diplôme des étudiants concernés.

## OBJECTIFS

Ce certificat vise à offrir aux étudiants adultes expérimentés une formation adaptée à leurs besoins d'apprentissage spécifiques, en permettant un choix de deux orientations parmi huit proposées.

Il vise à répondre à des besoins de perfectionnement de gestionnaires en entreprises. Il propose à l'étudiant une vision systémique du travail managérial. Il l'initie aux objectifs, langages et outils de la gestion et lui offre une vision globale des grandes fonctions de l'entreprise via les deux premiers cours d'introduction. Les cours de spécialisation et le projet d'intégration amènent ensuite le travailleur à parfaire ses compétences et habiletés dans le secteur de son choix.

L'objectif de ce programme est de former les étudiants afin qu'ils soient en mesure d'identifier les problèmes, qu'ils établissent un diagnostic et qu'ils préparent des solutions dans les domaines d'orientations qu'ils auront choisies.

Ayant choisi une orientation en fonction de ses activités professionnelles, le diplômé de ce programme devrait être en mesure de faire des liens avec son travail et d'y améliorer sa performance, en appliquant les différents concepts théoriques qu'il aura acquis dans son programme.

## GRADE PAR CUMUL

L'étudiant est encouragé à considérer ce certificat comme une étape vers l'obtention du grade de bachelier. Dans cette perspective, les informations qui suivent permettent de mieux planifier le cheminement. L'étudiant devrait remplir le formulaire «Demande d'approbation d'un cheminement permettant l'octroi de grade de bachelier-ère par cumul de certificats» le plus tôt possible afin de bénéficier de l'encadrement

adéquat. Le formulaire ainsi que les combinaisons de certificats acceptées sont disponibles à la réception du Vice-décanat aux études de l'École des sciences de la gestion.

### 1) Catégorie et grades accessibles

Ce certificat de catégorie B peut conduire au grade de bachelier en administration des affaires (B.A.A.) ou de bachelier ès sciences de la gestion (B.Sc.G.), selon certaines combinaisons prédéterminées.

### 2) Nombre minimal de crédits à l'UQAM

Au moins cinquante pour cent (50%) des crédits nécessaires à l'obtention du grade doivent avoir été réussis à l'UQAM.

### 3) Politique de la langue française

Tout étudiant aspirant au grade de bachelier doit satisfaire à la politique de la langue française de l'Université en passant le test approprié en français OU en réussissant le cours LIN1002 (ou l'équivalent).

### 4) Exigence linguistique en anglais

Tous les étudiants d'un programme menant au grade de B.A.A. ou de B.Sc.G. doivent attester de leur maîtrise de la langue anglaise au niveau intermédiaire. Cette exigence linguistique en anglais peut être satisfaite par la réussite d'un test dont le seuil de passage est établi au niveau intermédiaire ou par la réussite d'un cours d'anglais de niveau intermédiaire dispensé à l'UQAM ou l'équivalent. Les étudiants sont invités à satisfaire à cette exigence dès leur première inscription dans un programme de baccalauréat.

### 5) Champs de connaissances à couvrir

Les champs de connaissances suivants doivent nécessairement avoir été couverts au terme des certificats présentés à l'appui de la demande de grade de bachelier en administration des affaires (B.A.A.) :

- Comportement organisationnel
- Comptabilité
- Droit des affaires
- Éthique des affaires; responsabilité sociale des entreprises; développement durable (1)
- Finance

- Gestion des opérations
- Informatique; systèmes d'information; technologie
- Macroéconomie
- Marketing
- Microéconomie
- Ressources humaines
- Statistiques
- Théorie des organisations.

(1) : L'obligation de couvrir ce champ de connaissance s'ajoute pour les étudiants qui s'inscrivent à leur 1er certificat à compter du trimestre d'hiver 2008.

## 6) Activité de synthèse

Le cheminement pour l'obtention du grade de B.A.A. doit aussi comporter une activité de synthèse.

## 7) Recommandation

L'étudiant devrait consulter l'annexe 1 du Règlement des études de 1er cycle (#5) pour vérifier si d'autres conditions s'appliquent pour l'obtention du grade visé ou téléphoner à l'assistante à la gestion de programmes au 514 987-8546.

# CONDITIONS D'ADMISSION

## Capacité d'accueil

Le programme n'est pas contingenté.

## Trimestre d'admission (information complémentaire)

Admission aux trimestres d'automne et d'hiver.

## Connaissance du français

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

## Base DEC

Aucune admission sur cette base.

## Base expérience

Être âgé d'au moins 23 ans et avoir occupé pendant au moins 3 ans un poste permettant l'acquisition d'une expérience pertinente en gestion d'entreprise.

## Base études universitaires

Être âgé d'au moins 23 ans, détenir un diplôme d'études universitaires d'une université québécoise et avoir occupé pendant au moins 1 an un poste permettant l'acquisition d'une expérience pertinente en gestion d'entreprise. Une moyenne académique minimale peut être exigée.

## Base études hors Québec

Aucune admission sur cette base.

## Régime et durée des études

Le programme peut être suivi à temps complet ou à temps partiel.

# COURS À SUIVRE

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

## Les trois cours obligatoires suivants (douze crédits):

ESG4700 Projet de synthèse (6 cr.)

MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique

SCO1250 Introduction aux sciences comptables

## Une orientation principale (neuf crédits):

Au moins trois cours de la même orientation.

## Une orientation secondaire (six crédits):

Deux cours choisis dans une autre orientation que la principale.

## Un cours au choix (trois crédits):

Ce cours est choisi parmi les cours du programme ou d'autres cours pertinents à la formation de l'étudiant.

Les cours MET2100 et SCO1250 doivent obligatoirement être suivis en début de programme à moins qu'ils n'aient déjà été réussis, auquel cas ils devront être remplacés par deux cours au choix. Au moment de la proposition d'un projet de synthèse, l'étudiant doit s'inscrire au cours ESG4700 pour être supervisé par l'enseignant désigné.

## Orientations et cours du programme

### 1. Gestion des ressources humaines

ECO2431 Économie du marché du travail

ORH1163 Comportement organisationnel

ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines

ORH1610 Fondements en organisation du travail

ORH1640 Fondements en évaluation des postes et en rémunération directe

ORH2130 Organisations: conflits et violences

ORH2162 Fondements du fonctionnement des groupes en entreprise

ORH3160 Leadership et supervision

ORH3610 Fondements en rémunération indirecte

ORH3620 Fondements en gestion de la sécurité/santé

ORH5435 Introduction à la convention collective

ORH5439 Introduction à la négociation collective

ORH5601 Gestion du rendement et de la performance organisationnelle

ORH5610 Gestion du changement

ORH6128 Systèmes d'information en gestion des ressources humaines

ORH6950 L'entrevue: outil de gestion

### 2. Entrepreneurship et financement de la PME

FIN3500 Gestion financière

FIN3505 Finances et relations publiques

FIN5570 Analyse et évaluation financière d'entreprise

JUR1031 Introduction au droit des affaires

MET3122 La gestion des PME

MET5122 Plan d'affaires : de l'idée au projet

MET6122 Plan d'affaires : démarrage

MKG5330 Gestion des produits et services, et des nouveaux produits et services

SCO2000 Contrôle de gestion

### 3. Marketing, relations publiques

COM1065 Relations de presse

COM3121 Introduction aux relations publiques

DSR6105 Processus et techniques de gestion des relations de l'entreprise avec son milieu

MKG3300 Marketing

MKG5301 Recherche en marketing

MKG5305 Comportement du consommateur

MKG5314 Circuits de distribution

MKG5321 Marketing international

MKG5322 Gestion des ventes

MKG5327 Publicité

MKG5330 Gestion des produits et services, et des nouveaux produits et services

MKG5334 Aspects marketing du commerce électronique  
 MKG5340 Marketing de services  
 MKG5392 Événements spéciaux et commandites en relations publiques

#### 4. Environnement des affaires et stratégie

DSR2010 Responsabilité sociale des entreprises  
 ou  
 EUT1072 Développement durable et gestion  
 ou  
 ORH2010 La dimension éthique de la gestion des entreprises  
 DSR5100 Stratégie de gestion  
 ECO1300 Analyse microéconomique  
 ECO2400 Analyse macroéconomique  
 ECO3005 Développement économique et emploi  
 ESG400X L'entreprise et son milieu: activité thématique  
 JUR1031 Introduction au droit des affaires

Note: Le cours ECO3005 relève de la TÉLUQ.

#### 5. Gestion internationale

DSR3120 Gestion internationale  
 ou  
 ECO3550 Relations économiques internationales  
 DSR4700 Gestion internationale et cultures  
 DSR6304 Séminaire sur les marchés des pays de l'Est  
 DSR6305 Séminaire sur les marchés des pays de l'Amérique latine  
 DSR6306 Séminaire sur les marchés des pays asiatiques  
 DSR6307 Séminaire sur l'Union européenne  
 DSR6308 Séminaire sur les marchés de l'ALÉNA  
 FIN5580 Finance multinationale  
 ou  
 ECO5050 Finance internationale  
 JUR1043 Droit des transactions commerciales internationales  
 MKG5321 Marketing international

#### 6. Systèmes d'information de gestion

MET1300 Fondements technologiques des systèmes d'information  
 MET4902 Introduction aux progiciels de gestion intégrés (PGI)  
 MET5201 Management, information et systèmes  
 MET5312 Conception et développement d'application Workflow  
 MET5311 Équipes, collecticiels et gestion de la connaissance  
 MET6910 Systèmes décisionnels et intelligence d'affaires (B.I.)

#### 7. Production et qualité

MAT2080 Méthodes statistiques  
 MET3220 Recherche opérationnelle  
 MET3224 Introduction à la gestion de projet  
 MET4230 Productivité et qualité dans les services  
 MET4261 Gestion des opérations  
 MET5230 Gestion de la productivité et de la qualité dans le secteur manufacturier  
 MET5235 Logistique  
 MET5400 Qualité: Assurances et normes

#### 8. Hôtellerie et restauration

Cette orientation est offerte en collaboration avec l'Institut de tourisme et de l'hôtellerie du Québec (ITHQ)  
 GHR2100 Dynamique de l'industrie hôtelière et de la restauration  
 GHR3100 Contrôle opérationnel et financier hôtelier  
 GHR4000 Gestion des processus opérationnels en restauration  
 GHR4100 Gestion des processus opérationnels en hébergement  
 GHR5400 Gestion de L'immeuble et pratiques environnementales en hôtellerie et restauration  
 GHR5800 Approvisionnement en hôtellerie et production alimentaire  
 GHR6501 Gestion des congrès et des banquets

ou tout autre cours choisi en accord avec la direction du programme, et en conformité avec l'orientation choisie.

**ou toute combinaison de programmes courts, en accord avec la direction du programme.**

## RÈGLEMENTS PÉDAGOGIQUES PARTICULIERS

Pour s'inscrire au cours ESG4700 Projet de synthèse, l'étudiant doit avoir réussi au moins les trois cours de l'orientation principale choisie.

## DESCRIPTION DES COURS

### COM1065 Relations de presse

Identification des enjeux de communication dans une organisation. Développement des stratégies et des relations de presse. Maîtrise des techniques en matière de relations de presse. Étude des possibilités et des limites, des forces et des faiblesses de tous les médias. Évaluations stratégiques, en mettant en relation le dispositif de production, les types de messages et le public visé. Dégager une sensibilité particulière aux réactions positives et négatives du public visé et du public non visé. Connaissance adéquate de la culture médiatique globale, des médias, et des acceptations et résistances des divers publics aux messages.

### COM3121 Introduction aux relations publiques

Ce cours vise à rendre l'étudiant apte à identifier les diverses dimensions humaines et organisationnelles (généralement appréhendées par la psychosociologie, l'anthropologie des sociétés contemporaines, et autres sciences humaines) les paradigmes et les pratiques propres à la profession de relationniste. Études du fonctionnement des interactions dynamiques des facteurs humains impliqués dans la pratique des relations publiques tant à l'intérieur des organisations qu'entre celles-ci et leur environnement. Histoire comparée des différentes conceptions et pratiques des relations publiques en Occident et, plus particulièrement, en Amérique du Nord, en insistant sur les différentes conceptions et pratiques que le Québec a connues et qu'il pourrait développer dans un proche avenir.

### DSR2010 Responsabilité sociale des entreprises

Ce cours vise à provoquer une prise de conscience de la multiplicité et de l'importance des pressions sociales qui s'exercent sur les entreprises et à en exposer les principales caractéristiques de manière à ce que l'étudiant puisse mieux comprendre la dynamique du comportement des agents qui interviennent au sein de l'environnement de l'entreprise. Grâce à ces aptitudes, l'étudiant sera en mesure de développer une lecture de l'environnement de l'entreprise utile dans un cadre de gestion, mais aussi un regard critique sur les rapports changeants entre l'économie, l'entreprise et la société. La réussite et même la légitimité de l'entreprise contemporaine dépendent de plus en plus de sa capacité à satisfaire un nombre croissant de contraintes hors-marché, mais aussi de son aptitude à les anticiper en prenant des initiatives susceptibles de répondre aux attentes des différents acteurs avec qui elle interagit et aux aspirations de la société en général. C'est l'analyse de cette dynamique qui constitue la trame du cours. Dans un premier temps, le cours présente l'émergence et l'évolution codépendante de l'entreprise et de la société de marché, jusqu'au stade actuel de mondialisation économique et de domination des entreprises multinationales. Le développement du discours et des pratiques de responsabilité sociale d'entreprise comme dispositif d'autorégulation des entreprises est ensuite analysé sur toile de fond d'effritement des pouvoirs de régulation des états nationaux. Le lien entre responsabilité sociale et développement durable est alors établi, avant d'étudier les principaux outils de gestion responsable et de situer dans ce cadre la problématique de l'éthique managériale. Enfin, l'analyse d'enjeux contemporains permet d'entraîner l'étudiant à l'analyse de situations

complexes où l'entreprise est simultanément confrontée à des problèmes économiques et des problèmes d'ordre sociopolitique. Le cours est divisé en deux grands segments dont la stratégie pédagogique diffère de façon importante. La première partie du cours, qui porte sur la compréhension du contexte socio-économique et sociopolitique de l'entreprise, repose principalement sur des exposés magistraux ainsi que des discussions en classe nécessitant des lectures préalables. La seconde partie du cours est consacrée à l'exploration et l'analyse d'enjeux spécifiques et s'articule autour de présentations conçues et animées par des groupes prédéterminés d'étudiants.

#### **DSR3120 Gestion internationale**

Le cours vise à familiariser l'étudiant avec les possibilités d'action commerciale sur les marchés extérieurs et à l'aider à prendre conscience de l'importance du commerce international pour l'économie du Canada et du Québec. De plus à la fin du cours, l'étudiant devra être en mesure de faire un diagnostic quant à l'opportunité et la capacité d'une P.M.E. québécoise de se lancer sur les marchés internationaux et de comprendre les «grandes» questions de l'économie contemporaine. Historique de la gestion internationale. Examen de l'environnement international: politique, économique. Les organisations internationales à caractère commercial. Politiques monétaires internationales. Les études des marchés extérieurs. Choix de canaux de distribution. Les transactions financières. L'entreprise multinationale. Méthodes d'investissement.

Préalables académiques

MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique

#### **DSR4700 Gestion internationale et cultures**

L'objectif essentiel de ce cours est de faire prendre conscience à l'étudiant des dimensions technologiques, sociologiques, politiques, idéologiques, religieuses et historiques qui affectent les pratiques managériales dans différents pays. Le cours porte non seulement sur les dimensions culturelles et nationales qui différencient les groupes humains dans leur comportement, mais surtout sur les conséquences dans le management des individus et la gestion des affaires. Le cours vise à réaliser la relativité des principes de gestion souvent présentés comme universels, et à faire comprendre comment chaque pays génère des philosophies et des stratégies managériales qui lui sont propres et pourquoi ces différences constituent l'un des aspects de la gestion à l'étranger.

#### **DSR5100 Stratégie de gestion**

Initier les participants à l'une des responsabilités des plus importantes et des plus complexes de la haute direction des entreprises: l'élaboration d'une stratégie et l'implantation des politiques administratives. Développer les capacités et habiletés d'analyse, de synthèse et de prise de décision des participants. Intégrer les concepts nombreux et variés abordés lors des cours préalables et établir entre eux des liens de dynamisme et d'équilibre. Principaux concepts et éléments du domaine stratégique; le rôle du dirigeant; son processus de décision; prospective et analyse de l'environnement; éléments de dynamique concurrentielle; le système de valeurs des dirigeants; la stratégie et la structure; intégration des éléments stratégiques: concept de synergie; synthèse de l'analyse stratégique.

Préalables académiques

FIN1500 Concepts élémentaires de finance ou FIN3500 Gestion financière ou FIN3505 Finances et relations publiques ou SCO3003 Comptabilité et décisions financières I; MET1105 La gestion et les systèmes d'information ou MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique

#### **DSR6105 Processus et techniques de gestion des relations de l'entreprise avec son milieu**

Ce cours a pour objet de: - familiariser l'étudiant avec les processus et les techniques utilisés par l'entreprise pour intervenir dans son milieu; - définir, gérer et évaluer ses relations avec les différents agents socioéconomiques qui le composent. Définition et formalisation du milieu de l'entreprise et de ses parties prenantes. Fonction des relations et des affaires publiques: essence, raison d'être, organisation et contenu... Techniques de recherche et d'analyse du milieu de l'entreprise. Veille sociopolitique. Analyse et gestion des enjeux. Les vecteurs des relations de l'entreprise avec son milieu. Les relations-médias. La communication externe de positionnement: communication événementielle, événements spéciaux, commandites, donations, mécénat, parrainage, campagnes d'opinion publique. Les relations externes stratégiques: la communication institutionnelle, les relations gouvernementales et le lobbying, les relations communautaires, coalitions, lobbying indirect, affaires publiques. La communication interne: rôles et fonctions, l'audit interne, les médias d'entreprise, les messages (le projet d'entreprise). Les relations externes opérationnelles: les relations avec les investisseurs et la communication financière, les instruments statutaires et optionnels; la communication marketing; la communication de risques: principes fondamentaux de la gestion de crise, préparation à la gestion de crise, perception et réalités des risques, fondements de la communication de risques. Principes et techniques d'élaboration du plan de communication stratégique. L'organisation de la fonction des relations de l'entreprise avec son milieu: affaires publiques, relations publiques et communication.

Conditions d'accès

Avoir réussi 30 crédits du programme.

#### **DSR6304 Séminaire sur les marchés des pays de l'Est**

Ce séminaire a pour objectif de sensibiliser les étudiants des sciences administratives à la problématique et aux opportunités d'affaires ouvertes par les changements radicaux survenus dans les pays de l'ex-bloc soviétique. On y étudie: l'évolution du système d'économie centralement planifiée vers le système d'économie mixte; l'évolution du commerce extérieur; l'évolution des relations commerciales entre le Canada/le Québec et les pays de l'ex-bloc soviétique; un accent sera mis sur les stratégies de pénétration des marchés de l'ex-bloc soviétique.

Préalables académiques

DSR3120 Gestion internationale ou DSR4700 Gestion internationale et cultures ou MKG5321 Marketing international ou ECO3550 Relations économiques internationales ou ECO5051 Commerce international

#### **DSR6305 Séminaire sur les marchés des pays de l'Amérique latine**

Ce séminaire a pour objectif de sensibiliser les étudiants aux opportunités d'affaires offertes dans les pays d'Amérique latine. L'adhésion du Mexique au système du libre-échange nord-américain a donné une impulsion aux tentatives de l'intégration économique en Amérique Centrale et en Amérique du Sud. Les accords de Mercosur (Brésil, Argentine, Paraguay) et de Carthagène (Pérou, Bolivie, Colombie, Équateur et Vénézuëla) représentent des zones économiques potentielles qui ne doivent pas être négligées par les futurs gestionnaires et/ou exportateurs québécois. Le séminaire traitera des caractéristiques économiques et culturelles de la région. Les étudiants seront appelés à identifier les pays et les secteurs où les entreprises québécoises/canadiennes ont la plus grande probabilité de réussir face à la concurrence des entreprises régionales et/ou américaines.

Préalables académiques

DSR3120 Gestion internationale ou DSR4700 Gestion internationale et cultures ou MKG5321 Marketing international ou ECO3550 Relations économiques internationales ou ECO5051 Commerce international

**DSR6306 Séminaire sur les marchés des pays asiatiques**

Depuis quelques années, l'Extrême-Orient enregistre un remarquable taux de croissance économique. Ainsi, le poids de la région dans l'économie mondiale équivaut aujourd'hui à celui de l'Amérique du Nord. Les futurs gestionnaires québécois ne peuvent plus ignorer ce développement et doivent s'y adapter. Le séminaire traitera des caractéristiques économiques et culturelles de la région. On y étudiera les variables et la dynamique sous-jacente qui animent la performance économique des tigres asiatiques, du Japon et de la Chine. Dans le cadre de leurs travaux, les étudiants seront appelés à analyser le contexte des affaires dans les pays asiatiques et de proposer des stratégies de pénétration de ces marchés par les entreprises québécoises.

**Préalables académiques**

DSR3120 Gestion internationale ou DSR4700 Gestion internationale et cultures ou MKG5321 Marketing international ou ECO3550 Relations économiques internationales ou ECO5051 Commerce international

**DSR6307 Séminaire sur l'Union européenne**

L'établissement d'un marché européen unique constitue un nouveau défi pour les entreprises québécoises. Ce séminaire a pour objectif de sensibiliser les étudiants des sciences administratives aux opportunités et aux menaces résultant de l'Europe 1992. Étude des aspects commerciaux du traité de Rome et de l'Acte unique européen. Examen des stratégies de pénétration possibles pour les entreprises québécoises.

**Préalables académiques**

DSR3120 Gestion internationale ou DSR4700 Gestion internationale et cultures ou MKG5321 Marketing international ou ECO3550 Relations économiques internationales ou ECO5051 Commerce international

**DSR6308 Séminaire sur les marchés de l'ALÉNA**

Analyse des marchés liés par l'Accord de libre-échange nord-américain: ALÉNA. Ce séminaire a pour objectif d'examiner la création de la zone de libre-échange entre le Canada, le Québec, les États-Unis et le Mexique ainsi que son impact sur les activités des entreprises québécoises. Analyse du traité de libre-échange, les étapes de son implantation, étude des similarités et des différences entre les marchés canadien, québécois, américain et mexicain. Perspectives de développement de l'ALÉNA.

**Préalables académiques**

DSR3120 Gestion internationale ou DSR4700 Gestion internationale et cultures ou MKG5321 Marketing international ou ECO3550 Relations économiques internationales ou ECO5051 Commerce international

**ECO1300 Analyse microéconomique**

Ce cours a pour objectif de permettre aux étudiants de prendre conscience de la complexité de l'environnement microéconomique dans lequel les individus, les ménages et les entreprises évoluent, de connaître les mécanismes par lesquels les variables économiques influencent leurs décisions et enfin, de les familiariser avec les aspects théoriques, institutionnels et politiques de l'analyse microéconomique appliquée à l'économie internationale. À la suite de ce cours, les étudiants devraient être en mesure de comprendre les principes de l'allocation des ressources dans les économies de marché et d'appliquer ces connaissances à la résolution de problèmes spécifiques à l'économie de l'entreprise, à l'économie industrielle et au commerce international. Rareté, allocation des ressources et coût de renonciation. Comportement des consommateurs et demandes de biens. La production, les rendements d'échelle et le progrès technologique. Coûts de production et position concurrentielle des entreprises. Analyse des marchés concurrentiels, monopolistiques et oligopolistiques. Interventions gouvernementales et réglementation des entreprises. Marché du travail. Externalités et analyse économique de la protection

de l'environnement. Sources des avantages comparatifs et des gains de l'échange. Commerce international et politiques commerciales (droits de douane, quotas, subventions). Accords commerciaux multilatéraux: zones de libre-échange et unions économiques. La politique industrielle dans l'environnement international.

**Modalité d'enseignement**

Cours avec séances de travaux pratiques.

**ECO2400 Analyse macroéconomique**

Ce cours a pour objectif de permettre aux étudiants de prendre conscience de la complexité de l'environnement macroéconomique dans lequel les individus, les ménages et les entreprises évoluent, de connaître les mécanismes par lesquels les variables économiques influencent leurs décisions et enfin, de les familiariser avec les aspects théoriques, institutionnels et politiques de l'analyse macroéconomique appliquée à l'économie internationale. À la suite de ce cours, les étudiants devraient être en mesure de comprendre les principales théories qui permettent d'expliquer l'évolution de la production, de l'emploi, des prix, des taux d'intérêt et des taux de change et d'en percevoir les implications relativement au rôle des autorités de la politique économique. Les grandes questions de la macroéconomie: chômage, inflation, croissance et cycles économiques. Faits stylisés de l'économie canadienne: consommation des ménages, investissements des entreprises, dépenses gouvernementales et flux internationaux de biens et services et de capitaux. La monnaie, le crédit et la détermination des taux d'intérêt. Les marchés financiers internationaux. La balance des paiements, les régimes de taux de change et le financement du commerce extérieur. Conduite de la politique monétaire au Canada. Déficits budgétaires des gouvernements et évolution de la dette publique. Le chômage, l'inflation et les politiques de stabilisation dans le contexte de l'économie mondiale. La croissance économique au Canada et dans le monde. Les prévisions économiques et l'analyse conjoncturelle.

**Modalité d'enseignement**

Cours avec séances de travaux pratiques.

**ECO2431 Économie du marché du travail**

Étude des institutions et du fonctionnement des marchés du travail. La main-d'œuvre: évolution démographique, taux de participation. La demande de travail. Segmentation des marchés du travail. La détermination des salaires; structures de salaire selon l'industrie, la profession et la localisation géographique. Problèmes cycliques de l'emploi; chômage frictionnel, structurel, saisonnier; pénuries de main-d'œuvre. Influence de politiques gouvernementales du soutien du revenu telles que salaire minimum, assurance chômage; influence des politiques de main-d'œuvre.

**ECO3005 Développement économique et emploi**

Familiariser l'étudiant avec les politiques en matière de développement économique et d'emploi ainsi qu'avec les facteurs qui déterminent leur évolution. L'évolution de l'emploi au Québec et au Canada en comparaison avec celle d'autres pays industrialisés; la relation entre le développement économique, les stratégies d'entreprises et l'intervention étatique; les politiques d'emploi et leur efficacité, notamment celles de la formation professionnelle, au temps de travail, au plein emploi et aux nouvelles formes d'organisation du travail; les modes de concertation pratiqués entre les partenaires sociaux impliqués dans le développement de l'emploi. Une part importante est consacrée aux comparaisons internationales avec d'autres pays industrialisés tels la Norvège, la Suède, les États-Unis, l'Allemagne et la France.

**ECO3550 Relations économiques internationales**

Ce cours a pour objectif d'amener l'étudiant à approfondir ses connaissances des aspects théoriques, institutionnels et politiques du

fonctionnement des marchés internationaux des biens et services et de la mobilité internationale des travailleurs et des capitaux. Origines et destinations des mouvements internationaux des biens et services. Principales théories explicatives de la structure du commerce mondial. Impact du commerce international sur la croissance, le niveau de vie, le développement et la répartition de la richesse. Instruments et conduite de la politique commerciale: protection tarifaire et non tarifaire, droits compensatoires. Rôle des institutions internationales dans le développement des marchés commerciaux. Élimination progressive des obstacles aux échanges internationaux: multilatéralisme et accords régionaux. Les expériences de l'Union Européenne et de l'Accord de libre-échange nord-américain. Mobilité internationale du capital et du travail: firmes multinationales et fuite des cerveaux. Le commerce international et les normes relatives au travail et à la protection de l'environnement. Balance des paiements, régimes de taux de change et système monétaire international.

#### Modalité d'enseignement

La démarche pédagogique s'appuie sur des études de cas choisis en fonction de leur pertinence relativement aux objectifs du cours. Les concepts et les éléments de théorie sont présentés dans le but de fournir aux étudiants les outils nécessaires à l'analyse des cas qui leur sont soumis.

#### Préalables académiques

ECO1012 Microéconomie I ou ECO1055 Éléments d'économie contemporaine ou ECO1300 Analyse microéconomique

#### ECO5050 Finance internationale

Ce cours a pour but de familiariser l'étudiant avec les implications financières des relations économiques internationales. La balance des paiements: définition, signification, situation actuelle, problèmes liés à sa structure et à son évolution; mécanismes d'ajustement à des déséquilibres et régime de taux de change. Le système monétaire international et ses institutions. Le financement des transactions internationales et les mouvements de capitaux; les mécanismes de dépendance des économies ouvertes; la problématique de l'endettement international.

#### Préalables académiques

ECO2022 Macroéconomie II ou ECO3400 Monnaie et institutions financières

#### ESG400X L'entreprise et son milieu: activité thématique

Cours à contenu variable prenant la forme d'un séminaire consacré à une thématique particulière reliée à la gestion de l'entreprise et son milieu économique, concurrentiel, technologique, sociopolitique ou socioéconomique. Ce cours devrait permettre, entre autres, à des participants provenant de divers programmes en gestion d'approfondir des dossiers qui, autrement, auraient été laissés en suspens dans le cadre des autres activités régulières de leur programme respectif. Les étudiants seront ainsi amenés à se pencher, individuellement ou en équipes, sur les diverses composantes que comporte un dossier particulier et à contribuer sur une base collective à la production d'un document exposant la situation de façon élargie et faisant état de recommandations. Les équipes seront encadrées sur une base hebdomadaire par le responsable du cours. Celui-ci voit à ce qu'il y ait synergie entre les équipes afin que le projet soit mené à terme.

#### ESG4700 Projet de synthèse

L'objectif principal de ce cours est de permettre à l'étudiant d'apprécier dans quelle mesure la formation reçue dans le cadre du certificat de perfectionnement en gestion lui a permis d'améliorer ses compétences et d'être plus efficace au sein de son entreprise ou d'améliorer la performance de cette dernière. Au terme de ce cours, l'étudiant sera en mesure d'appliquer les connaissances acquises à un projet et d'intégrer ces connaissances en un rapport cohérent. Le contenu précis de ce

cours varie en fonction du besoin de chaque étudiant: réalisation d'un projet de synthèse par l'intégration des connaissances cumulées et l'application aux besoins d'une entreprise, soit pour rétablir une situation dans l'entreprise, pour lancer un nouveau produit, pour attaquer un marché étranger, etc..., selon les besoins identifiés au premier cours.

#### EUT1072 Développement durable et gestion

Ce cours vise à développer chez les étudiants les connaissances et les habiletés nécessaires à l'intégration des principes de développement durable au sein d'un mode de gestion plus traditionnel des organisations. Plus spécifiquement, ce cours permet aux étudiants de comprendre les liens entre le développement économique et les grands enjeux environnementaux contemporains, de connaître les principes du développement durable et leur application dans le cadre de politiques publiques menant à un développement économique durable, et de découvrir différentes stratégies et pratiques de gestion vertes.

#### Objectifs

Le cours aborde notamment les problèmes environnementaux, le concept d'externalités, les approches et principes d'intervention, les principaux indicateurs économiques, les implications locales, la planification urbaine et la gestion du territoire, la rentabilité verte et les pratiques de gestion durable, l'industrie de l'environnement et les opportunités d'affaires reliées au développement durable. Le cours aborde aussi la responsabilité sociale d'entreprise dans un contexte de gouvernance, incluant la théorie des parties prenantes et la divulgation d'information aux parties prenantes.

#### FIN3500 Gestion financière

Ce cours vise à initier les étudiants à l'analyse et à la prévision financière, au financement de l'entreprise et à l'allocation des ressources financières. Techniques d'analyse et de prévision. Mathématiques financières. Choix des investissements et coût du capital. Fusion et acquisitions, gestion de l'encaisse. Gestion des comptes à recevoir. Sources de financement à court, moyen et long termes. Structure financière optimale. Politique de dividendes. Le cours sera suivi d'une période de trois heures d'exercices additionnelles. Ce cours implique une utilisation intensive des technologies d'information et de communication. L'étudiant doit prévoir l'accès à un micro-ordinateur et à Internet.

#### Préalables académiques

SCO1002 Comptabilité et financement de la PME ou SCO1250 Introduction aux sciences comptables ou SCO1240 Introduction à la comptabilité financière

#### FIN3505 Finances et relations publiques

L'objectif de ce cours est de développer les capacités de l'étudiant à comprendre le fonctionnement des marchés financiers, lire et interpréter l'information financière des entreprises, lire et analyser des états financiers et juger de la fiabilité des informations. Ce cours est subdivisé en deux volets majeurs. Le premier consiste à initier l'étudiant aux différents marchés et outils financiers et à développer ses aptitudes à synthétiser l'information financière. Le second volet lui permettra d'appliquer directement les notions acquises dans le volet précédent dans le cadre de simulations réelles et d'études de cas.

#### FIN5570 Analyse et évaluation financière d'entreprise

Ce cours vise à compléter les connaissances acquises dans le cadre du cours FIN3500 Gestion financière afin de mieux préparer l'étudiant aux défis de l'évolution permanente de l'industrie des services et des produits financiers pour qu'il puisse assumer plus de responsabilités ou exercer de nouvelles fonctions selon les standards professionnels. Le cours développe des connaissances indispensables en analyse financière selon l'approche comptable et du marché afin de pouvoir analyser l'information financière et de placements recueillie dans un

contexte économique donné pour établir les rendements et tendances futures et pouvoir émettre des opinions éclairées aux clients tant du côté achat que du côté vente. Le cours présente des techniques d'évaluation des entreprises tant traditionnelles que l'entreprise de la nouvelle économie. Les notions d'éthique et de déontologie en finance seront présentées et analysées. La gouvernance de la firme ainsi que les fusions et acquisitions seront étudiées.

Préalables académiques

ACT2025 Mathématiques financières I ou FIN3500 Gestion financière ou FIN3505 Finances et relations publiques ou SCO3003 Comptabilité et décisions financières I

#### **FIN5580 Finance multinationale**

Permettre à l'étudiant d'avoir un aperçu général des domaines internationaux de la finance, lui fournir la base des concepts fondamentaux de la gestion financière multinationale, le rendre capable de comprendre les problèmes financiers qui confrontent les entreprises multinationales et pouvoir ébaucher une solution, et enfin pouvoir analyser la situation financière d'une compagnie multinationale et être capable de faire des études préliminaires à la prise de décision. - Les principaux marchés financiers. - Les institutions financières étrangères. - La réglementation et les contrôles élastiques. - La gestion financière: utilisation et acquisition rationnelles des fonds. - Les systèmes fiscaux et les mouvements des capitaux entre divers pays. - Interprétation des états financiers établis à l'étranger par les branches et filiales. - Le contrôle financier des filiales succursales, et représentation à l'étranger.

Préalables académiques

FIN3500 Gestion financière ou FIN3505 Finances et relations publiques ou SCO3003 Comptabilité et décisions financières I

#### **GHR2100 Dynamique de l'industrie hôtelière et de la restauration**

L'objectif de ce cours est d'amener l'étudiant à porter un regard critique sur l'offre en hôtellerie et en restauration selon différents concepts desservant le territoire et les clientèles. Par ce cours, l'étudiant développera une compréhension de l'organisation de l'hôtellerie et de la restauration comme produits existant dans une destination et l'étudiant en hôtellerie et en restauration développera une compréhension plus globale des deux industries et de la gamme des produits et modèles d'affaires possibles sur le territoire. Au terme de ce cours, l'étudiant sera en mesure de différencier les modèles d'entreprises en hôtellerie et en restauration selon l'affiliation à une bannière, à une société de gestion immobilières ou à un groupe corporatif. L'étude des modes d'organisations humaines nécessaires à l'exploitation d'hôtels et de restaurant est faite en fonction du modèle d'entreprise, du mode de propriété et des parties prenantes présentes dans l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration et des intérêts qui les animent. Ce cours aborde les notions de concepts de restauration et d'hôtellerie, des modes de propriété et des groupes d'influence présents dans l'industrie hôtelière. Par le biais des indicateurs macro-économiques et des différentes typologies utilisées dans l'industrie l'étudiant pourra identifier la place des produits hôteliers et de restauration aux niveaux local, national et international. Ce cours vise aussi à introduire l'organisation typique des différents départements de l'hôtel: hébergement, restauration, entretien ménager, banquets et autres services (spa, golf, piscine, boutique, etc.).

#### **GHR3100 Contrôle opérationnel et financier hôtelier**

Ce cours vise à initier l'étudiant à l'interprétation des données financières et des résultats opérationnels en hôtellerie et restauration, aux contrôles propres et spécifiques à l'industrie H&R et à les adapter au contexte de l'entreprise. L'étudiant pourra procéder aux calculs opérationnels et financiers et apprendre à interpréter les résultats, à appliquer le processus de contrôle (objectifs, collecte, traitement, analyse et interprétation) et apprécier le processus de l'exercice budgétaire. En considérant les normes issues du «Système Uniforme

de Comptabilité pour Restaurants et Hôtels», il pourra identifier les outils permettant d'évaluer des activités reliés aux produits et services hôteliers dans une perspective de rentabilité et d'identifier la pertinence et la forme nécessaire des activités de contrôle à implanter et exploiter selon le contexte de l'entreprise, incluant des outils efficaces de communication des résultats. Le cours aborde la collecte des informations relatives aux revenus et aux dépenses. On traite aussi la structure des coûts en hôtellerie. Les outils de contrôle dans leur conception et leur application concrète dans un hôtel type et un restaurant type seront également présentés. Il sera aussi question des éléments des inventaires, des coûts des marchandises, des coûts de main-d'oeuvre, des ratios courants en hôtellerie et restauration. Seront aussi abordés les différentes étapes de la prévision budgétaire, de l'interprétation des résultats et de la prise de décision dans un contexte hôtelier.

Modalité d'enseignement

Utilisation de certains logiciels d'exploitation de restauration.

Préalables académiques

SCO1250 Introduction aux sciences comptables; GHR2100 Dynamique de l'industrie hôtelière et de la restauration

#### **GHR4000 Gestion des processus opérationnels en restauration**

Ce cours amène l'étudiant à appliquer et à mesurer l'impact des processus opérationnels utilisés en distribution de la restauration, c'est-à-dire en salle à manger, en banquets, traiteurs ou selon d'autres modes de service. Ce cours permet à l'étudiant de reconnaître les modes de distribution des services de restauration ainsi que l'organisation du travail dans le cadre des activités quotidiennes d'un restaurant et les ressources nécessaires au bon fonctionnement des activités quotidiennes. Il sera en mesure de reconnaître les enjeux liés au design de l'expérience client, du suivi de celle-ci et de l'évaluation de la satisfaction: comprendre, concevoir et implanter en détails les éléments reliés aux opérations de restauration (design de l'expérience), spécifiquement en salle à manger et au bar incluant le service du vin. - La gestion de la salle inclut la planification des besoins de main-d'oeuvre, des installations physiques, de l'approvisionnement de matériel et de produits alcooliques ainsi que l'optimisation des ressources humaines. - Les axes principaux du cours seront la rentabilité de l'organisation et la satisfaction de la clientèle. - La place des nouvelles technologies impliquées dans la construction et la gestion du service seront explorées sous un oeil critique pour être en mesure d'en évaluer leurs impacts selon le contexte de l'entreprise.

Préalables académiques

GHR2100 Dynamique de l'industrie hôtelière et de la restauration; MET4275 Gestion des opérations dans les services touristiques

#### **GHR4100 Gestion des processus opérationnels en hébergement**

Ce cours amène l'étudiant à évaluer la performance des processus opérationnels utilisés en hébergement. Il permet à l'étudiant de reconnaître les modes d'organisation du travail utilisés en hébergement pour gérer les activités quotidiennes reliées aux arrivées et aux départs des clients. Il lui permet d'évaluer les approches relationnelles utilisées par l'industrie hôtelière pour assurer la satisfaction de la clientèle en hébergement et de reconnaître la place des nouvelles technologies utilisées dans la construction du service en tant qu'expérience et des activités de soutien en hébergement. L'étudiant est aussi amené à apprécier les modes d'organisation du travail en entretien-ménager sous un oeil de mobilisation du personnel et d'évaluer la qualité des produits offerts et des services rendus en hébergement au regard des processus de service utilisés. Ce cours vise à développer une compréhension approfondie des opérations liées à l'hébergement, au regard des départements de l'entretien ménager, de la réception et de la conciergerie, de manière à planifier et à diriger ces opérations. Les notions seront abordées sous l'angle des processus opérationnels que

le gestionnaire doit implanter et dont il doit assurer le déroulement, le contrôle de performance et de l'amélioration. Les implications liées au design de l'expérience client ainsi que l'évaluation de la satisfaction seront abordés. Le cours vise aussi à analyser les processus établis en termes d'optimisation des ressources. L'exploration des méthodes et processus spécifiques à l'hébergement tient compte de l'agencement maximal des ressources humaines, des ressources financières et matérielles.

Préalables académiques

GHR2100 Dynamique de l'industrie hôtelière et de la restauration;  
MET4275 Gestion des opérations dans les services touristiques

#### **GHR5400 Gestion de L'immeuble et pratiques environnementales en hôtellerie et restauration**

Ce cours amène l'étudiant à coordonner l'ensemble des approches multidisciplinaires nécessaires à l'aménagement d'installations hôtelières et de restauration, ainsi que d'intégrer le développement des pratiques environnementales dans l'entreprise. Les principes d'aménagement d'un projet d'hôtel et de restaurant, les éléments structuraux et architecturaux des édifices, les éléments de design et de décoration, les aménagements et équipements particuliers des centres de services hôteliers et de production de restauration seront présentés, illustrés et analysés pour des projets spécifiques d'implantation d'établissements hôteliers et de restauration. On y abordera les préoccupations de la gestion des installations physiques, des systèmes d'ingénierie et de l'entretien, les aspects reliés à la planification tels que l'échéancier, les coûts, les équipes de professionnels. L'implantation des pratiques environnementales sera abordée en termes d'aménagements physiques et des opérations ainsi que des critères reliés à la certification environnementale en vigueur dans l'industrie.

Préalables académiques

GHR2100 Dynamique de l'industrie hôtelière et de la restauration

#### **GHR5800 Approvisionnement en hôtellerie et production alimentaire**

Ce cours vise à développer chez l'étudiant les habiletés nécessaires pour comprendre et appliquer les principes et outils de gestion liés aux opérations de production attribuées à la cuisine d'un restaurant. Au terme de ce cours, l'étudiant sera en mesure d'organiser l'approvisionnement d'une entreprise hôtelière et de restauration ainsi que de planifier et contrôler la production alimentaire d'un établissement commercial ou institutionnel de restauration. Tous les types de restaurants seront évoqués : établissement haut de gamme, petits bistrots, franchises, traiteurs, services alimentaires et institutions seront décrits d'un point de vue de production culinaire et d'approvisionnement. Ce cours aborde les étapes de planification et de rédaction des menus de différents types de services alimentaires en considérant les règles de rédaction ainsi que les impacts sur les coûts, les équipements, les compétences et la rentabilité. On y abordera également les systèmes de production/distribution et la pertinence de la cuisine d'assemblage. L'étudiant verra à appliquer et à exploiter les outils de gestion reliés à la production tels que les inventaires, les processus d'approvisionnement et à contrôler la qualité, incluant l'évaluation sensorielle des aliments. Le contrôle de la qualité sera abordé comme fondement à la supervision et à l'évaluation de la performance des opérations de production. Le contrôle des règles d'hygiène et de salubrité sera abordé dans ce cours, lequel inclura la formation de « gestionnaire de service alimentaire » délivrée par le MAPAQ.

Modalité d'enseignement

Ce cours peut contenir des démonstrations culinaires, échantillons de produits et dégustations.

Préalables académiques

GHR4000 Gestion des processus opérationnels en restauration

#### **GHR6501 Gestion des congrès et des banquets**

Ce cours amène l'étudiant à évaluer les pratiques de gestion utilisées par un établissement hôtelier et/ou de restauration pour coordonner la réalisation de congrès et de banquets. Il permet à l'étudiant d'évaluer l'offre de produits et services reliée aux activités de congrès et de banquets d'un établissement hôtelier ou de restauration. Par l'identification des différents intervenants pour la tenue d'un congrès ou d'un banquet, l'étudiant sera en mesure d'analyser l'envergure des besoins rencontrés dans les différents marchés de groupe tout en évaluant les approches de vente utilisées dans la promotion des services de congrès auprès de ces clientèles cibles. Ce cours contribuera également à développer chez l'étudiant sa capacité à analyser des structures de travail et les interactions qui existent au sein des différents services d'un hôtel tels les services d'accueil, d'hébergement, de restauration, de support technique et des intervenants extérieurs, en vue de la réalisation de l'ensemble des projets de congrès et banquets que l'hôtel gère simultanément. Ce cours met l'accent sur les modes d'organisation de l'information et des systèmes de communication nécessaires à l'opérationnalisation des congrès et banquets tout en évaluant la place des nouvelles technologies dans la gestion des congrès et banquets. Le cours explore la gestion des opérations hôtelières nécessaires à la réalisation des événements entourant l'accueil des groupes. Ainsi, les processus de travail utilisés par un établissement hôtelier seront explorés sous un angle de système d'information et de communication nécessaires pour soutenir le lien entre les activités de vente et les activités de réalisation d'un événement.

Modalité d'enseignement

Utilisation d'un système d'information et de communication (logiciel d'exploitation de la gestion des congrès et des banquets)

#### **JUR1031 Introduction au droit des affaires**

Cours d'introduction visant l'étude des aspects juridiques liés à l'exploitation d'une entreprise: les principales formes juridiques d'entreprise à but lucratif (entreprise individuelle, société, compagnie) et sans but lucratif (association, coopérative, corporation); la dénomination sociale de l'entreprise; le financement de l'entreprise; la vente d'une entreprise ainsi que l'insolvabilité et la faillite d'une entreprise. Ce cours implique une utilisation intensive des technologies d'information et de communication. L'étudiant doit prévoir l'accès à un micro-ordinateur et à Internet.

#### **JUR1043 Droit des transactions commerciales internationales**

Étudier les principales notions juridiques fondamentales requises pour la réalisation de transactions commerciales internationales avec emphase sur l'ALENA. Règles juridiques fondamentales relatives à la circulation internationale de marchandises et de services au sein de l'ALENA (Accord de libre-échange nord-américain). Particularités générales des contrats internationaux: l'identification des juridictions dont elles relèvent, le lien d'exécution des contrats, l'objet des contrats et les investissements internationaux. Les problèmes de droit applicables aux contrats internationaux, les conflits de lois, les clauses spécifiques. Le règlement des conflits: l'arbitrage commercial international. Les activités internationales des sociétés au sein de l'ALENA et les principales différences juridiques.

#### **MAT2080 Méthodes statistiques**

L'objectif spécifique du cours est de transmettre certaines connaissances des méthodes statistiques afin que l'étudiant puisse: - apprécier le rôle de la statistique dans le développement du savoir scientifique, en administration comme dans tout autre domaine; - effectuer, au besoin, des analyses statistiques simples; - reconnaître les situations qui exigent l'application des méthodes statistiques; - dialoguer avec des spécialistes et pouvoir lire les résultats d'une étude

statistique. Pour atteindre cet objectif, le cours traitera des matières suivantes: - statistique descriptive; - éléments de la théorie des probabilités; - estimation de paramètres (notion de distribution d'échantillonnage et d'intervalle de confiance, estimation par intervalle de confiance pour une proportion et pour une moyenne, détermination de la taille de l'échantillon); - tests d'hypothèse (pour une proportion, pour une moyenne, pour une différence de moyennes et pour une différence de proportions); - régression linéaire (régression linéaire simple: droite des moindres carrés, tests sur les coefficients, coefficient de conciliation); - régression multiple (confusion des effets, tests sur les coefficients, corrélation partielle, inclusion et rejet de variables); - analyse de séries chronologiques; - nombres indices.

### **MET1300 Fondements technologiques des systèmes d'information**

À la fin de ce cours, l'étudiant: - comprendra l'importance de la technologie dans le traitement de l'information pour les besoins des gestionnaires et des organisations; - comprendra le vocabulaire de base et les concepts relatifs aux nouvelles technologies de l'informatique et des télécommunications; - connaîtra les critères de choix quant aux technologies à implanter; - saura utiliser les principaux logiciels microinformatiques comme support aux activités de gestion, notamment quant à la prise de décision et à l'exploitation des bases de données; - connaîtra le potentiel des technologies Internet, intranet et extranet; - saura concevoir, développer et évaluer un site Web; - intégrera le micro-ordinateur dans ses activités quotidiennes d'étudiant et futur professionnel de la gestion. Diverses perspectives seront examinées allant de l'informatique dans le rôle du gestionnaire, de l'information en tant que ressource à gérer et comme aide à la gestion. Le contenu comprend les concepts de technologies de l'information pour la gestion, la bureautique, le commerce électronique sur Internet.

#### **Modalité d'enseignement**

Aux séances de cours s'ajouteront des séances de laboratoire informatique permettant de pratiquer les outils du gestionnaire, un tableur (ex.: Excel), un logiciel de base de données (ex.: Access), etc. dans une perspective d'application en gestion.

### **MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique**

Ce cours comporte trois catégories d'apprentissage interreliées. Au niveau des connaissances, il vise à sensibiliser les étudiants aux divers courants de pensée en administration des affaires et en observer le déploiement dans la pratique. Au plan des habiletés, il favorise une prise en charge des étudiants par l'entremise d'activités destinées à mesurer leur capacité à relier les connaissances théoriques aux événements vécus en entreprise. Enfin, au niveau des attitudes, ce cours a pour fonction de confronter les étudiants à la diversité des ressources humaines dans les organisations. L'approche proposée en vue de permettre la compréhension des firmes et de leur gestion prend racine dans la notion de progrès économique et s'articule autour des activités de ses principaux agents que sont les administrateurs et les entrepreneurs. Les propriétés fondamentales de l'administration sont abordées de façon holistique, sous l'angle d'un système d'action mettant plus particulièrement en relief l'univers marqué par la complexité et le mouvement dans lequel évoluent les entreprises. Le cours vise à unifier les connaissances provenant de plusieurs disciplines et à intégrer celles-ci dans un cadre conceptuel global où se côtoient considérations concurrentielles, économiques et technologiques et impératifs de nature humaine, sociale et éthique. La première partie du cours est consacrée aux différents courants théoriques, à leur évolution et à leur contribution à la compréhension des entreprises. La deuxième partie concerne les relations entre les organisations et leur environnement. La troisième partie s'articule autour du processus d'administration et de ses domaines d'application: la stratégie, le design organisationnel et le changement, le contrôle et la stimulation des performances. À la fin du cours les étudiants sont initiés aux grands défis auxquels sont confrontées les entreprises

contemporaines. Ce cours implique une utilisation intensive des technologies d'information et de communication. L'étudiant doit prévoir l'accès à un micro-ordinateur et à Internet.

### **MET3122 La gestion des PME**

Ce cours a comme objectifs de doter l'étudiant des connaissances en management spécifiques au contexte de la gestion des PME et de lui apprendre à développer des modèles d'affaires et des stratégies adaptées aux réalités des PME d'ici. Ce cours propose une formation générale orientée sur les concepts, techniques et outils propres à la gestion d'une PME. On y voit les multiples formes de l'entrepreneuriat, ce qu'est un entrepreneur, une PME et sa gestion et ses spécificités. Une simulation de gestion d'entreprise initiera à la gestion d'une PME.

### **MET3220 Recherche opérationnelle**

Ce cours a pour objectif de permettre à l'étudiant de se familiariser avec les techniques décisionnelles et d'optimisation de la recherche opérationnelle et plus spécifiquement de rendre l'étudiant apte à percevoir dans quel état se situe un problème donné, à identifier ses variables, à analyser et optimiser le phénomène à étudier et enfin d'être capable d'étudier et de comprendre les techniques connexes à celles présentées en séance. - Nature de la recherche opérationnelle - Cycle de décision - Modèle de décision - Décision en état d'ignorance - Programmation linéaire - Solution graphique - Solution algébrique - Méthode simplexe - Méthode de l'affectation - Affectation cyclique - Méthode du transport - Programmation dynamique - Décision en état de risque - Probabilités bayésiennes - Valeur de l'information - Théorie des files d'attente - Canal simple - Canaux multiples - Canal simple tronqué - Troncature absolue - Méthode de simulation Monte-Carlo - Réseau - Distribution Bêta - Variations des coûts et des temps - Décision en état de conflit - Théorie des jeux

#### **Modalité d'enseignement**

Le cours sera suivi d'une période de deux heures d'exercices additionnelles en laboratoire.

#### **Préalables académiques**

ECO2272 Méthodes d'analyse économique II ou MAT2080 Méthodes statistiques ou POL1800 Éléments de statistiques pour les sciences humaines

### **MET3224 Introduction à la gestion de projet**

#### **Objectifs**

Les objectifs du cours sont d'amener les étudiant(e)s à comprendre ce qu'est la gestion de projet ainsi que de connaître et de maîtriser les principaux outils et les méthodes de base afin d'effectuer les activités de gestion de projet, de la planification à la réalisation. À la fin de ce cours, l'étudiant(s) aura acquis les habiletés qui lui permettront de : - Définir et comprendre la gestion de projet ainsi que sa nature, son contexte et ses particularités - Connaître le vocabulaire de base en gestion de projet - Apprendre et maîtriser les différents outils et méthodes en gestion de projet - Évaluer la performance et les risques inhérents de la gestion de projet.

#### **Sommaire du contenu**

Par ailleurs, à la fin du cours, les étudiants auront acquis des connaissances clés quant aux fondements historiques et théoriques, le vocabulaire de base en gestion de projet, et aborder les aspects de contrôle, de communication et de gestion du changement. Les apprentissages de ce cours pourront être mis à profits dans une multitude de contextes aussi bien professionnels que personnels. De plus, les étudiants seront amenés à développer un plan de projet ainsi qu'à évaluer la performance et les risques inhérents à tout projet.

#### **Modalité d'enseignement**

Ce cours comporte quelques séances de laboratoire.

**MET4230 Productivité et qualité dans les services**

Les objectifs de ce cours sont d'amener l'étudiant à avoir une meilleure vue d'ensemble du processus de production et de ses principales interrelations; comprendre ce que sont la qualité et la productivité dans les services de même que leur déterminants; connaître les principaux moyens de mesure de la productivité et de la qualité; pouvoir concevoir un service et un processus de production concurrentiel; connaître les principaux mécanismes qui permettent l'amélioration continue des processus de production. De façon générale, ce cours vise à sensibiliser l'étudiant aux différents aspects de la conception d'un service, de la mise sur pied d'un système de production (production de services) et de la gestion de la qualité et de la productivité. Tout au long du cours, on mettra l'accent sur la mise en oeuvre des plans d'action et des stratégies découlant des analyses. De façon plus spécifique, le cours vise à amener l'étudiant à comprendre le positionnement stratégique et les différents facteurs qui déterminent la compétitivité des services, le rôle de la technologie et les particularités de la gestion de la technologie dans les services, l'importance primordiale des ressources humaines et de l'harmonie dans les différents facteurs de production ainsi que l'imbrication du processus de production de l'entreprise avec ceux des clients (dans le cas de clients commerciaux et industries) et des fournisseurs, constituant une chaîne de valeurs dont les maillons sont étroitement interdépendants.

**MET4261 Gestion des opérations**

Les objectifs du cours sont les suivants: - amener les étudiants à identifier et comprendre les processus opérationnels ainsi que l'implication de ces processus dans un cadre systémique et dynamique; - développer la capacité de l'étudiant à discerner; - à maîtriser les aspects stratégiques, tactiques et opérationnels dans un contexte de gestion efficace et efficiente des ressources; - centrer le cours sur la préoccupation de qualité en relation avec les attentes des clients, des employés et des actionnaires dans un environnement de mondialisation; - introduction à la gestion des opérations dans les secteurs primaire, secondaire, tertiaire et quaternaire; - traiter des éléments essentiels visant: La qualité totale et la productivité; - la conception, le développement et l'amélioration des produits, des processus manufacturiers ou de service, de la capacité; l'organisation du travail, la chaîne d'approvisionnement, l'assurance de la qualité; - la planification, la mise en oeuvre et le contrôle des ressources. Le cours permet d'initier et de familiariser les étudiants avec les outils de mesure et d'évaluation des résultats. Ce cours implique une utilisation intensive des technologies d'information et de communication. L'étudiant doit prévoir l'accès à un micro-ordinateur et à Internet.

**Modalité d'enseignement**

Séances de laboratoire de 9 heures, précédant les périodes d'examen intra (3 heures) et final (6 heures).

**Préalables académiques**

ECO2272 Méthodes d'analyse économique II ou MAT2080 Méthodes statistiques ou POL1800 Éléments de statistiques pour les sciences humaines

**MET4902 Introduction aux progiciels de gestion intégrés (PGI)****Objectifs**

Le cours a comme objectif d'initier l'étudiant aux rôles que jouent les différents progiciels de gestion intégrés (PGI). Plus précisément, ce cours permettra à l'étudiant : (1) de connaître le portfolio de PGIs disponibles sur le marché permettant de soutenir les activités de l'entreprise; (2) de connaître les fonctionnalités particulières offertes par chacun de ces progiciels; et (3) d'utiliser le progiciel ERP de SAP, le leader mondial de solutions d'affaires intégrées.

**Sommaire du contenu**

Pour soutenir les activités de l'entreprise, seront abordés dans ce cours les familles de progiciels suivantes: - L'Enterprise Resource planning

(ERP) - Les progiciels soutenant les activités d'approvisionnement de l'entreprise - Les progiciels soutenant la gestion de la relation client (CRM) - Les progiciels soutenant la gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM, MES, SCP, etc.) - Les progiciels soutenant la gestion du cycle de vie produit (PDM, CAD/CAM, etc.) - Les progiciels soutenant l'intelligence d'affaires (BI)

**Modalité d'enseignement**

6 séances de laboratoires d'une durée de 2 heures chacune

**MET5122 Plan d'affaires : de l'idée au projet**

Ce cours a pour objectif d'initier l'étudiant au processus de création d'entreprise, pour l'amener à maîtriser les différentes étapes de l'élaboration d'un plan d'affaires en vue de le préparer à se lancer en affaires. De façon plus spécifique, ce cours devrait permettre à l'étudiant de : - développer une idée d'entreprise et la formaliser dans un plan d'affaires ; - évaluer le marché potentiel pour un produit ou service donné, compte tenu de l'environnement général et concurrentiel de l'entreprise à être formée ; - établir la faisabilité et la rentabilité d'un projet d'affaires ; - rédiger un plan d'affaires ; - présenter un plan d'affaires de façon structurée et convaincante. À partir du projet d'entreprise, l'étudiant sera amené à planifier les étapes de mise en place de l'entreprise depuis le choix de la localisation jusqu'à la constitution du réseau d'affaires. Quelques rencontres avec des praticiens permettront à l'étudiant de se familiariser avec le milieu des affaires et d'évaluer concrètement les besoins nécessaires au démarrage et au développement de la nouvelle entreprise.

**Conditions d'accès**

Avoir réussi au moins 45 crédits en sciences de la gestion.

**MET5201 Management, information et systèmes****Objectifs**

L'objectif général du cours est l'acquisition de compétences reliées à la gestion et à l'amélioration de la performance de processus, en mettant au centre de l'analyse la ressource information, les systèmes d'information informatisés (SII) et les technologies de l'information et des communications (TIC). Les étudiants vont progressivement acquérir des connaissances théoriques et pratiques (modèles, méthodes, méthodologies, outils et techniques) abordant les domaines de l'analyse, de la modélisation et de la conception des processus et de ses activités, ainsi que l'analyse, la modélisation et le développement des SII/TIC qui les supportent.

**Sommaire du contenu**

Les contenus suivants seront abordés : les principes fondamentaux des SII/TIC, les typologies des différents systèmes, les principales étapes d'un projet d'amélioration de la performance de processus à l'aide des SII/TIC. Le cours est également structuré autour de l'apprentissage de modèles, méthodes, méthodologies, de techniques et d'outils de gestion, qui seront mis en pratique par les étudiants dans le cadre de la réalisation d'un travail de session. Aux séances de cours en classe s'ajoutent des séances de laboratoire pour apprendre à utiliser certains logiciels de modélisation spécifiques aux objectifs du cours.

**Modalité d'enseignement**

Ce cours comporte 4 à 5 séances de laboratoire (2 heures par séance)

**Conditions d'accès**

Les étudiants du certificat en technologies d'affaires cheminant à temps partiel peuvent suivre en concomitance les cours MET5201 et MET1300.

**Préalables académiques**

MET1300 Fondements technologiques des systèmes d'information; MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique

**MET5230 Gestion de la productivité et de la qualité dans le secteur manufacturier**

À la fin de ce cours, les étudiants pourront mieux comprendre les concepts de productivité et de qualité dans le secteur manufacturier. En particulier, ils auront une meilleure connaissance des différents types de processus manufacturier, des objectifs et principes clés de la gestion de la qualité totale, des principaux moyens de mesure de la productivité et de la qualité, de la démarche d'implantation de la qualité totale et des principaux mécanismes de résolution de problèmes et d'amélioration continue de la productivité et de la qualité. - La conception de systèmes manufacturiers efficaces et efficaces (Taguchi) - Les liens entre la qualité, la productivité et la technologie dans le secteur manufacturier - La Qualité totale: philosophie, concepts et méthodes de contrôle statistique - Les méthodes de diagnostic de problème de qualité et de productivité (Pareto) - La résolution de problèmes par l'analyse de processus (Ishikawa) - L'implication des employés et la formation d'équipes d'amélioration de la qualité et de la productivité

Préalables académiques

MET4261 Gestion des opérations

**MET5235 Logistique**

Le but premier de ce cours est d'initier l'étudiant aux différentes activités de la logistique industrielle. L'accent est mis sur la gestion de la logistique au niveau de la firme en insistant sur la résolution de problèmes concrets. Ce cours vise à démontrer l'importance de la logistique dans la gestion moderne des entreprises. On y présente les notions de planification et contrôle des opérations nécessaires au cheminement efficace et efficient des marchandises, des fournisseurs jusqu'aux clients, en passant par différents intermédiaires. Les principaux éléments du système opérationnel logistique y sont discutés: gestion des stocks, transport, approvisionnement et distribution, entreposage et manutention, localisation, etc.

Préalables académiques

MET4261 Gestion des opérations

**MET5311 Équipes, collecticiels et gestion de la connaissance**

Les objectifs du cours sont les suivants: approfondir le travail en équipe et les technologies de support au travail en équipe; expérimenter et évaluer des collecticiels dans des activités collectives de résolution de problème et/ou de réunions électroniques; initier à la gestion de la connaissance et aux technologies de gestion de la connaissance. Les thèmes suivants sont abordés: - le travail en équipe et en équipe virtuelle; - la prise de décision individuelle et collective; - les réunions électroniques; - les communautés virtuelles; - les technologies de réunions électroniques à distance en mode synchrone ou asynchrone (brainstorming, catégorisation, vote, analyse multicritères, questionnaire, tableau blanc); - les technologies de collaboration et de communication synchrone et asynchrone (netmeeting, synchromédia, e-mail, forum, visioconférence); - les technologies de coordination (bureau virtuel, gestion de projet à distance, e-disque); - la gestion de la connaissance et les technologies de gestion de la connaissance.

Préalables académiques

INF5151 Génie logiciel: analyse et modélisation ou MET5201 Management, information et systèmes ou MET5215 Management, Information et Systèmes en tourisme

**MET5312 Conception et développement d'application Workflow****Objectifs**

L'objectif général de ce cours est l'acquisition de compétences reliées à la conception et au développement d'une application Workflow, en mettant l'accent sur les pratiques de gestion des processus d'affaires (Business Process Management). Les étudiants vont progressivement acquérir des connaissances théoriques et pratiques organisées dans les domaines de la modélisation BPMN, de la modélisation des

données, de la conception de scénario et des cas d'utilisation ainsi que de conception d'interfaces.

**Sommaire du contenu**

Les contenus suivants seront abordés : la modélisation d'un processus selon la notation BPMN, la conception de modèle de données orientée objet, la création de formulaire pour concevoir l'interface Web, l'extraction des règles d'affaires, l'allocation des tâches à des personnes, l'intégration à des systèmes externes et le déploiement du processus en production. Le cours est également structuré autour de l'apprentissage d'un BPMS (Business Process Management System) qui vise à maîtriser les délais et les coûts d'exécution des tâches d'un processus informationnel en y intégrant le maximum de dispositifs automatisés remplaçant les tâches manuels. Aux séances de cours en classe s'ajoutent des séances de laboratoire pour apprendre à utiliser certains logiciels spécifiques aux objectifs du cours. Un projet de session intégrateur permettra aux étudiants de mettre en pratiques les différents contenus pédagogiques.

Modalité d'enseignement

Ce cours comporte 3 à 4 séances de laboratoire (2 heures par séance)

Préalables académiques

MET5201 Management, information et systèmes

**MET5400 Qualité: Assurances et normes**

Ce cours vise à identifier les enjeux de l'implantation de la gestion de la qualité et familiariser les étudiants à l'audit du système de qualité; les former aux principes de l'assurance de la qualité et notamment aux processus et modalités de certifications ISO. Les concepts d'assurance de la qualité - Les normes de qualité - Le qualimètre - Le manuel de qualité - Les normes ISO 9000 et leurs exigences - La norme QS-9000 (TFE, QI, QS) - Les tendances pour les entreprises de service - La certification - L'audit-qualité.

Préalables académiques

MET4261 Gestion des opérations ou MET4265 Gestion des opérations et des technologies dans les services financiers

**MET6122 Plan d'affaires : démarrage**

Ce cours a pour objectif de poursuivre le projet de création d'entreprise. Il s'agit ici de planifier les différentes étapes en vue de préparer l'étudiant à se lancer en affaires. Les objectifs spécifiques du cours sont : - réviser le plan d'affaires élaboré dans le cadre du cours MET5122; - préparer un calendrier des différentes démarches à réaliser; à titre d'exemple, rencontrer le banquier pour le financement, trouver un local d'opération ou encore recruter le personnel; - à partir du plan d'affaires élaboré dans le cadre du cours MET5122, l'étudiant sera amené à planifier les étapes de mise en place de l'entreprise depuis le choix de la localisation jusqu'à la constitution du réseau d'affaires. Quelques rencontres avec des praticiens permettront à l'étudiant de se familiariser avec le milieu des affaires et d'évaluer concrètement les besoins nécessaires au démarrage et au développement de la nouvelle entreprise.

Modalité d'enseignement

Rencontre de type coaching avec la ou le professeur. Participation aux ateliers du Centre d'entrepreneuriat ESG UQAM.

Préalables académiques

MET5122 Plan d'affaires : de l'idée au projet

**MET6910 Systèmes décisionnels et intelligence d'affaires (B.I.)**

L'objectif de ce cours est d'approfondir des méthodes et des technologies de prise de décisions. Parmi celles-ci, on retrouve les Systèmes interactifs d'aide à la décision (SIAD), les Systèmes intelligents d'affaires (BIS), les systèmes experts comme systèmes

d'aide à la décision mais aussi les systèmes à base de connaissance. Une attention particulière sera portée sur les tableaux de bords comme outils d'évaluation de la performance stratégique. Ces tableaux de bord utilisent de plus en plus souvent des entrepôts des données, des traitements analytiques en ligne (de type OLAP) et du «forage» de données (data mining). Le tout est présenté dans une optique de l'entreprise électronique (e-business) avec une proposition d'un modèle de «e-business intelligent».

Préalables académiques

MET4902 Introduction aux progiciels de gestion intégrés (PGI)

### **MKG3300 Marketing**

Ce cours vise à permettre à l'étudiant d'acquérir les connaissances de base du marketing (concepts, méthodologie, etc.) et aider l'étudiant à sensibiliser une conscience sociale face aux problèmes d'opérationnalisation propres à cette discipline et à en faire une évaluation critique. De plus à la fin du cours, l'étudiant devrait connaître les domaines d'application du marketing. Il devrait aussi connaître les éléments de théories du comportement du consommateur et de la recherche. Enfin, il devrait avoir une connaissance théorique et opérationnelle des variables du «marketing-mix». - Concept du marketing. - Consommateurisme. - Comportement du consommateur. - Segmentation. - Planification et systèmes d'information. - Recherche et prévision. - Produit/services. - Prix. - Distribution. - Communication, publicité, promotion, ventes.

Modalité d'enseignement

Ce cours implique une utilisation intensive des technologies d'information et de communication. L'étudiant doit prévoir l'accès à un micro-ordinateur et à Internet.

### **MKG5301 Recherche en marketing**

Introduction à la méthodologie de recherche en marketing. Les types de recherche exploratoires, descriptives et causales. Les données secondaires et primaires. Le plan d'échantillonnage. Les instruments de mesure. La collecte des données: observation, enquête, sondage. Fidélité et validité des mesures. Recherche qualitative et quantitative. Le traitement des données. Échelles de données. Les analyses univariées, bivariées et multivariées. Le rapport de recherche. La gestion de la recherche.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie ; MAT2080 Méthodes statistiques ou POL1800 Éléments de statistiques pour les sciences humaines

### **MKG5305 Comportement du consommateur**

L'évolution historique de la discipline. Les modèles du comportement du consommateur. Les variables psychologiques de groupe et environnementales. Interactions: apprentissage, traitement d'information et perception. Prédispositions: motivation, personnalité et attitudes. Le changement d'attitudes: théories régulatrices; implication et attribution. Les variables de groupe: les groupes de référence, les pairs et la famille. Les variables environnementales: milieu, classe sociale, mode de vie; situations. Le comportement du consommateur et la communication marketing.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3305 Marketing de services bancaires ou MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie

### **MKG5314 Circuits de distribution**

Permettre à l'étudiant de comprendre le mécanisme complexe des circuits de distribution et de la fonction de la distribution physique dans l'économie. L'étudiant acquerra les connaissances nécessaires au mécanisme de gestion des circuits de distribution et à leur évolution. À

la fin du cours, l'étudiant aura approfondi ses connaissances en matière d'élaboration, de configuration, de sélection des membres d'un circuit et d'amélioration de l'efficacité du circuit. Des sujets tels que les systèmes marketing verticaux, le pouvoir dans un circuit, le marché de gros et de détail seront aussi à l'étude.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie

### **MKG5321 Marketing international**

Familiariser l'étudiant avec les possibilités d'action commerciale sur les marchés extérieurs. Aspects suivants du marketing international: petites et moyennes entreprises canadiennes face aux possibilités d'exportation: prospection, méthode de sélection des marchés, choix de canaux de distribution, détermination de prix d'offre à l'exportation; marketing des compagnies multinationales: stratégies de prix, produits, promotion et distribution à l'échelle multinationale. Problèmes organisationnels des compagnies multinationales.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie

### **MKG5322 Gestion des ventes**

Les objectifs du cours sont de développer les compétences des futurs gestionnaires au niveau de la gestion de l'activité de vente et de la clientèle, de la relation personnelle d'influence en vente et de la gestion de la force de vente. Ce cours se divise en 3 parties: Premièrement: la gestion de l'activité de vente et de la clientèle: les activités quantitatives de la vente soit la planification et la gestion du cycle de vente conduisant aux résultats. Les participants se familiarisent avec les paramètres de développement d'un plan de vente; l'établissement de territoires et de quotas ainsi que des contrôles des résultats et la gestion permanente de la clientèle. Deuxièmement: la relation personnelle d'influence en vente. Les étapes et habiletés requises pour mener à des transactions efficaces couvriront les principes d'influence personnelle, le processus de séduction et de qualification, la présentation et la gestion active des clients individuellement ou en groupe. Troisièmement: la gestion du personnel de vente. L'organisation, le recrutement, la sélection, la formation des vendeurs, leur rémunération, leur motivation et leur rentabilité. Ces termes seront traités en fonction des divers types de vendeurs: au point de vente, sur la route et au téléphone, et tiendront compte des diverses formes d'organisations: traditionnelles et par réseaux.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie

### **MKG5327 Publicité**

L'objectif du cours est de développer des compétences en gestion de la publicité et des autres outils de communication de masse appropriés au contexte des entreprises québécoises et canadiennes (relations publiques, événements, foires, etc.). De plus, ce cours cherche aussi à développer chez l'étudiant des capacités à communiquer efficacement avec un auditoire. - La connaissance effective de la gestion des communications de masse de l'entreprise. - Les communications de masse intégrées à la stratégie de marketing de l'entreprise. - Les grandes étapes et les décisions impliquées dans la mise en oeuvre d'une campagne de communication de masse. - Production par les étudiants d'une campagne de communication de masse pour une entreprise réelle. - Les principales composantes du «mix» communicationnel de masse: publicité, relations publiques, communication événementielle, foires, etc. - Les mesures d'évaluation et de contrôle des activités de communication de masse. Enfin, des cas pratiques sont vus en classe pour permettre à l'étudiant de bien assimiler les concepts et les diverses méthodes de travail préconisés dans ce cours.

## Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie

**MKG5330 Gestion des produits et services, et des nouveaux produits et services**

Développer des compétences de gestion de portefeuille de produits et services (extension, modernisation et élagage) et de développement et commercialisation de nouveaux produits et services. Ce cours se divise en 2 parties: la gestion des produits et services actuels dans une entreprise, et le développement et la commercialisation de nouveaux produits et services. Dans la première partie, les étudiants se familiarisent avec la gestion des produits et services, mix et gammes, la gestion de catégories et de portefeuille de produits et services, les services de soutien (garanties, services après vente) et la gestion des marques. Ce cours permettra aussi de développer des habiletés de gestion d'extension, d'ajouts, de modernisation et d'élagage de produits et services. Dans la deuxième partie du cours, les étudiants se pencheront sur le processus d'innovation et de commercialisation de nouveaux produits et services et les activités inhérentes. Ils se formaliseront aussi avec les notions théoriques des processus d'adoption et de diffusion pour permettre le lancement avec succès de nouveaux produits et services.

## Préalables académiques

MKG5301 Recherche en marketing ou EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I ; MKG5305 Comportement du consommateur

**MKG5334 Aspects marketing du commerce électronique**

Ce cours prépare les étudiants de premier cycle en administration à la nouvelle réalité du monde des affaires qu'est le commerce électronique. Le signal électronique, capable de transporter indifféremment une transaction bancaire, un livre, de la musique ou des plans d'avion, commence à devenir une ressource essentielle dans le système économique actuel. L'entreprise du futur sera conduite à réinventer son organisation et son fonctionnement en vue d'optimiser l'exploitation de son capital informationnel et de proposer à ses clients, non plus des produits finis prédéterminés, mais bien une capacité à produire en fonction de leurs besoins. Ce cours amènera l'étudiant à développer et à renforcer une attitude positive vis-à-vis de la dimension marketing sur le web, ensuite à le familiariser aux principaux enjeux, décisions et responsabilités d'un gestionnaire oeuvrant dans un marché ouvert au commerce électronique et finalement à le rendre apte à développer un plan préliminaire de marketing en ligne basé sur le concept de personnalisation «un à un».

## Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie

**MKG5340 Marketing de services**

Ce cours a pour objectif de développer les compétences en marketing de services des gestionnaires qui oeuvrent dans ce secteur. Ce cours traite des principaux aspects du marketing de services. On y présente les spécificités du marketing de services et ses applications: secteurs privé vs public, aux particuliers vs aux entreprises: professionnels vs commerciaux. Les modèles de qualité des services et les outils de mesure de la qualité. Le service à la clientèle. Le dilemme qualité/productivité. La productivité et l'analyse des processus. La gestion de l'expérience du client. Le marketing interne, pilier de la qualité des services et du service à la clientèle, ses composantes. Le marketing relationnel, l'approche transactionnelle vs l'approche relationnelle.

## Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie

**MKG5392 Événements spéciaux et commandites en relations publiques**

Développer les capacités de l'étudiant à analyser des opportunités en terme de commandites et d'événements spéciaux. L'étudiant devra être en mesure de synthétiser et d'intégrer l'information pertinente à de telles activités. Ce cours favorise l'acquisition de connaissances qui lui permettront d'intervenir et de prendre une décision quant à: - l'opportunité d'investir dans ce genre de véhicule communicationnel et promotionnel; - identification et analyse des opportunités au niveau des événements spéciaux, du mécénat, du sponsoring et des commandites: définition, distinction et utilisation; - intégrer les événements spéciaux et la commandite à l'intérieur d'une politique intégrée de communication d'entreprise: les liens avec la composante communication du programme de marketing; les liens avec les relations publiques, les liens avec la communication d'entreprise; - l'évaluation des coûts et des retombées de ces activités: estimation des coûts et des opportunités réelles, couverture, retombées médiatiques, couverture de presse et relations publiques; - la création d'image de marque et de notoriété à l'aide de commandites et d'événements spéciaux; - l'insertion publicitaire lors de ces événements: efficacité, retombée, notoriété.

## Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie

**ORH1163 Comportement organisationnel**

Ce cours vise à introduire l'étudiant aux processus adaptatifs de l'employé dans son milieu de travail sous l'influence conjointe des variables propres aux individus, aux groupes et à l'organisation même et à son environnement socioéconomique. Conformément à cette perspective, l'étudiant développera une approche diagnostique et critique quant au contenu des thèmes suivants: une perspective historique du comportement organisationnel comme science du management, la personne, ses perceptions, ses valeurs, ses attitudes, ses apprentissages, sa motivation au travail, les processus relationnels et d'influence des groupes, notamment les effets de la diversité culturelle, ainsi que les répercussions de la structure et de la technologie des organisations sur les comportements, la performance et la satisfaction des employés. Ce cours implique une utilisation intensive des technologies d'information et de communication. L'étudiant doit prévoir l'accès à un micro-ordinateur et à Internet.

**ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines**

Ce cours sert à présenter à l'étudiant les fondements de la gestion des ressources humaines dans les organisations et à le familiariser avec les rôles, les responsabilités et les principales activités de gestion des ressources humaines: recrutement, sélection, évaluation du rendement, rémunération, organisation du travail, santé/sécurité, relations du travail et planification. On y favorise une approche systémique encourageant l'étudiant à tenir compte des facteurs de l'environnement local, et parfois même international, dans le choix des activités en gestion des ressources humaines. Ce cours implique une utilisation intensive des technologies d'information et de communication. L'étudiant doit prévoir l'accès à un micro-ordinateur et à Internet.

**ORH1610 Fondements en organisation du travail**

Ce cours permet de développer une vision intégrée de l'organisation du travail, d'en saisir les fondements théoriques et d'en comprendre les principaux enjeux sociétaux. Étude des différentes formes d'organisation du travail et des méthodes, techniques et principes qui régissent l'aménagement des tâches, des postes et du temps de travail.

## Préalables académiques

ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines

**ORH1640 Fondements en évaluation des postes et en rémunération directe**

Ce cours sert à développer chez l'étudiant une compréhension (pour fin d'intervention) de l'analyse, de la description et de l'évaluation des postes selon les systèmes dont les normes et les critères sont

généralement acceptés; l'établissement de structures de postes à partir de leur évaluation, de leurs regroupements, de la définition de postes repères; la prise en compte des principes d'équité interne et externe dans la construction d'une échelle salariale et une appréciation des divers éléments de la rémunération directe et de leur communication.

Préalables académiques

ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines

### **ORH2010 La dimension éthique de la gestion des entreprises**

Ce cours vise à sensibiliser les étudiants aux dilemmes moraux propres aux entreprises et leur permettre de développer les habiletés de gestion requises pour l'institutionnalisation de pratiques conformes à l'éthique au sein des entreprises. L'existence d'un climat de confiance entre les différentes parties prenantes d'une entreprise (investisseurs, consommateurs, travailleurs, fournisseurs, gestionnaires et l'ensemble de la collectivité) est essentielle au bon fonctionnement de celle-ci. Le respect des règles d'éthique par les individus qui œuvrent au sein de l'organisation, règles reposant sur un système de valeurs partagées par les parties prenantes, demeure le moyen le plus efficace pour favoriser un tel climat de confiance. Le cours débutera donc par une sensibilisation des participants à l'importance de gérer la dimension éthique au sein des entreprises. La présentation de l'impact de scandales éthiques qui ont fait la manchette au cours des dernières années facilitera cette prise de conscience. Par la suite, nous effectuerons une présentation des différentes approches philosophiques en éthique, applicables à l'entreprise. Une brève allusion aux concepts de responsabilité sociale et de développement durable permettra également aux étudiants de faire les nuances qui s'imposent relativement à ces concepts. Cette approche normative leur permettra d'effectuer une réflexion sur les comportements éthiques à favoriser ou à éviter. Une fois que les cibles éthiques ont été bien définies, encore faut-il que les gestionnaires en devenir puissent détenir les compétences requises pour la mise en place, au sein de l'organisation, d'un environnement et d'un climat favorisant l'adoption par les parties prenantes de comportements qui les respectent. Pour ce faire, le cours présentera les différentes théories de la prise de décision en matière d'éthique. Plus précisément, le cours identifiera les facteurs, personnels et institutionnels qui favorisent la sensibilité éthique des individus, leur jugement, leur intention d'agir en fonction des règles éthiques et leur capacité de passer à l'action. Enfin, la présentation de ces caractéristiques permettra d'identifier les moyens les plus efficaces pour favoriser l'émergence de comportements éthiques au sein de l'entreprise. Le cours se terminera par la présentation d'une typologie des problèmes éthiques présents dans les entreprises.

Modalité d'enseignement

Présentations magistrales, études de cas, discussions en classe, tels sont les principaux outils qui appuieront la stratégie pédagogique.

### **ORH2130 Organisations: conflits et violences**

Ce cours sert à faire connaître et comprendre les différentes formes de conflits et de violences présents dans les organisations contemporaines. Il vise également à comprendre les causes et les différentes stratégies utilisées pour faire face et pour prévenir les conflits et violences dans les organisations. Les thèmes suivants seront abordés dans ce cours: définitions de violences et conflits; les différentes formes de violences au travail: la violence physique et psychologique, le harcèlement sexuel, le racisme, le harcèlement psychologique, la violence organisationnelle; conséquences organisationnelles et individuelles de la violence au travail; les stratégies de prévention primaires, secondaires et tertiaires.

Préalables académiques

ORH1163 Comportement organisationnel

### **ORH2162 Fondements du fonctionnement des groupes en**

### **entreprise**

Ce cours vise à donner à l'étudiant une compréhension systémique du fonctionnement d'un groupe. Plus spécifiquement, il permet de développer une capacité d'intervention dans un groupe et avec des groupes dans les organisations. À l'aide de présentations théoriques et d'exercices de groupes, l'étudiant développe une grille d'analyse lui permettant de mieux comprendre les phénomènes de groupe dans les organisations et acquiert les habiletés lui permettant d'intervenir adéquatement comme responsable d'une équipe ou d'un groupe de travail. L'étudiant apprend à mieux se connaître comme intervenant et à composer avec des situations mettant en cause des relations de pouvoir et des compétitions intergroupes.

Préalables académiques

ORH1163 Comportement organisationnel

### **ORH3160 Leadership et supervision**

Ce cours permet à l'étudiant de comprendre la problématique du leadership inhérente à la fonction supervision, de connaître et d'analyser le rôle et les responsabilités associées à cette fonction dans les organisations. Il s'attarde plus particulièrement à la relation supérieur-subordonné et à la gestion de la discipline. Il vise à développer chez l'étudiant les habiletés de communication et d'encadrement nécessaires dans ce domaine.

Préalables académiques

ORH1163 Comportement organisationnel

### **ORH3610 Fondements en rémunération indirecte**

Ce cours sert à développer chez l'étudiant une connaissance de l'évolution de la place occupée par la rémunération indirecte (avantages sociaux) en tant que composante importante de la rémunération globale; l'assurance-vie collective, l'assurance maladie; l'assurance chômage; les prestations supplémentaires de chômage, l'assurance salaire; la théorie de remplacement du revenu; le régime des rentes du Québec; les régimes supplémentaires de rentes; les coûts qu'impliquent ces régimes, les contributions des intervenants (employeurs, employés et gouvernement) et les éléments de base des principales méthodes de financement.

Préalables académiques

ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines

### **ORH3620 Fondements en gestion de la sécurité/santé**

Ce cours sert à permettre à l'étudiant de comprendre les problèmes de santé et de sécurité au travail, présents dans les entreprises, et de connaître les solutions disponibles pour en diminuer l'importance. Le contenu du cours met l'accent sur les méthodes utiles à la gestion des programmes d'action pouvant être implantés dans les entreprises (planification, évaluation, etc.). L'étudiant sera alors amené à comprendre que l'élaboration de tels programmes doit reposer sur l'analyse d'informations concernant la qualité de l'environnement de travail, la fréquence et le niveau de gravité des lésions professionnelles, l'efficacité des solutions disponibles, les coûts associés à l'indemnisation et à la prévention et le contenu de la législation en sécurité et santé au travail. Enfin, les différentes ressources disponibles dans le réseau de la SST seront portées à l'attention de l'étudiant.

Préalables académiques

ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines

### **ORH5435 Introduction à la convention collective**

Connaître et analyser le contenu des dispositions des conventions collectives; étudier la fréquence des principales règles qui y sont élaborées et en saisir la portée sur les relations patronales-syndicales dans une organisation; prévoir des mécanismes nouveaux rendus nécessaires par l'état particulier des relations patronales-syndicales

dans des secteurs spécifiques de l'activité économique. Ancienneté: promotion et rétrogradation. Évaluation des tâches. Conditions de travail. Mesures disciplinaires. Licenciement, rappels et démission. Langue de travail. Rémunération et primes.

#### **ORH5439 Introduction à la négociation collective**

La préparation technique à la négociation collective. Le déroulement de la négociation collective. Le personnel de négociation. La structure de négociation. La stratégie de négociation collective. La négociation collective dans divers secteurs. Certains aspects économiques, psychologiques et juridiques de la négociation. Évaluation et perspectives sur la négociation collective.

#### **ORH5601 Gestion du rendement et de la performance organisationnelle**

Ce cours permet à l'étudiant: - de mieux saisir comment la gestion du rendement des employés peut contribuer au succès des organisations; - de comprendre comment et pourquoi les gestionnaires sont les premiers responsables de la performance de leur équipe; - d'acquérir des connaissances sur le processus de gestion du rendement des employés c'est-à-dire sur la planification, le suivi, l'évaluation et la reconnaissance de leur rendement; - d'acquérir des connaissances sur les techniques de gestion du rendement des employés, c'est-à-dire sur les critères et les méthodes d'évaluation du rendement; - de connaître les multiples facteurs (environnementaux, organisationnels, individuels, sociaux, etc.) influençant la gestion de la performance individuelle, collective et organisationnelle; - de comprendre et mesurer la performance organisationnelle. Contenu: - conditions de succès de la gestion du rendement; - le contexte de l'évaluation du rendement; - la mesure du rendement; - gérer la performance (individuelle; équipes de travail; organisationnelle) selon une perspective stratégique; - les contraintes et les facilitateurs de la performance; - détermination des critères de rendement; - les méthodes d'évaluation du rendement; - le superviseur en tant que coach; - les évaluateurs (source d'évaluation; - compétences; motivation à évaluer avec précision); - la gestion de l'entrevue d'évaluation; - reconnaître le rendement; - gestion des employés difficiles; - l'efficacité et la performance organisationnelle; - le défi de gérer le rendement des catégories particulières de personnel; - cadres, télétravailleurs, expatriés, les défis de l'avenir en matière de gestion du rendement.

Préalables académiques

ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines

#### **ORH5610 Gestion du changement**

Ce cours sert à développer les habiletés de l'étudiant à intervenir et à gérer le changement dans les organisations en tant que systèmes sociotechniques. De plus, ce cours vise à le sensibiliser à la problématique du développement organisationnel et à lui permettre de se définir une praxéologie adéquate pour gérer le changement de façon efficace. Les principaux thèmes abordés seront l'étude du fonctionnement des organisations et des personnes qui y vivent, les techniques de changement planifié et de développement organisationnel, les phénomènes de résistance au changement. L'étudiant apprendra à utiliser un processus modèle de changement organisationnel. Il apprendra également à utiliser un modèle de diagnostic organisationnel complexe; à élaborer les étapes du changement à partir d'une méthodologie de détermination des changements; à connaître les étapes d'un processus d'évaluation d'un changement.

#### **ORH6128 Systèmes d'information en gestion des ressources humaines**

Ce cours vise à faire mieux connaître et comprendre la nature, les raisons d'être, les conditions «d'application» et la gestion des systèmes d'information de gestion ayant trait à la gestion des ressources humaines (G.R.H.) en plus de favoriser la pratique d'habiletés en

relation avec l'élaboration et la mise sur pied d'un système d'information de gestion en G.R.H. Les thèmes traités sont les suivants: - raisons d'être et nature des systèmes d'information de gestion en G.R.H.; - facteurs qui influencent la mise sur pied des systèmes d'information de gestion en G.R.H. et historique de ces derniers; - fonctions pouvant être exercées par les systèmes d'information de gestion en G.R.H.; - mise sur pied de systèmes d'information de gestion en G.R.H.; - systèmes informatiques et logiciels pouvant servir à des systèmes d'information de gestion en G.R.H.; - évaluation des systèmes d'information de gestion en G.R.H.

#### **ORH6950 L'entrevue: outil de gestion**

Initier l'étudiant à la dynamique et aux concepts fondamentaux de l'entrevue. Lui permettre d'identifier et de comparer différentes formes d'entrevue: solution de problèmes professionnels, analyse de tâche, sélection, notation, départ. Permettre à l'étudiant de mettre en pratique l'entrevue dans le cadre de la solution de problèmes, lui donner ainsi l'occasion de s'autoévaluer dans différents types de situations.

Préalables académiques

ORH1163 Comportement organisationnel

#### **SCO1250 Introduction aux sciences comptables**

Le cours a pour objet de présenter le rôle de l'information financière dans la prise de décisions économiques. Au terme de ce cours, l'étudiant sera capable de comprendre la nature de l'information financière préparée selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) et les Normes comptables pour les entreprises à capital fermé (NCECF), de différencier les besoins des utilisateurs des rapports financiers, de sélectionner l'information pertinente selon le type de décisions économiques, d'évaluer les limites de l'information financière, de comprendre la terminologie utilisée, d'utiliser la littérature pour mieux saisir les problématiques financières et d'être conscient de l'importance de l'éthique dans l'exercice de la profession. Ce cours traite des principaux contenus suivants : - utilisateurs de l'information financière. Rôle et intervention des experts-comptables; - concepts fondamentaux des différents domaines liés aux sciences comptables; - nature et utilité de l'information financière; - analyse des opérations sur la base de l'équation comptable; - information financière portant sur les résultats, les flux de trésorerie, les ressources économiques et les sources de capitaux.

Modalité d'enseignement

Études de cas. Travail en équipe. Séances de laboratoires.

#### **SCO2000 Contrôle de gestion**

La connaissance et l'aptitude à utiliser les principes de la comptabilité nécessaires à l'administration d'une industrie. Notions élémentaires de comptabilité industrielle. Planification et contrôle budgétaire dans l'entreprise industrielle. Le prix de revient normal et standard. Le comportement des coûts: interaction coûts-volume-bénéfice. Les coûts proportionnels. Les coûts pertinents et la prise de décision à court terme: utilisation des ressources existantes. La rentabilité des investissements et la prise de décision à long terme. L'étudiant pourra suivre, sur une base facultative, des laboratoires consacrés à l'application des concepts présentés dans les cours.

Préalables académiques

SCO1002 Comptabilité et financement de la PME ou SCO1200 Introduction aux sciences comptables ou SCO1250 Introduction aux sciences comptables ou SCO1240 Introduction à la comptabilité financière

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 18/01/12, son contenu est sujet à changement sans préavis.  
Version Hiver 2013