

Certificat en administration de services

Certificat en administration de services

Certificat en administration de services

Certificat en administration de services

Certificat en administration de services

Certificat en administration de services

Certificat en administration de services

Téléphone : 514 987-8511
Courriel : prog.admin.services@uqam.ca
Site Web : www.esg.uqam.ca

Code	Titre	Crédits
4585	Certificat en administration de services	30
4494	Certificat en administration de services	30
4495	Certificat en administration de services	30
4580	Certificat en administration de services	30
4587	Certificat en administration de services	30
4680	Certificat en administration de services	30
4681	Certificat en administration de services	30

Trimestre(s) d'admission	Automne Hiver
Contingent	Programme non contingenté
Régime et durée des études	Offert à temps complet et à temps partiel
Campus	Campus de Montréal

OBJECTIFS

Ce programme veut répondre à des besoins de perfectionnement du personnel d'entreprises de services. Il vise d'abord à permettre à l'étudiant de compléter ses connaissances de base dans le domaine de la gestion d'entreprises et de parfaire ses connaissances et habiletés dans le domaine des services où son entreprise oeuvre. De façon plus spécifique, ce programme vise la formation de gestionnaires qui, par une meilleure compréhension de l'entreprise, seront aptes à gérer les ressources humaines et le changement, le marché et la force de vente, les ressources financières et les portefeuilles ainsi que les opérations de leur secteur d'activité. Ce programme répond aussi aux exigences de perfectionnement de divers instituts et associations professionnelles.

GRADE PAR CUMUL

"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. L'étudiant doit alors faire approuver son cheminement. Toutes les informations concernant les baccalauréats par cumul de certificats sont présentées à la fin de cette section réservée à l'École des sciences de la gestion."

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 de la langue française de l'Université définit les exigences à respecter à ce sujet.

Base DEC

Être titulaire d'un diplôme d'études collégiales (DEC) en techniques administratives ou l'équivalent québécois et occuper ou avoir occupé pendant au moins un an à temps plein, dans une entreprise de services, un emploi administratif relié au cheminement choisi. Une moyenne académique minimale est exigée. Seuil minimal de la cote R : 21,00

Base expérience

Posséder des connaissances appropriées, être âgé d'au moins 21 ans et avoir occupé pendant deux ans, dans une entreprise de services, un emploi administratif relié au cheminement choisi.

Base études universitaires

Au moment du dépôt de la demande d'admission, avoir réussi un minimum de cinq cours (15 crédits) de niveau universitaire dans une

université québécoise et occuper ou avoir occupé pendant au moins un an à temps plein, dans une entreprise de services, un emploi administratif relié au cheminement choisi. Une moyenne académique minimale peut être exigée.

Base études hors Québec

Au moment du dépôt de la demande d'admission, être titulaire d'un diplôme approprié obtenu à l'extérieur du Québec après au moins quatorze années de scolarité (1) ou l'équivalent et occuper ou avoir occupé pendant au moins un an à temps plein, dans une entreprise de services, un emploi administratif relié au cheminement choisi. Une moyenne académique minimale de 11/20 ou l'équivalent est exigée. (1) À moins d'ententes conclues avec le Gouvernement du Québec.

Méthode et critères de sélection

- Pour obtenir le titre de courtier d'assurance agréé (C.d.A.A.) l'étudiant doit avoir réussi, en plus, les cours du Certificat en assurance et produits financiers reliés au cheminement du courtier d'assurance agréé (C.d.A.A.) - L'activité d'immersion ORH1002 Gestion du travail intellectuel et de la vie professionnelle (hors programme) Gestion du travail intellectuel et de la vie professionnelle (hors programme) peut être exigée des étudiants si l'étude du dossier à l'admission identifie des lacunes à combler dans la préparation aux études universitaires.AD137

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.)

Tous les étudiants doivent suivre les trois cours obligatoires suivants (9 crédits):

ECO1045 Environnement économique et marchés financiers

ou

ECO2400 Analyse macroéconomique

MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique

ou

MET1105 La gestion et les systèmes d'information

SCO1200 Introduction aux sciences comptables

Note: Selon le cheminement qui lui est proposé, l'étudiant doit suivre un cours dans chacun des blocs obligatoires suivants :

MET2100 ou MET1105; ECO1045 ou ECO2400.

Sept cours à option choisis comme suit (21 crédits):

Cheminement pour la gestion d'entreprise (4480)

sept cours choisis dans la liste des cours au choix du programme.

Cheminement pour l'Association des Directeurs de crédit de Montréal Inc. (4494)

le cours suivant:

JUR1031 Introduction au droit des affaires

six cours choisis parmi les suivants:

COM1070 Communication efficace : un outil de gestion

FIN2521 Analyse de l'information financière et gestion du crédit

FIN3550 Recouvrement (gestion des comptes)

MET1300 Fondements technologiques des systèmes d'information

MKG3305 Marketing de services bancaires

MKG5310 Gestion du marché et de la force de vente dans les services financiers

ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines

Cheminement pour la gestion coopérative (4495)

les sept cours suivants:

COM1070 Communication efficace : un outil de gestion

FIN4255 Gestion d'un portefeuille de prêts

MET4265 Gestion des opérations et des technologies dans les services financiers

MKG3305 Marketing de services bancaires

MKG5310 Gestion du marché et de la force de vente dans les services financiers

ORH1163 Comportement organisationnel

ORH3101 Principes de gestion des coopératives et des entreprises de l'économie sociale

ou

ORH5610 Gestion du changement

Cheminement pour la gestion du transport routier (4585)

les sept cours suivants:

MET4230 Productivité et qualité dans les services

MET5211 Gestion des opérations et technologie de décisions en transport routier

MET5235 Logistique

MET5800 Méthodes d'optimisation de la chaîne logistique

MET6211 Prix de revient en transport routier

MET6212 Analyse de l'environnement légal et économique du transport routier

MKG3205 Marketing des services de transport

ou

MKG3300 Marketing

Cheminement pour les gestionnaires en assurance de dommages menant au titre de courtier d'assurance agréé (4587)

les cinq cours suivants:

MAT2080 Méthodes statistiques

MET5700 Entrepreneurship

MKG5335 Stratégies de sollicitation en planification financière personnelle

ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines

ORH2150 Introduction au leadership

deux cours parmi les suivants:

MET4265 Gestion des opérations et des technologies dans les services financiers

MKG5327 Publicité

ORH3630 Fondements en formation et perfectionnement

Cheminement pour la formation en gestion des candidats de l'Hydro-Québec (4680)

un ou deux cours dans chacun des blocs suivants:

ORH1163 Comportement organisationnel

ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines

ORH2130 Organisations: conflits et violences

ORH2150 Introduction au leadership

OU

MET2110 La conduite des affaires

MET4230 Productivité et qualité dans les services

MKG3300 Marketing

MKG5340 Marketing de services

OU

INF1255 Informatique pour les sciences de la gestion

MET1300 Fondements technologiques des systèmes d'information

OU

ORH1610 Fondements en organisation du travail

ORH5610 Gestion du changement

OU

DSR5100 Stratégie de gestion

FIN3500 Gestion financière

MET3222 Planification et contrôle de projets

MET5700 Entrepreneurship

Cheminement en gestion des services de garde (4681)

les six cours suivants:

DID1000 Observation et interventions éducatives en milieux de garde ou

ASS1402 Service de garde, famille et société

FFM3800 Projet en gestion des services de garde

FPE1020 Les services de garde au Québec

MET1001 Éléments de gestion des entreprises
 ORH1163 Comportement organisationnel
 ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines
un cours parmi les suivants:
 MKG3300 Marketing
 ORH2130 Organisations: conflits et violences
 ORH2150 Introduction au leadership
Liste des cours au choix
 ASS1402 Service de garde, famille et société
 COM1070 Communication efficace : un outil de gestion
 DID1000 Observation et interventions éducatives en milieu de garde
 DSR5100 Stratégie de gestion
 ECO3400 Monnaie et institutions financières
 ECO5550 Monnaies et marchés financiers internationaux
 FIN2521 Analyse de l'information financière et gestion du crédit
 FIN2530 Conseils en orientation financière
 FIN2540 Planification financière personnelle
 FIN3500 Gestion financière
 FIN3512 Financement des coopératives
 FIN3530 Fonds d'investissement et produits financiers I
 FIN3550 Recouvrement (gestion des comptes)
 FIN4255 Gestion d'un portefeuille de prêts
 FIN5510 Gestion des institutions financières
 FPE1020 Les services de garde au Québec
 INF1255 Informatique pour les sciences de la gestion
 JUR1031 Introduction au droit des affaires
 LIT1000 Stylistique du français administratif et commercial
 MAT2080 Méthodes statistiques
 MET1001 Éléments de gestion des entreprises
 MET1300 Fondements technologiques des systèmes d'information
 MET2110 La conduite des affaires
 MET3220 Recherche opérationnelle
 MET3222 Planification et contrôle de projets
 MET4230 Productivité et qualité dans les services
 MET4265 Gestion des opérations et des technologies dans les services financiers
 MET5211 Gestion des opérations et technologie de décisions en transport routier
 MET5235 Logistique
 MET5700 Entrepreneurship
 MET5800 Méthodes d'optimisation de la chaîne logistique
 MET6211 Prix de revient en transport routier
 MET6212 Analyse de l'environnement légal et économique du transport routier
 MKG3205 Marketing des services de transport
 ou
 MKG3300 Marketing
 ou
 MKG3305 Marketing de services bancaires
 MKG5327 Publicité
 MKG5334 Aspects marketing du commerce électronique
 MKG5335 Stratégies de sollicitation en planification financière personnelle
 MKG5340 Marketing de services
 ORH1163 Comportement organisationnel
 ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines
 ORH1610 Fondements en organisation du travail
 ORH2130 Organisations: conflits et violences
 ORH2150 Introduction au leadership
 ORH2162 Fondements du fonctionnement des groupes en entreprise
 ORH3101 Principes de gestion des coopératives et des entreprises de l'économie sociale
 ORH3630 Fondements en formation et perfectionnement
 ORH5610 Gestion du changement
 POL4780 Principes et techniques de gestion dans le secteur public
 SCO5321 Fiscalité I pour planificateurs financiers
 ou tout autre cours choisi avec l'autorisation de la direction du programme.

RÈGLEMENTS PÉDAGOGIQUES PARTICULIERS

Les cours DSR5100 Stratégie de gestion et MET5700 Entrepreneurship ne peuvent être suivis qu'en fin de programme.

Dans ce programme, le cours SCO1200 Introduction aux sciences comptables peut faire l'objet d'une reconnaissance d'acquis sur la base de l'expérience professionnelle.

Sur autorisation de la direction du programme, les cours suivants peuvent être suivis en formation à distance: MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique, ORH1163 Comportement organisationnel et ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines.

DESCRIPTION DES COURS

ASS1402 Service de garde, famille et société

Rôles, besoins et attentes des différents partenaires du milieu de garde: responsables, personnel éducateur, parents, spécialistes; responsabilités des différents partenaires face aux enfants à risque, en difficulté ou handicapés; dynamique des relations; connaissance, mise en application et évaluation des moyens pour faciliter ces relations. Rôle et place des services de garde dans la société; besoins auxquels ils répondent; importance du rôle social de l'éducateur.

COM1070 Communication efficace : un outil de gestion

Ce cours vise l'acquisition de connaissances indispensables à tout gestionnaire dans le cadre de son travail: la communication. À la fin de ce cours, l'étudiant sera capable d'utiliser différentes techniques de communication, d'animer des réunions et de prononcer des conférences, des exposés. Il sera également apte à appliquer des techniques de négociation, de prioriser l'information et finalement promouvoir l'image corporative dans ses relations publiques. - Les fondements de la communication - Les différentes composantes des habiletés de communication et l'analyse de l'information véhiculée - La préparation d'une communication en public - La présentation en public: les étapes, les comportements et les outils - Les techniques de communication et l'application aux techniques de négociation - Les différents styles de communication - Les différents types de réunions et leurs caractéristiques - La préparation, l'animation et l'évaluation d'une réunion - Les techniques d'animation

DID1000 Observation et interventions éducatives en milieu de garde

Ce cours vise à rendre les étudiants compétents à observer les relations et le fonctionnement du groupe d'enfants pour mieux intervenir à des fins éducatives. Il s'intéresse aux caractéristiques et besoins du groupe d'enfants en considérant le fonctionnement du groupe, les relations entre les pairs et avec les éducateurs, l'intégration de tous les enfants et le respect des différences. Il discute du processus d'observation (principes et étapes, perceptions et biais, jugements et comportements) intégré dans un plan et aux stratégies d'intervention. Sont également présentés et discutés les éléments et caractéristiques du programme québécois d'éducation dans les divers milieux de garde concernant les modes d'intervention favorisant des interactions positives entre les adultes et les enfants.

Préalables académiques

FPE1200 Développement intégral de l'enfant de 0 à 5 ans

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

FIN3500 Gestion financière ou FIN3505 Finances et relations publiques ou SCO3003 Comptabilité et décisions financières I; MET1110 Organisation, gestion et système d'information ou MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique ou MET2150 Management ou MGT2150 Management ou AOT1110 Organisation, gestion et système d'information

ECO1045 Environnement économique et marchés financiers

Ce cours a pour but d'aider les participants à acquérir une connaissance et une compréhension de l'environnement économique dans lequel évoluent les entreprises financières et non financières. Il identifie et analyse les éléments et concepts qui sont fondamentaux aux prises de décision dans l'entreprise. Bien que l'analyse concerne avant tout l'environnement économique canadien et québécois, elle tient aussi compte de l'ouverture de ces économies au commerce international ainsi que de la globalisation des marchés financiers. Le cours met aussi l'accent sur le rôle, la nature et le fonctionnement des marchés financiers et sur leurs interactions avec l'économie réelle. Le cours abordera les aspects suivants: - Introduction à l'économie de marché et à son fonctionnement; - Le mécanisme des prix; l'analyse de la production et des coûts; les techniques d'aide à la décision; - La théorie et la pratique des échanges internationaux; - Les indicateurs de la conjoncture et de la croissance économique; - Les cycles économiques; - Les sources et les mécanismes de transmission des fluctuations économiques; - La nature et le rôle des marchés financiers; - Le rôle et les instruments de la politique monétaire; - La structure à terme des taux d'intérêt; - Le gouvernement dans l'économie et la politique budgétaire; - La balance des paiements et la détermination du taux de change.

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.

ECO3400 Monnaie et institutions financières

Ce cours a pour objectif d'amener l'étudiant à approfondir ses connaissances des aspects théoriques, historiques, institutionnels et politiques des secteurs monétaire et financier canadiens aussi bien dans leur dimension publique que privée. À la fin de ce cours, l'étudiant devrait être en mesure: - de définir et utiliser les concepts pertinents à l'analyse des secteurs monétaire et financier de l'économie; - de comprendre le rôle et les objectifs des principaux acteurs de la politique monétaire (la Banque du Canada, les banques à charte, les quasi-banques et autres institutions financières); - d'analyser, expliquer et porter un jugement sur certaines conjonctures monétaires et financières; - d'identifier et savoir utiliser les sources de données pertinentes à ces analyses. La monnaie: - origine, fonctions et motifs de

détention; - évolution des instruments monétaires; - activités des banques à charte; - cadre législatif du système bancaire canadien; - rôle des banques dans la création monétaire et la détermination des taux d'intérêt. La Banque du Canada et ses objectifs: - monnaie, inflation et production; - enjeux et instruments de la politique monétaire; - mondialisation des marchés financiers et ordre monétaire international; - influences exercées par le régime des taux de change sur la politique monétaire canadienne.

Préalables académiques

ECO1022 Macroéconomie I ou ECO2400 Analyse macroéconomique

ECO5550 Monnaies et marchés financiers internationaux

Ce cours a pour but de familiariser l'étudiant avec les aspects théoriques, institutionnels et politiques de l'analyse économique appliquée au domaine des relations monétaires et financières internationales. Les marchés financiers et l'environnement international: marchés des capitaux, des obligations et des changes, balance des paiements et évolution du système monétaire international. Le marché des changes: régimes de taux fixes et de taux flexibles, influences de l'inflation et des taux d'intérêt sur les cours des monnaies. Les stratégies des entreprises face au risque de change: instruments et stratégies de couverture contre le risque de change, gestion de la trésorerie, financement des opérations. L'entreprise et le marché du capital: coût du capital et sources de financement, taxation de l'entreprise multinationale. La politique macroéconomique en économie ouverte: crises monétaires et attaques spéculatives, coordination des politiques économiques. Les problèmes causés par l'endettement des nations.

Préalables académiques

ECO1023 Macroéconomie I ou ECO2401 Analyse macroéconomique

FFM3800 Projet en gestion des services de garde

Le projet en gestion des services de garde vise principalement à amener les étudiants à expérimenter, à évaluer et à intégrer les apprentissages réalisés en éducation en gestion des services de garde ainsi qu'à mettre en application les notions théoriques apprises tout au long de leur formation. Le cours consiste en un retour sur les connaissances acquises afin d'arriver à l'identification et à la mise en application d'un projet qu'un étudiant ou un groupe d'étudiants souhaite réaliser en lien avec les notions théoriques relatives à la gestion d'un service de garde. Ce projet est expérimenté et mis en application en milieu de travail grâce au suivi de l'enseignant chargé de ce cours.

Conditions d'accès

Ce cours doit être suivi en fin de programme.

FIN2521 Analyse de l'information financière et gestion du crédit

Préparer l'étudiant à évaluer une demande de crédit et à déterminer les conditions du prêt, le cas échéant. La nature des besoins de financement et les facteurs qui influencent ces besoins. Le contexte de la décision de financement bancaire. La collecte d'informations. Les principes d'analyse. L'analyse de la rentabilité. L'analyse du risque. L'analyse de la liquidité. L'estimation des besoins de financement. Les garanties. L'octroi de crédit aux particuliers et le crédit commercial.

Préalables académiques

SCO1005 Comptabilité pour planificateurs financiers ou SCO1200 Introduction aux sciences comptables

FIN2530 Conseils en orientation financière

Faire en sorte que le professionnel des services financiers soit apte à maîtriser le processus de conseils en orientation financière ainsi que les compétences nécessaires pour aider les clients à concilier leurs objectifs de vie et leur capacité financière. Ce cours porte sur les concepts, la compétence et les processus habituellement associés à la fonction de consultation dans le secteur financier. De façon plus spécifique: l'approche centrée sur les besoins du client en matière de services financiers, concepts et compétences liés au processus de consultation financière: l'entrevue, la base conceptuelle d'établissement des objectifs.

FIN2540 Planification financière personnelle

Permettre à l'étudiant de planifier des opérations financières personnelles à court et à long terme. Établissement d'un bilan personnel. Détermination d'objectifs à court terme et à long terme et élaboration d'un budget. Modalités de placement. Aspects fiscaux liés au placement. Stratégies de placement.

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.

FIN3512 Financement des coopératives

Méthodes d'analyse financière et sources de financement. Analyse de rentabilité. Ratios. Nouveaux projets. Constitution de dossiers financiers. Élaboration de systèmes comptables et structure financière de la coopérative.

FIN3530 Fonds d'investissement et produits financiers I

Ce cours permet aux professionnels appelés à offrir des services consultatifs aux particuliers d'acquérir les compétences et les connaissances pour aider leurs clients à choisir les instruments et la stratégie de placement la plus appropriée. Il a un double objectif: d'une part, celui de donner aux professionnels une vue d'ensemble du secteur des placements (produits et marchés), en mettant l'accent sur les fonds de placement et, d'autre part, celui d'apprendre à ces professionnels à évaluer les objectifs financiers de leur clients et d'assurer que ceux-ci choisissent des placements qui leur conviennent. Rôle du conseiller financier incluant un aperçu des marchés financiers et du secteur des fonds de placement ainsi que la connaissance du client. Rappel des notions de mathématiques financières. Différents types de placement: les obligations, les actions privilégiées et les actions ordinaires, les produits dérivés. Constitution et gestion de portefeuille de titres. Les fonds communs de placement: constitution des fonds communs de placement, les catégories de fonds, styles de gestion et le choix d'un fonds de placement, autres produits gérés. Processus de prestations de conseils à la clientèle, déontologie et normes de conduite du guide en placement. L'étudiant qui désire obtenir l'autorisation de vendre des titres de fonds de placement devra à la fin du cours réussir en plus l'examen du Canadian Securities Institute (Formation mondiale CSI Inc.).

Conditions d'accès

Il est fortement suggéré d'avoir suivi un cours de mathématiques financières avant de s'inscrire à ce cours.

FIN3550 Recouvrement (gestion des comptes)

Ce cours vise à ce que l'étudiant acquière une connaissance générale des règles relatives à la réorganisation financière et à la liquidation des biens d'une personne insolvable, pour le rendre apte à évaluer les risques de crédit et à effectuer toutes les tâches afférentes au recouvrement des comptes. Les droits et obligations des créanciers garantis. Les fiducies présumées et autres priorités de la Couronne. Les droits des fournisseurs et des salariés. Les réclamations prioritaires en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité. Les paiements préférentiels et autres transactions révisables. La responsabilité des administrateurs. Les propositions du consommateur et les réorganisations commerciales.

FIN4255 Gestion d'un portefeuille de prêts

Ce cours vise à: I) familiariser l'étudiant avec les principaux concepts relatifs à la gestion d'un portefeuille de prêts; II) développer les aptitudes de l'étudiant à formuler des politiques adéquates de gestion du crédit; III) souligner l'importance du risque de crédit d'un portefeuille

de prêts. Ce cours est l'occasion pour l'étudiant de comprendre les principes qui relèvent d'une stratégie globale de gestion de portefeuille et qui servent de guide à la direction de l'institution de dépôts. Les différents aspects de la performance financière tels l'évaluation d'une demande de prêts, l'estimation et la quantification de la mesure de risque de crédit et la structuration des demandes de prêts, sont abordés. Finalement, ce cours comporte un traitement approfondi du risque de crédit en insistant sur les signes annonciateurs d'une détresse financière et sur la gestion des prêts non performants.

FIN5510 Gestion des institutions financières

Contexte nord-américain des institutions financières, particulièrement des institutions financières de dépôts. Organisation et législation. Analyse conceptuelle du rôle des marchés financiers. La fonction d'intermédiation financière. Gestion d'une institution de dépôts. Gestion de la liquidité. Analyse de la marge nette d'intérêt. Gestion des taux, gestion du risque de crédit, gestion du risque du portefeuille. La compétition dans l'industrie des services financiers. Les défis de la nouvelle réglementation.

Préalables académiques

ACT1200 Mathématiques financières I ou ACT2025 Mathématiques financières I ou FIN3500 Gestion financière ou FIN3505 Finances et relations publiques

FPE1020 Les services de garde au Québec

Ce cours a pour objectif de faire connaître les services de garde au Québec. Historique, lois et règlements: organisation, fonctionnement, spécificité des centres de la petite enfance et des autres services de garde éducatifs. Philosophie sous-tendant le contrôle par les usagers. Responsabilité et conditions de travail du personnel, fonction du ou des ministre(s) responsable(s) des politiques concernant les services de garde. Comparaison avec d'autres provinces du Canada et d'autres pays.

INF1255 Informatique pour les sciences de la gestion

Les objectifs du cours sont les suivants: Acquisition d'une méthode pratique de résolution de problèmes à l'aide de l'outil informatique qu'est un langage orienté objet (en l'occurrence Java). Résolution des problèmes. Analyse des problèmes, conception structurale et détaillée des solutions, codage et vérification des programmes. Concepts de base des algorithmes. Éléments de programmation: vocabulaire, sémantique et syntaxe, variables, types de données primitifs (entier, réel, caractère, booléen), opérateurs et expressions, instructions, structures de contrôles de base (séquence, sélection, répétition, invocation). Instanciation de classes. Ce cours comporte une séance obligatoire de laboratoire.

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.

LIT1000 Stylistique du français administratif et commercial

La communication écrite (et orale) dans l'entreprise commerciale, industrielle et financière. Préparation, rédaction et présentation des différents écrits administratifs (résumés, comptes rendus, procès-verbaux, rapports, circulaires, règlements), de la correspondance commerciale et du message publicitaire. Structure de la phrase et du paragraphe. Qualité stylistique.

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.

MET1001 Éléments de gestion des entreprises

Connaître les éléments de base de la planification, de l'organisation et de la gestion des organisations. Les contraintes juridiques et fiscales quant à l'implantation et l'exploitation d'une entreprise. Une vue systématique des principales fonctions dans l'entreprise: finance, comptabilité, production, marketing et personnel. Exemples d'organisation d'unités spécialisées et de leur gestion interne. Les problèmes relatifs à la gestion de projets particuliers (planification, programmation, calculs de rentabilité), les aspects juridiques de leur exploitation. La gestion globale de l'entreprise, les documents financiers et les indicateurs de sa performance.

MET1105 La gestion et les systèmes d'information

Présenter les principales composantes du processus de gestion: planification, organisation, direction et contrôle et situer le rôle et l'utilisation des systèmes d'information dans ce processus. Introduction à la théorie des organisations et à son évolution à travers le temps. Présentation des principales fonctions d'une entreprise et des diverses façons de structurer celle-ci. La place de l'information dans la prise de décision. Les systèmes d'information de gestion: nature, rôle et principaux problèmes rencontrés dans le développement et la gestion courante.

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.

MET2110 La conduite des affaires

Ce cours a pour objectif de mettre les connaissances techniques acquises dans tous les aspects des affaires, au service de la libre expression de la personne humaine en affaires et en gestion. Les thèmes principaux qui seront présentés incluent la valeur humaine de l'activité économique; l'action de l'individu à l'intérieur de l'entreprise; le comportement de l'entreprise face aux intervenants à l'extérieur de l'organisation; les responsabilités de l'entreprise face aux individus dans et aux alentours de l'organisation; fondements théoriques. Le cours se donnera à l'aide d'études de cas.

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

ECO2273 Économétrie I ou MAT2080 Méthodes statistiques ou POL1800 Éléments de statistiques pour les sciences humaines ou POL1850 Méthodes quantitatives

MET3222 Planification et contrôle de projets

Les objectifs du cours sont d'amener les étudiants à comprendre et à utiliser les techniques modernes de planification et de contrôle de projet. - Applications à des secteurs d'activité pertinents. - Gestion de projet: science ou art; manager-clinicien. Planification, ressources et compétences de l'entreprise; planification et environnement; planification et contrôle. - Planification et cédule du projet: définitions et discussions; techniques traditionnelles de planification de projet; programmation: identification des tâches et des responsabilités; cédule

du projet (PERT/CPM); multiprojets, rapports au management. - Planification des ressources du projet: relations-temps, coûts et durée du chemin critique; ressources du projet; budget financier du projet; multiprojets; rapports au management. - Contrôle du projet: élaboration du plan global; contrôle du progrès technique du projet; contrôle du coût du projet; contrôle de la durée du projet; multiprojets; difficultés pratiques du contrôle de projet; rapports au management. - Discussions des projets.

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 industriels) et des fournisseurs, constituant une chaîne de valeurs dont les maillons sont étroitement interdépendants.

Préalables académiques

MET4261 Gestion des opérations

MET4265 Gestion des opérations et des technologies dans les services financiers

À la fin du cours, l'étudiant devrait être habilité à évaluer et ajuster la qualité de la prestation des services dans le domaine financier. Il devrait également être capable d'implanter des procédés, d'appliquer des contrôles internes et ensuite les évaluer. Finalement, il sera apte à évaluer les besoins en technologies de son entreprise. Ce cours traite de la signification et le rôle d'une gestion efficace des opérations et des technologies notamment dans les services financiers en mettant l'accent sur la qualité, la productivité et la rapidité du service ainsi que de l'organisation et du «design» des opérations. Il s'agit de traiter aussi l'importance de la mise à jour des processus de prestation de services, de l'organisation du réseau de distribution des services financiers et de la relation entre le fournisseur de services et le client.

MET5211 Gestion des opérations et technologie de décisions en transport routier

Ce cours vise à initier l'étudiant au processus de planification et de contrôle des opérations dans une entreprise de transport routier des marchandises. Les principaux secteurs d'activité y seront abordés: cueillette et livraison, opérations de manutention dans les terminus, répartition et transport de longue distance, entretien et gestion de la flotte. Ce cours introduit également les principales techniques et technologies d'aide à la décision qui peuvent être utilisées afin d'améliorer les opérations d'une compagnie de transport. Un jeu d'entreprise (simulation) sera utilisé.

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

MET5700 Entrepreneurship

Ce cours-synthèse vise à développer les habiletés fondamentales requises à l'entrepreneurship et à ce que l'étudiant sache traduire une vision entrepreneuriale en action, de la conception de l'idée jusqu'à la présentation d'un plan d'affaires à des investisseurs, dans un contexte entrepreneurial de lancement d'un nouveau projet ou une nouvelle entreprise. Profil et comportement de l'entrepreneur. Identification, évaluation et réalisation d'une opportunité d'affaires. Structuration et négociation d'une proposition d'affaires. Conception, rédaction et présentation d'un plan d'affaires. Études de cas, présentations en classe par les étudiants, travaux d'équipe, lectures, points de théorie du professeur, témoignages de praticiens reliés à l'entrepreneurship.

Préalables académiques

MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique ; SCO1005 Comptabilité pour planificateurs financiers ou SCO1200 Introduction aux sciences comptables ; MKG3300 Marketing ou MKG3205 Marketing des services de transport ou MKG3305 Marketing de services bancaires ou MKG5335 Stratégies de sollicitation en planification financière personnelle

MET5800 Méthodes d'optimisation de la chaîne logistique

La chaîne logistique est un concept fondamental à maîtriser pour tout étudiant qui veut se spécialiser en gestion des opérations, quel que soit son profil. L'objectif premier de ce cours est de familiariser l'étudiant avec les principales méthodes d'optimisation de la chaîne logistique connues à ce jour. Tous les mouvements de transport logistique seront considérés: fournisseurs vers usines, usines vers entrepôts, entrepôts vers détaillants et finalement détaillants vers clients. Le cours s'articule à l'entour de deux notions fondamentales: celle de réseau et celle de flot. Ainsi, la plupart des opérations logistiques peuvent se modéliser comme un problème particulier à résoudre sur un réseau donné et pour un flot d'une certaine nature. Dans ce cours, les principaux problèmes étudiés sont: le problème du chemin le plus court, le problème du flot maximal ou du flot à coût minimal, et plusieurs problèmes d'ordonnancement liés à la construction de routes par ordinateur. Pour tous les problèmes discutés, la même démarche est suivie: définition du problème, exposition de ses applications types et rationnel intuitif de l'algorithme servant à le résoudre.

Modalité d'enseignement

Plusieurs exercices sont faits en classe et plusieurs progiciels, académiques ou commerciaux, sont illustrés.

MET6211 Prix de revient en transport routier

Les entreprises de transport routier des marchandises doivent connaître de façon détaillée les coûts associés à leurs opérations pour établir leurs tarifs, orienter leurs efforts de mise en marché, analyser la rentabilité de leurs clients et leurs coûts par secteur d'activité. Ces activités comprennent la messagerie, la manutention et le transport à longue distance. À la fin du cours, l'étudiant saura établir le coût du transport d'une marchandise de son origine à sa destination, analyser son prix de revient et obtenir des informations de gestion pour effectuer différentes analyses.

MET6212 Analyse de l'environnement légal et économique du transport routier

Ce cours vise à sensibiliser l'étudiant à l'environnement particulier dans lequel évoluent les entreprises québécoises de transport routier des marchandises. Analyse de la réglementation économique, technique et sécuritaire s'appliquant au transport routier des marchandises. Aspects légaux, contrats, assurances, prévention et sécurité dans le transport routier. Transport de marchandises dangereuses.

MKG3205 Marketing des services de transport

Le cours de marketing des services de transport utilise les concepts de marketing de base et de marketing de services en les appliquant au domaine du transport. À la fin de ce cours, l'étudiant devrait connaître le comportement du consommateur de services de transport et être familier avec les variables du marketing-mix des services. Les sujets incluent: le concept d'échange et de marketing, l'analyse du marché, le marketing des services, le marketing-mix et la stratégie de marketing. Des exercices et travaux pratiques permettent à l'étudiant d'appliquer ses connaissances au domaine du transport routier des marchandises dans le cadre du programme en «Logistique et transport routier des marchandises».

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.

MKG3305 Marketing de services bancaires

Initier les gestionnaires des banques aux éléments du marketing de services bancaires aux particuliers et aux organisations. À la fin du cours, l'étudiant devra connaître l'environnement bancaire et les éléments du marketing de services bancaires. La nature marketing de services bancaires. L'environnement des banques et le marché. Le comportement d'achat des particuliers et des organisations. Le système d'information marketing. Les stratégies fondamentales et du mix marketing. Le marketing interne. La planification, l'organisation, la mise en oeuvre et le contrôle du marketing de services bancaires. Les problèmes éthiques.

MKG5310 Gestion du marché et de la force de vente dans les services financiers

Permettre aux gestionnaires de reconnaître les dimensions et décisions importantes de la gestion de marché et de définir la nature et le rôle de la gestion de la force de vente. À la fin du cours, l'étudiant connaîtra la nature du marketing de services financiers et du marketing relationnel de même que les éléments de la gestion de la force de vente. Caractéristiques et tendances du marché. Marketing interne. Plan et stratégies de marketing. Mix marketing, les 5 «P». Marketing relationnel et relations avec les membres. Gestion de la force de vente dans une perspective relationnelle Dimensions et décisions stratégiques liées à la gestion de l'équipe de vente. Gestion des relations et gestion de l'équipe. Mobilisation et mise en oeuvre.

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

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

MKG5335 Stratégies de sollicitation en planification financière personnelle

Ce cours poursuit les objectifs suivants: - familiariser les étudiants avec la fonction marketing dans le contexte des services financiers; - comprendre le comportement du client de services financiers; - leur donner les outils de base pour analyser et comprendre la dynamique des marchés financiers; - développer des compétences en matière de vente, tout particulièrement dans une optique relationnelle; - marketing et ventes dans le contexte de services financiers; - le comportement du client: incidence des facteurs environnementaux et sociologiques; - le comportement du client: incidence des facteurs psychologiques; - l'intégration des concepts du comportement du consommateur pour la vente de services financiers; - l'approche des marchés: les relations avec la clientèle; - l'approche des marchés: la mise en place d'une stratégie relationnelle; - élaboration d'une stratégie marketing: les fondements et la méthode; - communication avec la clientèle; - la vente: la performance individuelle; - la vente de services financiers: éléments comportementaux; - la performance en matière de vente; - la performance: la qualité des services.

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 MKG3325 Marketing du tourisme et de l'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

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.

ORH2150 Introduction au leadership

Permettre de mieux se connaître comme leader, de réfléchir à différentes formes d'influence applicables dans les milieux de travail et de savoir composer avec des situations difficiles de supervision ou de coaching. Connaître et comprendre comment les composantes liées au leadership et à la motivation jouent dans des situations données. Distinguer les rôles de leader de ceux de gestionnaire, de mentor et de coach. Connaître les principaux concepts, théories et modèles de leadership. Connaître ses forces et faiblesses comme leader. Développer sa capacité d'analyse de situations critiques et savoir comment résoudre des conflits. Les différents thèmes abordés seront: - leadership et autres concepts: contrôle, pouvoir, autorité; - leadership et confiance: confiance en soi et confiance en l'autre; - leadership et crédibilité; effet Pygmalion; - contrôle et discipline; - gestion de conflit; - organisation et animation de groupes; - planification de ses activités. La formation sera faite en tenant compte de situations réelles à l'aide de différentes méthodes pédagogiques (lectures et exposés, tests et questionnaires d'évaluation, vidéo et exercices). Les cours seront répartis en sessions de 3 heures ou en journées intensives selon la disponibilité des étudiants et selon les thèmes traités.

Conditions d'accès

Avoir la connaissance de quelques notions de gestion et une certaine expérience de la gestion du personnel.

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

ORH3101 Principes de gestion des coopératives et des entreprises de l'économie sociale

Initier l'étudiant au phénomène de la coopération et de l'économie sociale. Histoire de la coopération et de l'économie sociale au Québec et dans le monde. Principes et valeurs de gestion. Sociologie, économie et droit des coopératives et des entreprises de l'économie sociale. La place de ces entreprises dans le système actuel. Fondement d'une coopérative et d'une entreprise de l'économie sociale.

ORH3630 Fondements en formation et perfectionnement

Ce cours vise à introduire l'étudiant à la formation stratégique, en le familiarisant avec le rôle de cette fonction dans la gestion stratégique des ressources humaines de l'organisation. Ce cours vise également à développer chez l'étudiant sa connaissance du rôle des acteurs et des institutions de la formation au Canada et au Québec, ainsi qu'une approche diagnostique et critique dans la conception (notamment l'analyse des besoins et des objectifs), l'implantation, la diffusion (notamment les processus d'apprentissage) et l'évaluation qualitative et quantitative des programmes de formation et de développement des ressources humaines.

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.

POL4780 Principes et techniques de gestion dans le secteur public

Initiation aux techniques et méthodes de gestion appliquées au secteur public. Étude de techniques comme le cheminement critique, la gestion par objectifs, la recherche opérationnelle, l'analyse des systèmes, l'informatique de gestion, etc., en regard des principes de gestion et de leur application dans les secteurs publics québécois et fédéral. Critique des principes logiques.

SCO1200 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, de différencier les besoins des utilisateurs d'informations financières, de sélectionner l'information pertinente selon le type de décisions économiques, d'évaluer les limites de l'information comptable, de comprendre la terminologie utilisée en comptabilité, 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. - Utilisateurs de l'information comptable. - Différentes perspectives de la comptabilité. - Rôle et intervention des experts-comptables. - Concepts fondamentaux des différents domaines liés aux sciences comptables. - Nature et utilité de l'information comptable. - Information comptable portant sur les résultats et flux de trésorerie, les ressources économiques et les sources de capitaux.

Modalité d'enseignement
Études de cas. Travail en équipe.

SCO5321 Fiscalité I pour planificateurs financiers

Étude des éléments fiscaux de base et application à la planification financière personnelle. Cadre fiscal des particuliers. Calcul du revenu des diverses sources; de charge et emploi; de bien; de gains et pertes en capital; d'exploitation d'une entreprise. Revenu imposable

Préalables académiques
ACT1200 Mathématiques financières I ou ACT2025 Mathématiques financières I ou FIN3500 Gestion financière

CHEMINEMENT-CODE DE CONCENTRATION**(4480) Cheminement pour la gestion d'entreprise**

SCO1200	ECO1045 ou ECO2400	cours du programme	MET2100	cours du programme
cours du programme	cours du programme	cours du programme	cours du programme	cours du programme

8 cours du programme: afin de permettre la poursuite d'un programme de premier cycle en fonction de votre carrière.

(4494) Cheminement pour l'Association des Directeurs de crédit de Montréal Inc.

cours à option	SCO1200	JUR1031	ECO1045	cours à option
cours à option	cours à option	cours à option	MET1105 ou MET2100	cours à option

Les cours à option sont: [MET1300], [ORH1600], [FIN2521], [MKG3305], [FIN3550], [MKG5310], [COM1070].

(4495) Cheminement pour la gestion coopérative

ORH1163	SCO1200	ORH3101	ECO1045	MKG3305
FIN4255	MKG5310	MET2100	COM1070	MET4265
ou ORH5610				

(4580) Cheminement pour la formation des officiers de la SPCUM (non offert actuellement)

ORH5610	ORH1163	ORH2162	MET2100	COM1070
ORH2130	MKG5340	MET4230	SCO1200	POL4780

(4585) Cheminement pour la gestion du transport routier

MKG3205 ou MKG3300	MET5235	ECO1045 ou ECO2400	MET5800	MET5211
SCO1200	MET2100 ou MET1105	MET6211	MET4230	MET6212

(4587) Cheminement pour les gestionnaires en assurance de dommages menant au titre de courtier d'assurance agréé

ORH1600	ECO1045	SCO1200	MKG5335	MET2100
MAT2080	MET5700	ORH2150	1 cours parmi les suivants: ORH3630 MET4265 MKG5327	1 cours parmi les suivants: ORH3630 MET4265 MKG5327

(4680) Cheminement pour la formation en gestion des candidats de l'Hydro-Québec

SCO1200	ECO2400	MET2100	1 ou 2 cours au maximum parmi: ORH1163 ORH2130 ORH1600 ORH2150
	1 ou 2 cours au maximum parmi: MKG3300 MET2110 MET4230 MKG5340	1 ou 2 cours au maximum parmi: INF1255 MET1300	
1 ou 2 cours parmi: ORH1610 ORH5610	COM1070		
1 ou 2 cours au maximum parmi: FIN3500 DSR5100 MET3222 MET5700			

(4681) Cheminement en gestion des services de garde

ORH1163	MET1001	ORH1600	ECO2400	FPE1020
MET2100	1 cours parmi les suivants: MKG3300 ORH2130 ORH2150	SCO1200	1 cours parmi les suivants: ASS1402 DID1000	FFM3800 (condition d'accès: ce cours doit être suivi en fin de programme)

N.B. : Le masculin désigne à la fois les hommes et les femmes sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.
Cet imprimé est publié par le Registrariat. Basé sur les renseignements disponibles le 01/01/01, son contenu est sujet à changement sans préavis.
Version Hiver 2013