Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration gestion des organisations et des destinations touristiques

Téléphone : 514 987-3650
Courriel : bac-gth@uqam.ca
Site Web : www.esg.uqam.ca/bgth

Code	Titre	Grade	Crédits
7370	Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration gestion des organisations et des destinations touristiques	Bachelier en administration des affaires, B.A.A.	90

Contingent	Programme contingenté
Campus	Campus de Montréal

PROTOCOLE D'ENTENTE

Il s'agit du DEC en Gestion en Gestion touristique (GT) de l'ITHQ, et de la concentration gestion des organisations et des destinations touristiques du baccalauréat en gestion de tourisme et de l'hôtellerie, du programme de l'ESG UQAM offert en collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ).

Le libellé du diplôme comporte, à la suite du nom du programme, le nom de la concentration et la mention suivante: «Offert en collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, cheminement intégré Diplôme d'études collégiales/Baccalauréat».

OBJECTIFS

Le programme de baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie a pour objectif de former des professionnels capables d'analyser le phénomène touristique et de gérer les diverses composantes des organisations qui y sont reliées. Le tronc commun du programme amène l'étudiant, dans un premier temps, à développer des compétences multidisciplinaires (marketing, finance, management, etc.) nécessaires à l'ensemble des futurs gestionnaires, tout milieu d'affaires confondu. Dans un second temps, l'acquisition et l'approfondissement des connaissances relatives aux aspects dynamiques des marchés touristiques et hôteliers permettront à l'étudiant de cerner la complexité des milieux d'affaires touristiques et hôteliers afin d'y jeter un regard critique.

La concentration gestion des organisations et des destinations touristiques prépare l'étudiant à occuper un poste de direction au sein d'organismes œuvrant dans le développement ou la gestion des destinations touristique soit au niveau privé, associatif ou gouvernemental. L'étude des différentes formes de tourisme se fera sous l'angle du développement d'expériences de services touristiques, en plus du développement des clientèles en fonction des territoires où prennent place ces activités touristiques. L'étudiant pourra ainsi évaluer les composantes touristiques d'une destination afin d'intervenir dans la création et la gestion de l'offre touristique à l'échelle locale ou internationale.

Avec une emphase mise sur les dimensions humaines et technologiques de l'activité touristique, le contenu académique du programme permet aux étudiants de développer leur autonomie, leur sens du leadership, leurs qualités de communicateur et leur esprit d'entreprenariat. Des approches pédagogiques telles les stages, des études de cas et des travaux pratiques favorisent les liens avec les milieux d'affaires et assurent une intégration des enseignements.

CONDITIONS D'ADMISSION

Conditions particulières d'admission
Pour être admissibles à ce programme de baccalauréat, les étudiants devront satisfaire aux conditions suivantes :
- avoir terminé la deuxième année (4 trimestres) du DEC en Gestion touristique (GT) de l'ITHQ avec une cote de rendement (cote R) minimale de 24;
- obtenir le DEC en Gestion touristique (GT) de l'ITHQ au plus tard dans les 12 mois suivant la première inscription avec une cote de rendement minimale de 25;
- l'étudiant dont la cote de rendement finale sera inférieure à 25 ne pourra poursuivre le cheminement intégré DEC/Baccalauréat, mais pourrait être transféré au programme régulier 7307 s'il respecte les conditions d'admission de ce programme.
- avoir réussi un cours de mathématiques de niveau collégial ou suivre le cours d'appoint MAT1002 Introduction aux méthodes quantitatives appliquées à la gestion (hors programme) (cours hors programme) ou réussir un test de mathématiques. Cette condition devra être réussie avant de pouvoir suivre le cours MAT2080 Méthodes statistiques.

Critère de sélection
- la cote de rendement au collégial;
- que tous les cours du programme du DEC, correspondant à la fin de la deuxième année, soient réussis ou en voie de l'être;
- que la moyenne des notes cumulées dans les cours de l'ordre collégial, au moment de l'admission au DEC/Baccalauréat, soit supérieure à la moyenne des groupes/cours concernés;
- qu'il y ait une constance dans la réussite des cours des différentes sessions, au moment de l'admission, et ce, dans un contexte d'études menées à temps plein (minimum quatre cours);
- que la valeur des notes cumulées, dans les cours de philosophie et de français en formation générale au collégial soit supérieure à la moyenne des groupes/cours concernés;
- que les candidats potentiels réussissent une entrevue de sélection menée par les services éducatifs de l'ITHQ pour valider leur motivation, et ce, à partir d'un texte explicitant leur choix.

Connaissance du français
Tous les candidats doivent posséder une maîtrise du français attestée par l'une ou l'autre des épreuves suivantes: l'Épreuve uniforme de français exigée pour l'obtention du DEC, le test de français écrit du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ou le test de français écrit de l'UQAM. Sont exemptées de ce test les personnes détenant un

grade d'une université francophone et celles ayant réussi le test de français d'une autre université québécoise.

COURS À SUIVRE

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

APRÈS L'ADMISSION CONDITIONNELLE:

Cheminement intégré du DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ITHQ-UQAM

Programme collégial «Gestion touristique» (GT)

En sus des cours collégiaux imposés par le programme du DEC de l'ITHQ les cinq cours universitaires suivants devront être suivis dans la troisième année du DEC selon un cheminement prédéterminé.

Les cinq cours universitaires suivants (15 crédits):
EUT1123 Histoire, acteurs et enjeux du tourisme
EUT4138 Gestion des événements et congrès
MKG5322 Gestion des ventes
ORH2010 La dimension éthique de la gestion des entreprises
SCO1250 Introduction aux sciences comptables
Après la réussite de l'épreuve synthèse de DEC, le tronc commun et la concentration ne comportent que des cours universitaires et sont effectués sur le nombre d'années requises par le statut d'études à temps plein ou à temps partiel.

APRÈS L'ADMISSION DÉFINITIVE:

Cheminement intégré du DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ITHQ-UQAM

Programme collégial «Gestion touristique» (GT)

Note: Reconnaissance d'acquis des cours EUT5020 Droit du tourisme; MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie; MKG5315 Positionnement et mise en valeur des destinations et expériences touristiques; ORH1163 Comportement organisationnel et ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines à l'obtention du DEC qui n'ont pas à être suivis parmi les cours universitaires (15 crédits).

Les six cours suivants du tronc commun des programmes menant au grade de B.A.A. (18 crédits) :
ECO2045 Dimensions économiques du tourisme
FIN3500 Gestion financière
MAT2080 Méthodes statistiques
MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique
MET4275 Gestion des opérations dans les services touristiques
MET5215 Management, Information et Systèmes en tourisme
Les six cours obligatoires suivants (18 crédits) :
EUT4115 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique
EUT4515 Séminaire d'intégration en gestion du tourisme et de l'hôtellerie
EUT5045 Stratégies des entreprises touristiques et hôtelières
EUT5050 Tendances et avenir des marchés touristiques
GHR2100 Dynamique de l'industrie hôtelière et de la restauration
GHR3300 Gestion des relations socioprofessionnelles dans les services touristiques
COURS DE CONCENTRATION

Sept cours choisis comme suit (21 crédits) :

Les trois cours suivants (9 crédits) :
EUT4150 Technologies de l'information et des communications et réseaux de distribution en tourisme
EUT5106 Environnements politiques et administratifs du tourisme
EUT5108 Tourisme et aménagement
Deux cours parmi les suivants (6 crédits) :
EUT500X Cours hors Québec en études urbaines et touristiques (3 à 12 crédits)
EUT5109 Tourisme urbain
EUT5111 Patrimoine touristique
EUT5120 Tourisme de nature et d'aventures
EUT5507 Tourisme et loisirs gourmands
EUT560X Séminaire thématique en tourisme
GEO4500 Territoires touristiques
ou tout autre cours choisi avec l'accord de la direction du programme.

Un ou deux cours choisis dans les blocs suivants (total de 6 crédits) :

- Marketing

- Gestion internationale et gestion du facteur humain

- Gestion des technologies de l'information

Une activité terminale choisie parmi les quatre activités suivantes (3 crédits) avec l'approbation du directeur/directrice ou du coordonnateur/coordonnatrice du programme :
EUT5201 Stage en gestion des organisations et des destinations touristiques
EUT5202 Stage hors-Québec en gestion des organisations et des destinations touristiques
EUT6801 Création d'entreprise en tourisme
EUT6901 Mandat de recherche-développement ou d'innovation en tourisme
Liste des cours du bloc «Marketing» :
COM1065 Relations de presse
MKG5305 Comportement du consommateur
MKG5321 Marketing international
MKG5327 Publicité
MKG5392 Événements spéciaux et commandites en relations publiques
ou tout autre cours choisi avec l'accord de la direction du programme.

Liste des cours du bloc «Gestion internationale et gestion du facteur humain» :
DSR4700 Gestion internationale et cultures
ESG400X L'entreprise et son milieu: activité thématique
et
ESG401X Écoles de formation en gestion à l'étranger
ESG503X Projet d'études internationales (6 cr.)
MET3122 La gestion des PME
ORH3160 Leadership et supervision
ORH5610 Gestion du changement
ou tout autre cours choisi avec l'accord de la direction du programme.

Liste des cours du bloc «Gestion des technologies de l'information» :
MET3224 Introduction à la gestion de projet
MET4902 Introduction aux progiciels de gestion intégrés (PGI)
MET5312 Conception et développement d'application Workflow
MET5311 Équipes, collecticiels et gestion de la connaissance
MKG5334 Aspects marketing du commerce électronique
ou tout autre cours choisi avec l'accord de la direction du programme.

RÈGLEMENTS PÉDAGOGIQUES PARTICULIERS

Nombre minimal de crédits obtenus à l'UQAM
Au moins 50% des crédits nécessaires à l'obtention du grade doivent avoir été réussis à l'UQAM.

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 avancé par la réussite du test TOEIC avec un résultat de 785 et plus. Il est de la responsabilité de l'étudiant de prendre les moyens pour atteindre le niveau exigé dans les plus brefs délais pour éviter tout retard dans son cheminement.

Cours du programme à suivre en anglais
Au moins l'équivalent d'un cours du programme doit être suivi en anglais à l'UQAM (si offert) ou dans une autre université.

Conditions d'accès à l'activité terminale
Pour débuter l'activité terminale, il faut avoir réussi 75 crédits du programme et avoir satisfait aux exigences linguistiques en anglais. Il faut, au préalable, avoir complété un minimum de 400 heures de travail ou de stage dans le domaine du tourisme, de l'hôtellerie ou de la restauration et présenter les lettres d'attestation appropriées à la direction de son programme. Note : En vue de bien préparer ses démarches de recherche de stage, il est fortement recommandé d'assister à une rencontre de stage organisée par la direction du programme.

Conditions particulières à certains cours
- EUT4515 Séminaire d'intégration en gestion du tourisme et de l'hôtellerie : Avant de s'inscrire au cours EUT4515 Séminaire d'intégration en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, il faut avoir réussi 45 crédits du programme mais ne pas en avoir complété plus de 60 crédits.

- EUT5045 Stratégies des entreprises touristiques et hôtelières : Avant de s'inscrire au cours EUT5045 Stratégies des entreprises touristiques et hôtelières, il faut avoir réussi 60 crédits du programme.

- Cours «Stage» EUT5201 Stage en gestion des organisations et des destinations touristiques :Un maximum de deux cours (6 crédits) est permis simultanément à l'inscription à un stage à temps complet (35 à 40 heures); un maximum de trois cours (9 crédits) est permis simultanément à l'inscription à un stage à temps partiel (20 à 25 heures).

Échec ou abandon d'un cours universitaire pendant la troisième année du DEC (période d'admission conditionnelle)
L'échec ou l'abandon d'un cours universitaire avant que l'étudiant ne soit admis définitivement entrainera automatiquement l'exclusion du programme de cheminement intégré du DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ITHQ-UQAM.

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.

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.

ECO2045 Dimensions économiques du tourisme
Ce cours a pour objectif: d'aider l'étudiant à connaître et comprendre l'environnement économique, en particulier dans sa dimension internationale, des activités et entreprises touristiques; apprécier l'importance économique du tourisme et connaître les mécanismes par lesquels les principales variables économiques influencent les activités touristiques; savoir utiliser les méthodes de calcul économique dans le domaine du tourisme. Application au tourisme des notions de microéconomie; analyse des déterminants de l'offre et de la demande touristique; produits et marchés touristiques. Macroéconomie appliquée au tourisme; revue des notions importantes de macroéconomie; la place du tourisme dans l'économie globale; son impact sur le développement économique; incidence des politiques gouvernementales sur le développement touristique. Économie internationale et tourisme; balance des paiements et tourisme; la détermination du taux de change et son impact sur le tourisme; autres facteurs qui influencent la compétitivité internationale des entreprises touristiques. Application au tourisme des techniques de calcul économique.

Modalité d'enseignement
Les travaux et exercices porteront sur des applications pratiques, par exemple: une analyse empirique de l'offre et de la demande des produits touristiques, la mesure des élasticités-prix, la mesure de la rentabilité des entreprises touristiques, le PIB attribuable aux dépenses touristiques, le calcul de la faisabilité et de la rentabilité de projets touristiques, la mesure des retombées économiques de projets touristiques aux plans local et régional, l'impact des flux touristiques dans des pays en voie de développement.

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.

ESG401X Écoles de formation en gestion à l'étranger
Cette activité de formation internationale a pour objet de favoriser l'intégration des connaissances acquises tout au long du programme suivi par l'étudiant et de permettre de le situer dans un contexte culturel différent. Le cours s'articule autour de l'approche analytique d'une situation réelle vécue dans une entreprise étrangère, sur un thème particulier identifié à partir d'une problématique spécifique à un secteur, une économie ou un groupement d'intérêts reconnu. Dans le cadre d'une comparaison entre entreprises similaires québécoises et étrangères, un séjour d'études à l'étranger permet de comprendre comment une, des entreprises mettent en application les politiques inhérentes aux diverses fonctions managériales: finance et comptabilité, gestion des ressources humaines et relations de travail, recherche et développement, gestion des opérations, relations publiques, fonction informatique et activités internationales. La dimension internationale de la mise en pratique du savoir acquis par les étudiants doit favoriser la compréhension des différences culturelles et managériales entre un ou plusieurs pays inscrits dans des contextes économiques, concurrentiels, socioéconomiques ou sociopolitiques différents. Le séjour d'études effectué à l'étranger (sur une base individuelle, en équipe ou au niveau d'un groupe-cours) est initié par un professeur-coordonnateur mandaté par le Secteur. Les étudiants doivent préparer en prévision de la fin du séjour d'études un bilan des expériences réalisées sous forme d'une présentation orale accompagnée d'un rapport écrit. Le responsable du cours reçoit le rapport et l'évalue en fonction des objectifs de départ et des critères préalablement établis.

Conditions d'accès

Avoir réussi 60 crédits au moment de la réalisation de l'activité.

Préalables académiques
ESG400X L'entreprise et son milieu: activité thématique

ESG503X Projet d'études internationales
Objectifs
Ce cours a pour objectif la réalisation d'un mandat obtenu d'une entreprise québécoise choisie par le groupe d'étudiants dans la zone géopolitique déterminée chaque année.

Sommaire du contenu
Ce projet vise à permettre aux participants d'acquérir des connaissances, des aptitudes et des attitudes qui les sensibiliseront aux contextes et aux mentalités étrangères et ainsi de prendre conscience de l'importance du contexte culturel dans les négociations et la gestion internationale. Il n'a pas pour but de se substituer aux cours déjà développés dans les domaines fonctionnels de l'analyse internationale, mais plutôt d'offrir aux participants une démarche pédagogique originale concentrée sur une zone géopolitique particulière, significative aux grands mouvements de globalisation des échanges commerciaux. Le projet se réalise en trois phases: préparation, observation sur le terrain, synthèse et médiatisation des résultats. Le cours se donne sous la forme de cours théoriques, de conférences sur le commerce et la zone géographique ciblée ainsi que par des séances d'encadrement d'équipe.

Conditions d'accès
Avoir complété 45 crédits en sciences de la gestion au trimestre d'hiver précédent le départ à l'étranger; avoir une moyenne cumulative égale ou supérieure à 2,7 sur 4,3 et obtenir l'approbation de la direction de son programme . Ce cours est soumis à un processus de sélection. L'étudiant devra déposer un dossier de candidature (formulaire, cv, lettre de motivation).

EUT1123 Histoire, acteurs et enjeux du tourisme
L'objectif de ce cours est de familiariser l'étudiant aux diverses dimensions du tourisme et à son système d'acteurs. Plus spécifiquement, ce cours vise à faire acquérir à l'étudiant des connaissances liées à la compréhension du tourisme en rapport avec l'évolution des sociétés. Il vise également à développer chez lui des aptitudes à travers l'observation des comportements touristiques, selon les exigences de la recherche sociale, à travers l'étude de la production des attractions et l'identification des enjeux induits par le phénomène touristique en relation avec les tendances de la société. Par l'étude de son histoire, le cours propose dans un premier temps un tour d'horizon des circonstances ayant favorisé l'émergence du voyage comme activité identitaire. Il décortique ensuite l'industrie, ses acteurs et leurs interactions afin de comprendre comment fonctionne le système touristique à la lumière de l'étude de quelques modèles. Enfin, le cours se penche sur les principaux enjeux du tourisme d'aujourd'hui et de demain, dont celui du développement durable. Tout au long du cours, l'étudiant sera amené à décrire, à analyser et à interpréter l'ensemble des rapports entre les cultures, les sociétés, les groupes et les individus impliqués dans l'univers du tourisme.

EUT4115 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique
Ce cours permet à l'étudiant de traduire un problème empirique dans une problématique de recherche, d'utiliser les techniques de base de l'enquête empirique, de traiter les données au plan statistique, de les interpréter et de faire des recommandations. Ce cours amène aussi à rédiger un rapport de recherche utilisable sur le marché du travail. Le cours propose une introduction à la méthodologie de la recherche appliquée au tourisme. Il s'agit d'un cours de base sur la démarche scientifique portant sur les recherches exploratoires, descriptives et causales. Le cours vise l'utilisation des techniques de base de l'enquête: questionnaire, échantillonnage, collecte de données primaires, codification et construction d'une base de données. Il présente aussi le traitement et l'analyse univariée et bivariée des données.

Modalité d'enseignement
Utilisation de logiciels de traitement statistiques.

Préalables académiques
EUT1123 Histoire, acteurs et enjeux du tourisme; MAT2082 Méthodes statistiques

EUT4138 Gestion des événements et congrès
Les objectifs de ce cours sont les suivants: permettre une compréhension de la dynamique qui caractérise le secteur des événements, des foires et des congrès; situer l'importance économique et stratégique de ce secteur au sein de l'industrie touristique; connaître et identifier le rôle des principaux acteurs; analyser les fonctions et les activités mises en oeuvre; faciliter chez l'étudiant l'utilisation des outils essentiels pour lui permettre de planifier et gérer de telles activités. Ce cours définit les concepts d'événements, de foires, de congrès et de voyages de stimulation en s'attardant aux caractéristiques propres à chacun. Il situe leur importance dans l'industrie touristique et identifie les principaux acteurs à l'échelle internationale, nationale et régionale. À travers des situations de gestion et de prises de décision, les étapes essentielles à la réalisation, à l'implantation et au contrôle sont abordées de même que le rôle et les tâches des gestionnaires-organisateurs. Cette démarche comprend entre autres l'analyse des thèmes suivants: les caractéristiques de l'offre et la demande, les relations entre les intervenants (concurrents, alliés, fournisseurs), la logistique et les opérations types de chacune des activités dont celles d'un centre de congrès ainsi que la prospection des marchés et la recherche de clients. Compréhension et utilisation des techniques et outils de la gestion de projets; échéancier critique et utilité de logiciels; évaluation des progrès.

Préalables académiques
MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique ou MET2150 Management ou MGT2150 Management

EUT4150 Technologies de l'information et des communications et réseaux de distribution en tourisme
L'objectif du cours est de familiariser l'étudiant aux principes et aux pratiques des technologies de l'information et de communication utilisés dans les réseaux de distribution en tourisme. Le cours vise à transmettre à l'étudiant des connaissances sur l'évolution, les enjeux et les tendances des TIC, à dégager les bonnes pratiques en matière d'utilisation des technologies de la distribution au sein d'une destination et à explorer différentes approches d'adaptation aux technologies utilisées les plus fréquemment dans l'industrie. Ce cours présente de manière exhaustive les réseaux de distribution utilisés par l'industrie touristique et aborde les problématiques reliées à la formulation et la mise en oeuvre d'une stratégie en e-tourisme à l'échelle d'une destination.

Préalables académiques
MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

EUT4515 Séminaire d'intégration en gestion du tourisme et de l'hôtellerie
Ce cours vise à faire des liens entre les cours du tronc commun du programme et leurs applications dans les industries du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Il contribuera au développement de l'esprit d'analyse, de la capacité d'interprétation et de formulation de solutions réalistes et efficaces, en fonction d'un rôle de direction. L'étudiant pourra y développer sa capacité à communiquer des résultats d'analyse, des constats et des recommandations reliés à une fonction de travail précise et à travailler efficacement en équipe en fonction du rôle à assumer dans celle-ci. À partir d'une activité pédagogique mobilisatrice, l'étudiant sera amené à établir des objectifs en lien avec la mission de l'entreprise et se sensibiliser aux domaines et aux types d'emplois éventuels pour guider sa carrière dans l'industrie. Par le biais d'une étude de cas, d'un tournoi de gestion, d'une simulation de gestion ou de visites d'entreprises, l'étudiant simulera et assumera un rôle spécifique de direction tout au long du déroulement de l'activité.

Modalité d'enseignement

Enseignement conjoint UQAM-ITHQ.

Conditions d'accès
Avoir un minimum de 45 crédits et un maximum de 60 crédits.

EUT500X Cours hors Québec en études urbaines et touristiques (3 à 12 crédits)
Ce cours s'adresse aux étudiants des programmes de l'ÉSG effectuant un séjour d'études hors Québec (au Canada ou à l'étranger). Il vise à leur permettre de s'inscrire à des activités académiques (cours magistraux, ateliers ou séminaires) dans les domaines des études urbaines, de l'urbanisme et des études touristiques qui n'ont pas d'équivalent dans le programme.

Conditions d'accès
Effectuer un séjour dans un établissement universitaire hors Québec.

Préalables académiques
Selon le sujet.

EUT5045 Stratégies des entreprises touristiques et hôtelières
Ce cours a pour objectif de développer chez l'étudiant une compréhension intégrée des dimensions économiques et organisationnelles de la stratégie d'entreprise dans l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Il propose à l'étudiant de raisonner comme le dirigeant au sommet de l'entreprise, c'est-à-dire en ayant une vision d'ensemble de l'organisation qu'il dirige. L'étudiant est appelé à comprendre les mécanismes fondamentaux qui sous-tendent toute stratégie d'entreprise en identifiant les enjeux auxquels sont confrontés les intervenants touristiques. Il est également amené à identifier les raisons stratégiques qui guident les entreprises dans leurs actions en effectuant un diagnostic averti et à choisir des options stratégiques claires. L'étudiant est appelé à développer une vision d'ensemble de l'organisation, notamment par l'intégration des différentes fonctions de l'entreprise dans une optique d'analyse stratégique. Enfin, l'étudiant est amené à mettre en action ses aptitudes dans l'analyse et dans la planification stratégique dans la résolution de problématiques réelles de gestion, lui permettant d'appliquer à la réalité les notions théoriques présentées. Reposant sur des bases de réflexion portant sur la riche littérature scientifique sur le domaine ainsi que sur la mise en application par le biais d'un plan stratégique portant sur une organisation touristique, hôtelière ou de restauration réelle, le cours permet d'intégrer les différentes compétences fonctionnelles développées par les étudiants au cours de son cheminement universitaire.

Modalité d'enseignement
Des conférenciers actifs dans l'univers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration sont invités pour illustrer de manière concrète les défis que représentent la planification stratégique dans une logique de parties prenantes internes et externes nombreuses, nouvelles et ayant un rapport de force variable.

Conditions d'accès
60 crédits complétés dans le programme.

EUT5050 Tendances et avenir des marchés touristiques
Ce cours propose une analyse des principales tendances qui structurent l'avenir du tourisme en relevant les phénomènes en émergence qui pourront influencer le développement de certains secteurs, à court, moyen et long terme. Le cours permettra d'identifier les tendances lourdes qui influencent les choix stratégiques des entreprises touristiques, de tenir compte des relations d'interdépendance entre les différents niveaux de la société qui influencent les marchés touristiques, de traiter et d'analyser à l'aide de l'informatique les données recueillies et de présenter les résultats de façon claire et rigoureuse et d'utiliser la prévision et la prospective comme instruments d'analyse et de planification d'un projet touristique et hôtelier. En plus d'études de cas, les principales méthodes empiriques et mathématiques de la prévision seront présentées. L'étudiant sera aussi initié à l'élaboration de scénarios prospectifs dans une perspective d'aide à la décision en évaluant, en précisant et en déterminant les options souhaitables pour l'avenir. La démarche prévisionnelle et prospective dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie sera présentée, en y intégrant les principales techniques et méthodes d'aide à la décision utilisées en sciences sociales.

Modalité d'enseignement
Utilisation de logiciels de traitement statistique.

Préalables académiques
ECO2045 Dimensions économiques du tourisme; EUT4115 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique

EUT5106 Environnements politiques et administratifs du tourisme
Ce cours vise à sensibiliser l'étudiant aux différents environnements politiques et administratifs avec lesquels doit composer l'entreprise touristique. Il propose, en fonction de l'actualité touristique, d'analyser le rôle de l'État dans le secteur du tourisme, son intervention, ses fonctions et d'expliquer, dans une perspective évolutive, l'organisation et le fonctionnement de divers organismes publics du secteur touristique (principalement au Québec et au niveau fédéral). Ce cours vise aussi à comprendre l'environnement régional et local au Québec et certains enjeux de développement régional concernant le tourisme. Il a comme objectif d'analyser les intérêts sous-jacents à l'action et à l'intervention des acteurs touristiques, principalement des associations d'intérêt, et d'évaluer l'impact de certaines politiques et de certaines lois sur le développement du tourisme. Le rôle, les modes d'intervention et d'organisation des États et des pouvoirs publics dans le secteur du tourisme.L'impact sur le développement du tourisme de certaines politiques et de certaines lois.La décentralisation sur le plan régional et ses conséquences au niveau touristique.Les champs de compétences et le fonctionnement des instances québécoises que sont les municipalités, les municipalités régionales de comté, les conférences régionales des élus, les centres locaux de développement, les associations touristiques régionales, les offices de tourisme.Le rôle et l'influence des associations d'intérêt du secteur touristique sur le système politique au Québec et au niveau fédéral.Quelques comparaisons avec les environnements politiques et administratifs d'autres pays.

Préalables académiques
EUT1124 Tourisme et société : histoire et enjeux

EUT5108 Tourisme et aménagement
Ce cours vise à sensibiliser les gestionnaires en tourisme et hôtellerie aux différentes facettes de l'aménagement et de l'urbanisme et aux interrelations qui existent entre l'aménagement et le tourisme, aussi bien en milieu urbain que rural, de villégiature ou en espace naturel. Le cours abordera les différents concepts de manière théorique, tout en considérant, à partir d'études de cas, la mise en application concrète des notions abordées dans une optique essentiellement touristique: processus de planification et échelles d'intervention; planification, aménagement et développement: complémentarités et particularités; règlements d'urbanisme et procédures de décision en matière d'aménagement et de développement; tourisme et gestion de l'environnement; liens entre tourisme et aménagement: l'aménagement à des fins de tourisme et le tourisme des aménagements; aménagement rural et villégiature: conflits et harmonisation.

Modalité d'enseignement
Travaux pratiques axés sur des aménagements touristiques aux différentes échelles d'intervention.

Préalables académiques
EUT1123 Histoire, acteurs et enjeux du tourisme

EUT5109 Tourisme urbain
Étudier certaines dimensions de la ville et mettre en évidence leur importance pour le tourisme; analyser le tourisme urbain au niveau international, comme secteur de pointe de l'industrie touristique. Les agglomérations urbaines en tant que destinations majeures du flux touristique. Analyse de la notion de ville, en particulier de la ville touristique: les formes urbaines, les sites et les attraits touristiques.

Analyse des images et des perceptions du milieu urbain que renvoie aux visiteurs l'expérience touristique.

Modalité d'enseignement
Ce cours peut comprendre une ou des séances d'observation sur le terrain.

EUT5111 Patrimoine touristique
Les objectifs du cours sont les suivants: présenter aux étudiants les principales initiatives de conservation et de valorisation du patrimoine culturel, national et mondial; approfondir les conditions de mise en valeur du patrimoine culturel au plan touristique; comprendre les caractéristiques et les enjeux de la gestion et du financement des sites, des équipements et des installations qui contribuent à la mise en valeur du patrimoine. Les principales initiatives de conservation et de valorisation du patrimoine culturel, naturel et mondial Typologie L'apport des richesses patrimoniales dans le développement touristique Les conditions de la mise en valeur du patrimoine culturel qu'on trouve inscrit sur le territoire, dans l'architecture, dans les musées, sur les sites et monuments historiques Les us et coutumes et les manières de vivre comme expression d'un héritage collectif La gestion et le financement des équipements et des installations qui contribuent à la mise en valeur du patrimoine (musées, centres d'interprétation, écomusées, parcs historiques...)

Modalité d'enseignement
Le cours s'appuie sur diverses études en géographie, en histoire de l'art, en anthropologie, en gestion. Ce cours peut comprendre une ou des séances d'observation sur le terrain.

EUT5120 Tourisme de nature et d'aventures
Ce cours vise, d'une part, à développer chez l'étudiant un esprit critique sur le phénomène du tourisme en milieux naturels et sur ses pratiques, tant au Québec qu'à l'étranger. Cette démarche nécessite, d'autre part, de comprendre l'historique des rapports entre l'humain et la nature. Le cours permet aussi à l'étudiant d'analyser les problématiques et enjeux associés à la gestion du phénomène touristique en milieux naturels, impliquant des communautés autochtones et allochtones, la faune et la flore. Ce cours aborde aussi les questions liées au développement des infrastructures spécifiques et les techniques de mise en valeur et de gestion des espaces naturels. Le cours comprend la présentation de situations concrètes tirées de différentes zones géographiques et climatiques et fait l'étude des outils de gestion et de leur application dans le contexte du développement durable.

EUT5201 Stage en gestion des organisations et des destinations touristiques
L'objectif du stage est de placer l'étudiant dans une situation réelle de travail pour lui permettre de faire le lien entre les apprentissages réalisés dans les cours et la pratique de gestion en tourisme. Le stage vise à faciliter l'intégration de l'étudiant au marché du travail en lui fournissant l'occasion d'exercer une ou plusieurs fonctions de gestion sous la supervision d'un responsable d'une organisation ou d'une entreprise touristique. Dans un contexte de travail rémunéré, l'étudiant est ainsi amené à faire valoir ses connaissances et ses aptitudes. Par le mandat qui lui sera confié, il peut contribuer à la résolution de problèmes de gestion en mettant à profit ses acquis. Le stage d'une durée minimale de 400 heures peut être réalisé dans différents milieux du domaine du tourisme au Québec: entreprises touristiques privées à but lucratif, entreprises de l'économie sociale, associations, organismes publics et para-publics, etc. La recherche du lieu de stage, qui s'effectue au trimestre précédent le stage comme tel, est de la responsabilité de l'étudiant avec l'aide des services mis en place par l'ESG. Le stage est complété par la réalisation d'un rapport qui permettra à l'étudiant d'évaluer son expérience concrète de travail et de faire explicitement les liens entre la formation académique et l'expérience vécue en situation réelle de travail en privilégiant une problématique particulière. Le déroulement du stage ainsi que la production du rapport sont sous la responsabilité d'un professeur ou d'un chargé de cours.

Conditions d'accès
Attester d'une expérience de travail ou de stage d'au moins 400 heures dans le domaine du tourisme; avoir réussi au moins 75 crédits; avoir satisfait aux exigences en anglais (cours du programme à suivre en anglais et niveau intermédiaire avancé attesté par la réussite du test TOEIC).

EUT5202 Stage hors-Québec en gestion des organisations et des destinations touristiques
L'objectif du stage est de placer l'étudiant dans une situation réelle de travail pour lui permettre de faire le lien entre les apprentissages réalisés dans les cours et la pratique de gestion en tourisme. Le stage vise à faciliter l'intégration de l'étudiant au marché du travail en lui fournissant l'occasion d'exercer une ou plusieurs fonctions de gestion sous la supervision d'un responsable d'une organisation ou d'une entreprise touristique. Dans un contexte de travail rémunéré, l'étudiant est ainsi amené à faire valoir ses connaissances et ses aptitudes. Par le mandat qui lui sera confié, il peut contribuer à la résolution de problèmes de gestion en mettant à profit ses acquis. Le stage d'une durée minimale de 400 heures peut être réalisé dans différents milieux du domaine du tourisme à l'extérieur du Québec et à l'international : entreprises touristiques privées à but lucratif, entreprises de l'économie sociale, associations, organismes publics et para-publics, etc. La recherche du lieu de stage, qui s'effectue au trimestre précédent le stage comme tel, est de la responsabilité de l'étudiant avec l'aide des services mis en place par l'ESG. Le stage est admissible pour l'obtention d'une bourse à la mobilité. Le stage est complété par la réalisation d'un rapport qui permettra à l'étudiant d'évaluer son expérience concrète de travail et de faire explicitement les liens entre la formation académique et l'expérience vécue en situation réelle de travail en privilégiant une problématique particulière. Le déroulement du stage ainsi que la production du rapport sont sous la responsabilité d'un professeur ou d'un chargé de cours.

Modalité d'enseignement
Des modalités spécifiques d'encadrement à distance seront prévues à l'entente d'évaluation; un délai maximum de 30 jours suivants la fin du mandat de stage sera accordé pour la remise du rapport.

Conditions d'accès
Attester d'une expérience de travail ou de stage d'au moins de 400 heures dans le domaine du tourisme; avoir réussi au moins 75 crédits; avoir satisfait aux exigences en anglais (cours du programme à suivre en anglais et niveau intermédiaire avancé attesté par la réussite du test TOEIC).

EUT5507 Tourisme et loisirs gourmands
Objectifs
L'objectif de ce cours est de donner une vision intégrée d'éléments actuellement très disparates qu'on retrouve sous des termes tels le tourisme culinaire, le tourisme gastronomique, l'agrotourisme et ainsi de constituer une vision et des modes d'action unifiés.

Sommaire du contenu
Remontant aux origines du tourisme, il s'agira de retracer la place de la gourmandise dans le développement touristique et son essor comme motif principal d'une nouvelle mobilité et de nouveaux services. Dans cette perspective, les principales réalisations du tourisme gourmand seront analysées: du guide touristique aux festivals en passant par la restauration ou les circuits touristiques pour n'en citer que quelques-unes. Le cours insistera sur l'intérêt de développer et promouvoir le tourisme gourmand de manière mieux articulée et de créer de nouvelles manières de travailler en réseau. Les expériences et les modes d'organisation du tourisme gourmand au Canada et ailleurs dans le monde seront examinés tout comme l'intérêt de construire une identité culinaire propre et forte pour le Québec.

Modalité d'enseignement
Le cours prévoit une sortie sur le terrain.

EUT560X Séminaire thématique en tourisme
Ce séminaire, à contenu variable, porte sur un thème, un secteur, un enjeu d'actualité ou le développement d'offre spécifique dans le

domaine du tourisme. Il vise à familiariser l'étudiant avec les dimensions administratives, économiques, commerciales, culturelles ou sociales du sujet abordé et à approfondir les incidences des enjeux considérés pour le développement et la gestion d'une destination touristique. Au terme du séminaire, l'étudiant sera en mesure d'avoir une lecture critique des enjeux soulevés dans le domaine du tourisme par les circonstances de l'actualité et de maîtriser davantage les composantes touristiques d'une destination afin d'intervenir dans la création et la gestion de l'offre touristique à l'échelle locale ou internationale.

Conditions d'accès
Minimum de 45 crédits.

EUT6801 Création d'entreprise en tourisme
Cette activité terminale vise à permettre à l'étudiant de réaliser une étude de faisabilité d'une entreprise touristique qu'il souhaite créer dans le court terme. Au terme de l'étude, l'étudiant pourra conclure à la faisabilité ou non du projet d'entreprise. Par cette activité, l'étudiant est amené à appliquer les concepts de gestion propres à chacune des dimensions managériales que requiert une telle étude de faisabilité et à faire valoir ses connaissances académiques et ses aptitudes à démarrer une entreprise. Elle peut prendre la forme d'un plan d'affaires et comprendre notamment une analyse des environnements internes et externes. Les éléments suivants devraient être pris en compte : étude de marché, processus de production, système de gestion, structure juridique, autorisations requises, financement et comptabilité, ressources humaines, partenaires économiques, etc.

Modalité d'enseignement
La proposition de l'étude de faisabilité ou du plan d'affaires à réaliser doit être effectuée au trimestre précédant l'inscription au cours.

Conditions d'accès
Attester d'une expérience de 400 heures dans le domaine du tourisme; avoir réussi au moins 75 crédits incluant le cours EUT4115 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique; avoir satisfait aux exigences en anglais (cours du programme à suivre en anglais et niveau intermédiaire avancé attesté par la réussite du test TOEIC). Il est fortement recommandé de suivre le cours MET3122 La gestion des PME ou MGT3123 Gestion de la PME avant de réaliser cette activité.

Préalables académiques
EUT4115 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique

EUT6901 Mandat de recherche-développement ou d'innovation en tourisme
Cette activité terminale vise à permettre à l'étudiant de réaliser un mandat de recherche-développement ou une étude visant à mettre sur le marché un projet, un produit ou un service novateur dans le domaine du tourisme. Dans un contexte de travail rémunéré, ce mandat ou cette étude peut se réaliser pour le compte d'une entreprise ou d'une organisation. Le caractère novateur est privilégié tout en étant évalué non de manière absolue mais relativement au contexte possible de réalisation. Par cette activité, l'étudiant est amené à faire preuve d'imagination et à faire valoir ses connaissances académiques et ses aptitudes à monter des projets novateurs. L'activité vise aussi à s'assurer que l'étudiant dispose et maîtrise les outils méthodologiques et éthiques afin de vérifier les impacts du projet, du produit ou du service ainsi que la faisabilité technique et économique. L'activité permet de décrire le projet, son caractère novateur, les besoins auxquels il répond, les conditions de réalisation. Il s'agit de produire une étude de préfaisabilité qui doit comprendre une analyse des environnements internes et externes. Le résultat doit prendre la forme d'un document écrit et d'une présentation visuelle (maquette, affiche, présentation virtuelle avec l'aide de l'ordinateur, etc). Une présentation au mandataire clôt l'activité.

Modalité d'enseignement
La proposition de ce mandat doit être effectuée lors du trimestre précédant l'inscription au cours.

Conditions d'accès
Attester d'une expérience de 400 heures dans le domaine du tourisme; avoir réussi au moins 75 crédits incluant le cours EUT4115 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique; avoir satisfait aux exigences en anglais (cours du programme à suivre en anglais et niveau intermédiaire avancé attesté par la réussite du test TOEIC).

Préalables académiques
EUT4115 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique

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.

GEO4500 Territoires touristiques
Objectifs
L'objectif général de ce cours est de développer une lecture géographique du phénomène touristique, en analysant le rôle de l'espace et du territoire dans l'élaboration du paysage touristique.

Sommaire du contenu
Les étudiants auront à mettre en contexte le champ culturel et identitaire des espaces touristiques et à développer une lecture critique du tourisme de masse. Le cours questionne les possibilités de déjouer les contraintes liées à l'environnement ou aux sociétés et permet de diagnostiquer les éléments favorables à l'élaboration d'un tourisme durable. La réflexion proposée traite le phénomène touristique en s'appuyant sur le local pour envisager le global. Les conditions de création et de mise en valeur des attraits touristiques sont définies, en insistant sur la compréhension des potentiels touristiques des lieux et l'évaluation des impacts de leur exploitation. Les travaux pratiques portent sur des dossiers d'actualité et sur l'analyse de problématiques touristiques spécifiques.

Modalité d'enseignement
Salle multimédia. Conférenciers invités. Sorties sur le terrain.

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.).

GHR3300 Gestion des relations socioprofessionnelles dans les services touristiques
Ce cours amène l'étudiant à reconnaître les composantes émotionnelles, affectives, culturelles et cognitives présentes dans les relations socioprofessionnelles dans le but de s`approprier la dynamique propre à chaque échange. Le cours amène l'étudiant à utiliser les fondements psychologiques de la communication entre les individus et les différentes théories associées à l'approche relationnelle pour identifier les facteurs de succès et les dysfonctions relationnelles présentes dans les situations de gestion spécifiques aux milieux du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Il peut ainsi positionner la place de la relation interpersonnelle dans la création d'expérience chez le client, chez les employés ou les partenaires et évaluer les différentes stratégies relationnelles présentes au regard des nouvelles technologies présentes dans les milieux d'affaires. Des sujets tels les traits de personnalités, les réactions émotives, la satisfaction, l'insatisfaction et la récupération de service seront traités.

Préalables académiques
ORH1163 Comportement organisationnel

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.

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.

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.

MET4275 Gestion des opérations dans les services touristiques
Dans ce cours, l'étudiant sera amené à comprendre les principaux aspects de la servuction et développer une capacité d'intervention dans la gestion d'un système opérationnel dans les secteurs du tourisme, de la restauration, et de l'hôtellerie. À la fin du cours, l'étudiant sera en mesure de comprendre la nature des processus dans ces secteurs et leur rôle fondamental dans la création d'une valeur supérieure et dans la compétitivité de l'entreprise, de décrire et analyser un processus, de gérer un processus et être un participant avisé à la gestion des processus dans son organisation, de participer efficacement à l'amélioration d'un processus et à la conception d'un nouveau processus, d'intervenir dans la conception, la mise en place, la gestion et l'amélioration continue du système opérationnel de l'organisation. On présentera d'abord une vue d'ensemble des processus de servuction (production de services) et de ses principales interrelations. On traitera ensuite de la qualité et de la productivité dans les services de tourisme, d'hôtellerie et de restauration de même que leurs déterminants; des principaux moyens de mesure de la productivité et de la qualité; des méthodes de conception et d'amélioration d'un processus de servuction concurrentiel; des principaux mécanismes qui permettent l'amélioration continue des processus de servuction dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Les différents aspects de la conception d'un service dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, de la mise sur pied d'un système de servuction et de la gestion de la qualité et de la productivité sont présentés.

Préalables académiques
MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique ou MET2150 Management ou MGT2150 Management

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 chaine 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

MET5215 Management, Information et Systèmes en tourisme
Ce cours vise à former des gestionnaires capables de saisir les enjeux propres aux changements de processus induits par les SI/TIC et leur gestion, et d'initier un dialogue avec les spécialistes des SI/TIC. Ce cours se positionne au croisement du management des processus, des systèmes d'information et des systèmes informatiques que l'on retrouve dans l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Dans ce cours, l'emphase sera portée sur l'acquisition de savoirs et de savoir-faire qui permettront aux étudiants de développer leur capacité d'analyse et d'intervention dans les organisations lorsqu'ils seront confrontés à des problématiques d'amélioration de la performance des processus induits par les SI/TIC.

Modalité d'enseignement
Cours magistraux, études de cas, séances de laboratoire. Les laboratoires permettront aux étudiants de se familiariser avec les logiciels de bases de données et tableur; de modélisation; de processus et des systèmes d'information.

Préalables académiques
AOT4275 Gestion des opérations dans les services touristiques ou MET4275 Gestion des opérations dans les services touristiques

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 ou AOT5215 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
Le cours se déroulera en séance de classe standard et comportera des séances de type laboratoire lors desquelles les étudiants travailleront en groupes restreints sur des problématiques de conception et de développement et bénéficieront d'un encadrement soutenu et personnalisé de l'enseignant.

Préalables académiques
MET5201 Management, information et systèmes ou MET5215 Management, Information et Systèmes en tourisme ou AOT5215 Management, Information et Systèmes en tourisme

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 régulatoires; 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 MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie OU MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie OU MOH1140 Gestion du marketing de la mode

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 MKG3325 Marketing du tourisme et de l'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

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

MKG5392 Événements spéciaux et commandites en relations publiques
Développer les capacités de l'étudiant à analyser des opportunités en matière 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 MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

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.

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

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.

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.

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 10/12/14, son contenu est sujet à changement sans préavis.
Version Hiver 2013