Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie

Téléphone : 514 987-3650
Courriel : bac-gth@uqam.ca
Site Web : esg.uqam.ca/programmes/baccalaureat-en-gestion-du-tourisme-et-de-lhotellerie/

Code	Titre	Grade	Crédits
7734	Concentration tourisme	Bachelier en administration des affaires, B.A.A.	90
7735	Concentration gestion hôtelière et de restauration	Bachelier en administration des affaires, B.A.A.	90

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

OBJECTIFS

Le programme de baccalauréat en gestion et du tourisme et de l'hôtellerie a pour objectif de former des professionnels du tourisme capables de gérer le phénomène touristique et les diverses entreprises qui y sont reliées. Leur compétence générale se situera, selon la concentration choisie, soit au niveau de la gestion du tourisme et de certaines de ses composantes principales (produits et services, clientèles, projets de développement, événements, etc.), soit au niveau plus spécifique de la gestion hôtelière et de restauration. Cette dernière concentration est offerte conjointement avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ). La formation aborde le tourisme dans ses multiples facettes mais plus particulièrement sous l'angle de la gestion.

Le programme vise l'acquisition de connaissances théoriques et de compétences professionnelles permettant aux intervenants formés par ce programme d'analyser le secteur touristique national et international, de gérer des entreprises de services touristiques dont les entreprises hôtelières et de restauration, en termes de qualité, d'efficacité et de productivité et de faire preuve d'aptitudes personnelles (autonomie, leadership, communication, etc.) et méthodologiques reliées au milieu touristique. Une familiarisation avec le milieu du travail par l'entremise de travaux pratiques et d'un stage permet aux étudiants une meilleure intégration à ce milieu.

CONDITIONS D'ADMISSION

Capacité d'accueil
Le programme est contingenté. Capacité d'accueil: Concentration tourisme et Concentration gestion hôtelière et de restauration: Automne 2013 : 140; Hiver 2013 : 40 Les 40 places seront attribuées au prorata des demandes admissibles reçues.

Trimestre d'admission (information complémentaire)
Admission au trimestre d'automne seulement.

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.

Test de français
Vous trouverez la description de ce test et des informations sur la politique sur la langue française de l'UQAM dans la section informations générales.

Base DEC
Détenir un diplôme d'études collégiales (DEC) ou l'équivalent. Une moyenne académique minimale peut être exigée. Reconnaissance d'acquis Possibilité de reconnaissance d'acquis de cinq cours pour les détenteurs d'un DEC en techniques de gestion touristique. Possibilité de reconnaissance d'acquis de sept cours (incluant le cours d'appoint GHR1000 Introduction à l'hôtellerie et à la restauration (hors programme)) pour les détenteurs d'un DEC en techniques de gestion en hôtellerie internationale ou d'un DEC en techniques de gestion appliquée en restauration.

Méthode et critères de sélection - Base DEC
Sélection Cote de rendement (cote R) : 100% Cote R du dernier candidat admis à l'automne 2007 : 24,0

Base expérience
Posséder des connaissances appropriées, être âgé d'au moins 21 ans et avoir travaillé au moins deux ans dans le domaine du tourisme ou de l'hôtellerie ou de la restauration ou avoir occupé des fonctions de gestion pertinentes pendant au moins deux ans.

Méthode et critères de sélection - Base expérience
Sélection Expérience pertinente attestée: 100%. Si nécessaire, le candidat admissible sur la base de l'expérience peut être convoqué à une entrevue de sélection

Base études universitaires
Au moment du dépôt de la demande d'admission, avoir réussi au moins cinq cours (15 crédits) de niveau universitaire dans une université québécoise. Une moyenne académique minimale peut être exigée.

Méthode et critères de sélection - Base universitaire
Sélection Dossier scolaire: 100% Moyenne académique du dernier candidat admis à l'automne 2007 : 2,66/4,3

Base études hors Québec
Être titulaire d'un diplôme approprié obtenu à l'extérieur du Québec après au moins treize années (1) de scolarité ou l'équivalent. Une moyenne académique minimale peut être exigée. (1) À moins d'ententes conclues avec le Gouvernement du Québec.

Méthode et critères de sélection - Base études hors Québec
Sélection Dossier scolaire: 100% Moyenne académique du dernier candidat admis à l'automne 2007 : 2,66/4,3

Connaissance en mathématiques
Le candidat admissible, dont on aura établi à l'aide du dossier qu'il ne possède pas les connaissances requises en mathématiques sera admis conditionnellement à la réussite du cours d'appoint MAT1002 Introduction aux méthodes quantitatives appliquées à la gestion (hors programme), dont il pourra être dispensé s'il réussit un test de mathématiques.

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.)

TRONC COMMUN

les douze cours de tronc commun aux B.A.A. (36 crédits):
ECO1300 Analyse microéconomique
ECO2400 Analyse macroéconomique
EUT4140 Technologie, distribution et transports
EUT5020 Droit du tourisme
FIN3500 Gestion financière
MAT2080 Méthodes statistiques
MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique
MET5333 Gestion de l'exploitation et de la qualité dans les services touristiques
MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie
ORH1163 Comportement organisationnel
ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines
SCO1200 Introduction aux sciences comptables
Notes concernant certains cours du tronc commun:

MKG3315: Les étudiants qui auraient réussi, avant leur première inscription à ce programme, le cours MKG3300 avec une note égale ou supérieure à C, obtiendront une substitution.

FIN3500: Les étudiants qui auraient réussi, avant leur première inscription à ce programme, le cours SCO4543 avec une note égale ou supérieure à C, obtiendront une substitution.

EUT4140: Les étudiants qui auraient réussi, avant leur première inscription à ce programme, le cours MET5200 ou le cours ORH6128 ou le cours SCO3514 avec une note égale ou supérieure à C, obtiendront une substitution.

EUT5020: Les étudiants qui auraient réussi, avant leur première inscription à ce programme, le cours JUR1031 ou le cours ORH1620 avec une note égale ou supérieure à C, obtiendront une substitution.

MET5333: Les étudiants qui auraient réussi, avant leur première inscription à ce programme, le cours MET4261 avec une note égale ou supérieure à C, obtiendront une substitution.

ORH1163: Les étudiants qui auraient réussi, avant leur première inscription à ce programme, le cours ESG1113 avec une note égale ou supérieure à C, obtiendront une substitution.

les huit autres cours obligatoires du programme (24 crédits):
EUT1023 Atelier sur les intervenants touristiques
EUT1107 Tourisme et société
EUT3107 Prévision et prospective du tourisme
EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I
GHR3001 Gestion de l'exploitation hôtelière et de restauration
MKG5322 Gestion des ventes
MKG5327 Publicité
ou
COM1065 Relations de presse
un cours libre (3 crédits)

CONCENTRATION TOURISME (code 7734)

dix cours choisis comme suit (30 crédits):

les quatre cours suivants:
EUT4138 Gestion des événements et congrès
ou
MET3222 Planification et contrôle de projets
EUT5105 Méthodologie de la recherche en tourisme II
GEO4500 Territoires touristiques
MKG5332 Développement, gestion et mise en marché des produits touristiques
un cours parmi les suivants:
DSR5100 Stratégie de gestion
EUT5030 Séminaire sur les politiques et les stratégies des entreprises touristiques
trois ou quatre cours parmi les suivants, selon le choix de l'activité d'intégration:
COM1065 Relations de presse
DSR4700 Gestion internationale et cultures
ECO2043 Économie et tourisme
EUT5104 Environnements administratifs et politiques du tourisme
EUT5108 Tourisme et aménagement
EUT5109 Tourisme urbain
EUT5110 Écotourisme et espaces naturels
EUT5111 Patrimoine touristique
MKG5321 Marketing international
ORH5435 Introduction à la convention collective
ou tout autre cours choisi avec l'accord de la direction du programme.

un ou deux cours choisis dans l'un des blocs A, B, C ou D (3 ou 6 crédits) constituant une activité d'intégration:

A. École de formation à l'étranger
ESG400X L'entreprise et son milieu: activité thématique
ESG401X Écoles de formation en gestion à l'étranger
B. Projet d'études internationales
ESG502X Projet d'études internationales (6 cr.)
C. Stage
EUT5590 Stage en gestion du tourisme (0 cr.)
EUT6591 Rapport de stage en gestion du tourisme
D. Activité de synthèse
EUT6980 Activité de synthèse en tourisme
CONCENTRATION GESTION HÔTELIÈRE ET DE RESTAURATION (code 7735)

(offerte en collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ). Les cours portant le code GHR relèvent de l'ITHQ.)

dix cours choisis comme suit (30 crédits):

les six cours suivants:
GHR5000 Analyse et contrôle de l'hébergement et de la restauration
GHR5300 Production et distribution alimentaires
GHR6100 Stratégies des entreprises hôtelières et de restauration
GHR6500 Gestion des congrès et des banquets
ou
MET3222 Planification et contrôle de projets
GHR6600 Gestion de la restauration
GHR6700 Gestion de l'hébergement
deux ou trois cours parmi les suivants, selon le choix de l'activité d'intégration:
DSR4700 Gestion internationale et cultures
EUT5105 Méthodologie de la recherche en tourisme II
GHR4300 Gestion des relations de travail en hôtellerie-restauration
GHR5100 Ingénierie hôtelière et de restauration
GHR5700 Financement et fiscalité des entreprises hôtelières et de restauration

GHR5900 Gestion des approvisionnements
ou tout autre cours choisi avec l'accord de la direction du programme.

un ou deux cours choisis dans l'un des blocs A, B, C ou D (3 ou 6 crédits) constituant une activité d'intégration:

A. École de formation à l'étranger
ESG400X L'entreprise et son milieu: activité thématique
ESG401X Écoles de formation en gestion à l'étranger
B. Projet d'études internationales
ESG502X Projet d'études internationales (6 cr.)
C. Stage
GHR5200 Stage en gestion hôtelière ou de restauration (0 cr.)
GHR6400 Rapport de stage en gestion hôtelière ou de restauration
D. Activité de synthèse
GHR6800 Activité de synthèse en hôtellerie ou en restauration

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 intermédiaire. Cette exigence linguistique en anglais peut être satisfaite par la réussite d'un test dont le seuil de passage est établi au niveau intermédiaire ou par la réussite d'un cours d'anglais de niveau intermédiaire dispensé à l'UQAM ou l'équivalent. Les étudiants sont invités à satisfaire à cette exigence dès leur première inscription au baccalauréat.
Cours en anglais
Au moins l'équivalent d'un cours du programme doit être suivi en anglais dans une autre université.
Conditions d'accès à l'activité d'intégration
Pour s'inscrire à l'activité d'intégration, il faut avoir réussi 60 crédits du programme, dont le cours EUT4108 - Méthodologie de la recherche en tourisme I, 9 crédits dans la concentration, et répondre aux exigences linguistiques en anglais. Pour s'inscrire au stage, il faut en outre avoir complété 400 heures de travail dans le domaine du tourisme, de l'hôtellerie ou de la restauration, selon le cas.
L'accès au stage peut être limité pour un trimestre donné; si une sélection est nécessaire, elle sera établie à partir de la moyenne cumulative. Le stage est l'activité standard d'intégration mais ne comporte pas de crédit tout en étant un préalable nécessaire au cours Rapport de stage (EUT6591 - Rapport de stage en gestion du tourisme ou GHR6400 - Rapport de stage en gestion hôtelière ou de restauration), 3 crédits.
Exigence spécifique à la concentration gestion hôtelière et de restauration
Les étudiants de la concentration gestion hôtelière et de restauration, avant de prendre un cours de concentration, doivent suivre le cours GHR1000 - Introduction à l'hôtellerie et à la restauration (hors programme) Introduction à l'hôtellerie et à la restauration, cours hors programme dispensé sous forme de séminaire intensif, à moins que leur formation antérieure ou leur expérience leur ait permis d'acquérir une formation minimale des techniques et des méthodes de travail de base en hôtellerie et restauration.
Pour vérifier si vous êtes admissible à l'exemption du cours GHR1000 veuillez contacter la direction du programme.

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.

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

ECO1300 Analyse microéconomique
Ce cours a pour objectif de permettre aux étudiants de prendre conscience de la complexité de l'environnement microéconomique dans lequel les individus, les ménages et les entreprises évoluent, de connaître les mécanismes par lesquels les variables économiques influencent leurs décisions et enfin, de les familiariser avec les aspects théoriques, institutionnels et politiques de l'analyse microéconomique appliquée à l'économie internationale. À la suite de ce cours, les étudiants devraient être en mesure de comprendre les principes de l'allocation des ressources dans les économies de marché et d'appliquer ces connaissances à la résolution de problèmes spécifiques à l'économie de l'entreprise, à l'économie industrielle et au commerce international. Rareté, allocation des ressources et coût de renonciation. Comportement des consommateurs et demandes de biens. La production, les rendements d'échelle et le progrès technologique. Coûts de production et position concurrentielle des entreprises. Analyse des marchés concurrentiels, monopolistiques et oligopolistiques. Interventions gouvernementales et réglementation des entreprises. Marché du travail. Externalités et analyse économique de la protection de l'environnement. Sources des avantages comparatifs et des gains de l'échange. Commerce international et politiques commerciales (droits de douane, quotas, subventions). Accords commerciaux multilatéraux: zones de libre-échange et unions économiques. La politique industrielle dans l'environnement international.

Modalité d'enseignement
Cours avec séances de travaux pratiques.

ECO2043 Économie et 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. 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.

Préalables académiques
ECO1300 Analyse microéconomique

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.

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

ESG502X Projet d'études internationales
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. Au besoin, il peut être scindé en deux blocs de trois crédits.

Modalité d'enseignement
Les activités se déroulent sur une année mais les crédits peuvent être comptabilisés sur un ou deux trimestres. L'évaluation des apprentissages portera sur l'acquisition des connaissances relatives aux contextes étudiés pendant la phase de préparation et celle d'observation sur le terrain et sur un rapport de synthèse qui sera remis au terme du projet, faisant état des activités réalisées et des liens entre la théorie et les phénomènes observés.

Conditions d'accès
Dix cours complétés en sciences de la gestion pour soumettre un projet d'études internationales et/ou quinze cours complétés en sciences de la gestion pour s'inscrire au cours ESG502X Projet d'études internationales, être étudiant à temps complet et obtenir l'autorisation de la direction de son programme.

EUT1023 Atelier sur les intervenants touristiques
Introduction pratique à l'organisation touristique. Recherche sur le terrain d'informations pertinentes sur des intervenants. Étude des principales catégories d'intervenants et de leur situation relative les uns par rapport aux autres pour former un système d'intervention touristique. Appréciation de l'état des relations entre les secteurs public, privé, commercial, entre les niveaux international, national, régional et local, entre les fonctions de transport, d'hébergement, d'accueil et

d'animation. Identification avec l'aide de professionnels du tourisme des principales forces et faiblesses du système d'intervention touristique. Ce cours peut comprendre une ou des séances d'observation sur le terrain.

EUT1107 Tourisme et société
L'objectif général du cours est de comprendre le tourisme comme un fait de civilisation. Les migrations de vacances se pratiquent aujourd'hui par plus de 50 pour cent des populations des sociétés industrialisées: un phénomène d'une telle ampleur influence l'organisation sociale et la culture autant que l'économie. La démarche du cours poursuit les trois objectifs suivants: comprendre la portée sociale de la naissance et de la croissance rapide du tourisme dans l'histoire des sociétés modernes; apprendre à décrire, à analyser et à interpréter les relations touristiques, c'est-à-dire l'ensemble des rapports entre les cultures, les sociétés, les groupes et les individus à l'occasion du tourisme; dégager les principales contributions des sciences sociales à l'étude du tourisme, des vacances et du loisir. Ce cours peut comprendre une ou des séances d'observation sur le terrain.

EUT3107 Prévision et prospective du tourisme
Étude quantitative et qualitative de l'évolution du tourisme. Les principales méthodes de la prévision empiriques et mathématiques seront présentées et des exercices pratiques porteront sur ces méthodes. Les principales notions et méthodes de la prospective seront aussi étudiées. À la fin du cours, une synthèse de ces deux approches sera présentée. Les exercices et travaux porteront sur l'une et l'autre de ces démarches.

Préalables académiques
ECO1300 Analyse microéconomique ; EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I

EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I
Ce cours vise quatre objectifs: 1) Capacité de traduire un problème empirique dans une «problématique» de recherche; 2) Capacité d'utiliser les techniques de base de l'enquête empirique; 3) Capacité de traiter les données au plan statistique, de les interpréter et de faire des recommandations; 4) Capacité de rédiger un rapport de recherche utilisable sur le marché du travail. - Introduction à la méthodologie de la recherche appliquée au tourisme. - Cours de base sur la démarche scientifique portant sur les recherches exploratoires, descriptives et causales. - La construction de données primaires à partir de recherches empiriques. - Utilisation des techniques de base de l'enquête: questionnaire, échantillonnage, collecte de données, codifications et construction d'une base de données. - Le traitement des données: niveaux et échelles de mesure. - Les analyses statistiques univariées et bivariées. - La construction du rapport de recherche.

Préalables académiques
MAT2080 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

EUT4140 Technologie, distribution et transports
Ce cours vise trois objectifs principaux: 1) Donner aux futurs gestionnaires en tourisme une compréhension globale des enjeux reliés: aux nouvelles technologies dans la gestion des entreprises touristiques; aux réseaux de distribution du produit touristique; aux différents modes de transport. 2) Comprendre les aspects opérationnels des trois dimensions du cours: la technologie, la distribution, les transports, ayant chacune des impacts importants sur le tourisme. 3) Développer des habiletés opérationnelles et managériales permettant d'agir efficacement, dans des dossiers reliés aux technologies, à la distribution et aux transports. La technologie: Identification et description des principales technologies utilisées par les différents prestataires de service touristiques (hébergement, restauration, attractions, transport, voyagistes, etc.). Analyse des impacts de ces technologies sur l'entreprise (impacts sur l'emploi, les méthodes de gestion, les investissements). Outre des notions théoriques vues en classe, il y aura des visites en entreprise pour fin de démonstration. La distribution: Rappel des notions de base en marketing de manière à bien situer la distribution à l'intérieur des autres éléments du marketing. Distinction entre la distribution directe en tourisme et la distribution indirecte ou par des intermédiaires. Les principales stratégies et les principaux outils dans la distribution directe. Les différents intermédiaires dans la distribution indirecte (agent de voyage, détaillant, grossiste, consolidateur,...), les principales stratégies et les principaux outils utilisés, dont une initiation aux systèmes informatisés de réservation (SIR), à l'Internet, à l'ÉDI, etc. Les transports: Analyse de différents modes de transport et de leurs impacts sur l'industrie touristique. Distinction entre les modes de transport collectif (avion de ligne, autobus, train, mototourisme, nautisme, cyclisme, aérotourisme, etc.). Présentation de l'évolution des différents modes de transport touristique et les tendances à court et moyen termes.

Préalables académiques
MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie ; EUT1023 Atelier sur les intervenants touristiques

EUT5020 Droit du tourisme
Les objectifs du cours sont les suivants: permettre une compréhension de la législation et de la réglementation québécoises et fédérales ainsi que de celles d'autres pays concernant principalement l'entreprise touristique; étudier la nature et l'étendue de la responsabilité des prestataires de services touristiques à l'égard du consommateur; sensibiliser l'étudiant aux conventions internationales qui encadrent certaines activités touristiques; par le recours au droit comparé, permettre à l'étudiant d'exercer son esprit critique face aux lois et aux règlements québécois, canadiens ou d'autres pays; au-delà des règles de droit, amener l'étudiant à considérer les questions d'éthique que peut soulever une intervention touristique. Après un survol des principales notions juridiques de base, le cours aborde l'étude des lois et des règlements régissant l'hébergement touristique, le secteur de la distribution, principalement les agents de voyages, le transport, certaines attractions touristiques et quelques services connexes (assurance, cartes de crédit...). La question de la responsabilité des différents prestataires de services touristiques est approfondie à l'aide des définitions du droit civil, de la jurisprudence et de la doctrine. Le droit de la consommation, le droit des obligations et des contrats, le droit de l'entreprise sont étudiés dans leur application au tourisme. L'éthique et les codes de déontologie.

EUT5030 Séminaire sur les politiques et les stratégies des entreprises touristiques
Ce cours vise à illustrer les pratiques et les facteurs déterminants qui caractérisent les entreprises touristiques et leurs dirigeants et à analyser les politiques générales de cette industrie. Analyse et

synthèse des variables qui influencent les comportements des entreprises touristiques et de leurs dirigeants. Étude pratique de cas dans les principaux secteurs de l'industrie touristique et analyse des problèmes rencontrés par les stations («resorts») touristiques et étude de leurs modes de fonctionnement. Évaluation des politiques, des décisions et des procédés d'opération mis en oeuvre par les entreprises touristiques. Ce cours mettra l'emphase sur la participation active des étudiants par l'analyse et la discussion de cas, la présentation de séminaires spécifiques sur les entreprises ou les secteurs de l'industrie touristique et par des rencontres avec des dirigeants du milieu.

Conditions d'accès
Avoir réussi 60 crédits du programme.

Préalables académiques
MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique ; SCO1250 Introduction aux sciences comptables

EUT5104 Environnements administratifs et politiques du tourisme
Sensibiliser l'étudiant aux différents environnements politiques et administratifs avec lesquels doit composer l'entreprise touristique. Connaître les principales structures politico-administratives qui jouent un rôle dans le domaine du tourisme et approfondir leurs compétences respectives et leurs modes d'intervention. Sensibiliser l'étudiant aux incidences des politiques et des programmes élaborés dans les secteurs connexes au tourisme (aménagement du territoire, culture, environnement, etc.). Étude de l'organisation du tourisme au plan gouvernemental. La responsabilité des gouvernements en matière de tourisme, le droit administratif, la planification, la mise en oeuvre et l'évaluation des programmes publics sont autant de sujets abordés dans le cours. Le cours approfondit aussi les rôles des instances régionales et locales en matière touristique dans le monde. Le fonctionnement des ministères, des municipalités, des municipalités régionales de comté, des organismes régionaux: le pouvoir décisionnel, les rapports entre la politique et l'administration, les rapports entre les instances publiques et administratives et les groupes d'intérêt. Étude de l'impact de politiques, de lois, de règlements ayant des incidences sur le développement du tourisme: aménagement et urbanisme, protection des biens culturels, environnement et protection de la faune, etc.

Préalables académiques
EUT1023 Atelier sur les intervenants touristiques

EUT5105 Méthodologie de la recherche en tourisme II
Ce cours vise trois objectifs: - capacité d'utiliser et d'interpréter les principales méthodes de l'analyse des données quantitatives; - capacité d'utiliser et d'interpréter les résultats de certaines méthodes de collecte de données qualitatives; - capacité d'évaluer la validité et la pertinence des méthodes de recherche en tourisme. Ce cours portera surtout sur l'analyse de données empiriques utilisées dans le domaine du tourisme. Une partie du cours abordera aussi les principales approches qualitatives utilisées dans l'analyse des besoins et de marchés touristiques. Il traitera des niveaux de mesure et des tests d'hypothèses et aussi de l'ensemble des tests statistiques. Il insistera sur l'application des analyses bivariées et multivariées (descriptives et explicatives) aux recherches empiriques. Les méthodes qualitatives suivantes seront présentées: entretien non directif et semi-directif, l'entrevue de groupe.

Préalables académiques
EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I

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.

EUT5110 Écotourisme et espaces naturels
Ce cours vise à comprendre le phénomène de l'écotourisme et à en étudier la pratique au Québec et au niveau international. Il a aussi pour objectif de comprendre la fragilité des espaces naturels et la nécessité de les protéger. Le cours vise à cerner les enjeux de développement de ces espaces et de leur mise en valeur au plan touristique. - Définition de l'écotourisme et ses relations avec les principes du développement durable (croissance, pérennité, équité, éthique). - Le marché mondial de l'écotourisme (l'offre, la demande, les tendances), la mise en marché de produits écotouristiques. - La pratique de l'écotourisme (aspects organisationnels, infrastructures). - La protection et la mise en valeur des espaces naturels au plan touristique. - Typologies des espaces naturels. Les espaces naturels comme produits touristiques. - Les enjeux du développement et de l'aménagement de ces espaces. - Travaux d'analyse et d'évaluation et travaux de conception de nouveaux produits.

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.

EUT5590 Stage en gestion du tourisme
L'objectif du cours est de placer l'étudiant dans des situations réelles de travail pour favoriser le lien entre les concepts théoriques et la pratique de gestion en tourisme; développer des habiletés d'apprentissage de gestion chez l'étudiant dans un contexte de travail rémunéré et relié à son domaine d'études; faciliter le transfert des connaissances avec un

encadrement pertinent. Le stage s'adresse aux étudiants inscrits à plein temps et se déroule dans une entreprise touristique. D'une durée équivalente à un trimestre ou à 400 heures, le stage permet à l'étudiant d'assumer des tâches de gestion reliées au programme de gestion du tourisme et de l'hôtellerie. Le stage doit également favoriser l'apprentissage et le déploiement des connaissances acquises. Encadré par un responsable de l'entreprise, le stagiaire reçoit une rémunération adéquate.

Conditions d'accès
Attestation d'une expérience de 400 heures dans le domaine du tourisme, de l'hôtellerie ou de la restauration. De plus, il faut avoir réussi 60 crédits du programme incluant le cours EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I et 9 crédits pris dans la concentration et avoir réussi l'examen vérifiant les connaissances minimales requises en anglais.

Préalables académiques
EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I

EUT6591 Rapport de stage en gestion du tourisme
Les objectifs du cours sont d'amener l'étudiant à faire les liens entre sa formation académique et l'expérience de gestion dans une entreprise touristique; développer chez l'étudiant la capacité d'évaluer une expérience concrète de travail, d'en dégager les éléments pertinents à sa formation et de faire les recommandations; développer des habiletés à communiquer par écrit ou verbalement. Le rapport de stage est un rapport d'analyse et de synthèse rédigé sous la direction d'un tuteur universitaire avant la fin du semestre suivant le stage. Le rapport contiendra un compte rendu des réalisations effectuées pendant le stage, une évaluation de l'expérience vécue ainsi que le développement d'une problématique permettant de faire le lien entre l'expérience vécue et la formation académique.

Préalables académiques
EUT5590 Stage en gestion du tourisme

EUT6980 Activité de synthèse en tourisme
Ce cours vise à permettre à l'étudiant de vérifier ses habiletés en appliquant les concepts de gestion propres à chacune des fonctions managériales à une étude de faisabilité d'entreprise touristique. Au terme de l'analyse, l'étudiant pourra conclure à la faisabilité ou non du projet de l'entreprise. Cette étude pourra conduire à un démarrage, à une expansion ou à un redressement d'entreprise. Celle-ci comporte entre autres une étude des environnements internes et externes. Le projet devra être par ailleurs suffisamment substantiel pour que chacune des activités suivantes soit prise en compte: étude de marché, processus de production, système de gestion, financement et comptabilité, gestion des ressources humaines, contrôle, faisabilité technique, relations à entretenir avec des agents clés tels que les organismes publics, les partenaires économiques (ex.: clients, fournisseurs, employés, actionnaires) et socioéconomiques (ex.: groupes de consommateurs, chambres de commerce, écologistes, etc.).

Modalité d'enseignement
Séances d'exercices.

Conditions d'accès
Avoir réussi au moins 60 crédits du programme incluant le cours EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I Méthodologie de la recherche en tourisme I et 9 crédits pris dans la concentration et avoir réussi l'examen vérifiant les connaissances minimales requises en anglais.

Préalables académiques
EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I

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.

GHR3001 Gestion de l'exploitation hôtelière et de restauration
Ce cours vise à initier les futurs gestionnaires aux domaines de l'hôtellerie et de la restauration. À la fin du cours, l'étudiant devra être capable de: situer les entreprises hôtelières et de restauration au sein de l'industrie touristique; préciser leur contribution et leur importance relatives; caractériser les entreprises hôtelières et de restauration sous différents angles; analyser sommairement la gestion et la rentabilité des opérations d'une entreprise hôtelière et de restauration et suggérer des pistes de solutions. Étude, dans un premier temps, du profil des entreprises, des formes d'organisation particulières, des centres d'activités, des départements et des principaux processus d'exploitation et de gestion des services offerts à la clientèle; introduction aux principales statistiques opérationnelles; survol des techniques d'analyse et de contrôle. Dans un deuxième temps, réalisation d'une simulation de gestion qui prend la forme d'un cas de synthèse alliant la théorie managériale à la pratique professionnelle propre aux domaines de l'hôtellerie et de la restauration. Une fin de semaine est réservée à la réalisation de la simulation de gestion.

Préalables académiques
SCO1250 Introduction aux sciences comptables

GHR4300 Gestion des relations de travail en hôtellerie-restauration
Le cours est centré sur l'acquisition de connaissances spécifiques aux relations de travail dans les entreprises hôtelières et de restauration, syndicalisées et non syndicalisées. À ce titre, il fera appel aux intervenants du milieu et utilisera largement la technique des cas. Historique des relations de travail dans l'hôtellerie-restauration. Structures des organisations syndicales et patronales. Tâches et rémunération. Aspect légal et cadre du travail. Santé, sécurité et politiques institutionnelles. Étude du processus de négociation, du contenu et de l'implantation de la convention collective en hôtellerie-restauration (cas). Climat et culture d'entreprise.

Préalables académiques
ORH1600 Introduction à la gestion des ressources humaines ; GHR3001 Gestion de l'exploitation hôtelière et de restauration

GHR5000 Analyse et contrôle de l'hébergement et de la restauration

Ce cours amènera l'étudiant à connaître et à évaluer les différentes composantes des prestations d'hébergement et de restauration selon l'approche microéconomique, afin qu'il puisse prendre les décisions nécessaires à l'optimisation des rendements et à la rentabilité des opérations dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration. Processus de gestion des différents services et des systèmes informatisés d'exploitation. Gestion de la qualité. Gestion des coûts. Gestion commerciale. Règlements d'hygiène, de salubrité et de sécurité. Techniques de budgétisation et d'analyse des résultats.

Préalables académiques
GHR3001 Gestion de l'exploitation hôtelière et de restauration

GHR5100 Ingénierie hôtelière et de restauration
Ce cours a pour objectif de définir et de coordonner l'ensemble des approches multidisciplinaires nécessaires au développement d'installations hôtelières et de restauration. Les principes d'aménagement d'un site, les éléments structuraux et architecturaux des édifices, les éléments de design et de décoration, les aménagements et équipements particuliers des centres de services hôteliers et de production de restauration seront présentés, illustrés et analysés pour des projets spécifiques d'implantation d'établissements hôteliers et de restauration. Les éléments de réglementation particulière à l'aménagement dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration seront intégrés dans les études de cas.

Préalables académiques
GHR5300 Production et distribution alimentaires

GHR5200 Stage en gestion hôtelière ou de restauration
L'objectif du cours est de placer l'étudiant dans des situations réelles de travail pour favoriser le lien entre les concepts théoriques et la pratique de gestion hôtelière ou de restauration; développer des habiletés d'apprentissage de gestion chez l'étudiant dans un contexte de travail rémunéré et relié à son domaine d'études; faciliter le transfert des connaissances avec un encadrement pertinent. Le stage s'adresse aux étudiants inscrits à plein temps et se déroule dans une entreprise touristique. D'une durée équivalente à un trimestre ou à 400 heures, le stage permet à l'étudiant d'assumer des tâches de gestion reliées au programme de gestion du tourisme et de l'hôtellerie. Le stage doit également favoriser l'apprentissage et le déploiement des connaissances acquises. Encadré par un responsable de l'entreprise, le stagiaire reçoit une rémunération adéquate.

Conditions d'accès
Attestation d'une expérience de 400 heures dans le domaine du tourisme, de l'hôtellerie ou de la restauration. De plus il faut avoir réussi 60 crédits du programme incluant le cours EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I et 9 crédits pris dans la concentration et avoir réussi l'examen vérifiant les connaissances minimales requises en anglais.

Préalables académiques
EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I

GHR5300 Production et distribution alimentaires
Le cours permettra à l'étudiant de comprendre les problèmes reliés à la production de services en hôtellerie-restauration et de mettre en application les principes de gestion et de contrôle inhérents à la production et la distribution alimentaires. Gestion des menus. Utilisation rationnelle des ressources humaines, matérielles et financières dans l'opérationalisation des services offerts. Gestion des particularités de la distribution des services en hôtellerie-restauration dont notamment la participation du client, du personnel en contact et des supports physiques. Satisfaction de la clientèle et rentabilité de l'entreprise. Étude, analyse, évaluation et méthodes d'implantation de divers systèmes en usage présentement dans le milieu de la restauration collective et commerciale.

Préalables académiques
GHR3001 Gestion de l'exploitation hôtelière et de restauration

GHR5700 Financement et fiscalité des entreprises hôtelières et de restauration
Ce cours vise à identifier, à analyser et à évaluer les divers modes de financement disponibles pour les entreprises hôtelières et de restauration. L'analyse des impacts fiscaux et financiers sera privilégiée. La connaissance des principaux critères de décisions de financement à long terme et à court terme, ajoutée à la connaissance des marchés financiers permettra la définition, l'analyse et l'évaluation des différents modes et sources de financement utilisés dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration, tels que: le financement par hypothèque et/ou nantissement, le financement par le franchiseur, et en location/achat, le financement par obligations, le financement par société en commandite, le financement par société privée ou publique.

Préalables académiques
FIN3500 Gestion financière ; GHR3001 Gestion de l'exploitation hôtelière et de restauration

GHR5900 Gestion des approvisionnements
Ce cours vise à étudier les principes d'une gestion rationnelle des approvisionnements en hôtellerie et restauration, à mettre en application ces mêmes principes et à maîtriser les différentes méthodes et procédures de contrôle inhérentes à ces pratiques. - Conceptualisation du cycle d'approvisionnement et méthode d'opérationalisation de ce cycle en milieu hôtelier et de restauration en vue de la mise en place et de l'implantation de systèmes de contrôle appropriés. - Élaboration de la structure de la fonction «achat», mise en évidence de son importance économique et ses impacts organisationnels. - Intégration des politiques d'achat, des responsabilités et du code d'éthique de l'acheteur. - Intégration et rationalisation de la gestion de la réception, de l'entreposage ainsi que des stocks et des inventaires. - Étude, applications et intégration des méthodes et procédures d'informatisation à toutes les étapes de la gestion des approvisionnements.

Préalables académiques
GHR5300 Production et distribution alimentaires

GHR6100 Stratégies des entreprises hôtelières et de restauration
Le cours de stratégie des entreprises hôtelières et de restauration vise à développer l'esprit d'analyse nécessaire à la détermination de stratégies organisationnelles appropriées et aux prises de décision adéquates. Le cours analysera à cet effet les facteurs externes et internes qui déterminent la stratégie des entreprises hôtelières et de restauration, à savoir: sur le plan externe: l'infrastructure touristique, l'infrastructure hôtelière, l'infrastructure économique, l'infrastructure sociale; sur le plan interne: les objectifs de l'entreprise, la nature des services offerts et à développer, le rendement économique de l'entreprise, le rendement opérationnel, le potentiel de développement de l'entreprise, la culture de l'entreprise (image, clientèle, employés).

Modalité d'enseignement
Tout au long du cours, les techniques de gestion informatisées seront utilisées à titre de soutien à l'analyse et à la simulation de situations de prise de décision.

Conditions d'accès
Pour s'inscrire à ce cours, il faut avoir réussi 60 crédits du programme.

Préalables académiques
GHR5000 Analyse et contrôle de l'hébergement et de la restauration

GHR6400 Rapport de stage en gestion hôtelière ou de restauration
Les objectifs du cours sont d'amener l'étudiant à faire les liens entre sa formation académique et l'expérience de gestion dans une entreprise hôtelière ou de restauration; développer chez l'étudiant la capacité d'évaluer une expérience concrète de travail, d'en dégager les éléments pertinents à sa formation et de faire les recommandations; développer des habiletés à communiquer par écrit ou verbalement. Le rapport de stage est un rapport d'analyse et de synthèse rédigé sous la direction d'un tuteur universitaire avant la fin du semestre suivant le stage. Le rapport contiendra un compte rendu des réalisations effectuées

pendant le stage, une évaluation de l'expérience vécue ainsi que le développement d'une problématique permettant de faire le lien entre l'expérience vécue et la formation académique.

Préalables académiques
GHR5200 Stage en gestion hôtelière ou de restauration

GHR6500 Gestion des congrès et des banquets
Le cours a pour objectif de développer l'habileté à intégrer à la gestion des congrès et des banquets des plans d'action visant à exploiter et à accroître le marché dans ces deux secteurs. À cet effet, le cours portera sur les domaines suivants: - Compréhension et utilisation des techniques et outils de la gestion de projets; échéancier critique et utilité de logiciels; évaluation des progrès; - Stratégie marketing des congrès et banquets, tenant compte de l'infrastructure économique et sociale ainsi que du potentiel spécifique à l'entreprise hôtelière ou de restauration; - Coordination de l'interaction des services d'accueil, d'hébergement, de restauration, de support technique, de transport, de loisirs et de sécurité, en vue de la réalisation des congrès et banquets; - Aspect physique des espaces; - Sécurité des clients, des usagers et du personnel; - Salubrité des locaux, des équipements et du matériel; - Hygiène et produits comestibles.

Préalables académiques
GHR3100 Contrôle opérationnel et financier hôtelier

GHR6600 Gestion de la restauration
Ce cours vise à rendre l'étudiant capable de : analyser et caractériser un système donné, qu'il s'agisse d'un restaurant ou d'un département de la nourriture et des boissons d'un hôtel; évaluer l'efficacité des processus de travail, la qualité des services offerts à la clientèle et la rentabilité des opérations d'un restaurant ou d'un département donné; planifier, organiser et diriger une unité de restauration en tenant compte des problématiques identifiées et de la mission déjà définie. Études de cas et mises en situation favorisant le réinvestissement des compétences managériales pertinentes à la gestion de la restauration. Analyse de la cohérence des décisions des gestionnaires quant à la définition des produits et des services, des processus de travail et de contrôle, de l'utilisation des ressources et de l'espace et de la mission d'une entreprise donnée.

Préalables académiques
GHR5000 Analyse et contrôle de l'hébergement et de la restauration

GHR6700 Gestion de l'hébergement
Ce cours vise à rendre l'étudiant capable de: analyser et caractériser un système donné, qu'il s'agisse du hall et de la réception d'un hôtel, de la conciergerie ou des étages (chambres et suites); évaluer l'efficacité des processus de travail, la qualité des services offerts à la clientèle et la rentabilité des opérations d'un département donné; planifier, organiser et diriger un département de l'hébergement en tenant compte des problématiques identifiées et de la mission déjà définie. - Études de cas et mises en situation favorisant le réinvestissement des compétences managériales pertinentes à la gestion de l'hébergement. - Analyse de la cohérence des décisions des gestionnaires quant à la définition des produits et des services, de l'interface avec la clientèle, des processus de travail et de contrôle, de l'utilisation des ressources et de l'espace, des interrelations entre les départements et de la mission d'une entreprise donnée.

Préalables académiques
GHR5000 Analyse et contrôle de l'hébergement et de la restauration

GHR6800 Activité de synthèse en hôtellerie ou en restauration
Ce cours vise à permettre à l'étudiant de vérifier ses habiletés en appliquant les concepts de gestion propres à chacune des fonctions managériales à une étude de faisabilité d'entreprise hôtelière ou de restauration. Au terme de l'analyse, l'étudiant pourra conclure à la faisabilité ou non du projet de l'entreprise. Cette étude pourra conduire à un démarrage, à une expansion ou à un redressement d'entreprise. Celle-ci comporte entre autres une étude des environnements internes et externes. Le projet devra être par ailleurs suffisamment substantiel pour que chacune des activités suivantes soit prise en compte: étude de marché, processus de production, système de gestion, financement et comptabilité, gestion des ressources humaines, contrôle, faisabilité technique, relations à entretenir avec des agents clés tels que les organismes publics, les partenaires économiques (ex.: clients, fournisseurs, employés, actionnaires) et socioéconomiques (ex.: groupes de consommateurs, chambres de commerce, écologistes, etc.).

Conditions d'accès
Avoir réussi au moins 60 crédits du programme incluant le cours EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I et 9 crédits pris dans la concentration et avoir réussi l'examen vérifiant les connaissances minimales requises en anglais.

Préalables académiques
EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I

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.

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.

MET5333 Gestion de l'exploitation et de la qualité dans les services touristiques
Les objectifs de ce cours sont d'amener l'étudiant à avoir une meilleure vue d'ensemble du processus de servuction (production de services) et de ses principales interrelations; comprendre ce que sont la qualité et la productivité dans les services de tourisme, d'hôtellerie et de restauration de même que leurs déterminants; connaître les principaux moyens de mesure de la productivité et de la qualité; pouvoir concevoir un service et un processus de servuction concurrentiel; connaître les 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. Tout au long du cours, on mettra l'accent sur la mise en oeuvre des plans d'action et des stratégies découlant des analyses. Le cours aborde 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 servuction de l'entreprise avec ceux des clients (dans le cas de clients commerciaux et industries) et des fournisseurs, constituant une chaîne de valeurs dont les maillons sont étroitement interdépendants.

Préalables académiques
MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique

MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie
Ce cours a pour objectif de permettre à l'étudiant d'acquérir les connaissances de base du marketing du tourisme et de l'hôtellerie. La place du marketing dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie. La notion de marketing; la gestion des échanges. Les spécificités du marketing de services touristiques. Le comportement d'achat et la recherche marketing en tourisme. La gestion des services: qualité/service à la clientèle. Le prix et la fixation des prix. La distribution physique et le rôle des intermédiaires. La communication personnelle et impersonnelle.

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

MKG5332 Développement, gestion et mise en marché des produits touristiques
Ce cours cherche à: donner une connaissance des processus de développement, de gestion et de mise en marché des nouveaux produits/services touristiques; développer des habiletés dans le développement de nouveaux produits/services, particulièrement en ce qui concerne les secteurs du transport aérien, des organisateurs de congrès et d'événements, des voyagistes et des attractions; comprendre les dynamiques des marchés et les diverses clientèles vers lesquelles les nouveaux produits/services seront ciblés; comprendre les principales étapes du processus de développement et de mise en marché des nouveaux produits/services. Ce cours cherche à développer les habiletés des étudiants en terme de développement de nouveaux produits/services touristiques. Le cours abordera les différents concepts théoriques nécessaires au développement des nouveaux produits et services, soit: - définition des stratégies d'innovation; - identification de l'opportunité d'innover; - design du processus d'innovation; - tests et améliorations des nouveaux produits/services; - introduction du nouveau produit/service et gestion des coûts; - implantation du processus d'innovation. De plus, l'accent sera mis sur les clientèles touristiques, sur leurs caractéristiques et sur les moyens de cerner les segments de marché où l'introduction d'un nouveau produit/service sera la plus susceptible d'obtenir du succès. L'analyse des données secondaires et les procédures de collecte de

données primaires propres à ce genre de processus seront donc étudiées (analyse multidimensionnelle, mesures conjointes, etc.).

Préalables académiques
MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie ; EUT4108 Méthodologie de la recherche en tourisme I ; EUT4138 Gestion des événements et congrès ou MET3224 Introduction à la gestion de projet ou MKG3224 ; GHR3001 Gestion de l'exploitation hôtelière et de restauration

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.

ORH5435 Introduction à la convention collective
Connaître et analyser le contenu des dispositions des conventions collectives; étudier la fréquence des principales règles qui y sont élaborées et en saisir la portée sur les relations patronales-syndicales dans une organisation; prévoir des mécanismes nouveaux rendus nécessaires par l'état particulier des relations patronales-syndicales dans des secteurs spécifiques de l'activité économique. Ancienneté: promotion et rétrogradation. Évaluation des tâches. Conditions de travail. Mesures disciplinaires. Licenciement, rappels et démission. Langue de travail. Rémunération et primes.

Préalables académiques
ORH1620 Administration des lois du travail

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.

CHEMINEMENT TYPE DE L'ÉTUDIANT À TEMPS COMPLET

Concentration en tourisme (7734):

1 MET2100	2 SCO1200	3 MAT2080	4 EUT1107	5 EUT1023
6 ORH1600	7 MKG3315	8 ORH1163	9 GHR3001	10 ECO2400
11 ECO1300	12 MET5333	13 FIN3500	14 cours libre	15 GEO4500
16 cours de concentration	17 EUT4140	18 MKG5327 ou COM1065**	19 EUT4108	20 cours de concentration
21 MKG5322	22 EUT5020	23 EUT4138ou MET3222	24 EUT5105	25 cours de concentration
26 MKG5332	27 cours de concentration	28 DSR5100 ou EUT5030	29 EUT3107	30 Activité d'intégration *

COURS DE CONCENTRATION: 3 ou 4 cours parmi les suivants, selon l'activité d'intégration*: COM1065, DSR4700, ECO2043, EUT5104, EUT5108, EUT5109, EUT5110, EUT5111, MKG5321, ORH5435.
L'activité d'intégration est prévue dans la troisième année du programme (cinquième ou sixième trimestre). Une partie de l'activité peut se dérouler l'été précédant la dernière année. Ainsi le stage lui-même (0 crédit) peut se faire dès que les préalables sont réalisés et le rapport de stage (3 crédits), le trimestre suivant. Dans le cas de l'École de formation en gestion à l'étranger ou du Projet d'études internationales, il s'agit d'une activité de six crédits qui, notamment, remplace un cours de concentration.
Les étudiants admis depuis l'automne 2007 doivent obligatoirement faire un cours de tronc commun en anglais dans une université anglophone.
**L'étudiant qui choisirait le cours MKG5327 pourrait prendre le cours COM1065 à titre de cours de concentration.

CHEMINEMENT TYPE DE L'ÉTUDIANT À TEMPS COMPLET

Concentration en gestion hôtelière et de restauration (7735):

1 MET2100	2 SCO1200	3 MAT2080	4 EUT1107	5 EUT1023
6 ORH1600	7 MKG3315	8 ORH1163	9 GHR3001	10 ECO2400
11 ECO1300	12 MET5333	13 FIN3500	14 cours libre	15 GHR5000
16 GHR6500 ou MET3222	17 EUT4140	18 MKG5327 ou COM1065	19 EUT4108	20 GHR5300
21 MKG5322	22 EUT5020	23 GHR6700	24 cours de concentration	25 cours de concentration
26 cours de concentration	27 GHR6600	28 GHR6100	29 EUT3107	30 Activité d'intégration *

COURS DE CONCENTRATION: 2 ou 3 cours parmi les suivants, selon l'activité d'intégration*: DSR4700, EUT5105, GHR4300, GHR5100, GHR5700, GHR5900
L'activité d'intégration est prévue dans la troisième année du programme (cinquième ou sixième trimestre). Une partie de l'activité peut se dérouler l'été précédant la dernière année. Ainsi le stage lui-même (0 crédit) peut se faire dès que les préalables sont réalisés et le rapport de stage (3 crédits), le trimestre suivant. Dans le cas de l'École de formation en gestion à l'étranger ou du Projet d'études internationales, il s'agit d'une activité de six crédits qui, notamment, remplace un cours de concentration.
Les étudiants admis depuis l'automne 2007 doivent obligatoirement faire un cours de tronc commun en anglais dans une université anglophone.
N.B.: Les étudiants de la concentration gestion hôtelière et de restauration, avant de prendre un cours de concentration, doivent suivre le cours GHR1000 Introduction à l'hôtellerie et à la restauration, cours hors programme dispensé sous forme de séminaire intensif, à moins que leur formation antérieure ou leur expérience leur ait permis d'acquérir une formation minimale des techniques et des méthodes de travail de base en hôtellerie et restauration.

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 2009