



Cégep Limoilou

TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE - 430.A0

Informations sur le programme et description des cours

Service de la gestion et du développement des programmes d'études

2023-2024

Techniques de gestion hôtelière- 430.A0

Secteur	<input type="checkbox"/> Préuniversitaire	<input checked="" type="checkbox"/> Technique
Type de sanction	<input checked="" type="checkbox"/> Diplôme d'études collégiales (DEC)	<input type="checkbox"/> Attestation d'études collégiales (AEC)
Campus	<input type="checkbox"/> Québec	<input checked="" type="checkbox"/> Charlesbourg
Choix de profils	<input type="checkbox"/> oui	<input checked="" type="checkbox"/> non
Nombre d'unités	91,66	Nombre d'heures 2850 heures contact (660 heures pour la formation générale et 2190 heures pour la formation spécifique)
Préalables	<input type="checkbox"/> oui	<input checked="" type="checkbox"/> non
Programme offrant la possibilité de s'inscrire en Alternance travail-études	<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non ¹
Programme offrant la possibilité de s'inscrire à un DEC+BAC	<input type="checkbox"/> oui	<input checked="" type="checkbox"/> non
Contingentement	<input type="checkbox"/> oui	<input checked="" type="checkbox"/> non

Production : Service de la gestion et du développement des programmes d'études
Cégep Limoilou
Mai 2023

¹ Le programme Techniques de gestion hôtelière participe aux formules *ATE Monde* et *DEC Monde*. Les étudiants se voient offrir la possibilité d'un stage à l'étranger et celle d'une session d'études à l'étranger.

LES PERSONNES-RESSOURCES DU PROGRAMME

Techniques de gestion hôtelière- 430.A0

Titre	Nom	Local	Poste téléphonique
Équipe de gestion du programme			
Coordonnateur du programme	Francine Desbiens	C2307	3573
Coordonnateur du département	Francine Desbiens	C2307	3573
Gestionnaire du programme	Sébastien Gagnon	C1123	3532
Équipe du cheminement scolaire			
Aide pédagogique individuel	Janie Faucher	C1115	3579
* Vous pouvez aussi vous présenter au bureau du secrétariat au local C1107.			
Services d'aide aux étudiants			
Orientation		C1127	3646
Psychologie		C1127	3646
Centre d'aide à la réussite		C2540	3595
Services adaptés		C1127	3646
Aide financière		C1127	3646
Action communautaire		C1127	3646
Association étudiante - AGEECL		C1337	3682

Pour joindre de l'extérieur un poste téléphonique au campus de Québec et au campus de Charlesbourg, composez d'abord le 418 647-6600, suivi du numéro du poste.

INTRODUCTION

À quoi sert ce document?

La distribution de ce document de présentation du programme est rendue obligatoire par le *Règlement sur le régime des études collégiales*. Mais au-delà de cette obligation légale, nous vous le remettons parce qu'il est un document de référence pour toute question relative à votre cheminement dans le programme. Cette description de programme est aussi un outil indispensable puisqu'elle présente les compétences à atteindre durant votre formation et les cours auxquels elles sont rattachées. Référez-vous à ce document durant toutes vos études collégiales.

Quels sont les buts principaux du programme?

Le but du programme Techniques de gestion hôtelière est de former des gestionnaires intermédiaires appelés à exercer leurs fonctions dans l'une ou l'autre des unités d'un établissement hôtelier (accueil, réception et réservations, vente et marketing, entretien ménager, administration et gestion, restauration et banquets, soutien aux activités, information).

Quel type de personne se destine à des études en Techniques de gestion hôtelière?

- La personne qui désire s'investir dans une telle formation s'intéresse à l'industrie hôtelière et à ces tendances.
- Elle a développé l'habitude de planifier, d'organiser et de coordonner les activités auxquelles elle participe.
- Elle fait preuve d'esprit pratique et a tendance à prendre en compte différents aspects d'une activité : le résultat à atteindre, les ressources nécessaires, le temps requis, le déroulement, les difficultés possibles, les éléments à vérifier.
- Elle s'adapte rapidement aux situations nouvelles et sait réagir face aux imprévus.
- Elle fait preuve d'ouverture, de politesse, de tact et de diplomatie.
- Elle peut aimer être en contact avec le public, accueillir les gens, les informer, leur rendre service.
- Elle peut préférer concevoir et réaliser des opérations de mise en valeur ou de vente de produits et de services.
- Elle se sent à l'aise dans des tâches de gestion.
- Elle veut une formation complète lui permettant de travailler dans tous les secteurs d'activité d'un établissement hôtelier.

Quel sera le profil à la sortie de la formation en Techniques de gestion hôtelière?

Le profil de sortie de la personne diplômée est l'image idéale d'un diplômé du programme que le Collège s'est donnée. Au terme de la formation en Techniques de gestion hôtelière, l'étudiant présentera les caractéristiques suivantes :

- Il développe les compétences essentielles à l'exercice de trois grandes fonctions : Gérer, commercialiser et l'héberger.
- Il sera capable d'agir à titre de gestionnaire intermédiaire dans l'un ou l'autre des volets d'un établissement hôtelier tels que : l'hébergement, les ventes/marketing, la restauration et l'administration;
- Il saura gérer le personnel d'un service tout autant que ses ressources matérielles et financières;
- Il utilisera avec efficacité les outils informatiques propres à l'hôtellerie;
- Il se montrera méthodique et rigoureux dans l'exercice de ces tâches, et il poursuivra des objectifs d'excellence et de leadership;
- Il sera en contact avec la dimension interculturelle pendant son parcours pédagogique et bénéficie d'une présence renforcée de l'anglais dans la formation.
- Il appliquera, dans ces activités professionnelles, l'éthique, le protocole et l'étiquette du domaine hôtelier, et il communiquera avec plus d'aisance en anglais;
- Il tirera profit de sa culture générale et de ces capacités d'analyse, de synthèse, de raisonnement et de jugement tant dans ces activités professionnelles que sociales et culturelles.

Note : L'emploi du masculin a pour seule fin d'alléger le texte et ne porte aucunement préjudice au sexe féminin.

LA FORMATION COLLÉGIALE

Quelles sont les grandes visées de toute formation collégiale?

La formation collégiale poursuit trois visées générales :

- Former l'étudiant à vivre en société de façon responsable, c'est-à-dire en étant rigoureux et persévérant, en faisant appel à ses habiletés de recherche, d'analyse, de synthèse et de jugement, en exploitant ce qu'il a appris pour s'adapter à de nouvelles situations, en s'engageant comme citoyen;
- Amener l'étudiant à intégrer les acquis de la culture, c'est-à-dire à mettre en valeur sa culture personnelle et à apprécier diverses formes d'expression culturelle grâce à ses repères historiques, à sa conscience sociale, à son sens critique et à sa capacité d'établir des liens entre différents phénomènes;
- Conduire l'étudiant à accroître sa maîtrise de la langue comme outil de pensée, de communication et d'ouverture sur le monde, de sorte que ses habiletés de lecture, d'écriture, de réflexion et d'expression lui permettent de comprendre et de produire des discours complexes de formes variées adaptés à différentes situations.

En conséquence, la formation collégiale est orientée vers le développement de cinq compétences fondamentales :

- Exercer son sens des responsabilités;
- Communiquer;
- Résoudre des problèmes;
- Exercer sa créativité;
- S'adapter à des situations nouvelles.

Quelles sont les composantes de votre programme d'études?

La formation à laquelle l'étudiant est inscrit comporte deux volets : **la formation générale et la formation spécifique**. Toutes les formations menant à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales (DEC) comportent une composante de formation spécifique, c'est-à-dire des cours spécialisés dans le domaine que vous avez choisi « La gestion hôtelière » et une composante de formation générale, qui comprend quatorze (14) cours visant l'acquisition de compétences et de capacités communes à l'ensemble des détenteurs d'un DEC.

Qu'est-ce que la formation générale?

La formation générale est composée de :

- 4 cours en langue d'enseignement et littérature,
- 3 cours de philosophie,
- 2 cours d'anglais langue seconde,
- 3 cours d'éducation physique,
- 2 cours complémentaires.

Chacun de ces cours vise l'atteinte d'un objectif qui lui est spécifique et qui est déterminé par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. L'atteinte de chaque objectif est vérifiée au moyen de critères qui forment le standard de performance établi par le Ministère et requis pour que l'enseignant certifie votre réussite.

Ensemble, ces cours contribuent à l'atteinte des trois grandes visées et des cinq compétences fondamentales de la formation collégiale.

LES EXIGENCES DE RÉUSSITE DU PROGRAMME

Que faut-il pour obtenir le diplôme d'études collégiales (DEC)?

Pour obtenir le DEC auquel conduit votre programme d'études en **Techniques de gestion hôtelière**, vous devez :

- réussir tous les cours de la formation générale et de la formation spécifique, c'est-à-dire obtenir pour chacun une note supérieure ou égale à 60 %;
- réussir l'épreuve uniforme de français, langue d'enseignement et littérature (EUF);
- réussir l'épreuve synthèse de programme (ESP).

Qu'est-ce que l'épreuve uniforme de français, langue d'enseignement et littérature (EUF)?

La réussite de l'EUF est une condition obligatoire d'obtention du diplôme posée par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur à tous les étudiants inscrits à un programme conduisant à l'obtention du DEC. L'EUF consiste à rédiger une dissertation critique (un texte argumentatif et raisonné sur un sujet qui porte à discussion) de 900 mots à partir d'un des trois sujets proposés. Le but de cette épreuve, qui est la même dans l'ensemble des collèges francophones du Québec, est de vérifier qu'au terme de votre troisième cours de littérature vous détenez les compétences suffisantes pour comprendre des textes littéraires et pour énoncer un point de vue critique pertinent, cohérent et écrit dans une langue correcte.

Pour être admis à l'EUF, vous devez avoir réussi les deux premiers cours de formation générale en langue d'enseignement et littérature et être en voie de terminer le troisième au moment de l'inscription à l'épreuve. Il en est ainsi parce que la dissertation fait appel aux capacités développées dans chacun des trois premiers cours, soit : analyser, disserter et critiquer. La maîtrise de la langue française est évidemment le critère le plus important de réussite de cette épreuve. Afin de bien vous y préparer, le Centre d'aide à la réussite offre des mesures d'aide individuelles en français et organise des simulations de l'EUF. Le moment venu, vous serez informé de la marche à suivre pour vous inscrire à cette épreuve.

Qu'est-ce que l'épreuve synthèse de programme (ESP)?

L'épreuve synthèse de programme – qui prend la forme d'une activité synthèse de programme (ASP) – a pour fonction de vérifier l'atteinte par chaque étudiant des buts de même que des objectifs et des standards (des compétences) ministériels du programme auquel il est inscrit. Le Règlement sur le régime des études collégiales a fait de la réussite de cette épreuve une des conditions d'obtention du DEC. L'ASP a lieu durant la dernière session, généralement dans le cadre d'un cours qui a pour but l'intégration et l'exploitation des compétences développées dans le programme. L'épreuve synthèse de programme est propre à chaque programme et est élaborée localement par les enseignants du programme; elle n'est donc pas une épreuve ministérielle, comme l'est l'épreuve uniforme de français. Elle est conçue à partir des buts, des objectifs et des standards de compétence prescrits par le Ministère ainsi qu'à partir du profil de sortie de la personne diplômée qui a été rédigé lors de la conception du programme. L'ASP peut prendre des formes variées.

Quelle forme prend l'épreuve synthèse de programme pour les étudiants de Techniques de gestion hôtelière?

Les étudiants sont appelés à démontrer, dans le cadre du cours *Direction d'un hôtel*, offert à la dernière session, qu'ils sont prêts à exercer des fonctions d'un gestionnaire de premier niveau au sein d'un établissement hôtelier.

Ils démontreront leur capacité à :

- Résoudre des problématiques de gestion typiques en se référant au processus de gestion et aux fonctions de la gestion tout en tenant compte des environnements interne et externe de l'entreprise hôtelière de référence.
- Mettre en application les attitudes et comportements socioprofessionnels essentiels à la réalisation des tâches du gestionnaire compétent dans ses relations avec la clientèle interne d'une entreprise hôtelière.
- Réaliser ses activités de gestionnaire en mobilisant de façon efficace ses habiletés intellectuelles et techniques.

La réalisation de l'ASP se conclut par une présentation finale qui s'effectuera devant un comité de spécialistes des divers volets hôteliers (professeurs et intervenants du milieu). Les démarches devront être appuyées et démontrer les compétences acquises tout au long de la formation.

LA GRILLE DES COURS

Le tableau ci-dessous présente l'ordre dans lequel auront lieu vos cours. Il est important de respecter cet ordre dans votre parcours de formation. Des liens étroits unissent des cours à l'intérieur d'une session et d'une session à l'autre. Un certain nombre de cours comportent des préalables, c'est-à-dire exigent, pour pouvoir s'y inscrire, d'avoir obtenu une note d'au moins 50% ou 60% dans un ou dans des cours précédents. LES COURS PRÉALABLES NE SONT PAS OFFERTS TOUTES LES SESSIONS ET UN ÉCART PAR RAPPORT AU CHEMINEMENT PRÉVU POURRAIT EMPÊCHER L'ACCÈS À CERTAINS COURS. Pour plus d'informations, consultez votre aide pédagogique individuel.

SESSION 1	
Formation générale	
601-101-MQ	Écriture et littérature
604-10*-MQ	Anglais (Formation commune)
Formation spécifique	
410-018-LI	Opérations comptables
430-1A4-LI	Introduction à l'hôtellerie et à la restauration
430-114-LI	Réception hôtelière
430-1A3-LI	Approche client
430-1A6-LI	Environnement culinaire
430-1B4-LI	Service des mets et boissons

SESSION 2	
Formation générale	
109-101-MQ	Activité physique et santé
340-101-MQ	Philosophie et rationalité
365-905-LI	Complémentaire ou pour ATE: Stratégie pour trouver et intégrer un emploi
Formation spécifique	
410-019-LI	Vente et mise en marché
414-001-LI	Conciergerie
430-215-LI	Service en restauration hôtelière (préalable : 50 % 430-1B4-LI)
430-235-LI	Supervision d'entretien des lieux
430-263-LI	Principes et pratiques de gestion hôtelière
604-025-LI	Anglais appliqué

SESSION 3	
Formation générale	
604-8**-LI	Anglais (Formation propre) (Préalable : 60% 604-10*-MQ)
601-102-MQ	Littérature et imaginaire (Préalable : 60% 601-101-MQ)
Formation spécifique	
430-306-LI	Commercialisation hôtelière (préalable : 50 % 410-019-LI)
430-3C5-LI	Ressources humaines
430-3B5-LI	Supervision de banquets (préalable : 50 % 430-1A6-LI et 50% 430-1B4-LI)
430-3B4-LI	Ressources matérielles et approvisionnement
430-316-LI	Supervision de la réception hôtelière (préalable : 50% 430-114-LI)

SESSION 4	
Formation générale	
601-103-MQ	Littérature québécoise (préalable : 60 % 601-102-MQ)
340-102-MQ	L'être humain (préalable : 60 % 340-101-MQ)
Formation spécifique	
430-405-LI	Gestion hôtelière appliquée Préalable : 50% 430-263-LI)
430-403-LI	Règlementation appliquée au domaine
430-406-LI	Supervision d'une équipe de travail Préalable : 50% 430-3C5-LI)
430-415-LI	Analyse financière (préalable : 50 % 410-018-LI)
604-026-LI	Anglais relationnel (préalable : 50 % 604-025-LI)

SESSION 5	
Formation générale	
601-800-LI	Communication et discours (préalable : 60 % 601-103-MQ)
109-102-MQ	Activité physique et efficacité
340-800-LI	Éthique et politique (préalable : 60 % 340-102-MQ)
Formation spécifique	
430-526-LI	Gestion d'événements en milieu hôtelier
235-007-LI	Optimisation des processus de gestion
430-513-LI	Tendances et innovations en hôtellerie
430-516-LI	Marketing
430-504-LI	Gestion des revenus

SESSION 6	
Formation générale	
109-103-MQ	Activité physique et autonomie (préalables : 60 % 109-101-MQ et 109-102-MQ)
xxx-xxx-xx	Cours complémentaire
Formation spécifique	
430-613-LI	Gestion de la division restauration en établissement hôtelier
430-614-LI	Projet professionnel en hôtellerie
430-604-LI	Gestion de la division de l'hébergement
430-636-LI	Direction d'un hôtel (ASP)
604-027-LI	Anglais professionnel (Préalable : 50% 604-026-LI)

Description des cours de chaque session

LA DESCRIPTION DES COURS

Comment lire une description de cours?

Pour chacun des cours du programme, des informations importantes sont présentées comme dans l'exemple suivant :

430-316-LI	Supervision de la réception hôtelière
2,33	2-4-1
047S 047T	L'étudiant planifie, organise, dirige et contrôle les activités quotidiennes des services de réservations, de réception et d'accueil. Il accroît sa compétence en lien avec la comptabilité de réception et il développe ces capacités de gestion des groupes. Il est amené à contrôler la qualité des produits et services de son département.
Préalable :	50% 430-114-LI

Signification des indications :

430-316-LI Les trois premiers chiffres (430) identifient la discipline, ici Techniques de gestion hôtelière et de restauration , les trois suivants identifient le cours concerné, les deux lettres désignent le Cégep Limoilou. En formation générale, les lettres MQ indiquent que le cours provient du Ministère.	Supervision de la réception hôtelière Le titre du cours.
2,33 Le nombre d'unités que la réussite du cours permet d'obtenir. Ce nombre d'unités est la somme des trois chiffres de la pondération, divisée par trois.	2-4-1 La pondération du cours indique les heures à consacrer au cours chaque semaine : - le premier chiffre indique le nombre hebdomadaire d'heures d'apprentissage théorique en classe; - le deuxième chiffre indique le nombre hebdomadaire d'heures d'apprentissage pratique ou en laboratoire; - le troisième chiffre indique le nombre hebdomadaire d'heures d'étude, d'entraînement et de réalisations personnelles hors classe.
047S, 047T Chaque numéro identifie une compétence ministérielle qui sera développée ou atteinte dans le cours. Les compétences auxquelles correspondent les numéros sont identifiées à la fin de ce document.	Description du cours Brève description du cours
Préalable : Lorsqu'un cours particulier est préalable à un autre, la note minimale à obtenir dans le cours préalable pour être admis au cours présenté est indiquée. Corequis : Si pour être admis au cours décrit, un autre cours doit être suivi en même temps ou avoir été réussi, ce cours est identifié.	50 % en 430-114-LI Afin de suivre ce cours, vous devez avoir obtenu une note d'au moins 50 % dans le cours 430-114-LI, Réception hôtelière . Aucun cours n'est corequis à Supervision de la réception hôtelière

Cours de formation spécifique de la première session

410-018-LI	Opérations comptables (Tronc commun)
2,00	1-3-2
047Q	<p>L'étudiant est initié à la comptabilité financière d'un établissement hôtelier et de restauration.</p> <p>Il développe ces compétences à repérer les activités comptables d'une entreprise, à enregistrer les données dans un logiciel informatique et à effectuer des activités de suivi de budget.</p> <p>Le développement des compétences de ce cours se poursuivra dans le cours <i>Analyse financière</i>.</p>
Préalable :	Aucun

430-1A4-LI	Introduction à l'hôtellerie et à la restauration (Tronc commun)
1,66	2-2-1
047D 047G 047K	<p>Cours d'introduction aux différentes fonctions d'un établissement hôtelier et de restauration. L'étudiant utilise certains outils informatiques pour effectuer des recherches et organiser l'information.</p> <p>Il distingue les différentes classifications hôtelières et de restauration du Québec et de plusieurs pays.</p> <p>L'étudiant se familiarise avec la gestion d'une entreprise et il est en mesure de caractériser l'environnement de travail.</p>
Préalable :	Aucun

430-114-LI	Réception hôtelière
1,66	1-3-1
047 E 047H 047T	<p>Cours de niveau exécution en lien avec les opérations quotidiennes de la réception d'un hôtel.</p> <p>L'étudiant effectue les opérations, de vente, de réservations, d'enregistrements et de départs liées au séjour d'un client. Il développe ces compétences à communiquer en milieu de travail et à composer avec les comportements difficiles.</p> <p>Il exploite les fonctions d'un logiciel de réservations et il sera initié aux activités de gestion du département.</p> <p>Le développement des compétences de ce cours se poursuivra dans le cours de <i>Supervision de la réception hôtelière</i>.</p>
Préalable :	Aucun

430-1A3-LI	Approche client (Tronc commun)
1,33	1-2-1
047E 047H	<p>Ce cours développe des habiletés socioprofessionnelles de la clientèle interne et externe.</p> <p>L'étudiant apprend à interagir dans des situations conflictuelles avec différents intervenants.</p> <p>Il caractérise les différentes clientèles et marchés, dans le but de les accueillir selon leurs attentes et leurs besoins.</p>
Préalable :	Aucun

430-1A6-LI	Environnement culinaire (Tronc commun)
2,66	2-4-2
047L 047R	<p>Cours qui introduit à l'environnement culinaire d'un restaurant ou d'un établissement hôtelier.</p> <p>L'étudiant applique les techniques de base en cuisine et il est initié à différents volets en lien tels que : les principes et les règles d'hygiène et de salubrité; la RCR ; les règles et règlements de santé et sécurité au travail</p> <p>Il est également initié à la gestion des ressources matérielles.</p> <p>Le développement des compétences de ce cours se poursuivra dans le cours <i>Supervision de banquets</i> qui a lieu en session 3.</p>
Préalable :	Aucun

430-1B4-LI	Service des mets et boissons (Tronc commun)
2,00	2-2-2
047L 047M 047Q	<p>Cours d'introduction au service d'une salle à manger d'un restaurant et à son environnement.</p> <p>L'étudiant est initié aux différentes techniques de service et aux notions de base en vin et boissons.</p> <p>Par le biais d'outils informatiques, il développe ses compétences à traiter des réservations et à exécuter toutes les opérations en lien avec la prise de commande.</p> <p>Le développement des compétences de ce cours se poursuivra dans le cours de <i>Service en restauration hôtelière et Supervision de banquets</i>.</p>
Préalable :	Aucun

Cours de formation spécifique de la deuxième session

430-235-LI	Supervision d'entretien des lieux
2,00	1-4-1
047S 047U	<p>L'étudiant effectue les techniques de base et se familiarise avec les différentes procédures d'entretien des chambres et des aires publiques.</p> <p>Il apprend à planifier, organiser, coordonner et évaluer les activités quotidiennes d'entretien ménager.</p> <p>Il applique des mesures de contrôles de la qualité des produits et des services offerts. Il en produit une analyse et suggère des correctifs en lien. Il participe à l'élaboration des programmes préventifs et curatifs.</p>
Préalable :	Aucun

604-025-LI	Anglais appliqué (Tronc commun)
1,66	2-2-1
047F	<p>Ce cours en langue seconde est adapté aux domaines de la restauration et de l'hôtellerie.</p> <p>L'étudiant accroît sa capacité à communiquer oralement en anglais dans des activités en lien avec la clientèle.</p> <p>Il apprend également à lire et à rédiger des documents professionnels selon les règles grammaticales de base.</p> <p>Le développement des compétences de ce cours se poursuivra dans le cours <i>Anglais relationnel</i>.</p>
Préalable :	Aucun

414-001-LI	Conciergerie
1,66	2-2-1
047G 047N	<p>Dans ce cours, l'étudiant développe ses habiletés à suggérer aux clients d'un établissement d'hébergement des produits et services touristiques complémentaires à son séjour.</p> <p>Il apprend à répondre aux différents besoins des clients et à les accompagner dans l'orientation de la destination.</p>
Préalable :	Aucun

430-215-LI	Service en restauration hôtelière
2,00	1-4-1
047L 047M 047Q 047V	<p>L'étudiant exécute les techniques de base en service de salle à manger et bar dans un contexte réel avec clients.</p> <p>Il approfondit son apprentissage sur les notions de vins et boissons.</p> <p>Il est initié aux services de restauration d'un hôtel tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les petits déjeuners • Le service aux chambres • Les minibars et le bar libre-service <p>Il applique des techniques de supervision en salle à manger dans un contexte dans un contexte avec clients.</p>
Préalable :	50% 430-1B4-LI

410-019-LI	Vente et mise en marché (Tronc commun)
2,00	1-3-2
047L 047N	<p>Dans ce cours, l'étudiant est initié au processus complet de la vente et de stratégies de mise en marché.</p> <p>Il apprend également à analyser l'environnement interne et externe d'un établissement hôtelier et d'un restaurant.</p> <p>Il commercialise des produits et services de restauration et il développe des techniques de vente appropriées.</p> <p>Le développement des compétences de ce cours se poursuivra dans le cours <i>Commercialisation hôtelière</i> en troisième session.</p>
Préalable :	Aucun

430-263-LI	Principes et pratiques de gestion hôtelière
1,66	1-2-2
047E 047G 047K	<p>L'étudiant se familiarise avec l'organisation d'une entreprise hôtelière ainsi qu'aux principes et processus généraux de sa gestion.</p> <p>Il applique les principes de gestion hôtelière par le biais d'une simulation.</p> <p>Le développement des compétences de ce cours se poursuivra dans le cours <i>Gestion hôtelière appliquée</i> en quatrième session.</p>
Préalable :	Aucun

Cours de formation spécifique de la troisième session

430-306-LI	Commercialisation hôtelière
2,33	2-4-1
047N 047X	<p>L'étudiant applique des techniques de vente de groupe répondant aux exigences des orientations marketing d'un établissement hôtelier.</p> <p>Il est initié à la gestion des ventes et des équipes du département.</p> <p>Il développe ces capacités à coordonner les activités préalables à un évènement.</p>
Préalable :	50 % 410-019-LI

430-3B4-LI	Ressources matérielles et approvisionnement (Tronc commun)
1,66	2-2-1
047R	<p>Ce cours introduit la gestion des ressources matérielles et des approvisionnements dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration.</p> <p>L'étudiant est initié aux différents processus d'achats, de prise d'inventaire, de réception de marchandises, d'entreposage et de gestion des stocks.</p> <p>Il apprend à définir les besoins en espace d'un établissement de restauration et d'un hôtel en participant à l'élaboration d'un plan d'aménagement des locaux.</p>
Préalable :	Aucun

430-3B5-LI	Supervision de banquets (Tronc commun)
2,00	1-4-1
047L 047V 047X	<p>Dans ce cours, l'étudiant développe ces compétences de superviseur en banquets dans un contexte réel d'apprentissage. Il poursuit également le développement de ces compétences en service et en production culinaire.</p> <p>En rotation, il est amené à effectuer différentes fonctions dans le département des banquets.</p> <p>Il apprend à adapter sa gestion des opérations en lien avec les différentes catégories de banquets.</p>
Préalables :	50% 430-1A6-LI 50% 430-1B4-LI

430-3C5-LI	Ressources humaines (Tronc commun)
2,33	2-3-2
047E 047J 047P	<p>L'étudiant effectue des activités de gestion du personnel en appliquant les processus de base.</p> <p>En considérant les normes du travail, il apprend à recruter le personnel, à le former, le motiver, à évaluer sa compétence et sa performance.</p> <p>Il se familiarise avec la résolution de problèmes comportementaux, de rendement, de relations, de communication et de collaboration</p> <p>Il calcule les taux de roulement et les compare avec les objectifs à atteindre dans une entreprise.</p> <p>Le développement des compétences de ce cours se poursuivra dans le cours <i>Supervision d'une équipe de travail</i> qui est offert en session quatre.</p>
Préalable :	Aucun

430-316-LI	Supervision de la réception hôtelière
2,33	2-4-1
047S 047T	<p>L'étudiant planifie, organise, dirige et contrôle les activités quotidiennes des services de réservations, de réception et d'accueil. Il poursuit le développement des compétences débuté dans le cours de <i>Réception hôtelière</i>.</p> <p>Il accroît sa compétence en lien avec la comptabilité de réception et il développe ses capacités de gestion des groupes.</p> <p>Il est amené à contrôler la qualité des produits et services de son département.</p>
Préalable :	50 % : 430-114-LI

Cours de formation spécifique de la quatrième session

430-403-LI	Règlementation appliquée au domaine
1,33	2-1-1
047J	<p>Ce cours amène l'étudiant à faire des recherches d'informations en lien avec les lois et les règlements d'un hôtel.</p> <p>Il est en mesure de veiller à l'analyse et de planifier l'application de ces lois et règlements.</p> <p>Au terme de ce cours, il est plus familier avec le droit des affaires et l'environnement juridique d'un hôtel.</p>
Préalable :	Aucun

430-405-LI	Gestion hôtelière appliquée
2,33	2-3-2
047G 047K	<p>L'étudiant poursuit son développement en lien avec la gestion hôtelière dans un contexte réel.</p> <p>Il est en mesure de superviser des opérations hôtelières en s'adaptant à la structure de l'entreprise et à son environnement.</p> <p>Il traite l'information liée à la gestion hôtelière et met en œuvre des techniques de gestion directement dans un établissement hôtelier.</p>
Préalable :	50% 430-263-LI

430-406-LI	Supervision d'une équipe de travail
2,66	2-4-2
047J 047P 047Y	<p>Dans le domaine hôtelier, l'étudiant applique les principes et concepts liés aux ressources humaines dont l'apprentissage a débuté dans le cours <i>Ressources humaines</i>.</p> <p>Il développe ses capacités de mobilisation et de motivation d'une équipe de travail en participant à des réunions de gestion.</p> <p>Tout en veillant à l'application des règles et règlements de l'établissement hôtelier, il est en mesure d'accomplir des activités de gestion du personnel en contexte réel.</p>
Préalable :	50 % : 430-3C5-LI

430-415-LI	Analyse financière
2,33	2-3-2
047G 047Q	<p>Au terme de ce cours, l'étudiant est capable de participer à l'élaboration d'un budget d'exploitation et en effectuer les activités de suivi.</p> <p>Il est en mesure de repérer les activités comptables d'un établissement hôtelier et d'analyser la performance financière.</p> <p>Il calcule et analyse des indicateurs de performance et des ratios financiers.</p>
Préalable :	50 % : 410-018-LI

604-026-LI	Anglais relationnel
2,00	2-3-1
047F	<p>L'étudiant est en mesure d'interagir et communiquer en langue seconde dans un contexte de supervision des ressources humaines.</p> <p>Il développe ses compétences en lien avec la lecture de documents professionnels ainsi que la rédaction de celle-ci.</p> <p>Ayant débuté dans le cours Anglais appliqué, le développement des compétences de ce cours se poursuivra dans le cours <i>Anglais professionnel</i> en sixième session.</p>
Préalable :	50 % : 604-025-LI

3^e année

Cours de formation spécifique de la cinquième session

430-526-LI	Gestion d'événements en milieu hôtelier
2,66	1-5-2
047X	<p>Avec un partenaire, l'étudiant coordonne et gère un événement en milieu hôtelier.</p> <p>En adoptant une attitude professionnelle auprès des clientèles internes et externes, il conçoit des produits et services à offrir. Il met en pratique ses capacités à coordonner les activités préalables à un événement et à en contrôler le déroulement. Il apprend également la coordination des activités post-événement.</p> <p>Il porte une attention soutenue aux méthodes de contrôle et d'évaluation, aux normes et procédures de l'entreprise.</p>
Préalable :	Aucun

430-504-LI	Gestion des revenus
1,66	2-2-2
047G 047W	<p>L'étudiant est amené à appliquer une gestion proactive des tarifs en fonction des environnements et politiques internes.</p> <p>Par les volets de l'hébergement et de la restauration en hôtellerie, il est amené à traiter l'information, rédiger des rapports et présenter l'information pertinente à la gestion proactive des prix et de la demande.</p>
Préalable :	Aucun

430-513-LI	Tendances et innovations en hôtellerie
1,33	1-2-1
047Y	<p>L'étudiant est initié aux tendances et innovations émergentes en hôtellerie, restauration et tourisme.</p> <p>Il exerce sa compréhension des enjeux du domaine touristique et hôtelier dans une vision actuelle et futuriste.</p> <p>Par une présentation innovante, l'étudiant propose une amélioration des pratiques actuelles en lien avec l'implantation d'une innovation ou d'une tendance opérationnelle ou stratégique dans le domaine hôtelier.</p>
Préalables :	Aucun
235-007-LI	Optimisation des processus de gestion (Tronc commun)
1,66	2-2-1
047K 047S	<p>L'étudiant explore des normes qualité associées à son domaine.</p> <p>Il apprend à contribuer à l'amélioration continue de la qualité des produits et des services (planifier, améliorer et contrôler), à utiliser une démarche de résolution de problème et à élaborer des indicateurs de performance.</p>
Préalable :	Aucun

430-516-LI	Marketing
2,66	3-3-2
047W	<p>En s'appuyant sur les principes de marketing mix, l'étudiant réalise l'ensemble des tâches typiques de la fonction marketing d'un hôtel.</p> <p>Il analyse le marché d'une région et d'un hôtel pour déterminer des opportunités et des objectifs de commercialisation.</p> <p>Il participe à l'élaboration de l'offre de produits et services d'un hôtel et en établit les tarifications.</p> <p>Il élabore des stratégies de distribution et développe des outils de communication traditionnelle et numérique. Il est amené à participer à des activités de fidélisation de la clientèle et à promouvoir l'entreprise.</p>
Préalable:	Aucun

Cours de formation spécifique de la sixième session

430-636-LI	Direction d'un hôtel (ASP)
2,33	1-5-1
047Y	<p>Par l'activité synthèse de programme (ASP), l'étudiant fait la démonstration de l'intégration des 3 grandes compétences du programme.</p> <p>À travers une simulation d'un hôtel virtuel, l'étudiant pratique une gestion analytique et stratégique d'un hôtel.</p> <p>Il participe à des réunions de gestion, il recueille de l'information sur les besoins de chacun des services de l'hôtel, il est apte à convenir de moyens pour faciliter les interactions entre les services et il formule des recommandations pour résoudre des difficultés.</p>
Préalables	Aucun

430-614-LI	Projet professionnel en hôtellerie
2,66	0-4-4
047K	<p>Dans un projet réel, l'étudiant réalise un mandat de consultation en gestion hôtelière.</p> <p>Par une approche analytique et stratégique, il applique le processus de résolution d'une problématique proposé par un hôtelier.</p> <p>Accompagné du professeur, l'étudiant met en œuvre des techniques de gestion propres au domaine de l'hôtellerie</p>
Préalables	Aucun

430-604-LI	Gestion de la division de l'hébergement
2,00	1-3-2
047T 047U 047Y	<p>L'étudiant est amené à gérer les opérations de la division hébergement d'un hôtel.</p> <p>Il convient de la planification, l'organisation, la direction et le contrôle des opérations des différents services de l'hébergement. Il participe à des réunions de gestion et il est amené à formuler des recommandations pour résoudre des difficultés.</p> <p>Il applique également des principes de gestion propres à l'entretien des biens meubles et immeubles de l'entreprise.</p>
Préalable :	Aucun

430-613-LI	Gestion de la division restauration en établissement hôtelier
2,00	1-3-2
047V	<p>À partir de scénarios d'établissement hôtelier, l'étudiant est capable de gérer les activités des services de restauration d'un hôtel.</p> <p>Il est amené à déterminer les besoins du service, à organiser et coordonner les activités, à assurer la satisfaction de la clientèle et à en évaluer les résultats.</p>
Préalable :	Aucun

604-027-LI	Anglais professionnel
2,00	1-4-1
047F	<p>Dernier des trois cours d'anglais spécifiques du programme, l'étudiant effectue des échanges professionnels typiques du cadre intermédiaire dans un établissement hôtelier. Il lit et rédige des documents professionnels en anglais.</p>
Préalable :	50 % 604-026-LI

LISTE DES COMPÉTENCES DU PROGRAMME

► Compétences de la formation générale

Numéro	Énoncé
--------	--------

Littérature

4EF0	Analyser des textes littéraires.
4EF1	Expliquer les représentations du monde contenues dans des textes littéraires d'époques et de genres variés.
4EF2	Apprécier des textes de la littérature québécoise d'époque et de genres variés.
4EFP	Produire différents types de discours oraux et écrits liés au champ d'études de l'élève.

Philosophie

4PH0	Traiter d'une question philosophique.
4PH1	Discuter des conceptions philosophiques de l'être humain.
4PHP	Porter un jugement sur des problèmes éthiques et politiques de la société contemporaine.

Éducation physique

4EP0	Analyser sa pratique de l'activité physique au regard des habitudes de vie favorisant la santé.
4EP1	Améliorer son efficacité lors de la pratique d'une activité physique.
4EP2	Démontrer sa capacité à prendre en charge sa pratique de l'activité physique dans une perspective de santé.

Langue seconde

Niveau 1	
4SA0	Comprendre et exprimer des messages simples en anglais.
4SAP	Communiquer en anglais de façon simple en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.
Niveau 2	
4SA1	Communiquer en anglais avec une certaine aisance.
4SAQ	Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.
Niveau 3	
4SA2	Communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires.
4SAR	Communiquer avec aisance en anglais en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.
Niveau 4	
4SA3	Traiter en anglais d'œuvres littéraires et de sujets à portée sociale et culturelle.
4SAS	Communiquer de façon nuancée en anglais dans différentes formes de discours.

Formation générale complémentaire

<i>Domaine : Sciences humaines</i>	
000V	Situer l'apport particulier des sciences humaines au regard des enjeux contemporains.
000W	Analyser l'un des grands problèmes de notre temps selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines.
<i>Domaine : Culture scientifique et technologique</i>	
000X	Expliquer la nature générale et quelques-uns des enjeux actuels de la science et de la technologie.
000Y	Résoudre un problème simple par l'application de la démarche scientifique de base.
<i>Domaine : Langue moderne</i>	
000Z	Communiquer dans une langue moderne de façon restreinte.
0010	Communiquer dans une langue moderne sur des sujets familiers.
0067	Communiquer avec une certaine aisance dans une langue moderne.
<i>Domaine : Langage mathématique et informatique</i>	
0011	Reconnaître le rôle des mathématiques ou de l'informatique dans la société contemporaine.
0012	Se servir d'une variété de notions ou de procédés et utiliser des outils mathématiques ou informatiques à des fins d'usage courant.
<i>Domaine : Art et esthétique</i>	
0013	Apprécier diverses formes d'art issues de pratiques d'ordre esthétique.
0014	Réaliser une production artistique.
<i>Domaine : Problématiques contemporaines</i>	
021L	Considérer des problématiques contemporaines dans une perspective transdisciplinaire.
021M	Traiter d'une problématique contemporaine dans une perspective transdisciplinaire.

► **Compétences de la formation spécifique en Techniques de gestion hôtelière**

Numéro	Énoncé
047D	Analyser la fonction de travail.
047E	Communiquer en milieu de travail.
047F	Effectuer des activités professionnelles en langue seconde.
047G	Traiter l'information liée à la gestion hôtelière.
047H	Adopter une approche client.
047J	Veiller à l'application des règles et de la réglementation propres au domaine hôtelier.
047K	Mettre en œuvre des techniques de gestion propres au domaine de l'hôtellerie.
047L	Proposer des produits et des services de restauration à la clientèle.
047M	Assurer le service des mets et des boissons.
047N	Vendre des produits et des services.
047P	Effectuer des activités de gestion du personnel.
047Q	Effectuer des opérations comptables.
047R	Effectuer des activités de gestion des ressources matérielles.
047S	Contrôler la qualité des produits et des services hôteliers.
047T	Gérer les activités des services de réservation, de réception et d'accueil.
047U	Gérer les activités du service d'entretien ménager.
047V	Gérer les activités des services de restauration d'un hôtel.
047W	Gérer les activités de marketing d'un hôtel.
047X	Coordonner les activités de groupe en hôtellerie et en restauration.
047Y	Assurer l'interface entre les activités des départements.