



Troisième année

Gestion d'événements en milieu hôtelier

Ce cours a pour principal objectif de développer les habilités permettant de coordonner des activités événementielles (congrès, réunions d'affaires, banquets, etc.) en hôtellerie. Ce cours permettra à l'étudiant de maîtriser chaque étape du processus de gestion d'événement soit : l'analyse des besoins du client, la rédaction d'offres de service et de contrats, la gestion et la coordination préalable à l'événement, la gestion et le contrôle pendant l'événement ainsi que le suivi et les évaluations après l'événement.

Tourismologie

Par ce cours, l'étudiant sera en mesure de caractériser les tendances du tourisme international. L'étudiant apprendra à reconnaître les changements sociaux susceptibles d'influer sur le tourisme et de repérer les tendances en matière de consommation et de commercialisation. Finalement, l'étudiant étudiera les tendances et les changements à entrevoir dans le milieu touristique.

Gestion des ressources humaines en milieu hôtelier

Ce cours fait suite au cours Principes de gestion du personnel. L'étudiant approfondira les notions et aura à utiliser et à intégrer les principes de gestion de personnel dans le cadre de mises en situation, d'études de cas et de résolutions de problèmes pratiques.

Gestion d'une activité de marketing d'un hôtel

Ce deuxième cours de marketing se veut l'articulation détaillée de la mise en œuvre du plan marketing. L'étudiant approfondira le contenu des principaux concepts marketing et passera à une phase de réalisation des différents aspects du marketing hôtelier.

Gestion d'un service de restauration

Ce cours permet de développer les compétences de supervision d'un service de restauration (restaurant ou département de la nourriture et boissons d'un hôtel). Ainsi, à l'issue de ce cours, l'étudiant sera en mesure d'évaluer l'efficacité des processus de travail, la qualité des services offerts et la rentabilité des opérations. De plus, les activités prévues dans ce cours amèneront l'étudiant à développer les connaissances et habiletés nécessaires afin de bien planifier, organiser, diriger et contrôler une unité de restauration.

Résolution de problèmes

Par ce cours synthèse, l'étudiant sera en mesure de mettre à profit les connaissances et compétences acquises tout au long du programme. L'étudiant apprendra à analyser une situation problématique, à déterminer les causes et les solutions possibles, à appliquer une solution et à vérifier l'efficacité des résultats. À l'issue de ce cours, l'étudiant sera en mesure d'appliquer une approche structurée qui l'amènera à résoudre des problèmes pratiques reliés à la gestion hôtelière et touristique.

Projet hôtelier

Ce cours synthèse permettra à l'étudiant de mettre en application les éléments couverts dans l'ensemble du programme. À l'issue de ce cours, l'étudiant aura appris comment intégrer les connaissances acquises lui permettant de gérer un projet d'affaires en contexte hôtelier. Tous les aspects de la gestion d'un projet sont analysés : l'étude de la faisabilité (technique, commerciale et financière), la gestion des activités (planification, organisation, développement et contrôle) ainsi que la présentation des aspects visuels d'un projet, l'analyse de l'impact économique et l'évaluation de la réussite d'un projet.

Gestion de la qualité des produits et services hôteliers

Par ce cours, l'étudiant sera outillé pour gérer la qualité des produits et des services d'hébergement, de restauration et de tourisme. L'approche de ce cours s'oriente sur le principe de la gestion par la qualité totale : une qualité de rendement pour les actionnaires, une qualité de biens et de services pour les clients, et une qualité de vie pour les personnes œuvrant dans l'entreprise. À l'issue du cours, l'étudiant sera en mesure d'identifier et d'établir des règles, des normes, des standards et des procédures d'un établissement de l'industrie de l'HRT, de former autrui aux exigences de la qualité, de mettre en place des outils de mesure de qualité et de les utiliser, d'identifier les besoins de la clientèle et d'en assurer la satisfaction complète, et de mettre en place une démarche individuelle qualité. Suite du cours de deuxième année.