



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

2018-2019

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 4 125 heures (2 850 heures contact)
Préalables <input type="checkbox"/> oui	<input checked="" type="checkbox"/> non
Programme offrant la possibilité de s'inscrire en Alternance travail-études <input type="checkbox"/> oui	<input checked="" 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 2018

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	Sandra Waite	C2321	3582
Coordonnateur du département	Patrick Talbot	C2307	3585
Gestionnaire du programme	Philippe Aubé	C2117	3532
Équipe du cheminement scolaire			
Aide pédagogique individuel	Janie Faucher	C-	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		C1339	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 superviseurs 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 au milieu hôtelier.
- 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 peut aussi se sentir plus à l'aise dans des tâches de gestion de personnel ou d'un service.
- Elle veut une formation complète lui permettant de travailler dans tous les secteurs d'activité d'un établissement hôtelier.

Quel sera votre profil à la sortie de votre 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 votre formation en Techniques de gestion hôtelière, vous présenterez les caractéristiques suivantes :

- vous serez capable d'agir à titre de responsable de l'accueil, de la réception et des réservations, du service d'entretien ménager, du service de restauration, de celui des activités de groupe et de celui du marketing;
- vous saurez gérer le personnel d'un service tout autant que ses ressources matérielles;
- vous exploiterez vos connaissances et vos habiletés en comptabilité pour effectuer les opérations administratives et financières propres à chaque service;
- vous utiliserez avec efficacité les outils informatiques propres à l'hôtellerie;
- vous vous montrerez méthodique et rigoureux dans l'exercice de vos tâches, et vous poursuivrez des objectifs d'excellence et de leadership;
- vous saurez faire respecter la réglementation propre au domaine hôtelier, contrôler la qualité des prestations ou des produits offerts par les différents services et coordonner la circulation de l'information entre les services;
- vous appliquerez, dans vos activités professionnelles, l'éthique, le protocole et l'étiquette du domaine hôtelier, et vous communiquerez avec plus d'aisance en anglais;
- vous tirerez profit de votre culture générale et de vos capacités d'analyse, de synthèse, de raisonnement et de jugement tant dans vos 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 vous êtes 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, dissenter 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 *Gestion de l'hébergement*, 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.

Plus spécifiquement, 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 tant dans ses relations avec la clientèle externe qu'avec la clientèle interne de toute entreprise hôtelière.
- Réaliser ses activités de gestionnaire en mobilisant de façon efficace ses habiletés intellectuelles et techniques.

La tâche consiste pour chaque étudiant à choisir un mandat - ou à prendre un mandat par l'hôtelier où il effectue son stage - dans lequel il doit résoudre une situation problématique typique de gestion propre au domaine hôtelier. La réalisation de l'ASP se conclut par une présentation finale qui s'effectuera en 2 volets : une présentation orale devant jury et la production d'un rapport écrit sur la résolution du mandat confié.

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. De nombreux cours sont corequis, c'est-à-dire sont conçus pour être suivis à la même session. Un grand 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	SESSION 2
<p>Formation générale 601-101-MQ Écriture et littérature 340-101-MQ Philosophie et rationalité</p> <p>Formation spécifique 430-1H3-LI Comptabilité hôtelière 1</p> <p>430-104-LI Environnement et profession en hôtellerie 430-123-LI Techniques de réception hôtelière 430-134-LI Adopter une approche client 430-145-LI Entretien des lieux 604-015-LI Communication professionnelle en anglais 1</p>	<p>Formation générale 601-102-MQ Littérature et imaginaire (Préalable : 60 % 601-101-109-101-MQ) 604-10*-MQ Activité physique et santé Anglais (Formation commune)</p> <p>Formation spécifique 430-2H3-LI Comptabilité hôtelière 2 (préalable : 60 % 430-1H3-LI) 430-203-LI Gestion des ressources matérielles 430-204-LI Conciergerie 430-216-LI Service en restauration hôtelière 430-225-LI Vente - mise en marché 430-253-LI Processus de gestion</p>
SESSION 3	SESSION 4
<p>Formation générale 340-102-MQ L'être humain (préalable : 60 % 340-101-MQ) 109-102-MQ Activité physique et efficacité 604-8**-LI Anglais (Formation propre) (Préalable : 60 % 604-10*-MQ)</p> <p>Formation spécifique 430-3H5-LI Comptabilité de gestion (préalable : 50 % 430-2H3-LI) 430-304-LI Relations de travail en hôtellerie 430-315-LI Service banquet (préalable : 50 % 430-216-LI, corequis : 430-317-LI) 430-317-LI Approche culinaire en hôtellerie (corequis : 430-315-LI) 430-325-LI Gestion informatisée de la réception (préalable : 60 % 430-123-LI)</p>	<p>Formation générale 601-103-MQ Littérature québécoise (préalable : 60 % 601-102-MQ) 340-800-LI Éthique et politique (préalable : 60 % 340-102-MQ) xxx-xxx-xx Cours complémentaire</p> <p>Formation spécifique 350-017-LI Communication et relations professionnelles</p> <p>430-404-LI Supervision des ressources humaines 430-436-LI Commercialisation (préalable : 60 % 430-225-LI)</p> <p>430-456-LI Vérification et supervision en hébergement (Préalable : 60 % 430-325-LI) 604-016-LI Communication professionnelle en anglais 2 (préalable : 60 % 604-015-LI)</p>
SESSION 5	SESSION 6
<p>Formation générale 601-800-LI Communication et discours (préalable : 60 % 601-103-MQ) 109-103-MQ Activité physique et autonomie (préalables : 60 % 109-101-MQ et 109-102-MQ) xxx-xxx-xx Cours complémentaire</p> <p>Formation spécifique 430-506-LI Gestion d'événements</p> <p>430-515-LI Gestion des lieux 430-525-LI Gestion des activités des banquets (préalables : 50 % 430-315-LI et 430-317-LI) 430-536-LI Marketing appliqué à l'hôtellerie 430-553-LI Application des lois et règlements</p>	<p>Formation générale Aucun cours de formation générale puisque le cours <i>Insertion professionnelle</i> qui dure douze (12) semaines, à raison de deux jours par semaine, se déroule en milieu de travail.</p> <p>Formation spécifique 430-623-LI Séminaire d'intégration professionnelle (corequis : 430-626-LI) 430-626-LI Insertion professionnelle (corequis 430-623-LI) 430-635-LI Gestion de l'hébergement (ASP)</p> <p>430-644-LI Coordination des activités hôtelières 604-017-LI Communication professionnelle en anglais 3 (Préalable : 60 % 604-016-LI)</p>

Description des cours de chaque session

LA DESCRIPTION DES COURS

Comment lire une description de cours?

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

430-325-LI	Gestion informatisée de la réception
2,00	1-4-1
047P 047S 047T 047Y	<ul style="list-style-type: none"> • Deuxième de trois cours portant sur la réception. • L'étudiant organise et effectue les activités quotidiennes du département de la réception. • Il accroît sa compétence à effectuer toutes les opérations administratives liées au séjour de clients à l'aide de l'informatique.
Préalable :	60 % 430-123-LI

Signification des indications :

<p>430-325-LI Les trois premiers chiffres (430) identifient la discipline, ici <i>Techniques de gestion hôtelière et de restauration</i>, 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.</p>	<p>Gestion informatisée de la réception Le titre du cours.</p>
<p>2,00 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.</p>	<p>1-4-1 La pondération du cours indique les heures à consacrer au cours chaque semaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>047P, 047S 047T, 047Y 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.</p>	<p>La description du cours.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deuxième de trois cours portant sur la réception. • L'étudiant organise et effectue les activités quotidiennes du département de la réception. • Il accroît sa compétence à effectuer toutes les opérations administratives liées au séjour de clients à l'aide de l'informatique.
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>60 % en 430-123-LI Afin de suivre ce cours, vous devez avoir obtenu une note d'au moins 60 % dans le cours 430-123-LI, <i>Techniques de réception hôtelières</i>.</p> <p>Aucun cours n'est corequis à Gestion informatisée de la réception</p>

Cours de formation spécifique de la première session

430-1H3-LI	Comptabilité hôtelière 1
1,33	1-2-1
047Q	<p>Premier de deux cours visant l'acquisition d'une compétence de base en comptabilité financière.</p> <p>L'étudiant applique la règle de débit-crédit dans les transactions usuelles propres aux entreprises de service.</p> <p>Il effectue les opérations du cycle comptable et de fin d'exercice.</p>
Préalable :	Aucun

430-104-LI	Environnement et profession en hôtellerie
1,66	2-2-1
047D	<p>Cours d'introduction à la profession.</p> <p>L'étudiant caractérise et distingue les types d'établissements d'hébergement, leur clientèle, leurs produits et leurs services et la loi qui les régit.</p> <p>Il se représente les départements, les fonctions, les normes et les conditions de travail dans un établissement hôtelier.</p> <p>Il collecte et organise de l'information sur le domaine et se situe par rapport aux métiers de l'hôtellerie et à son projet de carrière.</p>
Préalable :	Aucun

430-123-LI	Techniques de réception hôtelière
1,33	1-2-1
047H 047T	<p>Premier de trois cours portant sur la réception.</p> <p>L'étudiant situe la place et le rôle du département de la réception dans un hôtel.</p> <p>Il effectue les opérations d'appel, de vente, de réservation, d'enregistrements et de départs liées au séjour de clients.</p> <p>Il exploite les fonctions d'un logiciel de réservation.</p>
Préalable :	Aucun

430-134-LI	Adopter une approche client
1,66	2-2-1
047H	<p>L'étudiant caractérise l'offre et la demande touristiques régionales.</p> <p>Il apprend les règles du protocole et de l'étiquette du domaine.</p> <p>Il applique les principes et les techniques d'accueil et d'information des clients.</p>
Préalable :	Aucun

430-145-LI	Entretien des lieux
2,00	2-3-1
047R 047U	<p>Premier de deux cours de gestion de ce service.</p> <p>L'étudiant assimile les techniques et procédures d'entretien des chambres et des aires publiques.</p> <p>Il apprend à organiser, coordonner et évaluer les activités quotidiennes d'entretien ménager.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il acquiert la maîtrise des interventions de RCR.
Préalable :	Aucun

604-015-LI	Communication professionnelle en anglais 1
2,00	2-3-1
047F	<ul style="list-style-type: none"> • Cours-outil. • Premier de trois cours d'anglais spécifiques au programme. • L'étudiant accroît son aisance à communiquer correctement oralement en anglais à l'aide de mise en situation en réception et en restauration d'hôtel. • Il apprend aussi à lire plus efficacement des documents internes écrits en anglais.
Préalable :	Aucun

Cours de formation spécifique de la deuxième session

430-2H3-LI	Comptabilité hôtelière 2
1,33	1-2-1
047Q	<p>Dernier de deux cours visant l'acquisition d'une compétence de base en comptabilité financière.</p> <p>L'étudiant effectue le cycle comptable d'une entreprise hôtelière.</p> <p>Il comptabilise les transactions de la réception d'un hôtel.</p> <p>Il produit des paies.</p>
Préalable :	60 % 430-1H3-LI

430-204-LI	Conciergerie
1,66	2-2-1
047N	<p>L'étudiant analyse les objectifs d'un établissement hôtelier et les besoins en animation et en hospitalité de la clientèle actuelle ou projetée.</p> <p>Il recherche de l'information sur la caractérisation touristique et les nouvelles tendances du milieu hôtelier.</p> <p>Il élabore une gamme de produits et services pour satisfaire les besoins de la clientèle.</p> <p>Il communique avec la clientèle interne et externe selon un protocole et une éthique de communication professionnelle</p>
Préalable :	Aucun

430-225-LI	Vente – mise en marché
2,00	2-3-1
047N	<p>Premier de trois cours reliés au département des ventes d'une entreprise hôtelière.</p> <p>L'étudiant cerne les types de clients, leurs comportements, attentes et besoins.</p> <p>Il apprend à utiliser des stratégies de présentation des produits adaptées aux types de clients.</p> <p>Il applique les principes et les techniques de sollicitation des clients, de proposition de produits ou de service et de vente.</p> <p>Il s'approprié et applique les étapes du cycle de vente.</p>
Préalable :	Aucun

430-203-LI	Gestion des ressources matérielles
1,33	2-1-1
047R	<p>L'étudiant se familiarise avec les fonctions et responsabilités d'un département d'approvisionnement.</p> <p>Il se représente les différentes tâches reliées aux achats en lien avec les besoins des départements d'un hôtel.</p> <p>Il effectue des activités de gestion propre à ce service et de la préservation des actifs.</p>
Préalable :	Aucun

430-216-LI	Service en restauration hôtelière
2,33	2-4-1
047L 047M	<p>Premier de trois cours liés aux activités de service en restauration.</p> <p>L'étudiant se représente l'environnement et le fonctionnement d'un restaurant d'hôtel.</p> <p>Il exécute les techniques de base en service en salle à manger.</p> <p>Il se familiarise avec les notions et les techniques de base en service de vins et boissons.</p>
Préalable :	Aucun

430-253-LI	Processus de gestion
1,33	2-1-1
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 sait déterminer la place et l'apport de chaque unité organisationnelle d'un établissement hôtelier.</p> <p>Il identifie les postes de travail et les techniques de gestion qui y sont utilisées.</p> <p>Il établit des liens entre la mission d'une entreprise, son environnement externe et le style de gestion qui y est pratiqué.</p>
Préalable :	Aucun

Cours de formation spécifique de la troisième session

430-3H5-LI	Comptabilité de gestion
2,33	2-3-2
047Q	L'étudiant apprend la différence entre la comptabilité financière et la comptabilité de gestion. Il calcule le prix de revient d'une chambre d'hôtel. Il applique les notions du contrôle budgétaire et de fixation de prix. Il se familiarise avec l'analyse financière.
Préalable :	50 % 430-2H3-LI

430-304-LI	Relations de travail en hôtellerie
1,66	2-2-1
047J 047K 047P	L'étudiant se familiarise avec le droit du travail. Il apprend les lois encadrant les relations de travail et la gestion des ressources humaines. Il apprend à établir des liens entre les relations de travail et la supervision des ressources humaines.
Préalable :	Aucun

430-315-LI	Service banquet
2,00	2-3-1
047L 047M 047N 047P	Deuxième de trois cours liés aux activités de services de restauration. L'étudiant applique les notions et les techniques vues en service de restauration dans un contexte de service banquet. Il détermine les besoins de la clientèle et proposera des produits. Il apprend les règles d'éthique propre à ce domaine. Il approfondit ses notions de sommellerie et bar. Il applique les notions et les techniques de service en situation réelle en servant des vrais clients.
Préalables :	50 % 430-216-LI
Corequis :	430-317-LI

430-317-LI	Approche culinaire en hôtellerie
2,66	3-4-1
047L 047M 047S	L'étudiant se familiarise avec l'environnement du travail en cuisine, les pratiques sécuritaires et les notions d'hygiène. Il apprend les techniques culinaires de base et produira des menus simples. Il prépare des menus banquet plus élaborés sous supervision.
Préalable :	Aucun
Corequis :	430-315-LI

430-325-LI	Gestion informatisée de la réception
2,00	1-4-1
047P 047S 047T 047Y	Deuxième de trois cours portant sur la réception. L'étudiant organise les activités quotidiennes du département de la réception et la planification des horaires de travail. Il accroît sa compétence à effectuer toutes les opérations administratives liées au séjour de clients. Il apprend à gérer les services de réservations, de réception et d'accueil. Il balance les caisses à l'aide d'un logiciel d'hébergement.
Préalable :	60 % : 430-123-LI

Cours de formation spécifique de la quatrième session

350-017-LI	Communication et relations professionnelles
1,66	2-2-1
047E 047J 047K 047Y	L'étudiant acquiert une vue d'ensemble de la communication interpersonnelle en milieu de travail. Il développe différents outils permettant de gérer des situations difficiles. Il apprend comment devenir un communicateur efficace à l'aide de différentes techniques et outils de communications.
Préalable :	Aucun

430-404-LI	Supervision des ressources humaines
2,00	2-2-2
047E 047J 047K 047P 047Y	L'étudiant applique les tâches liées à la supervision des ressources humaines telles que : la dotation, la formation, la rémunération, l'évaluation, la motivation, la gestion de discipline et de conflits. Il se réfère aux concepts, lois et règlements propres au milieu hôtelier.
Préalable :	Aucun

430-436-LI	Commercialisation
2,33	3-3-1
047E 047H 047K 047N 047P 047S 047W	Deuxième de trois cours reliés au département des ventes d'une entreprise hôtelière. L'étudiant applique des techniques de vente répondant aux exigences des orientations marketing de l'entreprise. Il élabore une ou des activités visant la commercialisation d'un hôtel. Il élabore des stratégies de vente. Il applique les principes de gestion relatifs à un département de vente,
Préalable :	60 % : 430-225-LI

430-456-LI	Vérification et supervision en hébergement
2,33	2-4-1
047H 047Q 047T	Dernier de trois cours portant sur la réception. L'étudiant procède à la vérification de nuit et en évalue les résultats. Il démontre sa compétence à déterminer les besoins du département, à planifier et à organiser le travail, à coordonner les activités et à exécuter manuellement et électroniquement les opérations administratives. Il produit les rapports informatisés et procède à leurs analyses.
Préalable :	60 % : 430-325-LI

604-016-LI	Communication professionnelle en anglais 2
1,66	2-2-1
047F	L'étudiant utilise ses acquis linguistiques et sociolinguistiques pour accomplir en langue anglaise, les activités typiques de la fonction de travail en commercialisation et en ressources humaines dans un établissement hôtelier.
Préalable :	60 % : 604-015-LI

Cours de formation spécifique de la cinquième session

430-506-LI	Gestion d'événements
3,00	2-4-3
047J 047K 047P 047S 047X 047Y	L'étudiant coordonne des événements de groupes, congrès et colloques. Il porte une attention soutenue aux méthodes de contrôle et d'évaluation, aux normes et procédures de l'entreprise. Il applique des attitudes professionnelles auprès des clientèles internes et externes, et ce, dans les deux langues.
Préalable :	Aucun

430-515-LI	Gestion des lieux
2,33	2-3-2
047K 047R 047U	L'étudiant appliquera des principes de gestion propres à l'entretien des biens meubles et immeubles d'un établissement hôtelier. Il sera apte à élaborer des programmes d'entretien préventif et curatif. Il pourra assurer la sécurité des clients, des employés et du patrimoine de l'entreprise.
Préalable :	Aucun

430-525-LI	Gestion des activités des banquets
2,00	2-3-1
047J 047K 047M 047S 047V 047X 047Y	Dernier cours lié aux activités de service de restauration. L'étudiant apprend la gestion de l'offre d'un menu de banquet. Il construit un menu et en calcul le prix de revient et le prix de vente en vue d'assurer la rentabilité de l'entreprise. Il participe à la gestion d'événement avec client. Il supervise le service avec de vrais clients.
Préalables :	50 % 430-315-LI et 430-317-LI

430-536-LI	Marketing appliqué à l'hôtellerie
2,66	2-4-2
047G 047P 047W	Dernier cours relié au département des ventes d'une entreprise hôtelière. L'étudiant situe la fonction marketing dans un établissement hôtelier et caractérise l'offre et la demande hôtelières au Québec. Il analyse le marché d'une région et d'un hôtel pour déterminer des opportunités et des objectifs de commercialisation. En s'appuyant sur les principes du marketing mix, il conçoit et propose un plan de mise en marché de produits ou de services pour un hôtel. Il élabore des outils de mesure de la qualité des produits et services d'un hôtel et les utilise pour évaluer les prestations.
Préalable:	Aucun

430-553-LI	Application des lois et des règlements
1,33	2-1-1
047J	L'étudiant se représente les lois propres au domaine et s'y réfère pour analyser des situations fréquentes. Il sait identifier, grâce à des recherches, les lois, règlements et jurisprudences s'appliquant à différents cas typiques. Il est en mesure d'informer des employés au sujet de lois, de règlements, d'obligations et de responsabilités les concernant.
Préalable :	Aucun

Cours de formation spécifique de la sixième session

430-623-LI	Séminaire d'intégration professionnelle
1,33	1-2-1
047G 047K	<p>L'étudiant fait la synthèse des expériences vécues lors de ses présences dans les hôtels avec son mentor. Il peut s'agir d'un gestionnaire d'un département hôtelier ou bien d'une unité organisationnelle.</p> <p>Il partage son vécu et ses expériences en gestion et profitera des expériences de ses pairs.</p> <p>Il établit des liens entre les concepts et les notions vues durant sa formation spécifique.</p>
Condition d'admission :	Être en voie d'obtenir son diplôme : être inscrit en dernière session ou pouvoir compléter la formation à la session suivante.
Corequis :	430-626-LI

430-626-LI	Insertion professionnelle
6,00	1-5-12
047K	<p>L'étudiant expérimente deux jours par semaine, la gestion dans un hôtel.</p> <p>Il accompagne et assiste un gestionnaire dans l'exécution de ses tâches quotidiennes.</p> <p>Il approfondit ses connaissances et il intègre et applique ses compétences en gestion hôtelière dans un contexte réel.</p>
Préalable:	Être en voie d'obtenir son diplôme : être inscrit en dernière session ou pouvoir compléter la formation à la session suivante.
Corequis :	430-623-LI

430-635-LI	Gestion de l'hébergement (ASP)
2,00	2-3-1
047G 047P 047Y	<p>Cours porteur de l'activité synthèse de programme.</p> <p>L'étudiant applique le processus de gestion pour le service de l'hébergement.</p> <p>Il planifie, organise, dirige et contrôle les activités spécifiques de ce département.</p> <p>Il participe à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.</p>
Préalable :	Être en voie d'obtenir son diplôme : être inscrit en dernière session ou pouvoir compléter la formation à la session suivante.

430-644-LI	Coordination des activités hôtelières
1,66	1-3-1
047Y	<p>L'étudiant dirige les activités de coordination hôtelières par l'analyse, la planification, l'organisation et le contrôle des opérations liées à la gestion des différentes unités organisationnelles d'un établissement hôtelier.</p> <p>Il élabore par la suite, un SIG (système d'information de gestion)</p> <p>Il apprend à coordonner les activités et les réunions d'un comité de gestion.</p>
Préalable :	Aucun

604-017-LI	Communication professionnelle en anglais 3
2,00	3-2-1
047F	<p>L'étudiant effectue des échanges professionnels typiques du cadre intermédiaire dans un établissement hôtelier en langue anglaise.</p> <p>Il rédige des documents professionnels en anglais.</p>
Préalable :	60 % 604-016-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'étudiant.

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'étudiant.
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'étudiant.
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'étudiant.
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.