

Techniques de gestion hôtelière

Descriptifs de cours
(janvier 2026)

Préambule

- L'horaire, les dates et l'ordre des cours sont sujets à changement.
- L'ITHQ se réserve le droit d'annuler un cours ou un programme si un nombre insuffisant d'inscriptions justifie cette décision. Les droits de scolarité et les frais d'ouverture de dossier seront, dans ce cas, remboursés en totalité.
- Ces descriptifs de cours sont sujets à changement.
- Les étudiant(e)s de ce programme devront se soumettre à des tests de classement en français et en anglais. Selon le résultat obtenu, ils pourraient être amenés à suivre obligatoirement un ou des cours de mise à niveau.
- La séquence des cours de formation générale est sujette aux résultats des tests de classement.
- Les deux stages rémunérés sont obligatoires et préalables au stage de fin d'études (430-62H-HQ).

Descriptifs de cours

Session 1

Communiquer en milieu de travail

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 350-1HR-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours initie la personne étudiante aux principes de la psychologie du travail leur permettant de comprendre les comportements humains, les personnalités et les dynamiques de groupe. En explorant les fondements de la communication orale, elle apprend à adapter son comportement professionnel au domaine et au milieu de travail afin d'interagir avec des collègues et des clients de manière productive et positive, à animer efficacement des réunions et à vulgariser de l'information afin d'effectuer des présentations orales.

Découvrir l'industrie hôtelière

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-11H-HQ | Nombre d'heures 75 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours introduit la personne étudiante au domaine de l'hôtellerie, son histoire, ainsi qu'à son rôle collaboratif au sein de l'industrie touristique. Il permet de comprendre les rôles et responsabilités des différents acteurs importants, ainsi que l'environnement commercial. À travers l'étude des différents types d'établissements, leurs départements, les métiers, ainsi que les différentes clientèles, il initie la personne étudiante aux produits et services hôteliers en regard aux attentes et exigences du marché en constante évolution. Grâce à des conférences, des visites d'établissements et un congrès de deux jours sur la découverte de l'industrie, ce cours offre également aux personnes étudiantes l'opportunité de commencer à se constituer un réseau de contacts, indispensable dans le secteur.

S'initier au monde culinaire

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-12H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours permet à la personne étudiante de découvrir les éléments essentiels du volet alimentaire en restauration, en mettant l'accent sur la terminologie culinaire, les us et coutumes alimentaires du monde, ainsi que les principaux allergènes et le guide alimentaire canadien. Elle touche, sent, goûte et observe divers aliments afin de comprendre leurs propriétés organoleptiques pour mieux expliquer un menu de manière claire et engageante. Des démonstrations de techniques culinaires permettent d'intégrer des notions pratiques, afin d'assurer une communication efficace avec la cuisine et de mieux répondre aux attentes gustatives de la clientèle.

S'initier au service des boissons

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-13H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours permet à la personne étudiante de découvrir les éléments essentiels du volet boissons en restauration. Elle apprend les bases théoriques et pratiques du service des boissons et de la tenue de bar. Elle développe sa capacité à présenter les boissons de façon claire et professionnelle, ainsi qu'à conseiller les clients sur les accords mets et boissons.

Créer des expériences clients : réception

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-14H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce premier cours, d'une série de deux, développe les compétences essentielles chez la personne étudiante afin de créer des expériences clients exceptionnelles, grâce à une approche pratique et des applications pédagogiques à l'hôtel de l'ITHQ. En tant que préposé(e) à la réception, elle est amenée à appliquer rigoureusement des standards de service et à maîtriser l'utilisation d'un logiciel de gestion hôtelière afin d'optimiser l'accueil et la prise en charge de la clientèle. Une attention particulière est portée au développement des habiletés relationnelles nécessaires pour établir des interactions professionnelles et humaines, selon différents canaux de communication: en personne, au téléphone et à l'écrit.

Intégrer les outils numériques : méthodologie et outils de présentation

| | | | |
|---------------------|-----------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 420-15H-HQ | Nombre d'heures | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-----------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours outille la personne étudiante pour qu'elle puisse utiliser efficacement les principaux outils bureautiques. À travers des exercices pratiques, réalisés individuellement et en équipe, la personne étudiante apprend à maîtriser leurs fonctionnalités clés, telles que rédiger des rapports détaillés, concevoir des présentations dynamiques et exploiter des plateformes de collaboration en ligne pour partager et construire du contenu de manière efficace. Elle développe des compétences fondamentales dans la recherche d'informations pertinentes en utilisant des bases de données spécialisées et des sources fiables, et en apprenant à analyser, trier, organiser, synthétiser et mettre en forme ces informations afin de les communiquer de façon percutante.

Activité physique et efficacité

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 109-102-MQ | Nombre d'heures 30 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Apprentissage et développement des techniques de base en vue de l'amélioration de l'efficacité lors de la pratique d'une activité physique.

Session 2

S'initier à la recherche d'information juridique

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 310-2HR-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours sensibilise la personne étudiante aux diverses obligations juridiques en gestion, aux enjeux propres aux secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, ainsi qu'aux principaux organismes réglementaires du domaine. À travers l'apprentissage de la recherche d'information juridique en ligne, ainsi que l'exploitation judicieuse de l'intelligence artificielle, ce cours fait un survol des principales lois et règlements applicables dans un contexte de gestion. Le cours aborde la portée légale des contrats, les mécanismes de résolution des conflits juridiques et contractuels, ainsi que le recours stratégique aux conseillers juridiques.

Intégrer les outils numériques : outils analytiques

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 420-21H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours développe chez la personne étudiante des compétences de base en intelligence d'affaires en découvrant des outils de traitement de données. À travers des exercices pratiques, elle apprend à maîtriser les fonctionnalités clés tels que, manipuler, organiser, analyser et visualiser des données. Elle est amenée à effectuer des calculs, à utiliser des fonctions avancées, à créer des tableaux croisés dynamiques, à produire des graphiques pertinents qui facilitent le traitement des données de manière critique, ainsi que communiquer des résultats de façon juste, claire et professionnelle.

Découvrir la gestion hôtelière

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-22H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours permet à la personne étudiante de découvrir les modèles de gestion et d'organisation des entreprises en analysant les rôles et responsabilités de chaque département ainsi que l'importance de leur collaboration. Grâce à des mises en situation concrètes, elle est amenée à comprendre les cycles des opérations et les réalités d'une personne gestionnaire, ainsi qu'à s'adapter aux évolutions constantes du secteur en intégrant les tendances émergentes, les enjeux de durabilité, les innovations et les apports technologiques.

Appliquer les techniques d'entretien ménager

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-23H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours aborde les techniques d'entretien ménager axées sur l'efficacité, la salubrité, la santé, la sécurité et l'ergonomie. La personne étudiante apprend à gérer les priorités, à travailler avec discréction et confidentialité, et à offrir un service à la clientèle de qualité. Grâce à une approche pratique et des applications pédagogiques à l'hôtel de l'ITHQ, ce cours la prépare à respecter les standards de l'industrie pour garantir un entretien de haute qualité des chambres, en assurant un résultat conforme aux attentes de la clientèle.

Assurer le service en restauration

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-24H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours développe chez la personne étudiante les compétences nécessaires pour offrir un service en restauration de qualité, en mettant l'accent sur le professionnalisme, la gestion des priorités et une approche-client efficace. Les techniques de vente et de service sont développées dans un véritable contexte de service en salle à manger à La Relève gourmande, où elle apprend les bonnes pratiques pour aménager et agencer les tables en fonction des réservations. La communication avec la cuisine est également abordée pour garantir une coordination fluide et un service optimal.

Communiquer en anglais : expérience client

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Sigle 430-25H-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Anglais |
|---------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------------------|

Sommaire

Ce premier cours, d'une série de trois, développe chez la personne étudiante les compétences en communication professionnelle en langue seconde dans le milieu de l'hospitalité. Elle apprend à interagir avec des clientèles anglophones dans des situations typiques d'accueil et de service. Elle enrichit son vocabulaire de base, améliore sa prononciation et adopte une approche professionnelle axée sur l'expérience client, à travers des activités pratiques et des mises en situation.

Philosophie et rationalité

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 340-101-MQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Dans ce cours, l'étudiant(e) sera amené à analyser la structure et la fonction de notre raisonnement ainsi que celles des discours que nous utilisons et entendons. Il aura l'occasion de s'initier à la philosophie afin de comprendre son utilité dans la société d'aujourd'hui et son influence dans les discours, sans pour autant se restreindre à l'acquisition d'un simple savoir théorique ou d'une structure de la pensée et du discours. Ce cours vise aussi à développer l'autonomie de la pensée face aux problématiques qu'on peut rencontrer dans la vie de tous les jours et dans le monde du travail. Au terme de sa formation, l'étudiant(e) sera en mesure de se forger une argumentation personnelle, originale et structurée, en faveur ou en défaveur des discours et des pensées du quotidien.

Activité physique et santé

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 109-101-MQ | Nombre d'heures 30 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours porte sur le rapport entre une bonne santé et la pratique de l'activité physique associée à de saines habitudes de vie. L'étudiant(e) expérimentera une ou plusieurs activités physiques et les mettra en relation avec ses capacités, ses besoins, sa motivation, ses habitudes de vie et ses connaissances en matière de prévention. Le tout afin de faire des choix pertinents et justifiés en matière d'activités physiques.

Écriture et littérature

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 601-101-MQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Premier cours de la séquence de littérature, Écriture et littérature vise à initier l'étudiant(e) à l'analyse textuelle à travers des œuvres marquantes de l'histoire de la littérature, du point de vue de leurs qualités langagières, textuelles, littéraires et morales.

Session d'été

Stage obligatoire rémunéré I

Détails à venir

Session 3

Gérer les ressources financières : comptabilité

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 410-3HR-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours permet à la personne étudiante de comprendre les bases du système comptable d'une entreprise et d'interpréter les états financiers produits. Il couvre les activités courantes de la comptabilité, telles que l'enregistrement des opérations, la production des états financiers, et la gestion de la trésorerie. Elle est amenée à comprendre la logique comptable, à réaliser des tâches administratives courantes, à analyser sommairement les performances financières d'une entreprise et à prévoir les fluctuations du fonds de roulement afin de soutenir une saine gestion financière à court terme.

Gérer les ressources humaines

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-4HR-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce développe chez la personne étudiante une compréhension des enjeux stratégiques liés à la gestion des ressources humaines dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration. Elle apprend pourquoi une gestion efficace du personnel est essentielle pour assurer à la fois la performance de l'établissement, le bien-être des employés et le respect du cadre légal, incluant les contrats de travail individuels et collectifs en vigueur. À travers des études de cas et des mises en situation, elle découvre comment planifier les besoins en personnel, organiser le travail, définir les descriptions des postes, ainsi qu'à assurer le recrutement, la formation, l'évaluation du personnel, la gestion de la diversité tout en favorisant un climat de travail positif.

Gérer le marketing : offre et fidélisation

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-31H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce premier cours marketing de deux initie la personne étudiante aux composantes d'un plan marketing. À l'aide d'études de marché, il lui permet de contribuer activement à l'élaboration et à l'application des stratégies marketing et de fidélisation. Elle apprend à proposer et adapter des produits, services et expériences en adéquation avec les attentes des différents segments de clientèle, du type d'établissement, de la bannière le cas échéant, ainsi que des tendances.

Créer des expériences clients : conciergerie

| | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-32H-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable 430-14H-HQ | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce dernier cours, d'une série de deux, sur la création d'expériences clients, initie la personne étudiante au rôle et aux standards de la conciergerie Clefs d'Or, afin d'acquérir l'expertise nécessaire pour identifier les besoins et conseiller adéquatement les clients. À travers des visites et des apprentissages en milieu de travail, elle découvre les principaux attraits. Le cours aborde également l'importance des tendances actuelles qui façonnent les préférences de la clientèle, l'importance du réseau de contacts et des sites de recherche.

Assurer la sécurité

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-33H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours développe chez la personne étudiante une capacité d'analyse critique en matière de gestion de la sécurité dans le domaine de l'hébergement touristique, tant pour la clientèle que pour les employé.es. Il aborde des notions essentielles qui touchent aux lois et règlements en matière de sécurité. Une attention particulière est également portée aux aspects liés à la santé et sécurité au travail et à la protection des données personnelles. À travers l'analyse de situations réelles propres au milieu, elle apprend à identifier les points critiques et à évaluer les conséquences juridiques d'un manquement à la sécurité, notamment en ce qui concerne la responsabilité civile et la négligence criminelle.

S'impliquer auprès de la communauté

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-34H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours développe chez la personne étudiante la compréhension et les compétences nécessaires pour s'impliquer activement au sein de son environnement de travail en participant à un comité ou à l'organisation d'une activité. L'accent est mis sur l'amélioration du bien-être des personnes étudiantes et du personnel à l'ITHQ. Dans ce cours, elle découvre le rôle crucial de l'implication lors de réunions, comment recueillir et analyser les informations pertinentes et les techniques nécessaires pour présenter des besoins et des suggestions au sein d'une équipe.

L'être humain

| | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Sigle 340-102-MQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable 340-101-MQ | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

Sommaire

L'être humain est au cœur de nos vies et de notre monde. Nous le connaissons déjà très bien. Ne sommes-nous pas tous humains? Dès lors, il est vrai que le cours L'être humain semble superflu. Mais avant de plier bagage pour quitter cette interrogation qui ne semble finalement pas en être une, souvenons-nous de l'adage populaire qui dit que « les apparences sont souvent trompeuses ».

Ce cours permettra à l'étudiant(e) d'enrichir sa conception de l'être humain au moyen de la philosophie, tout en l'amenant à prendre conscience des implications concrètes de cette conception approfondie dans sa vie de tous les jours. Ce cours permettra à terme de constater que l'être humain n'est peut-être qu'un mystère qui a la possibilité de s'éclairer lui-même...

Formation générale en anglais

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Sigle 604-10X-MQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Anglais |
|---------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------------------|

Selon le niveau d'anglais évalué lors des tests de classement, l'étudiant(e) sera inscrit(e) à l'un des quatre cours suivants :

604-100-MQ - Anglais de base

À travers des thèmes d'intérêt général, ce cours vise à outiller l'étudiant avec une connaissance de base de la langue anglaise pour rendre l'étudiant fonctionnel lors d'un échange sur des sujets familiers.

604-101-MQ - Langue anglaise et communication

Ce cours d'anglais langue seconde de niveau intermédiaire se concentre sur le développement des compétences en compréhension et en communication orale, ainsi qu'en rédaction et en lecture. Les étudiant(e)s auront l'occasion d'élargir leur vocabulaire et d'améliorer leur maîtrise de la langue grâce à des activités centrées sur divers sujets de culture générale. Une attention particulière est accordée à l'amélioration de la précision linguistique.

604-102-MQ - Langue anglaise et culture

Ce cours d'anglais langue seconde de niveau avancé initie les étudiants à diverses thématiques sociales, culturelles ou littéraires grâce à l'étude de pièces de théâtre, de films et d'essais. De plus, les étudiant(e)s apprendront la grammaire avancée et développeront des stratégies de rédaction et de révision. L'objectif de ce cours consiste à enrichir et à approfondir les connaissances de l'anglais des étudiant(e)s de niveau avancé en les sensibilisant à des thématiques sociales, culturelles et littéraires. Pour les étudiant(e)s ayant appris l'anglais en dehors d'un contexte scolaire anglophone, les activités (notamment la rédaction) favorisent l'acquisition d'un niveau d'expression soutenu et formel.

604-103-MQ - Culture anglaise et littérature

Ce cours vise à développer les compétences linguistiques des étudiant(e)s grâce à l'étude des différents genres littéraires, tels que le théâtre, la poésie et la nouvelle. Une attention particulière est accordée à la rédaction, notamment à travers l'analyse de nouvelles littéraires.

Littérature et imaginaire

| | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Sigle 601-102-MQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable 601-101-MQ | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours vise l'acquisition de certaines compétences intellectuelles, tant en lecture qu'en écriture, en vue de procurer à l'étudiant(e) une autonomie de pensée au moyen du retour efficace sur ses propres productions. Le cours vise plus particulièrement le développement des habiletés langagières par la consolidation des acquis en français, l'acquisition de nouvelles connaissances et l'adoption d'habitudes rigoureuses de pensée critique, d'autoévaluation et d'autocorrection. Dans cette perspective, des œuvres littéraires choisies serviront de toile de fond aux apprentissages langagiers et à l'acquisition de compétences intellectuelles, en plus de favoriser le développement de la culture générale.

Session 4

Gérer les ressources financières : budgets

| | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Sigle 410-41H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable 410-3HR-HQ | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce dernier cours de deux portant sur la gestion des ressources financières, permet à la personne étudiante de comprendre l'importance du budget d'exploitation dans le contexte d'une entreprise d'hébergement touristique. Elle apprend l'élaboration et les principales étapes de la préparation d'un budget d'exploitation conforme aux normes en vigueur dans l'industrie hôtelière, ainsi qu'à analyser les écarts entre les résultats budgétés et les résultats réels, et de proposer des pistes d'amélioration pour optimiser la gestion financière.

Gérer l'approvisionnement et l'aménagement

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-42H-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours initie la personne étudiante à l'approvisionnement et à l'aménagement dans un établissement d'hébergement touristique. Il aborde les principes de gestion des stocks, la planification des achats, la négociation avec les fournisseurs, en tenant compte des enjeux financiers et du développement durable. À travers des analyses de cas et des exercices de simulation, elle apprend à élaborer un plan d'acquisition et d'aménagement et à prendre des décisions éclairées à l'aide d'outils technologiques.

Gérer le marketing : tarification et distribution

| | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-43H-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable 430-31H-HQ | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce deuxième cours d'une série de deux sur le marketing permet à la personne étudiante de contribuer à l'élaboration et à l'application de stratégies de revenus alignées avec un plan marketing. Elle développe des compétences en analyse des indicateurs clés de performance, en tarification dynamique, en gestion de son réseau et des coûts de distribution, ainsi qu'en communication promotionnelle afin d'optimiser la rentabilité et accroître la visibilité de l'établissement.

Gérer les ventes : prospection et négociation

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-44H-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours développe les compétences nécessaires à la gestion des ventes en hébergement touristique. La personne étudiante apprend à faire une caractérisation juste des différentes clientèles et de leurs besoins, afin de cerner les bons produits et services. Elle apprend à utiliser les bonnes techniques de prospection et négociation, conclure des ententes et à rédiger des contrats. À travers l'apprentissage de techniques de communication persuasive, la personne étudiante acquiert également les habiletés nécessaires pour faire la promotion efficace de son établissement auprès de la clientèle et des intermédiaires, lors de visites de l'établissement, des événements promotionnels et d'appels de prospection.

Communiquer en milieu de travail : relations interculturelles

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 350-45H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce dernier cours, d'une série de deux sur la communication en milieu de travail, sensibilise la personne étudiante aux différences culturelles et lui fournit les outils nécessaires pour comprendre et adapter sa communication dans des milieux diversifiés. En participant à des mises en situation, des études de cas et des travaux en groupe, la personne étudiante expérimente les enjeux interculturels en identifiant les obstacles fréquents à la communication avec des clientèles internes et externes.

Communiquer en anglais : ventes et marketing

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Sigle 430-46H-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Anglais |
|---------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------------------|

Sommaire

Ce deuxième cours, d'une série de trois, développe les compétences en communication professionnelle en langue seconde dans le contexte de la vente et du marketing hôtelier. La personne étudiante apprend à utiliser un vocabulaire spécialisé pour promouvoir des services, présenter des offres et interagir avec une clientèle anglophone. Elle rédige des messages promotionnels, formule des arguments de vente et adapte son discours selon différents types de clientèles et de canaux de communication.

Éthique

| | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Sigle 340-103-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable 340-101-MQ | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours vise principalement à sensibiliser l'étudiant à l'importance qu'occupe l'éthique dans la vie de tous les jours, et à le rendre apte à agir rationnellement lorsqu'il sera confronté à une problématique éthique. Le cours est divisé en deux principales étapes qui ne manqueront pas de faire ressortir l'importance de l'éthique dans le monde du travail dans lequel évoluera l'étudiant au terme de sa formation: la familiarisation de l'étudiant avec l'éthique comme telle et sa dimension éminemment politique et la prise de connaissance de différentes théories formulées en matière d'éthique par certains philosophes.

Activité physique et autonomie

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 109-103-MQ | Nombre d'heures 30 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Dans ce cours, l'étudiant(e) sera amené à comprendre les divers paramètres et la gestion d'un plan d'entraînement personnalisé pour ainsi démontrer sa capacité à prendre en charge sa pratique de l'activité physique dans une perspective de santé.

Cours complémentaire 1 (au choix)

| | | | |
|-------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle | Nombre d'heures 45 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|-------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

L'ITHQ offre différents cours complémentaires dans le domaine des langues modernes, de l'esthétique, des sciences humaines et des technologies. Pour parfaire son parcours scolaire, l'étudiant(e) peut ainsi choisir parmi des cours qui varient d'une session à l'autre.

Littérature québécoise

| | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Sigle 601-103-MQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable 601-101-MQ | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours vise la consolidation des compétences d'analyse et de synthèse acquises lors des 2 précédents cours de français (Écriture et littérature et Littérature et imaginaire) afin de fournir à l'étudiant(e) les assises d'une appréciation plus personnelle de notre littérature. Il lui permettra de plus d'acquérir une meilleure connaissance de la littérature québécoise et de reconnaître les caractéristiques qui la définissent.

Ce cours vise donc plus spécifiquement la capacité d'exprimer rigoureusement un jugement critique sur les œuvres proposées, et cela par la maîtrise de la dissertation critique. L'étudiant(e) sera ainsi amené à comparer des œuvres de courants et de genres différents. Enfin, ce dernier cours en langue d'enseignement et littérature qui relève de la formation générale commune préparera l'étudiant(e) à l'épreuve uniforme de français qui aura lieu en fin de programme.

Session d'été

Stage obligatoire rémunéré II

Détails à venir

Session 5

Gérer l'accueil et la réception

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-51H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours permet aux personnes étudiantes de développer les compétences nécessaires pour gérer efficacement les opérations du département de l'accueil et de la réception. La personne étudiante apprend à superviser l'accueil de la clientèle, à assurer leur satisfaction et à gérer les processus opérationnels clés, tels que l'assignation des chambres, la préparation des arrivées et la planification des horaires et des quarts de travail. Le cours met également l'accent sur l'importance de la gestion des ressources humaines pour optimiser les performances des équipes, et sur la communication interdépartementale afin d'assurer une coordination fluide avec les autres services de l'établissement.

Gérer l'entretien ménager

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-52H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours permet à la personne étudiante de développer les compétences nécessaires pour gérer efficacement les opérations du département de l'entretien ménager. Elle apprend à contrôler la qualité du travail de manière minutieuse et rigoureuse, selon les standards, et à gérer les processus opérationnels clés, tels que la planification des horaires et l'organisation des quarts de travail. Le cours aborde la gestion d'une buanderie et réinvesti les compétences liées au contrôle des coûts, des inventaires et au respect des normes du travail et de la convention collective le cas échéant. Il met également l'accent sur l'importance de la gestion des ressources humaines pour optimiser les performances des équipes, et sur la communication afin et d'entretenir des relations professionnelles avec les sous-traitants, ainsi que d'assurer une coordination fluide avec les autres services de l'établissement et une satisfaction de la clientèle.

Gérer les groupes et les événements

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-53H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours forme la personne étudiante à assurer le rôle et les responsabilités d'une personne gestionnaire des activités de groupe. Elle est amenée à analyser les besoins, planifier, coordonner et évaluer l'ensemble des étapes liées aux activités de groupe. Le cours aborde l'élaboration des plans de salle et des feuilles de fonctions nécessaires à la coordination des équipes et des tâches. Il intègre des principes de développement durable, la gestion des matières résiduelles et le respect des normes de l'événementiel responsable. Il met également l'accent sur l'importance de la gestion des ressources humaines pour optimiser les performances des équipes, et sur la communication interdépartementale afin d'assurer une coordination fluide avec les autres services de l'établissement et la satisfaction de la clientèle.

Gérer la restauration

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-54H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours forme la personne étudiante à assurer le rôle et les responsabilités d'une personne gestionnaire du département nourriture et boisson au sein d'un établissement de restauration ou hôtelier. Elle apprend à superviser les opérations, à analyser les résultats et à prendre des décisions éclairées, tout en respectant les lois et règlements en vigueur. Le cours couvre la gestion des coûts, la création de procédures efficaces et la mise en place de stratégies pour améliorer la rentabilité. Il met également l'accent sur l'importance de la gestion des ressources humaines pour optimiser les performances des équipes, et sur la communication interdépartementale afin d'assurer une coordination fluide avec les autres services de l'établissement et la satisfaction de la clientèle.

Propulser sa carrière

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-55H-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours vise à aider la personne étudiante à mobiliser l'ensemble des compétences acquises durant leur formation afin de clarifier et planifier leur projet professionnel dans l'industrie hôtelière et ainsi, leur choix de stage final. À travers à un accompagnement personnalisé incluant du coaching individuel, du mentorat et des rencontres avec des professionnel(les) de l'industrie, il permet à la personne étudiante d'établir des liens pertinents entre ses habiletés et les comportements attendus dans l'industrie selon le type d'établissement, le département et la profession visée.

Agir avec impact : leadership et mobilisation

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 350-56H-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours permet à la personne étudiante d'identifier les traits caractéristiques des leaders, les différents styles de leadership et les leviers de mobilisation. Il aborde les défis humains et organisationnels qui influencent l'engagement, la cohésion et la performance collective. À partir de cas concrets et de mises en situation, la personne étudiante apprend à proposer des idées et des actions pour exercer un leadership adapté aux différents contextes.

Cours complémentaire 2 (au choix)

| | | | |
|-------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle | Nombre d'heures 45 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|-------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

L'ITHQ offre différents cours complémentaires dans le domaine des langues modernes, de l'esthétique, des sciences humaines et des technologies. Pour parfaire son parcours scolaire, l'étudiant(e) peut ainsi choisir parmi des cours qui varient d'une session à l'autre.

Anglais des affaires (selon test de classement)

| | | | |
|-------|-------------------------|---|-------------------------------------|
| Sigle | Nombre d'heures 45 h | Préalable Selon profils d'anglais | Langue d'enseignement Anglais |
|-------|-------------------------|---|-------------------------------------|

Selon le niveau d'anglais évalué lors des tests de classement, l'étudiant(e) sera inscrit(e) à l'un des quatre cours suivants :

604-601-HQ - Anglais des affaires : niveau basic

604-606-HQ - Anglais des affaires : niveau intermédiaire

Ce cours offre aux personnes étudiantes les compétences de communication utilisées dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie. Les activités porteront sur la communication en milieu de travail, la discussion sur des sujets liés à l'industrie hôtelière et la maîtrise d'une rédaction correcte et courtoise. Les étudiant(e)s apprendront des principes et des techniques de rédaction, et les appliqueront dans des contextes typiques. Ils travailleront également sur des activités complémentaires de pratique linguistique, incluant une révision des fondements de la grammaire, de la structure des phrases et de la mécanique de la langue. De plus, l'utilisation de l'anglais lors des cours, ainsi que deux simulations liées au monde des affaires (une réunion professionnelle et une entrevue d'emploi), offrira aux étudiants des occasions d'atteindre une plus grande aisance dans leur langue seconde.

604-609-HQ - Anglais des affaires : niveau avancé**604-611-HQ - Anglais des affaires : niveau bilingue**

Ce cours d'anglais des affaires est axé sur les compétences de communication professionnelle utilisées dans l'industrie de l'hôtellerie. Ce cours aidera les personnes étudiantes à maîtriser une rédaction commerciale correcte, concise et courtoise. Les étudiant(e)s apprendront et pratiqueront les principes et techniques de rédaction applicables au milieu des affaires. Ils et elles travailleront également sur des activités complémentaires de pratique linguistique, incluant une révision des fondements de la grammaire, de la structure des phrases et de la mécanique de la langue. De plus, les personnes étudiantes écouteront, visionneront, liront et discuteront de documents authentiques liés aux industries de la restauration et de l'hôtellerie. L'utilisation de l'anglais durant les cours, ainsi que deux simulations liées au monde des affaires (une entrevue d'emploi et une réunion professionnelle), offrira aux étudiants des occasions supplémentaires de gagner en aisance dans leur seconde langue.

Communication professionnelle en français

| | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Sigle 601-602-HQ | Nombre d'heures 60 h | Préalable 601-103-MQ | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours fait appel à une démarche pédagogique fondée sur le développement de l'esprit critique et de l'argumentation afin de s'adapter au champ d'études du programme. L'étudiant(e) sera donc placé dans diverses situations de communication tant professionnelle qu'individuelle et devra pouvoir s'exprimer en son nom personnel comme en celui d'une organisation, à l'oral comme à l'écrit.

Session 6

Assurer la qualité

| | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Sigle 430-61H-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable Aucun | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|

Sommaire

Ce cours de dernière session se donne à distance. Il offre à la personne étudiante l'opportunité de mobiliser l'ensemble des compétences acquises durant sa formation. En mettant en application des techniques de gestion de la qualité, la personne étudiante évalue rigoureusement la satisfaction de la clientèle, formule et met en place des solutions pertinentes innovantes en matière de service à la clientèle.

Superviser les opérations : stage immersif (SFÉ)

| | | | |
|---------------------|------------------------|--|--------------------------------------|
| Sigle 430-62H-HQ | Nombre d'heures 390 | Préalable Stages rémunérés I et II | Langue d'enseignement Français |
|---------------------|------------------------|--|--------------------------------------|

Sommaire

Durant sa dernière session, la personne étudiante intègre et consolide les compétences développées tout au long de sa formation dans le cadre d'un stage immersif au sein d'un hébergement touristique.

Communiquer en anglais : gestion hôtelière

| | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Sigle 430-63H-HQ | Nombre d'heures 45 h | Préalable Corequis SFÉ | Langue d'enseignement Anglais |
|---------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------|

Sommaire

Ce troisième cours, d'une série de trois, développe les compétences en communication professionnelle en langue seconde, dans le contexte du stage de fin d'études. La personne étudiante renforce sa capacité à s'exprimer avec aisance et clarté en anglais lors de réunions, d'échanges professionnels et de situations de supervision. Elle utilise un vocabulaire technique, formule des consignes, résout des problèmes et adopte une communication adaptée à un contexte professionnel multiculturel.