

La gestion dans l'action

Baccalauréat appliqué en gestion
de l'accueil et de l'hôtellerie,
et ses programmes courts
2026-2027



Institut de tourisme
et d'hôtellerie
du Québec

dates à retenir

Portes ouvertes

19 octobre 2026 et 8 février 2027

De 17 h à 20 h

Dates limites d'admission¹

Session d'hiver

1^{er} novembre

Session d'automne

1^{er} juillet

Activités d'information

Prenez rendez-vous avec notre équipe ou réservez votre place à l'une de nos visites guidées dès maintenant.



¹ Étudiants internationaux : consulter le site web pour connaître les dates limites d'admission.

avoir de l'impact

L'expérience client est aujourd'hui l'un des plus puissants leviers de performance et de croissance pour les entreprises. C'est ce qui transforme une interaction en souvenir, un client en ambassadeur et une entreprise en référence.

Si vous souhaitez développer une expertise recherchée dans des secteurs où l'excellence du service fait toute la différence, l'ITHQ vous propose une formation à la hauteur de vos ambitions. Ici, vous apprendrez à créer des expériences qui fidélisent, à comprendre les attentes des clientèles et à élaborer des solutions d'affaires pertinentes. Le tout, dans une approche pratique, immersive et connectée aux réalités du terrain.

Bien plus qu'un programme en gestion, c'est une formation qui vous prépare à devenir un leader d'impact, capable d'innover, de mobiliser et de créer de la valeur à travers des expériences client mémorables.



apprendre dans l'action

En plein cœur de Montréal, l'ITHQ vous plonge dans l'action dès le premier jour de votre formation. Tout est mis en œuvre pour vous offrir une multitude d'occasions d'apprendre auprès d'une vraie clientèle et ainsi de lancer votre carrière en gestion.

En plus d'offrir un milieu d'apprentissage vraiment enrichissant, l'ITHQ mise sur une pédagogie appliquée pour former les gestionnaires de demain : résolution de problèmes de gestion réels et mises en situation, études de cas pratiques, rencontres avec des professionnel(le)s du domaine, visites d'entreprises chez nos nombreux partenaires et plus encore. Parce que nous croyons que le leadership et le savoir-être, ça ne s'apprend pas que dans les livres!





étudier et voyager

Envie d'échapper au quotidien, de voir du pays et de rencontrer des gens de partout dans le monde? Deux stages pratiques de cinq mois chacun, offerts au Canada et à l'international, font partie intégrante de notre baccalauréat. Ces stages en entreprise vous permettront non seulement d'apprendre sur le terrain et d'enrichir votre CV, mais aussi d'élargir votre réseau avant même d'intégrer le marché du travail. Vous vous souviendrez de ces expériences toute votre vie!

De plus, les étudiants du Baccalauréat appliqué en gestion de l'accueil et de l'hôtellerie de l'ITHQ ainsi que ceux du Bachelor Management Hôtelier et Restauration et du Bachelor Arts culinaires et Entrepreneuriat de FERRANDI Paris ont désormais accès à un programme de mobilité étudiante¹. De quoi vous permettre de développer de nouvelles compétences professionnelles, d'acquérir une expérience internationale et de découvrir la France.

¹ Certaines conditions s'appliquent.



se laisser inspirer

L'ITHQ compte sur l'expertise de professeures et professeurs issus de l'industrie ainsi que de chercheuses et chercheurs reconnus dans le monde universitaire. Passionné par le métier autant que la transmission de compétences, le corps professoral s'investit avec conviction dans la réussite de la relève.

De plus, nos formations s'appuient sur la contribution de spécialistes ainsi que de cheffes et chefs de file de l'industrie. Que ce soit lors d'une rencontre à l'hôtel avec Christiane Germain ou d'une conférence d'Evenko, nos étudiantes et étudiants ont la chance d'échanger et de se laisser inspirer par les plus grands noms du domaine!

innover

Pour les esprits les plus curieux, avides de recherches et de découvertes, l'ITHQ possède deux unités de recherche spécialisées qui contribuent à faire évoluer les pratiques dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. Ainsi, l'unité ExperiSens assiste et guide les entreprises dans le développement de pratiques novatrices afin d'optimiser l'expérience de leur clientèle et de leur personnel. Pour sa part, le GastronomiQc Lab, initiative conjointe de l'Université Laval et de l'ITHQ, a pour mission d'appuyer l'innovation et le rayonnement de la gastronomie québécoise.



L'ITHQ offre des cohortes à échelle humaine. Ici, tout le monde se connaît et l'approche pédagogique est personnalisée. C'est le milieu idéal pour tisser des liens serrés avec la communauté ithquoise, un réseau qui vous suivra tout au long de votre carrière. Des liens qui sauront aussi perdurer grâce au Bureau des diplômés de l'ITHQ qui offre toute une gamme de services à ses membres.

Et grâce à l'association étudiante de l'ITHQ et à ses différents comités, les occasions de vous impliquer sont aussi nombreuses. Une vie étudiante riche vous attend chez nous!

tisser des liens



« Moins de deux ans et demi après avoir terminé mes études, j'ai décroché un poste de cadre. Sans aucun doute, sans l'ITHQ, je ne serais pas où je suis aujourd'hui. »

Valérie Forget,

directrice des ventes et congrès
au Hotel MOA Berlin



réaliser ses ambitions

Parmi les bacheliers et bachelières de l'ITHQ, on compte de nombreux gestionnaires qui mènent de brillantes carrières ici comme ailleurs. On pense notamment à Valérie Forget, directrice des ventes et congrès au Hotel MOA Berlin en Allemagne, à Maxime Allard-Roy, assistante directrice à l'entretien ménager sous la bannière Sheraton à Montréal, à Julien Roy Pilote, directeur de l'hébergement au Domaine Château-Bromont, et à bien d'autres encore.

Bac appliqué

Gestion de l'accueil et de l'hôtellerie



DATES LIMITES D'ADMISSION¹
1^{er} novembre et 1^{er} juillet

DÉBUT DES COURS
Hiver et automne

DURÉE
3 ans à temps plein



Grade B. Appl. G.
(94 crédits)



Programme
bilingue



Avec stages

Pourquoi choisir ce programme?



- Pour développer des qualités de gestionnaire grâce à un baccalauréat accrédité SMART+
- Pour savoir créer des expériences client qui fidélisent
- Pour prendre des décisions stratégiques sur les plans humain, financier et opérationnel
- Pour apprendre dans l'action, en français et en anglais
- Pour bâtir votre CV et votre réseau professionnel avant même d'intégrer le marché du travail
- Pour accéder à plusieurs secteurs où l'excellence du service représente un avantage concurrentiel

Ce que vous apprendrez



- Acquérir des bases solides en gestion : comptabilité, marketing, ressources humaines, etc.
- Concevoir des expériences client innovantes et des interactions marquantes
- Mobiliser les équipes et faire preuve d'un leadership humain pour offrir un standard d'accueil élevé
- Communiquer de manière efficace et avec assurance auprès de décideurs et décideuses
- Gérer les opérations avec une logique de performance
- Utiliser les technologies et les données pour développer des solutions d'affaires pertinentes

Vous voulez faire de l'expérience client votre expertise en gestion?
Apprenez à transformer chaque point de contact en levier de fidélisation et de performance.

Expérience terrain



- Deux stages rémunérés ou gratifiés de 5 mois chacun, dont un stage à l'international
- Pédagogie appliquée : études de cas réels, simulations de gestion, immersions sur le terrain et rencontres avec acteurs et actrices de l'industrie

Perspectives de carrière



- Chargé(e) de projets en qualité de service
- Responsable ou consultant(e) en expérience client
- Coordonnateur(-trice) du service aux usagers
- Coordonnateur(-trice) d'événements ou de congrès
- Gestionnaire des ventes et du développement des affaires
- Directeur(-trice) des opérations

Grille de cours

BLOC 1 : LES ESSENTIELS EN GESTION (30 crédits)

Méthodologie et méthodes d'enquête
Dynamique organisationnelle dans les entreprises de l'accueil
Opération et entreprise de l'accueil
Introduction à la gestion des ressources humaines
Systèmes d'information et performance de l'entreprise
Comptabilité et mesures de performance
Marketing des produits et services
Finances
Direction et leadership
Intrapreneuriat

BLOC 2 : LA GESTION DE L'ACCUEIL (48 crédits)

Modèles d'affaires et environnements des entreprises de l'accueil
Innovation et industries de l'accueil
Cadres légaux et entreprises de l'accueil
Gestion de la sécurité et ingénierie dans les entreprises de l'accueil
Qualité et expérience client
Gestion des revenus et e-commerce dans les entreprises de l'accueil
Diversité, cultures et inclusion
Processus budgétaires et exploitation
Dynamisation des ressources commerciales dans les entreprises de l'accueil

Mobilisation, ressources humaines et accueil
Tableau de bord et évaluation de la performance
Thèmes et problématiques contemporains en gestion de l'hôtellerie
Thèmes et problématiques contemporains en gestion de l'accueil
Dynamique des relations de travail
Gestion de projets et industries de l'accueil
Stratégie et performance dans les industries de l'accueil

BLOC 3 : COURS OPTIONNELS (3 cours au choix, 9 crédits)

Gastronomie et cultures culinaires
Gestion de restaurant gastronomique
Entreprises de l'accueil et destination touristique
Dynamique des congrès et banquets
Thèmes et problématiques contemporains hors Québec
Transformation numérique et intelligence d'affaires
Optimisation des processus en hébergement et restauration

Accélérez votre parcours universitaire

Grâce à certains DEC connexes, jusqu'à 10 cours de votre parcours pourraient vous être reconnus. De quoi réduire la durée de votre bac et accéder plus rapidement au marché du travail!

Conditions d'admission

Sur la base des études :

- Diplôme d'études collégiales (cote R de 24) OU
- 15 crédits universitaires (moyenne de 2,5/4,3)

Sur la base de l'expérience professionnelle :

- 21 ans et plus
- 850 heures d'expérience professionnelle pertinente

Dans tous les cas, vous devez avoir réussi un cours de mathématiques ou de comptabilité (niveau collégial ou universitaire)² et fournir une preuve de maîtrise du français et de l'anglais (niveau B2).

Critères de sélection

Programme non contingenté

Pour déposer votre demande d'admission et connaître les documents exigés par l'ITHQ, visitez notre site web.

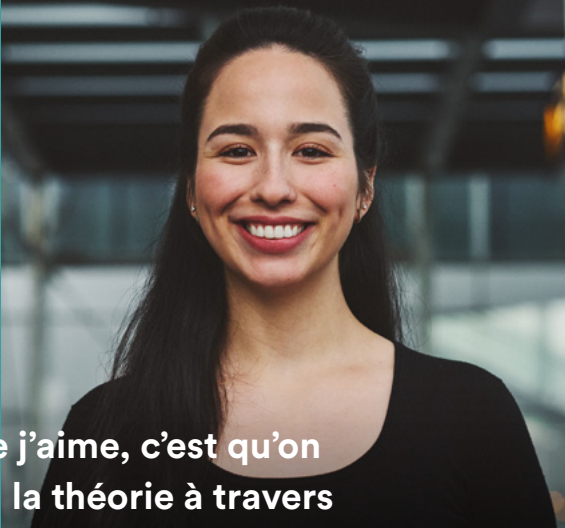
BLOC 4 :
ACTIVITÉ DE SYNTHÈSE
(3 crédits)

Évaluation des pratiques de gestion dans les entreprises de l'accueil

BLOC 5 :
ACTIVITÉS PRATIQUES
(4 crédits)

Stage 1 : Exploration d'une entreprise de l'accueil

Stage 2 : Supervision dans une entreprise de l'accueil



« Ce que j'aime, c'est qu'on apprend la théorie à travers des situations concrètes. On voit ainsi rapidement ce qui fonctionne sur le terrain. C'est l'une des grandes forces du bac. »

Victoria Najera-Huot

diplômée en gestion



¹ Étudiants internationaux : consulter le site web pour connaître les dates limites d'admission.

² La personne admissible n'ayant pas les connaissances requises en mathématiques ou en comptabilité sera admise conditionnellement à la réussite d'un cours d'appoint.

Management de l'accueil et design de l'expérience client

DATES LIMITES D'ADMISSION
1^{er} novembre et 1^{er} juillet



Certificat universitaire
(30 crédits)

HORAIRE

En fonction du choix de cours



En présence

DURÉE

1 an à temps plein (3 sessions)
ou plus à temps partiel



Français et anglais



Pourquoi choisir ce programme?



- Pour vous spécialiser rapidement en expérience client
- Pour développer un profil actuel, recherché dans plusieurs industries
- Pour apprendre à transformer un point de contact en avantage concurrentiel
- Pour savoir planifier un accueil adapté aux réalités de votre secteur
- Pour suivre une formation concrète, bilingue et connectée au terrain

Ce que vous apprendrez



- Adopter une vision 360 degrés des processus d'accueil
- Planifier, concevoir et mettre en œuvre un service d'accueil
- Élaborer un parcours client clair, cohérent et mémorable
- Gérer les dimensions humaines, physiques et matérielles d'un service à la clientèle
- Développer votre leadership et vos habiletés relationnelles

Management de l'accueil

DATES LIMITES D'ADMISSION
1^{er} novembre et 1^{er} juillet



Attestation d'études
universitaires (15 crédits)

HORAIRE

En fonction du choix de cours



En présence

DURÉE

8 mois à temps partiel minimum
(2 sessions)



Français et anglais



Pourquoi choisir ce programme?



- Pour aller droit à l'essentiel de la gestion de l'accueil
- Pour gagner en crédibilité dans votre milieu de travail
- Pour développer des outils visant à améliorer concrètement l'expérience client
- Pour faire de l'accueil un véritable levier de qualité et de performance
- Pour choisir une formation ciblée et à temps partiel

Ce que vous apprendrez



- Structurer un processus d'accueil simple, clair et efficace
- Gérer et optimiser les opérations liées au service
- Identifier les écarts de qualité et apporter des solutions
- Améliorer le parcours client selon votre contexte de travail
- Mesurer ce qui influence réellement l'expérience client

Gestion des opérations des entreprises de l'accueil

DATES LIMITES D'ADMISSION
1^{er} novembre et 1^{er} juillet

HORAIRE
En fonction du choix de cours

DURÉE
8 mois à temps partiel minimum
(2 sessions)



Attestation d'études universitaires (9 crédits)



En présence



Français et anglais



Pourquoi choisir ce programme?



- Pour renforcer la performance sans perdre de vue l'expérience client
- Pour relier opérations, innovation et revenus dans une même logique
- Pour développer des réflexes utiles dans des environnements qui bougent vite
- Pour choisir une formation ciblée et à temps partiel

Ce que vous apprendrez



- Optimiser les processus de gestion pour gagner en efficacité
- Intégrer l'innovation là où elle améliore vraiment l'expérience client
- Mieux gérer les revenus, la tarification et la distribution
- Utiliser les outils numériques pour soutenir la performance
- Prendre des décisions stratégiques en fonction de l'offre et de la demande

Management de l'expérience employé dans les entreprises de l'accueil

DATES LIMITES D'ADMISSION
1^{er} juillet

HORAIRE
En fonction du choix de cours

DURÉE
16 mois à temps partiel minimum
(3 sessions)



Attestation d'études universitaires (9 crédits)



En présence



Français et anglais



Pourquoi choisir ce programme?



- Pour mieux comprendre ce qui attire et retient les employé(e)s
- Pour développer des compétences RH adaptées aux industries de l'accueil
- Pour acquérir des outils de gestion visant à stabiliser vos équipes
- Pour faire de l'expérience employé un levier de performance
- Pour choisir une formation ciblée et à temps partiel

Ce que vous apprendrez



- Mettre en place des pratiques qui favorisent la rétention
- Mobiliser les équipes afin d'offrir une meilleure expérience client
- Adapter votre gestion à la diversité et aux réalités culturelles
- Mieux comprendre les dynamiques humaines qui influencent la performance
- Créer un environnement de travail plus attractif et inclusif

Conditions d'admission



L'ensemble des programmes issus du Baccalauréat appliqué en gestion de l'accueil et de l'hôtellerie ne sont pas contingentés. Il vous suffit donc de remplir les conditions d'admission pour y être admis.

Sur la base des études – sans passerelle :

- DEC (cote R minimale de 24) OU 15 crédits universitaires (moyenne minimale de 2,5/4,3)
- Cours de mathématiques ou de comptabilité de niveau collégial ou universitaire¹
- Preuve de maîtrise du français et de l'anglais (niveau intermédiaire avancé B2)
- Expérience professionnelle pertinente, un atout

Sur la base des études – avec passerelle :

- DEC en Techniques de gestion hôtelière, en Gestion d'un établissement de restauration, en Techniques de tourisme, en Gestion de commerces ou en Technique de gestion et d'intervention en loisir (cote R minimale de 26)
- Cours de mathématiques ou de comptabilité de niveau collégial ou universitaire¹
- Preuve de maîtrise du français et de l'anglais (niveau intermédiaire avancé B2)
- Expérience professionnelle pertinente, un atout

Sur la base de l'expérience professionnelle :

- 21 ans et plus
- Au moins 850 heures d'expérience professionnelle pertinente
- Cours de mathématiques ou de comptabilité de niveau collégial ou universitaire¹
- Preuve de maîtrise du français et de l'anglais (niveau intermédiaire avancé B2)

¹ La personne admissible n'ayant pas les connaissances requises en mathématiques ou en comptabilité sera admise conditionnellement à la réussite d'un cours d'appoint. La réussite de ce cours devra être attestée au plus tard avant le début de la deuxième session d'inscription au programme.



Passerelles DEC-BAC



Pour chacun des programmes éligibles, découvrez le nombre de cours que l'ITHQ pourrait vous créditer en fonction de votre cote R.

Jusqu'à 10 cours

- Techniques de gestion hôtelière
- Gestion d'un établissement de restauration
- Techniques de tourisme

Jusqu'à 5 cours

- Gestion de commerces

Jusqu'à 3 cours

- Techniques de gestion et d'intervention en loisir

déposer sa demande



S'assurer de remplir les conditions d'admission du programme sélectionné et rassembler les documents indiqués



Effectuer le test de langue, si applicable



Déposer la demande d'admission à partir du site de l'ITHQ, payer les frais d'admission et téléverser les documents requis



Recevoir le verdict d'admission par courriel et... célébrer!



S'inscrire au programme dans les délais prescrits pour réserver sa place en classe



Explorer les possibilités de financement de ses études : bourses offertes par la Fondation de l'ITHQ, programmes d'aide gouvernementaux, et plus encore

À tout moment, si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter notre équipe à ecole@ithq.qc.ca.



**Institut de tourisme
et d'hôtellerie du Québec**

3535, rue Saint-Denis

Montréal (Québec) H2X 3P1

☎ Sherbrooke

514 282-5110 ou 1 800 361-5111, poste 5110

ecole@ithq.qc.ca

*Institut de tourisme
et d'hôtellerie*

Québec

