

PLAN DE COURS

MRK-1900 : Marketing touristique durable

NRC 81788 | Automne 2018

Mode d'enseignement : Présentiel

Temps consacré : 3-0-6 Crédit(s) : 3

Principes fondamentaux de marketing dans une perspective de développement durable. Nature des services touristiques et rôle du marketing pour l'organisation et le territoire. Principes de démarketing. Commercialisation des produits et services touristiques d'une entreprise ou à l'intérieur d'un territoire. Définition et création du produit touristique selon les clientèles visées et les réseaux de distribution du produit touristique. Distribution directe et indirecte du produit touristique. Définition d'un plan de marketing touristique dans une perspective de développement durable.

Plage horaire

Cours en classe			
vendredi	08h30 à 16h30	GHK-1350	Le 7 sept. 2018
	08h30 à 16h30	GHK-1350	Le 14 sept. 2018
	08h30 à 16h30	GHK-1350	Le 21 sept. 2018
	08h30 à 16h30	GHK-1350	Le 12 oct. 2018
	08h30 à 16h30	GHK-1350	Le 19 oct. 2018
	08h30 à 16h30	GHK-1350	Le 26 oct. 2018
	08h30 à 16h30	GHK-1350	Le 9 nov. 2018

Il se peut que l'horaire du cours ait été modifié depuis la dernière synchronisation avec Capsule. [Vérifier l'horaire dans Capsule](#)

Site de cours

<https://sitescours.monportail.ulaval.ca/ena/site/accueil?idSite=96823>

Coordonnées et disponibilités

Laurent Bourdeau
Enseignant
Laurent.Bourdeau@ggr.ulaval.ca

Laurent Bourdeau, Ph.D.
Professeur titulaire
Pavillon Abitibi-Price, local 3175
<http://www.ggr.ulaval.ca/index.php?id=1134>
Laurent.Bourdeau@ggr.ulaval.ca
Tél. : 418-656-2131 poste 8811
Télec. : 418-656-3960

Soutien technique

Équipe de soutien - Systèmes technopédagogiques (BSE)

<http://www.ene.ulaval.ca> 

418-656-2131 poste 14331

Sans frais: 1-877 7ULAAVAL, poste 14331

Automne et hiver	
Lundi au jeudi	8 h à 19 h
Vendredi	8 h à 17 h 30
Été	
Lundi au jeudi	8 h à 17 h
Vendredi	8 h à 16 h

Sommaire

Description du cours	5
Introduction	5
But	5
Objectifs généraux	5
Approche pédagogique	5
Modalités d'encadrement	6
Charge de travail et calendrier	6
Étudiant ayant un handicap, un trouble d'apprentissage ou un trouble mental	8
Contenu et activités	8
Évaluation et résultats	9
Liste des évaluations	9
Informations détaillées sur les évaluations sommatives	9
Étude de cas	9
Choix des touristes	9
Plan marketing d'un service touristique	10
Examen final	10
Examen sous surveillance	10
Barème de conversion	10
Règles disciplinaires contre la tricherie et le plagiat	11
Correction linguistique, retard et présentation des travaux	11
Évaluation de l'enseignement	11
Utilisation d'appareils électroniques pendant une séance d'évaluation	11
Absence aux examens	11
Gestion des délais	12
Résultats	12
Utilisation d'un logiciel de détection de plagiat	12
Matériel didactique	12
Matériel obligatoire	12
Site web de cours	12
Spécifications technologiques	13
Portail thématique de la Bibliothèque	13
Matériel du cours	13
Médiagraphie et annexes	13
Médiagraphie	13

Description du cours

Introduction

Le cours de 3 crédits permet d'acquérir les concepts fondamentaux du marketing afin de mieux comprendre les services et les destinations touristiques. Ce cours de base permettra à l'étudiant de comprendre le rôle et la nature du marketing dans une perspective de tourisme durable. Les étudiants seront exposés à la complexité de l'application des principes du tourisme durable pour le gestionnaire qui doit faire des profits, répondre aux besoins des consommateurs et développer un service ou une destination touristique.

Ce document vous aidera dans votre préparation afin de suivre le cours. Il définit en quelque sorte un mode d'emploi, non seulement pour le matériel didactique du cours, mais aussi pour le cheminement que vous devez adopter et les différentes exigences auxquelles vous devez répondre.

But

Le principal objectif de ce cours consiste à initier l'étudiant aux outils et stratégies utilisés par les gestionnaires du marketing touristique. Les caractéristiques spécifiques des services touristiques, les besoins et attentes des touristes, l'expérience et la qualité des services, la prise de décision en matière d'achat, la stratégie de segmentation, l'impact des variables socio-économiques et géographiques sur le comportement d'achat, la distribution et la communication touristique, seront abordés dans ce cours. Les étudiants seront également exposés au concept d'innovation dans les services touristiques, notamment afin d'introduire une perspective durable dans la commercialisation. Finalement, les étudiants seront exposés à la problématique de la croissance des ventes dans une société confrontée à des problèmes environnementaux et du rôle du marketing dans la société.

Objectifs généraux

Au terme de ce cours, l'étudiant serait en mesure :

- 1) de comprendre la nature et le rôle du marketing dans les organisations touristiques et la société;
- 2) d'identifier les caractéristiques des services touristiques;
- 3) de comprendre le comportement d'achat des touristes;
- 4) de connaître la segmentation et son utilisation pour la commercialisation des services touristiques;
- 5) de concevoir une matrice des forces, faiblesses, opportunités et menaces dans le domaine du tourisme;
- 6) d'intégrer les principes du développement durable au mix-marketing;
- 7) de connaître les différents éléments et stratégies du marketing des entreprises touristiques;
- 8) de différencier le marketing des services touristiques du marketing de la destination touristique.

Approche pédagogique

Le cours est conçu selon une approche pédagogique en classe pendant laquelle chaque étudiant sera invité à participer à des discussions ou activités. Le matériel didactique et la formule utilisés vous permettent d'adopter une démarche d'apprentissage axée sur la collaboration, la communication ainsi que le travail individuel ou d'équipe. Ces méthodes pédagogiques vous amèneront à gérer votre temps de manière flexible et structurée afin de respecter le rythme du cours.

Durant ce cours, vous aurez à effectuer des lectures, à consulter des éléments multimédia, des sites Internet et à communiquer avec le professeur ou les autres étudiants du cours. Certaines sections du cours pourraient être offertes par internet.

Voici la liste des activités d'apprentissage qui seront utilisées durant la session :

Présentations en classe et sous format PowerPoint

Afin de synthétiser la matière, des présentations en classe et sur Internet sous format PowerPoint vous permettront d'aborder les éléments conceptuels ainsi que les explications pratiques nécessaires à la réalisation des travaux de session. Vous devez prendre connaissance de ces présentations et vous présenter en classe afin de réussir l'examen et les travaux de session.

Lectures obligatoires

Une série de lectures provenant du livre obligatoire du cours ou de sites Web vous seront proposées afin de vous permettre d'assimiler les concepts de cours. Les lectures obligatoires sont nécessaires pour la réussite de l'examen et des travaux de session. Elles vous permettront également d'approfondir vos réflexions.

Lectures complémentaires

Des documents, sites Web ou lectures vous sont proposées afin d'approfondir le contenu du cours.

Sites Web

La visite de ces sites Web est obligatoire et nécessaire pour la préparation de l'examen du cours. Ces sites peuvent illustrer un concept du cours ou contenir des exemples d'organisations ou d'entreprises touristiques associées aux concepts du cours.

Travaux

La réalisation des travaux vous permettra d'établir un lien entre les concepts et la pratique. En d'autres mots, les travaux de session visent à permettre à l'étudiant de manipuler certains concepts du cours.

Forums de discussion

Que ce soit pour poser une question sur la matière ou participer à un débat, les étudiants sont invités à utiliser le forum de discussion. Les forums sont également des lieux où les étudiants peuvent échanger entre eux ou avec le professeur du cours. Si vous réalisez un travail d'équipe, le professeur peut créer un forum privé qui sera accessible uniquement aux membres de l'équipe.

Examen en salle sous surveillance

Vous aurez à effectuer un examen en salle. Cet examen sera développé à partir du contenu de ce cours.

Modalités d'encadrement

Nous vous suggérons de suivre le calendrier de travail proposé dans la section Calendrier. En adoptant un rythme d'apprentissage régulier dès le début de la session, vous serez en mesure de respecter les échéances du cours, de partager des informations et de discuter avec les autres étudiants du cours, et de bénéficier d'une rétroaction du professeur sur la matière en cours. La personne inscrite reste bien sûr la seule gestionnaire de son temps, mais elle s'engage à remettre les travaux notés aux moments prescrits sous peine de sanction. De plus, elle s'engage à effectuer les examens aux moments prescrits.

Le professeur vous fournira des rétroactions, notamment par sa présence aux discussions des forums, mais également par la remise des travaux de session ou la correction des examens. Bien sûr, vous pourrez communiquer avec votre professeur par courriel pour lui poser des questions.

Pour communiquer avec le professeur vous devez utiliser votre courriel de l'Université Laval.

Il est important de prendre conscience que la réponse aux questions posées par courrier électronique ou sur le forum ne sera pas instantanée. Il ne répondra pas nécessairement à toutes les questions du forum, mais il consultera tous les messages. Certaines questions du forums doivent être répondues par les étudiants. Vous êtes invités à soumettre des questions ou des réponses à travers les forums.

Remarque par rapport à l'encadrement : Le professeur lira tous les messages sur les forums. L'enseignant visitera le site du cours 4 fois par semaine. Les réponses aux courriels personnels seront effectuées 2 fois par semaine. Afin d'éviter des délais supplémentaires, il est recommandé d'être explicite dans vos questions et vos commentaires. Par exemple, vous êtes invités à spécifier le nom des documents ainsi que les pages sur lesquelles portent vos questions. De plus, les questions transmises par courriel doivent être rédigées avec clarté et précision.

Charge de travail et calendrier

Ce cours de trois crédits est offert en classe sur une période d'environ 2 mois. La somme de travail exigée pour l'étude des modules, les lectures obligatoires, les travaux de session et la réalisation de l'examen final est d'environ 135 heures par session.

Calendrier

--	--	--	--

Semaine	Module	Activités d'apprentissage et évaluations	Activités et lectures
Vendredi 7 septembre 2018	1	Présentation du cours <ul style="list-style-type: none"> Objectifs du cours Évaluation et calendrier (début et fin de session) Déroulement du cours Bases de données de la bibliothèque Introduction au concept du marketing <ul style="list-style-type: none"> Qu'est-ce le marketing ? Mix-marketing Tourisme durable et décroissance ? 	<ul style="list-style-type: none"> Plan du cours Plan marketing de Tourisme Charlevoix (2017) Frochot & Legohérel (2018), chapitre 1
Vendredi 7 septembre 2018	2	Processus de choix du touriste <ul style="list-style-type: none"> Attentes, besoins, valeurs Motivations Comportement d'achat 	<ul style="list-style-type: none"> Frochot & Legohérel (2018), chapitre 2
Vendredi 14 septembre 2018	3	Comportement du touriste <ul style="list-style-type: none"> Perception et risque Achat et attitude Besoins Influence socio-économiques et culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> Frochot & Legohérel (2018), chapitre 3
Vendredi 14 septembre 2018	4	Qualité des services touristiques <ul style="list-style-type: none"> Caractéristiques des services SERVQUAL Dimensions durables du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> Frochot & Legohérel (2018), chapitre 4
Vendredi 21 septembre 2018	5	Établir une relation avec le touriste <ul style="list-style-type: none"> Système d'information touristique Marketing direct Fidélisation des touristes Coûts et relation avec le client 	<ul style="list-style-type: none"> Frochot & Legohérel (2018), chapitres 4 et 5
Vendredi 21 septembre 2018	6	Positionnement et segmentation <ul style="list-style-type: none"> Positionnement de la destination et des produits touristiques Segmentation des touristes Critères de segmentation 	<ul style="list-style-type: none"> Frochot & Legohérel (2018), chapitre 6
Vendredi 12 octobre 2018	7	Étude de cas	
Vendredi 12 octobre 2018	8	Plan marketing <ul style="list-style-type: none"> Stratégie de planification marketing Processus de planification 	<ul style="list-style-type: none"> Bonnafox & Billon (2013)
Vendredi 19 octobre 2018	10	Politique de prix et tarif <ul style="list-style-type: none"> Déterminer le prix selon les objectifs commerciaux Analyse de la concurrence et de la demande <i>Yield management</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Frochot & Legohérel (2018), chapitre 7
Vendredi 19 octobre 2018	11	Rendement et distribution	<ul style="list-style-type: none"> Frochot & Legohérel (2018), chapitre 8

		<ul style="list-style-type: none"> • Distribution en tourisme • Distribution directe et indirecte • Distribution et Internet • Acteurs locaux dans la distribution 	
Vendredi 26 octobre 2018	12	Communication et image touristique <ul style="list-style-type: none"> • Communication et image • Image et marque 	<ul style="list-style-type: none"> • Frochot & Legohérel (2018), chapitres 9 et 10
Vendredi 26 octobre 2018	13	Innovation et internet <ul style="list-style-type: none"> • Innovation de produits et de processus • Utiliser le tourisme durable comme élément d'innovation • Internet et commerce électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Carvalho & Costa (2011) • Morand (2011) • Xiang & Getzel (2010)
Vendredi 2 novembre 2018	9	Semaine de lecture ↗	
Vendredi 9 novembre 2018	14	Crises et tourisme <ul style="list-style-type: none"> • Définition d'une crise • Type de crise • Phase d'une crise • Gestion d'une crise 	<ul style="list-style-type: none"> • Frochot & Legohérel (2010), chapitre 10
Vendredi 9 novembre 2018	15	Examen final	Vous pouvez utiliser votre livre et notes de cours pendant l'examen

La semaine de présentation des modules pourrait être modifiée au cours de la session par le professeur. Des lectures obligatoires peuvent être ajoutées au cours de la session.

Étudiant ayant un handicap, un trouble d'apprentissage ou un trouble mental

Les étudiants qui ont une lettre d'Attestation d'accommodations scolaires obtenue auprès d'un conseiller du secteur Accueil et soutien aux étudiants en situation de handicap (ACSESH) doivent rencontrer leur professeur au début de la session afin que des mesures d'accommodation en classe ou pour les évaluations puissent être organisées. Ceux qui ont une déficience fonctionnelle ou un handicap, mais qui n'ont pas cette lettre doivent contacter le secteur ACSESH au 656-2880, le plus tôt possible.

Le secteur ACSESH vous recommande fortement de vous prévaloir des services auxquels vous avez droit afin de pouvoir réussir vos études, sans discrimination ni privilège. Pour plus d'information, voir la Procédure de mise en application des mesures d'accommodations scolaires à l'adresse suivante : <https://www.aide.ulaval.ca/situation-de-handicap/presentation/> [↗](#)

Contenu et activités

Le tableau ci-dessous présente les semaines d'activités prévues dans le cadre du cours.

Titre	Date
Module 1 : Introduction (Vendredi 7 septembre 2018)	
Module 2 : Choix du touriste (Vendredi 7 septembre 2018)	
Module 3 : Comportement du touriste (Vendredi 14 septembre 2018)	
Module 4 : Qualité des services touristiques (Vendredi 14 septembre 2018)	
Module 5 : Établir une relation avec le touriste (Vendredi 21 septembre 2018)	
Module 7 : Étude de cas (Vendredi 21 septembre 2018)	
Module 6 : Positionnement et segmentation (Vendredi 12 octobre 2018)	

Module 8 : Plan Marketing (Vendredi 12 octobre 2018)	
Module 9 : Centre des congrès (Vendredi 19 octobre 2018)	
Module 10 : Politique de prix et tarif (Vendredi 19 octobre 2018)	
Module 11 : Rendement et Distribution (Vendredi 19 octobre 2018)	
Module 12 : Communication et image touristique (Vendredi 26 octobre 2018)	
Module 13 : Innovation et internet (Vendredi 26 octobre 2018)	
Module 14 : Semaine de lecture (Vendredi 2 novembre 2018)	
Module 15 : Conférence M. Philippe Trempe (Vendredi 9 novembre 2018 am)	
Module 15 : Examen final (Vendredi 16 novembre 2018)	
Module 12A : Communication et image touristique (Vendredi 26 octobre 2018)	

Note : Veuillez vous référer à la section *Contenu et activités* de votre site de cours pour de plus amples détails.

Évaluation et résultats

Liste des évaluations

Sommatives			
Titre	Date	Mode de travail	Pondération
Étude de cas	Dû le 28 oct. 2018 à 23h59	Individuel	10 %
Choix des touristes	Dû le 7 nov. 2018 à 23h59	Individuel	10 %
Plan marketing d'un service touristique	Dû le 10 déc. 2018 à 23h59	En équipe	40 %
Examen final	À déterminer	Individuel	40 %

Informations détaillées sur les évaluations sommatives

Étude de cas

Date de remise : 28 oct. 2018 à 23h59

Mode de travail : Individuel

Pondération : 10 %

Remise de l'évaluation : laurent.bourdeau@ggr.ulaval.ca


Directives de l'évaluation : Travail réalisé individuellement ou en équipe. La réalisation de travaux de session en équipe est encouragée afin d'accroître la qualité des rapports et notamment afin de simplifier la répartition de la charge de travail. Pondération 10 % de la note globale du cours.

Si vous avez des questions sur ce travail de session, vous pouvez communiquer par courriel avec le professeur.


Fichiers à consulter :  [MRK-1900 Étude de cas Hiv18.pdf](#) (583,98 Ko, déposé le 3 sept. 2018)

Choix des touristes

Date de remise : 7 nov. 2018 à 23h59

Mode de travail : Individuel
Pondération : 10 %
Remise de l'évaluation : laurent.bourdeau@ggr.ulaval.ca
Fichiers à consulter :  [MRK-1900 Choix des touristes 2018.pdf](#) (191,38 Ko, déposé le 12 sept. 2018)

Plan marketing d'un service touristique

Date de remise : 10 déc. 2018 à 23h59
Mode de travail : En équipe
Pondération : 40 %
Remise de l'évaluation : laurent.bourdeau@ggr.ulaval.ca
Directives de l'évaluation : Instructions détaillées à venir.
Fichiers à consulter :  [MRK-1900 Plan marketing Hiv18.pdf](#) (190,53 Ko, déposé le 12 sept. 2018)

Examen final

Titre du questionnaire : [Examen final](#)
Période de disponibilité : À déterminer
Tentatives : 1 tentative permise
Mode de travail : Individuel
Pondération : 40 %

Examen sous surveillance

L'examen final se fait individuellement et aura lieu à la quinzième semaine de la session. Lors de cet examen en salle, les étudiants peuvent utiliser les notes de cours et la documentation (ex. le livre et les textes associés au cours, le contenu des forums de discussion). L'examen final se base sur les notes de cours, les sites Internet, le livre et les lectures obligatoires disponibles sur le site Internet du cours, le contenu des forums de discussion et les concepts associés aux travaux de session. L'examen final couvre l'ensemble de la session et sera d'une durée de 2h50. Cet examen sera développé à partir du contenu de ce cours. Consultez le module 15 du site Internet du cours afin d'obtenir de plus amples informations à ce sujet.

Barème de conversion

Cote	% minimum	% maximum
A+	89,5	100
A	86,5	89,49
A-	83,5	86,49
B+	80,5	83,49
B	77,5	80,49
B-	74,5	77,49

Cote	% minimum	% maximum
C+	71,5	74,49
C	68,5	71,49
C-	64,5	68,49
D+	60,5	64,49
D	54,5	60,49
E	0	54,49

Retard motivé : Z
Cours non complété : E (échec)
Note retardée par le professeur : M

Le barème de notation comporte les ajustements de cote par rapport au barème facultaire (ex. A+ équivaut à 90-100).

Règles disciplinaires contre la tricherie et le plagiat

Tout étudiant(e) qui commet une infraction relative aux études, au sens du Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval, dans le cadre du présent cours, notamment en ce que constitue du plagiat, est passible des sanctions qui sont prévues par ce Règlement. Il est très important que chaque étudiant(e) prenne connaissance des articles 23 à 46 dudit Règlement, à : http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_disciplinaire_a_l_intention_des_etudiants_CA-2016-91.pdf

Tout étudiant(e) est tenu, en réalisant tout travail écrit requis dans un cours, de respecter les règles relatives à la protection du droit d'auteur et à la prévention du plagiat dans ses travaux formatés soumis à l'évaluation. Constituent notamment du plagiat les faits de :

1. copier textuellement un ou plusieurs passages provenant d'un ouvrage sur support de papier ou électronique sans mettre ces passages entre guillemets ni en hors-texte et sans en mentionner la source;
2. résumer l'idée originale d'un auteur(e) en l'exprimant dans ses propres mots (paraphraser) sans en mentionner la source;
3. traduire partiellement ou totalement un texte sans en mentionner la provenance;
4. remettre un travail copié partiellement ou totalement d'un autre étudiant(e) (avec ou sans son accord);
5. remettre un travail téléchargé partiellement ou totalement d'un site d'achat ou d'échange de travaux scolaires.

[Sources: En application de l'article 161 du Règlement des études de l'Université Laval, http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/reglement-des-etudes-2014.pdf, entré en vigueur le 3 juin 2014. Commission de l'Éthique de la science et de la technologie, *La tricherie dans les évaluations et les travaux à l'université: l'éthique à la rescousse* (rédaction: Denis Boucher), Québec, 15 mai 2009; texte adapté ici le 16 juillet 2009.]

Correction linguistique, retard et présentation des travaux

Un maximum de 15 % pourra être enlevé aux résultats de chacun des examens et des travaux pour des fautes de grammaire, d'orthographe, de ponctuation ou de syntaxe, ainsi que pour la propreté du document, et cela à raison d'un demi-point (0,5 %) par faute ou erreur constatée. La correction des travaux d'étudiants non francophones fera l'objet d'une considération particulière.

Aucun retard injustifié à la remise des travaux ne sera toléré.

Évaluation de l'enseignement

À la fin de ce cours, l'Université peut procéder à l'évaluation du cours afin de vérifier si la formule pédagogique a atteint ses buts. Vous recevrez à cet effet un questionnaire d'évaluation (par la poste ou par courriel) qui permettra d'améliorer ce cours de formation à distance. Cette dernière étape est très importante et les responsables du cours vous remercient à l'avance pour votre collaboration.

Utilisation d'appareils électroniques pendant une séance d'évaluation

Le seul appareil électronique toléré pendant une séance d'évaluation est la calculatrice.

Les calculatrices autorisées durant les séances d'examen pour tous les cours offerts par la Faculté de foresterie, de géographie et de géomatique sont les suivantes :

- Hewlett Packard HP 20S, HP 30S, HP 32S2, HP 33S, HP 35S
- Texas Instrument TI-30Xa, TI-30XIIB, TI-30XIIS, TI-36X (plus fabriqué), BA35
- Sharp EL-531**, EL-535-W535, EL-546**, EL-510 R, EL 516*, EL-520**
- Casio FX-260, FX-300 MS, FX-350 MS, FX-300W Plus, FX-991MS, FX-991ES (plus fabriqué), FX-991W*, FX-991ES Plus C*

* Modèles qui ne seront plus autorisés dès 2016.

** Calculatrices Sharp: sans considération pour les lettres qui suivent le numéro.

Absence aux examens

Un étudiant absent à un examen ou à toute autre séance d'évaluation obtient automatiquement la note zéro à moins qu'il ait des motifs sérieux justifiant son absence.

Les seuls motifs acceptables pour s'absenter à un examen et avoir droit à un examen de reprise sont les suivants :

- **Convocation par une cour de justice** durant la plage horaire prévue pour l'examen avec preuve de convocation.
- **Maladie durant la plage horaire prévue pour l'examen avec un billet de médecin** précis incluant les dates d'invalidité et les coordonnées du médecin.
- **Mortalité d'un proche** avec preuve de décès et lettre d'une tierce personne attestant du lien de parenté ou autre lien entre l'étudiant et la personne décédée.
- Les pièces justificatives doivent être des originaux et doivent être présentées à l'enseignant, au directeur de programme ou au secrétariat des études (1250 pavillon Abitibi-Price) le plus rapidement possible.
- Aucune justification d'absence reliée à des événements sportifs (sauf pour les athlètes du Rouge et Or, sur approbation préalable de la direction de programmes) ou reliée à un emploi, à un conflit d'horaire avec d'autres cours ou examens ou à des horaires de voyage conflictuels (billets d'avion déjà achetés, par exemple) n'est acceptable.
- Les conflits d'horaire doivent être résolus au tout début de la session, avant la fin de la période de modification du choix de cours, par l'étudiant lui-même. Un étudiant inscrit au cours après cette date est réputé ne pas avoir de conflit d'horaire et pourra se présenter à tous ses examens.
- L'étudiant dont l'absence est dûment justifiée a l'obligation de se rendre disponible pour un examen de reprise à la date fixée par l'enseignant sans quoi il obtiendra la note zéro pour cet examen.

Gestion des délais

Pour chaque travail de session, une pénalité de 10 % par jour de retard au-delà de la date prévue est appliquée. Après une semaine de retard, votre travail sera refusé. Le travail de session doit obligatoirement être transmis par courriel au professeur sous format word.

Résultats

- Les résultats des travaux ou les rétroactions seront transmis en cours de session.

Utilisation d'un logiciel de détection de plagiat

L'Université Laval étant abonnée à un service de détection de plagiat, il est possible que l'enseignant soumette vos travaux pour analyse.

En cas de fraude ou de plagiat, des actions disciplinaires pourraient être conduites. Pour plus d'information à ce sujet, vous pouvez consulter le Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval (www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/Reglement_disciplinaire.pdf).

Citer vos sources selon les règles préconisées est d'une importance capitale. Pour plus d'information sur le référencement, vous pouvez consulter les sites Web suivants :

- Citer ses sources : www.bibl.ulaval.ca/chercher-autres-sujets/citer-ses-sources
- Tutoriel : Citer ses sources et éviter le plagiat www.bibl.ulaval.ca/diapason/plagiat/plagiat.htm

Matériel didactique

Matériel obligatoire

Le livre *Marketing du tourisme* est en vente à la Coopérative Zone Université Laval : [Coopérative Zone Université Laval](#) 

Isabelle Frochot et Patrick Legohérel (2018). *Marketing du tourisme : Construire une stratégie efficace*- 4e édition, Dunod.
Collection : Management sup - Marketing, communication
Nombre de pages : 344 pages.

2) Dans chacun des modules, vous devez également lire les lectures obligatoires qui sont disponibles sous format pdf dans l'encadré intitulé *Lectures obligatoires* sous l'onglet *Lectures*. Ces documents disponibles sur le site Internet du cours sous format pdf sont gratuits.

Site web de cours

Le site web du cours est situé sur la plate-forme de cours disponible à l'adresse suivante : <https://www.portaildescours.ulaval.ca>.

Le matériel didactique disponible sur le site web du cours comprend :

- les notes de cours (en format pdf)
- les exercices
- les références (liens web, glossaire et bibliographie)

Spécifications technologiques

Pour pouvoir suivre ce cours, vous devrez disposer du matériel et des logiciels suivants :

	Logiciels	Adresse web	Prix
Lecteur PDF	Acrobat Reader version 9.0 ou +	www.adobe.com	Gratuit
Machine virtuelle	Java	www.java.com	Gratuit
Lecteur Flash	Macromedia Shockwave Player	www.adobe.com	Gratuit

Portail thématique de la Bibliothèque

La Bibliothèque de l'Université Laval offre à ses usagers l'accès à des informations et des outils en recherche documentaire regroupés par discipline :

- Livres, articles, documents multimédias, etc.
- Bases de données de la discipline
- Nouveautés
- Suggestions de votre conseiller à la documentation
- Trucs et astuces
- Etc.

Pour explorer les ressources de votre discipline, cliquez sur le lien suivant : www.bibl.ulaval.ca/mieux/chercher/index_portails

Matériel du cours

L'ensemble du matériel didactique nécessaire pour ce cours est disponible :

- sur le site Web du cours dans la section **Contenu et activités**.

Médiagraphie et annexes

Médiagraphie

Outre les sources bibliographiques disponibles à la fin du livre, vous retrouverez une médiagraphie spécifique à chacun des modules. De plus, sur cette page, vous trouverez des sites internet qui vous permettront d'accéder à des bases de données contenant des articles scientifiques ou des documents professionnels.

Annexes

Pour la réalisation de vos travaux, vous êtes invités à utiliser les bases de données de la bibliothèque ou certaines sites internet.

[Google Scholar](#) 

Ce *moteur de recherche* vous permettra de trouver des articles scientifiques ou professionnels. Vous n'avez pas besoin d'être branché à la [Bibliothèque de l'Université Laval](#)  afin d'utiliser ce moteur de recherche.

[Accès hors campus \(Service WebVPN\)](#)

Si vous travaillez *hors-campus* (ex. de la maison), vous avez accès aux [bases de données de la Bibliothèque de l'Université Laval !\[\]\(d0a1791f26d167e866e44ebbf83efebe_img.jpg\)](#) afin de réaliser vos travaux. Si vous êtes à l'extérieur du campus, vous devez vous brancher au Service WebVPN avant d'accéder aux [bases de données de la Bibliothèque de l'Université Laval !\[\]\(cb1960474df5b19cdeae2009c7323e63_img.jpg\)](#).

[Portail de la géographie](#)

Pour la réalisation de vos travaux, vous êtes invités à visiter le *portail* de la géographie de la [Bibliothèque de l'Université Laval](#). Vous y trouverez moult informations pertinentes sur la géographie.

[Hospitality and Tourism Complete](#)

Cette base de données contient des revues de recherche portant notamment sur le *tourisme*. Vous trouverez dans cette base de données les principales revues scientifiques de langue anglaise. Si vous êtes hors du campus, vous devez vous brancher au Service WebVPN afin d'accéder à cette base de données.

[Eureka](#)

Cette base de données contient des *revues ou des journaux professionnels*. Vous y trouverez de nombreux articles de quotidien en français. Si vous êtes hors du campus, vous devez vous brancher au Service WebVPN afin d'accéder à cette base de données.

[Leisure Tourism Database](#)

Cette base de données contient des revues de recherche portant notamment sur le *tourisme et le loisir*. Vous trouverez dans cette base de données les principales revues scientifiques de langue anglaise. Si vous êtes hors du campus, vous devez vous brancher au Service WebVPN afin d'accéder à cette base de données.

[Science direct](#)

Cette base de données contient des revues de recherche portant notamment sur la *consommation*. ***Vous trouverez plusieurs dont plusieurs portent sur le tourisme et le loisir.*** Vous trouverez dans cette base de données les principales revues scientifiques de langue anglaise. Si vous êtes hors du campus, vous devez vous brancher au Service WebVPN afin d'accéder à cette base de données.

[Citez vos sources](#)

Pour vos ***références et citations***, je vous invite à consulter cette page électronique de la Bibliothèque de l'Université Laval. Vous pouvez adopter ou vous inspirer du style de l'APA ou de l'MLA. Prière de présenter vos références de façon uniforme et ce, tant dans le texte que dans la section Bibliographie de vos travaux.

Voici d'autres éléments d'informations pertinents :

[Évaluer et citer ses sources !\[\]\(b538fe54c1f3a7343e37e85cc2d00497_img.jpg\)](#)

[Tutoriel : Citer ses sources et éviter le plagiat !\[\]\(5abce1a84a655b073239ab33e1199487_img.jpg\)](#)

[Comment citer un document électronique? !\[\]\(21226b58c700e5231ab98d27101bac58_img.jpg\)](#)