



SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

## La démarche qualité en tourisme

Livre broché

Auteur(s) : Burhin  
Auteur(s) : Vandalle  
Collection : Guides pratiques  
Date de parution : 23/10/2014  
Éditeur(s) : Presses Universitaires du Septentrion  
Langue(s) : Français  
EAN : 9782757407769  
Distributeur : SODIS  
Prix : 20.00 €

Qualité et tourisme sont-ils compatibles ? La multiplication des labels, normes, engagements et chartes de qualité dans le vocabulaire de tous les acteurs du tourisme le laissent supposer. Phénomène de mode ou réelle transformation ? Professionnels et touristes peuvent s'interroger : les premiers sur la pertinence d'une démarche qualité et sur les bénéfices qu'ils peuvent en escompter et les seconds, soucieux de réussir leurs vacances sur la satisfaction qu'ils en retireraient. Qu'en est-il ?

Cet ouvrage apporte à des questions simples et directes : la qualité c'est quoi ? Pourquoi et comment entreprendre une démarche qualité ? Où et quand la créer ?, des réponses qui explicitent les différentes facettes du mot qualité, en montrent les enjeux économiques, environnementaux et sociaux dans une entreprise ou un territoire touristiques et apportent des éléments de réponse pour sa réalisation.

Mais comment y parvenir réellement ? Deux voies sont généralement proposées aux entreprises et territoires touristiques : suivre les engagements aux niveaux international, national voire local consacrés à sa mise en oeuvre et les modèles proposés par les grandes écoles de la qualité. Mais cela ne suffit pas sans une attention constante aux intérêts et envies des prestataires et à leur mobilisation pour satisfaire les touristes.

Enfin tirer des leçons de témoignages sur les bonnes ou mauvaises pratiques tout au long de la chaîne touristique apporte un éclairage complémentaire indispensable sur le sujet.