



Contrôle Qualité, Classement Hôtelier & Normes Touristiques en Afrique

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/controle-qualite-classement-hotelier-normes-touristiques-en-afrique>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
TOU46

 CATÉGORIE
**Management et
Gestion Hôtelière**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les principes du management de la qualité dans l'hôtellerie et le tourisme.
- ✓ Maîtriser les critères de classement hôtelier et les procédures d'évaluation.
- ✓ Identifier les principales normes, certifications et labels applicables au secteur touristique.
- ✓ Réaliser des audits qualité et des contrôles de conformité selon les meilleures pratiques.
- ✓ Mettre en œuvre des démarches d'amélioration continue fondées sur des indicateurs de performance.
- ✓ Améliorer la qualité de service et renforcer l'expérience client.
- ✓ Garantir le respect des exigences en matière d'hygiène, de sécurité et de gestion des risques.
- ✓ Exploiter les outils numériques pour optimiser le contrôle qualité et le suivi des performances.
- ✓ Accompagner les établissements dans leurs démarches de certification, de classement et de conformité réglementaire.
- ✓ Développer une expertise permettant d'améliorer durablement la qualité des prestations, la compétitivité des établissements hôteliers et l'attractivité des destinations touristiques africaines.

👥 POUR QUI ?

- ✓ Directeurs d'hôtels, de resorts et de complexes touristiques
- ✓ Responsables qualité et responsables conformité
- ✓ Responsables des opérations hôtelières
- ✓ Gouvernants généraux et responsables housekeeping
- ✓ Responsables HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement)
- ✓ Responsables de l'expérience client et de la relation clientèle
- ✓ Auditeurs qualité et consultants en hôtellerie
- ✓ Inspecteurs et agents des ministères du Tourisme
- ✓ Organismes de classement hôtelier, de certification et de normalisation
- ✓ Toute personne impliquée dans la gestion de la qualité, le classement, l'audit, la certification ou le développement des établissements hôteliers et des destinations touristiques en Afrique.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA QUALITÉ DANS L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

- Principes du management de la qualité appliqués à l'hôtellerie
- Enjeux de la satisfaction client et de la compétitivité
- Panorama des normes et référentiels internationaux

2 / SYSTÈMES DE CLASSEMENT HÔTELIER

- Critères de classement des hôtels et établissements d'hébergement
- Comparaison des systèmes de classement internationaux et africains
- Procédures d'évaluation et d'homologation

3 / NORMES, LABELS ET CERTIFICATIONS TOURISTIQUES

- Normes ISO applicables au secteur hôtelier et touristique
- Labels de qualité, de sécurité et de développement durable
- Processus de certification et maintien de la conformité

4 / AUDIT QUALITÉ ET CONTRÔLE DE CONFORMITÉ

- Préparation et conduite d'audits internes et externes
- Techniques d'inspection et d'évaluation des services
- Plans d'actions correctives et amélioration continue

5 / QUALITÉ DE SERVICE ET EXPÉRIENCE CLIENT

- Standards de service et excellence opérationnelle
- Gestion des réclamations et fidélisation de la clientèle
- Mesure de la satisfaction client et analyse des avis en ligne

6 / HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET GESTION DES RISQUES

- Normes d'hygiène dans les établissements hôteliers
- Sécurité des clients, des collaborateurs et des installations
- Gestion des risques opérationnels et sanitaires

7 / MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE ET INDICATEURS QUALITÉ

- Définition des indicateurs clés de performance (KPIs)
- Tableaux de bord qualité et suivi des résultats
- Benchmarking et amélioration continue

8 / DIGITALISATION DU CONTRÔLE QUALITÉ

- Outils numériques d'inspection et d'audit
- Gestion documentaire électronique
- Intelligence artificielle et analyse des données qualité

9 / GOUVERNANCE, RÉGLEMENTATION ET DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE EN AFRIQUE

- Cadres réglementaires nationaux et régionaux
- Politiques publiques de développement touristique
- Harmonisation des standards de qualité en Afrique

10 / ÉTUDES DE CAS ET ÉLABORATION D'UN PLAN D'AMÉLIORATION QUALITÉ

- Analyse de modèles hôteliers performants en Afrique et à l'international
- Réalisation d'un audit qualité d'un établissement hôtelier

- Élaboration d'une feuille de route intégrant classement hôtelier, conformité réglementaire, certifications, excellence opérationnelle et amélioration continue

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 09 au 13 Nov. 2026

 Présentiel - Casablanca

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>

Document généré le 10/10/2026 — Réf : TOU46

Afrique Formation — Tous droits réservés