

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

Afrique Formation

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.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



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

Afrique Formation

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

Afrique Formation

- 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

04 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 20 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés