

## Rédiger ses procédures en lien avec le référentiel Qualité Tourisme

### Objectifs

- Permettre aux professionnels du tourisme de répondre aux exigences de la norme Qualité Tourisme
- Mettre en place le plan d'actions qualité et rédiger les modèles de procédures

### Public visé

- Prestataires et offices de tourisme

### Nombre de participants par module

- 10/12 maximum

### Durée (en heures)

- 14 heures

### Programme

- Présentation de la démarche Qualité Tourisme et de son système documentaire
- Principes généraux du manuel qualité et listing des procédures à mettre en place
- Inventaire des actions du manuel qualité (acteurs, échéances, modalités)
- Travail de rédaction de modèles de procédures

### Méthodologie et Moyens pédagogiques

- Exposés assortis d'illustrations basées sur des cas concrets
- Critique constructive sur les situations analysées, témoignages et partage d'expériences
- Exercices pratiques personnalisés adaptés aux participants
- Fourniture de supports et d'outils opérationnels
- Evaluation en cours de formation et à l'issue de la formation