

## Bibliographie Thématique

# Management de la qualité et tourisme

août 2016

Cette bibliographie propose les références de documents sur le management de la qualité et son application dans le tourisme. Ces documents sont disponibles au sein du CRT. Certains sont en accès libre en ligne.

Les documents sont classés par ordre de publication antéchronologique.

#### Lecture des références bibliographiques :

Pour les ouvrages imprimés et les documents sur l'intranet :

**Titre du document** [en ligne]

NOM DE L'AUTEUR, prénom. Editeur, année de publication. Nombre de pages

(*cote*)

Résumé

Pour les périodiques imprimés ou sur l'intranet :

**Titre de l'article ou du dossier** [en ligne]

NOM DE L'AUTEUR, prénom. In NOM DE L'AUTEUR, prénom. *Titre du dossier* (si article), Nom du périodique, n° de périodique, année de publication. Nombre de pages

(*cote*)

Résumé

Les documents au format papier sont accompagnés de la mention d'une cote qui permet de les retrouver au sein de la Direction de la Qualité.

Les documents numériques sont accompagnés de la mention [en ligne] et sont accessibles sur l'Intranet du CRT, dans la partie « ressources documentaires ». Ceux disponibles en accès libre sur internet sont accompagnés de la mention d'une URL et d'une date de consultation.

## Sommaire

Management de la qualité : définition et mise en œuvre ..... 4

La qualité dans le tourisme : définition, instruments et  
bénéfices .....5

Démarche qualité appliquée au tourisme : méthodologie .....7

# Management de la qualité : définition et mise en œuvre

## La qualité

BELLAÏCHE, Michel. AFNOR Editions, 2014. 160p.

(Cote : QUAL.6)

Cet ouvrage explicite ce qu'est le management de la qualité et la norme ISO 9001 de manière synthétique en répondant à 103 questions. Il aborde les fondements de la qualité, la structuration du système de management de la qualité et sa mise à jour. Il traite des aspects managériaux de la norme, des questions de la réalisation, de la production et de la prestation et enfin des questions de la mesure, de l'évaluation et de l'amélioration du système de management.

## Révolution des pratiques managériales. Le changement par la qualité

BAROUCH, Gilles. AFNOR Editions, 2013. 240 p.

(Cote : QUAL.4)

Cet ouvrage analyse dans un premier temps les raisons d'une crise des pratiques managériales traditionnelles. Il démontre que de mauvais raisonnements et des hypothèses simplificatrices de la part des managers mènent à des prises de décisions et des actions inappropriées. Dans un deuxième temps, l'auteur définit le management par la qualité, les critiques dont il est l'objet et les conditions de succès. La dernière partie est consacrée à la conduite du changement, l'auteur donne des conseils pour réussir le changement et accompagner l'organisme dans une démarche qualité.

## Du manuel qualité au manuel de management : l'outil stratégique

FROMAN, Bernard. AFNOR Editions, 2013. 344p.

(Cote : QUAL.3)

Cet ouvrage est un guide pour la rédaction d'un manuel de management de la qualité et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité. Il définit les principes du management de la qualité, de l'environnement, de la sécurité, de l'éthique. Cette édition prend en compte les dernières révisions de normes ISO 9000 et ISO 14000 ainsi que les nouveaux référentiels SD 21000 et ISO 26000. Elle aborde aussi les perspectives d'évolution des normes de management.

## La qualité, arme de compétitivité massive en période de crise [en ligne]

LUCIEN, G. ; MOAL, C. ; EYCHENNE, A. Les Echos, 28 novembre 2013. 5 pages

[Retour au sommaire](#)

# La qualité dans le tourisme : définition, instruments et bénéfiques

**Qualité Tourisme : un facteur clé d'attractivité** [en ligne]

Gazette officielle du tourisme, n°2287, 7 janvier 2015. 3 pages

**Qualité, classement et avis de consommateurs** [en ligne]

DESVIGNES, Claudine (Dir.). Espaces tourisme et loisirs, n°318, juillet-août 2014. 21 p

(cote : *Revue Espaces tourisme et loisirs*)

Ce dossier de la revue Espaces présente les différents types d'indicateurs de la qualité existants en France : le plan Qualité Tourisme de l'Etat, le nouveau classement hôtelier géré par Atout France, la norme sur les avis de consommateurs de l'AFNOR, le prestataire de service Vinivi certifié NF service qui diffuse des avis vérifiés, la pratique de Tripadvisor.

**La démarche qualité dans les offices de tourisme. Un outil de progrès collectif** [en ligne]

BROUSSE, Sabine. Revue Espaces Tourisme et Loisirs, n°316. Janvier-février 2014. 6 pages

Dans cet article, l'auteur expose les bénéfices de la mise en œuvre d'une démarche qualité : conduite du changement, professionnalisation des équipes, collaboration et reconnaissance de leurs missions.

**Estimated impacts of possible options and legal instruments of the Umbrella european tourism label for quality schemes** [en ligne]

Centre for European Policy Studies. 21 septembre 2012. 222 pages. Disponible sur

[http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=6236](http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6236) > (page consultée le 1<sup>er</sup> septembre 2016)

**Qualité et Tourisme. Du marketing au management**

DESVIGNE, Claudine (dir.). Les Cahiers Espaces, n° 102, 2009. 150p.

(Cote : *QUAL.2*)

Cette revue est dédiée aux développements de la qualité dans le tourisme, du marketing de la qualité au management de la qualité. Elle définit les termes label, certification, marque et présente divers outils mis en œuvre par des organismes de normalisation, des entreprises, des associations ou des destinations touristiques pour développer une démarche qualité et la rendre visible. La revue aborde la question de la gouvernance à travers la notion de démarche globale de la qualité.

[Retour au sommaire](#)

## La qualité en tourisme [en ligne]

Téoros, 23-2, 2004. 72p. Disponible sur < <http://teoros.revues.org/215> > (consulté le 03 décembre 2015)

« Le contexte de mondialisation amène aujourd'hui les gestionnaires au premier chef, les employés, les fournisseurs, les formateurs et les consommateurs à se préoccuper, sous différents aspects, de qualité. Autant d'intervenants, autant de perceptions de ce qui engendre la qualité. Certains la conçoivent de façon normative, d'autres prônent la déstandardisation. Plusieurs la confinent aux prestations haut de gamme ou l'en dissocient. Quelques-uns la voient difficile à encadrer à travers la multiplicité des contacts humains que comporte l'industrie des services, tandis que d'autres y discernent plutôt une richesse incomparable. Trop souvent galvaudé et discuté à travers son aspect commercial, il s'agit d'un sujet que ce dossier de la revue *Téoros* a voulu décloisonner en cédant la parole à des collaborateurs variés qui ont accepté de livrer leur représentation de la qualité. [...] Evolution des attentes des consommateurs en termes de qualité au cours des trente dernières années, qualité et tourisme durable, qualité orientée employé sont quelques-uns des thèmes abordés.»

## Qualité globale et tourisme

BERGERY, Line. Editions Economica, 2002. 237p.

(Cote : QUAL.1)

Cet ouvrage présente la mise en œuvre de la notion de qualité dans le tourisme et explicite le passage de la qualité à la qualité globale intégrant les notions de management de la qualité et de développement durable. L'ouvrage commence par interroger le terme « qualité » à travers les notions de qualité perçue, de qualité attendue, de satisfaction et de fidélité. Il explicite la notion de qualité dans le tourisme, retrace l'historique des démarches qualité qui s'y sont développées, les principes, les étapes et la normalisation. L'auteur définit une qualité totale ajoutant à la première vision de la qualité, le management de la qualité et ses outils ainsi que des valeurs et des concepts nouveaux associés à la notion de développement durable.

## La Qualité dans le tourisme

Espaces, revue technique du tourisme et des loisirs, n°125. Janvier-février 1994. 40 p.

(cote : Archives revue *Espaces tourisme et loisirs*)

Ce dossier présente des exemples de mises en œuvre de la Qualité dans des stations de montagnes et du littoral. Il aborde la mesure de la qualité d'une entreprise touristique et la démarche qualité du groupe Accor.

[Retour au sommaire](#)

# Démarche qualité appliquée au tourisme : méthodologie

## Démarches qualité et tourisme

Les Cahiers de l'AFIT. Atout France (anciennement Agence Française de l'Ingénierie Touristique), 1998. 146 p.

(cote : QUAL.9)

Cet ouvrage est un guide donnant outils et conseils pour la mise en œuvre d'une démarche qualité que ce soit dans une entreprise ou sur un territoire

## Les démarches qualité appliquées aux entreprises du tourisme

LAZARE, Jean-Thierry ; SARLANGA, Emmanuelle. Chambres de Commerce et d'Industrie. 1998. 165 p.

(cote : QUAL.10)

Cet ouvrage présente les enjeux et la méthodologie de la mise en œuvre d'une démarche qualité dans une entreprise du tourisme. Il s'appuie sur des exemples.

[Retour au sommaire](#)