

Bibliographies

Bibliographie - L'accueil touristique

Le 20 octobre 2021

Descriptif

Cette page propose les références bibliographiques de documents sur l'accueil dans le secteur du tourisme.

[Télécharger la bibliographie détaillée.](#)

Les documents sont disponibles au sein du CRT. Certains sont en accès libre sur le web.

Ils sont classés par ordre de publication antéchronologique.

Sommaire

- [Accueil et hospitalité dans le tourisme : définitions, enjeux](#)
- [Accueil touristique en France et Ile-de-France : état des lieux](#)
- [Formation et compétences des métiers de l'accueil touristique](#)
- [Actualités et tendances de l'accueil dans les entreprises du tourisme](#)

Accueil et hospitalité dans le tourisme : définitions, enjeux

L'accueil des touristes étrangers en France, un élément essentiel de l'attractivité touristique

Juristourisme - 01/20 - Février 2014 - 18 pages

L'accueil : l'a
CINOTTI, YV

Hôtellerie et
DUTHION, E

Hospitalité t
CINOTTI, YV

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

Disponible sur < http://yvcinotti.free.fr/Documents/THESE_Yves_CINOTTI_V2.pdf > (page consultée le 03 décembre 2015)

L'accueil international : concepts et cas de management

CLARKE, Alan ; CHEN, Wei. Editions De Boeck, 2011. 456 pages

Accueil, Hospitalité et tourisme

ORIGET DU CLUZEAU, Claude (Dir.). Revue Espaces Tourisme et Loisirs, n° 276, 2009. 28 pages.

L'hospitalité touristique au service des destinations

CINOTTI, Yves. Destinations et territoires. Volume 1 : coprésence à l'œuvre, 2009. 9 pages.

L'art d'accueillir. Cultures & pratiques de l'accueil des touristes en France. Rapport final

C.O.C./Picon Conseils. 2006-2007. 86 pages.

Un geste d'accueil ou un service ? La perception des touristes

LEBLANC, Marc. In L'accessibilité une conquête inachevée. Téoros, 22-3. 2003. 4 pages

Disponible sur < <http://teoros.revues.org/1732#tocto1n3> > (page consultée le 03 décembre 2015)

L'accueil, fait culturel et choix de société

CROLA, Jean-François. Espaces tourisme et loisirs, n°276, décembre 2009. 3 pages

[Retour au sommaire](#)

Accueil touristique en France et Ile-de-France : état des lieux

Rapport d'information déposé par le Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation de la politique d'accueil touristique et présenté par Mme Jeanine Dubié et M. Philippe Le Ray, députés.

Assemblée Nationale. 2 juillet 2015. 119 pages

Améliorer la qualité de l'accueil touristique. Focus sur les meilleures pratiques en France, dans le monde et sur « Marseille-Provence 2013, Capitale européenne de la culture »

Atout France, 2013. 116 pages.

Accueil dans les espaces de transit en France

GRARD, Jean-Michel ; COLTIER,Thierry. Conseil National du Tourisme, 2011. 76 pages.

Rapport fait au nom de la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire sur le projet de loi de finances pour 2012 (n°3775) par M. Gilles Carrez, Rapporteur Général, Député. Annexe n°18 Economie - Tourisme.

DUMONT, Jean-Louis. Assemblée Nationale. 12 octobre 2011

Le Tourisme en Ile-de-France : pour un accueil à la hauteur des enjeux

TRIMAGLIO, Barthelemy. CESR, 2009. 41 pages

*Depuis 2004
la qualité de
Le dispositif
des focus gr
et monumen
et notamme*

*La qualité d
CRT IDF Sep*

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

[Pratiques/Etudes-thematiques/La-qualite-de-l'accueil-un-enjeu-pour-la-destination-Paris-Ile-de-France-Bilan-2012](#) >
(page consultée le 15 septembre 2016)

Les attentes des visiteurs en matière de qualité

CRT IDF. novembre 2012. 6 pages

< <http://pro.visitparisregion.com/Outils-et-Presse/Documents-Pratiques/Etudes-thematiques/Les-attentes-des-visiteurs-en-matiere-de-qualite> > (page consultée le 15 septembre 2016)

En 2012, le CRT IDF a mis en place une étude sur les attentes et la satisfaction des visiteurs de la destination afin de compléter son dispositif qualité visant à accompagner les professionnels franciliens dans une démarche d'amélioration de la qualité de leurs prestations. L'étude a été réalisée en ligne auprès de groupes de visiteurs loisirs de 11 nationalités différentes (Français, Belges, Néerlandais, Allemands, Britanniques, Espagnols, Italiens, Brésiliens, Américains, Japonais et Chinois), et de 3 groupes de touristes d'affaires. Elle interroge les métiers touristiques suivants : hébergement, musées et monuments, points d'accueil touristique, taxis, cafés-brasseries et excursionnistes et les thématiques suivantes : fluidité du séjour, personnalisation du service, nouvelles technologies et leur utilisation, gestion des langues et de l'attente. Ce document en présente les principaux résultats. La méthodologie utilisée est explicitée.

La Destination Paris Ile-de-France 2014. Dispositif qualité - Enquêtes avion / train / route

CRT IDF. juin 2015. 53 pages

Ce document présente les résultats 2014 des dispositifs qualité et d'enquêtes aux aéroports, en gare et sur les aires d'autoroutes réalisés par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France. Il donne des indications sur le profil des visiteurs, le déroulement du séjour, la qualité produite selon les métiers évalués, les attentes et la satisfaction des visiteurs selon les composantes du séjour ainsi que selon les thématiques étudiées : sécurité, propreté, rapport qualité/prix, accueil par les professionnels, gestion des langues, gestion du temps et de l'attente, développements numériques, accessibilité pour tous, développement durable.

[Retour au sommaire](#)

Formation et compétences des métiers de l'accueil touristique

Evaluation des besoins en compétences dans les métiers de l'accueil et de l'hospitalité en Ile-de-France – Rapport

ACME Consultants ; CRT IDF. Janvier 2013. 172 pages

Les métiers de l'accueil touristique et de l'hospitalité en Ile-de-France. Référentiel de compétences

ACME Consultants ; CRT IDF. 2013. 4 pages

Etude 2013 sur les besoins de compétence dans les métiers de l'accueil touristique et de l'hospitalité en Ile-de-France.

Synthèse des résultats

CRT IDF. 2014. 12 pages

Le Tourisme en Ile-de-France : pour un accueil à la hauteur des enjeux

TRIMAGLIO, Barthelemy. CESR, 2009. 41 pages

[Retour au sommaire](#)

Actualité

Le Louvre au
GUILLOU, Fr

Le Louvre a i
ROBERT, Ma

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

Un nouvel accueil au château de Versailles

Les cahiers du tourisme, n°32, février 2016. 2 pages

Paris veut améliorer l'accueil de la tour Eiffel

ALBERT, Laurence. Les Echos, 24 février 2016. Disponible sur < http://www.lesechos.fr/24/02/2016/LesEchos/22136-351-ECH_paris-veut-ameliorer-l-accueil-de-la-tour-eiffel.htm > (page consultée le 15 septembre 2016)

Les nouveaux concepts d'agence de voyages

LAINE, L. ; FILLIATRE, P. L'Echo Touristique, n°3150, octobre 2015. Disponible sur < <http://www.lechotouristique.com/article/les-nouveaux-concepts-d-agence-de-voyages,77179> > (page consultée le 15 septembre 2016)

Comment améliorer l'accueil de sa clientèle ?

Les cahiers du tourisme, n°30, octobre 2015. 2 pages

Quand l'accueil perce les murs : l'exemple de Québec

BOULIN, Jean-Luc. 18 juin 2014. Disponible sur < <http://www.eturisme.info/laccueil-perce-les-murs/> > (page consultée le 29/10/2014)

[Retour au sommaire](#)

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.