



PROGRAMME DE FORMATION

4h chrono pour gérer efficacement son système documentaire qualité

1 jours
4,00 heures

Public visé

Direction d'offices de tourisme, responsables qualité, et responsables jamais formés sur cette thématique en recherche de compréhension, d'intérêt et/ou d'autonomie.

Pré-requis

CONDITIONS MATERIELLES :

Pour s'assurer de suivre la classe virtuelle dans des conditions adaptées, l'apprenant devra disposer :

- d'une **connexion internet stable** et d'un **ordinateur portable individuel récent et de qualité** (accès individuel à la plateforme de la FR.OT Région Sud)
- d'une **sortie audio** sur son ordinateur et idéalement d'un **casque d'écoute**.
- d'un **lecteur de QR Code** installé sur son téléphone portable
- d'un **bureau individuel** pour s'isoler lors de la formation et travailler sans perturbations extérieures

CONDITIONS D'ADMISSION :

- Chaque stagiaire participant à l'action de formation devra avoir **lu et consulté les critères du référentiel Qualité Tourisme concernés par les thématiques choisies** ainsi que tout éventuel autre document, disponibles dans le dossier « docs partagés » sur la plateforme de la FROT PACA,
- Chaque stagiaire devra avoir réfléchi à ses attentes et éventuelles questions avant de compléter le test d'entrée en ligne,
- Le test d'entrée en ligne devra avoir été complété **8 jours avant** le début de la formation (incluant attentes des stagiaires et champ libre pour toute questions sur le contenu du programme).
- Si l'OT souhaite présenter **un document à l'analyse**, il devra le déposer dans le dossier de la formation entièrement anonymisé **au moins 8 jours avant la formation** (un seul document par OT)
- La formation à distance implique une **participation active** et sans que la personne inscrite ne soit troublée par une autre activité (accueil, tâche administrative, réponse aux appels ...).

Objectifs pédagogiques

- Identifier les critères applicables de la marque Qualité Tourisme



- Comprendre la gestion documentaire et son articulation,
- S'impliquer de façon proactive et sécurisée à l'évolution du système documentaire.

Programme de la formation

Les formations "4h Chrono Qualité Tourisme", ce sont des classes virtuelles de 4 heures, animées par une formatrice expert du sujet, que l'on peut résumer en 3 mots : concrète, pratique et interactive.

Ce format 100 % à distance, court et efficace, permet de traiter tous les chapitres "métiers" du référentiel d'Etat Qualité Tourisme mais aussi d'expérimenter de nouvelles méthodes et outils et de les appliquer rapidement sur ses propres projets. L'apprentissage est stimulé par les échanges et feedbacks entre pairs et le formateur.

PROGRAMME

- Rappel des obligations du référentiel Qualité Tourisme,
- Mise en avant des attentes de l'auditeur en audit,
- Analyse du fonctionnement de la qualité et rappel du sens de toute démarche Qualité,
- Explication des techniques de revue, révision, validation, approbation, diffusion et sécurisation de l'information,
- Revue de pratiques pour mettre à jour un système qualité malgré le dérangement lié aux autres tâches assumées, sans « perdre le fil des changements » et avec facilité
- Observation d'un document partagé : « fonctionnement et utilisation d'une table croisée »

Analyse de documents anonymisés des OT participants si fournis 8 jours avant la formation au maximum : 1 document par OT.

Modalités pédagogiques

Projection d'un powerpoint, fourniture de supports,
Etude de cas ou exercice de travail collectif (« suivi des actions et décisions prises en GQD »),
Partage de pratiques efficaces en Offices de tourisme.
Tour de table et réponse aux questions.

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF et toute autre ressource sur l'extranet personnel du stagiaire

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation par le stagiaire

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est transmis au stagiaire à l'issue de la formation.