

La qualité, affaire du management

Autor(en): **[s.n.]**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Rapport annuel / Suisse tourisme**

Band (Jahr): - **(2001)**

PDF erstellt am: **17.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-629815>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

La qualité, affaire du management.



Signature de la charte de Qualité à l'occasion de la 4^e Journée Suisse des vacances. De g. à d. Eddy Peter, président de l'Association suisse des directeurs du tourisme, Karl Eugster, secrétaire général de Hotel & Gastro Union, Peter Vollmer, directeur de l'Union des transports publics et des Remontées mécaniques suisses, Jürg Schmid, directeur de Suisse Tourisme, Walter Kunz, directeur de la Fédération suisse des agences de voyages, Gottfried F. Künzi, directeur de la Fédération suisse du tourisme, Riet Campell, directeur de l'Association des écoles suisses de ski et de snowboard, Florian Hew, directeur de GastroSuisse, Christoph Juen, directeur de la Société suisse des hôteliers, Hanspeter Baeriswyl, président des groupements Transports voyageurs de l'ASTAG, Raymond Gertschen, délégué Qualité de la Conférence des directeurs régionaux du tourisme.

Suisse Tourisme s'engage en faveur de la qualité, aussi bien au niveau interne que dans les produits commercialisés. Et pour une bonne raison.

A Suisse Tourisme, la qualité est avant toute chose une affaire interne. Pas n'importe quelle affaire, mais un sujet d'importance cruciale pour son avenir. C'est la raison pour laquelle la qualité a été déclarée affaire du management. La direction de Suisse Tourisme a donc retrouvé les bancs d'école, en compagnie des directeurs des organisations touristiques, pour suivre un stage de formation sur la qualité.

Suivant la devise «Fais de bonnes actions

et parles-en autour de toi», l'offensive de la qualité a été relancée à Interlaken, à l'occasion de la 4^e Journée Suisse des vacances. A ce jour, près de 1000 entreprises ont acquis le label de qualité, niveau 1 ou 2. Les douze organisations nationales responsables du label de qualité et de son développement ont signé une charte Qualité stipulant la contribution que chaque organisation doit fournir pour promouvoir la qualité.

L'objectif de cette charte, qui n'est pas seulement à caractère symbolique, est de renforcer durablement l'accueil et la compétitivité de la Suisse en tant que destination touristique. Pour Suisse Tourisme, l'assurance qualité est d'une importance cruciale dans le domaine du

tourisme. En sa qualité d'organe de commercialisation, Suisse Tourisme ne «possède» pas les produits qu'il met sur le marché. Aucune région, aucune destination ne peut, elle non plus, influencer complètement la qualité du grand nombre de prestations fournies aux clients pendant leur séjour. La responsabilité en revient toujours au prestataire touristique concerné. Il est donc d'autant plus important pour Suisse Tourisme que toute la profession soutienne ce programme de qualité et s'identifie de plus en plus à l'idée de la qualité. Le label de qualité des organisations touristiques est destiné à la motiver pour continuer dans cette voie.