

Evaluer sa démarche de progrès : contenu et finalité

Lozère

Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

12 septembre, 13 septembre

Public cible

Offices de Tourisme de la Lozère, du Gard, Relais Territoriaux Départementaux de la Lozère et du Gard

Objectifs

Mieux appréhender le nouveau référentiel

Connaître les phases de déroulement d'un audit Déceler les compétences de l'auditeur (savoir-être / savoir-faire)

Savoir évaluer un écart, une piste d'amélioration, un point sensible

Se rappeler le contenu du MAQ et des procédures synthétiques

Connaître les liens et échanges entre l'auditeur, OTF et l'OT – Repartir avec des clés d'animation et d'accompagnement qualité de leur réseau

Intervenants

Sophie DURDILLY, SO Touristic

Contenu de la formation

JOUR 1

Connaître les évolutions du nouveau référentiel

Aborder le système documentaire

Connaître le déroulement de l'audit

Maîtriser la revue documentaire

Connaître les qualités et défauts d'un auditeur

Savoir relever les écarts, les remarques et les mettre en forme dans un rapport

Connaître les liens et les échanges entre l'OT, l'auditeur et OTF

Donner des clés d'animation de l'accompagnement

Savoir réaliser une revue documentaire

JOUR 2

Savoir mener un audit blanc

Maîtriser la technique d'audit

- **Nombre de personnes** : 12
- **Code action** : AUDITOT