

Table des matières

Préface	i
Avant-propos	iii
Table des matières	v
Liste des tableaux	ix
Liste des figures	xi
Introduction	1
Première partie: Le phénomène touristique	7
1 Un panorama du tourisme	9
1.1 Un peu d'histoire	10
1.2 Perspectives contemporaines du tourisme	11
1.3 Définitions.....	17
1.4 L'importance du tourisme	25
Références du chapitre	33
Annexe du chapitre	35
2 Motivations du touriste	37
2.1 Les facteurs internes de motivation.....	38
2.2 Les facteurs externes de motivation	42
2.3 Les attractions selon leur type.....	45
2.4 L'expérience touristique	63
Références du chapitre	66
Annexes du chapitre	68
Deuxième partie: L'industrie touristique et ses acteurs	69
3 L'industrie touristique	71
3.1 L'industrie : définitions	72
3.2 Le produit touristique	73
3.3 La structure de l'industrie et sa modélisation.....	77
3.4 L'environnement de l'industrie.....	82
3.5 Les acteurs touristiques	84
3.6 L'industrie touristique au Canada et au Québec	86
Références du chapitre	88
Annexes du chapitre	88

4	Les acteurs promotionnels	89
4.1	Au niveau mondial ou international.....	91
4.2	Au niveau des pays	97
4.3	Au niveau des états, départements ou provinces	100
4.4	Au niveau régional.....	102
4.5	Au niveau métropolitain	104
4.6	Au niveau local.....	105
	Références du chapitre	106
	Annexes du chapitre	108
5	Les distributeurs.....	109
5.1	Les services offerts	110
5.2	Les responsabilités et ressources	114
5.3	Associations et regroupements	115
	Références du chapitre	115
	Annexes du chapitre	116
6	Les transporteurs	117
6.1	Les services offerts	118
6.2	Les responsabilités et ressources	123
6.3	Tendances, enjeux, défis.....	126
6.4	Associations et regroupements	126
	Références du chapitre	127
	Annexes du chapitre	127
7	Les hôteliers	129
7.1	Les services offerts	130
7.2	Les responsabilités et ressources	131
7.3	Informations et statistiques.....	132
7.4	Tendances, enjeux, défis.....	133
7.5	Associations et regroupements	133
	Références du chapitre	134
	Annexes du chapitre	135
8	Les restaurateurs.....	137
8.1	Les services offerts	138
8.2	Les responsabilités et ressources	139
8.3	Informations et statistiques.....	140
8.4	Associations et regroupements	142
	Références du chapitre	142
	Annexes du chapitre	143
9	Les exploitants d'attractions.....	145
9.1	Les exploitants d'attractions naturelles.....	146
9.2	Les exploitants d'attractions culturelles.....	146
9.3	Les exploitants d'attractions récréatives et sportives.....	147
9.4	Les exploitants de divertissements	147
9.5	Les organisateurs d'événements	149
	Références du chapitre	151
	Annexes du chapitre	153

10 Les acteurs réglementaires	155
10.1 Responsables la sécurité	156
10.2 Responsables de la salubrité.....	159
10.3 Responsables de la conduite du commerce.....	162
10.4 Responsables de la qualité.....	164
Références du chapitre	166
Annexe du chapitre	167
11 Les acteurs de soutien	169
11.1 Les services aux automobilistes	170
11.2 Le soutien des acteurs promotionnels.....	170
11.3 Le soutien des acteurs opérationnels	172
11.4 Le soutien des acteurs réglementaires.....	175
11.5 Les diffuseurs d'information	175
11.6 Les fournisseurs de technologie	178
Références du chapitre	181
Annexes du chapitre	181
Troisième partie: La gestion du tourisme	183
12 Nécessité de la gestion.....	185
12.1 La gestion, selon la taille de l'entreprise.....	186
12.2 Les niveaux de gestion	187
12.3 La polyvalence du gestionnaire.....	188
12.4 Les activités du gestionnaire.....	189
12.5 Les exigences de la gestion	190
12.6 Comment devient-on gestionnaire touristique ?	190
Références du chapitre	192
Annexe du chapitre	192
13 La petite entreprise : gestion opérationnelle.....	193
13.1 Le recours à des gestionnaires opérationnels	194
13.2 Rôles et responsabilités du gestionnaire opérationnel	195
13.3 Produire, livrer et encadrer	196
13.4 Des aides à l'exploitation	199
Références du chapitre	203
Annexe du chapitre	204
14 La moyenne entreprise : gestion fonctionnelle	205
14.1 Les fonctions : une plus grande délégation.....	206
14.2 Les principales fonctions	206
14.3 Les fonctions et l'organigramme.....	209
14.4 L'entreprise au coeur des fonctions.....	210
Références du chapitre	212
Annexe du chapitre	212

15 L'entreprise mature : gestion stratégique.....	213
15.1 Notion de stratégie	214
15.2 Les stratégies souhaitables	215
15.3 Les stratégies réalisables	219
15.4 Options stratégiques pour l'entreprise touristique	224
15.5 Les critères d'évaluation des options.....	225
15.6 Les stratégies adoptées et leur mise en œuvre.....	226
Références du chapitre	227
Annexes du chapitre	228
16 Gestion des projets touristiques.....	229
16.1 Qu'est-ce qu'un projet ?.....	230
16.2 La nécessité d'une gestion spécifique.....	232
16.3 Le promoteur et le mandataire.....	232
16.4 Le déroulement des projets	233
16.5 La gestion de projets.....	233
16.6 Un cadre pour la gestion de projets	234
Références du chapitre	236
Annexe du chapitre	236
Glossaire	237
Inclusions et exclusions.....	237
Conventions de présentation.....	237
Sigles et abréviations	245
Lexique.....	247
Liste des annexes	251