

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE CONSTANTINE 3



FACULTE D'ARCHITECTURE ET D'URBANISME
DEPARTEMENT D'ARCHITECTURE

MEMOIRE EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLOME DE MASTER
II EN ARCHITECTURE.

OPTION : Architecture Environnement et Technologie

UN CADRE ARCHITECTURAL POUR UN
APPRENTISSAGE DE QUALITE DE SERVICE.

Encadré par :

Mme. BOUCHARB ARIANE .H

Réalisé par :

BOUREMANA Ikram

Année universitaire : 202/2021

Table des matières :

I. Motivation :	1
II. Problématique :	2
III. Hypothèses :	5
IV. Objectifs :	5
V. Méthodologie :	6
VI. Profil :	7
VII. Structure du mémoire :	8
PREMIERE PARTIE: Approche conceptuelle.....	10
Introduction :	10
CHAPITRE I : Le tourisme.....	10
Introduction :	10
I.1. Définition du tourisme :	10
I.2. Types de tourisme :	11
I.2.2. Selon l'emplacement :	12
I.3. Le rôle et l'importance du tourisme :	12
I.4. Approche du cas de la Tunisie (Exemple d'un pays développé en tourisme :	13
Conclusion :	15
CHAPITRE II : Le tourisme en Algérie.....	15
Introduction :	15
II. 1. La stratégie algérienne pour le développement du tourisme :	15
II.2.Les Instruments d'urbanisme en Algérie :	16
CHPITRE III : Définitions des concepts.....	18
Introduction :	18
III.1. Définition de l'hôtellerie :	18
III.2. Définition de l'hôtel :	19
III.3.Définition de la qualité :	19
III.4. Définition de service :	19
III.5. Définition de la qualité de service :	20
III.5.1. Les composantes de la qualité de service :	20
III.5.2. Les critères déterminants la qualité de service :	21
III.5.6. Définition du facteur humain :	22
III.6.1. Le rôle du facteur humain dans la qualité de service :	22
III.7. Définition de l'école de formation hôtelière :	23
III.8.Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration :	23
DEUXIEME PARTIE : Approche analytique.....	30
Introduction :	30
CHAPITRE I : Analyse des exemples.....	30
Introduction :	30

I.1.Ecole hôtelière de Lausanne(EHL) :.....	30
I.2. Ecole hôtelière d'Alger ESHRA :.....	33
I.3. Institut National d'hôtellerie et des arts culinaires(INHAC) de saint Gratien (France) :.....	35
I.4. Institut des techniques de tourisme et d'hôtellerie de Tizi-Ouzou :.....	37
Synthèse :	39
II.1. La grille d'analyse du programme :.....	41
II.2.Programme retenu :	81
TROISIEME PARTIE : Approche contextuelle :.....	85
Introduction :	85
CHAPITRE I : Analyse du site d'intervention :.....	85
VIII. Bibliographie :.....	92
IX. Annexes :	94

Conclusion générale :

Après avoir mené une étude approfondie sur le thème du tourisme et sur les écoles de formation hôtelière et restauration dont le but est de mettre en avant le rôle de la qualité de service et des prestations dans le développement du tourisme à Constantine, par conséquent en Algérie, nous avons essayé d'apporter des réponses à nos questionnement et de trouver des solutions a notre problématique.

Pour cela, notre réflexion s'est penchée sur cette thématique :

Un cadre architectural pour un apprentissage de qualité de service.

Ainsi, nous avons suivi une démarche basée sur des observations approfondies, nous nous sommes familiariser avec le thème à l'aide de documentation complémentaire, des données sur le cadre d'étude, des thèses et des mémoires sur le secteur, analyse des modèles, du programme et du site d'intervention.

Nous sommes sortie avec une proposition de la réalisation d'un équipement qui répond aux préoccupations soulevées peut s'identifier dans une : «Ecole d'hôtellerie et de restauration », qui permettra de renforcer les compétences des futurs employés et mieux fidéliser la clientèle et développer ce secteur.

Ce projet apportera à la ville de Constantine une nouvelle notion de tourisme avec une meilleure qualité de service et prestation dans ses établissements hôteliers.