



## Management Aéroportuaire et Qualité de Service

Type: En classe

Durée: 5 jours

Ce cours explique la coordination de l'activité aéroportuaire en aérogare: les services du gestionnaire en liaison avec les autres corps de métiers et fournit des lignes directrices concernant l'organisation et les modes de relation entre les services et la coordination à mettre en œuvre par la direction de l'aéroport.

### Objectifs du Cours

A l'issue de ce cours, les participants seront en mesure de comprendre et de maîtriser:

- Le management d'une aérogare, l'organisation du gestionnaire et les fonctions associées.
- Les différents acteurs intervenant dans l'exploitation des aérobares passagers et leurs attentes.
- Les différents concepts d'aérogare suivant la typologie du trafic et le transfert des passagers et bagages entre les avions et les aérobares.
- Les modes d'exploitation des différents acteurs d'une aérogare passagers.
- Le management de la qualité de service.

### Public visé

- Les responsables de l'aéroport et les tiers
- Directeurs, cadre et technicien d'un service d'exploitation exerçant ou coordonnant des services dans des aérobares passagers.

### Contenu du cours

- Les fonctions de base d'une aérogare « passagers » et l'exploitation des aérobares « passagers »
- Morphologie des aérobares
- Typologie de trafic : Prévisions de trafic, heures de pointe, etc.
- Les fondamentaux du management d'exploitation d'une aérogare
- La gestion des ressources de l'aérogare
- Les commerces et services en aérogare
- L'exploitation de la sûreté et les équipements associés
- La police aux frontières



# AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL AFRICA

---

- Les services publics
- Planification stratégique d'une aéroport
- La maintenance d'une aéroport en exploitation
- Le management de la qualité de service
- L'exploitation d'un aéroport de taille moyenne
- L'exploitation des aéroports à l'international
- Innovation technologique