DIPLÔME

Diplôme de spécialisation professionnelle Gestion touristique : hospitalités, accueil et expérience client

Code : DSP0500A



Niveau d'entrée : Bac
Niveau de sortie : Bac
ECTS : 60
Diplôme national
Oui

Déployabilité
Apprentissage : Fomation pouvant se suivre en apprentissage
Package : Formation pouvant se suivre en s'inscrivant à un "package" (groupe d'enseignements indissociables)
Contrat de professionnalisation : Formation pouvant se suivre en contrat de professionnalisation

Objectifs pédagogiques

Un diplôme visant un accès direct à l'emploi et permettant de découvrir le secteur du tourisme.

Il permet de se préparer sur le plan théorique et pratique à occuper des fonctions d'accueil et d'accompagnement de la clientèle au sein de ce dernier (hôtellerie, restauration, oenologie, patrimoine historique) ou d'envisager par la suite une poursuite d'étude au sein d'un des BTS associés ou une reprise d'un cursus universitaire.

Type d'emplois accessibles

- - Agent tourisme local
- - Hôte tourisme
- - Conseiller en séjour touristique
- - Agent d’accueil touristique
- - Chargé d’accueil touristique
- - Représentant local d’agence réceptive

Compétences et débouchés

Compétences transversales

Agir en responsabilité au sein d’une organisation professionnelle

- **S**ituer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s’adapter et prendre des initiatives.
- Respecter les principes d’éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.
- Travailler en équipe et/ou en réseau ainsi qu’en autonomie et responsabilité au service d’un projet.
- Analyser ses actions en situation professionnelle, s’autoévaluer pour améliorer sa pratique.
- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles.

Communiquer à l’écrit et à l’oral en contexte professionnel

- Rédiger un texte, compte rendu, projet, lettre selon les normes de la communication et de l’usage de la langue.
- Prendre la parole en contexte professionnel en en respectant les codes et usages.

- Communiquer dans une langue étrangère.
- Se servir des outils numériques en lien avec un champ professionnel.

Compétences spécifiques

Recueillir une demande touristique, informer et conseiller le client

- Structurer, organiser et diffuser l'information touristique et de loisir en utilisant des supports de communication adaptés
- Accueillir la clientèle et l'informer sur l'offre touristique d'un territoire
- Accueillir la clientèle en situation de handicap et proposer les aménagements en lien avec la situation
- Conseiller le client en réponse à ses besoins, aux possibilités offertes par le territoire en intégrant des données sur l'évolution des comportements touristiques
- Vendre une prestation ou un produit lié à une activité touristique, sportive ou de loisir

Participer à la conception, à l'organisation et à la réalisation d'un produit, d'un évènement touristique

- Gérer les bases de données des clients dans le respect de la règlementation
- Organiser les conditions de séjour touristique, culturel, sportif pour une clientèle
- Créer et mettre en œuvre des événements festifs, culturels
- Participer pour sa structure au réseau des acteurs du territoire dans le domaine du tourisme (offices du tourisme, acteurs de l'écosystème du tourisme local…)

Activités visées

- **-** Structuration, organisation et diffusion de l’information touristique en utilisant des supports de communication adaptés
- - Gestion des données clients en utilisant la base de données dédiée
- - Accueil de la clientèle, notamment en situation de handicap, et information de la clientèle sur l'offre touristique d’un territoire
- - Organisation des conditions de séjour touristique, culturel, sportif pour une clientèle
- - Vente d’une prestation ou d’un produit lié à une activité touristique ou de loisir
- - Participation à la mise en œuvre d’événements festifs, culturels, sportifs

Méthodes pédagogiques

Les enseignements théoriques, couplés à des mises en application en travaux dirigés et travaux pratiques sur matériels et logiciels métiers permettront une professionnalisation rapide. L'espace numérique de formation du Cnam (Moodle) permet à chaque enseignant de rendre accessible des ressources spécifiques à ses enseignements. Des modalités plus détaillées seront communiquées au début de chaque cours.

Prérequis et conditions d'accès

Niveau bac

Plus spécifiquement :

La formation est notamment accessible aux titulaires d’un Bac Pro orienté Tourisme ou toute autre filière en cohérence, plus précisément:

• Aux jeunes bachelier·ère·s n’ayant pas trouvé de réponse à leurs voeux sur Parcoursup,

• Aux jeunes qui, à niveau bac, se trouvent en difficulté dans le supérieur ou sur le marché du travail,

• Aux actifs en reconversion

MENTIONS OFFICIELLES

Code RNCP
37202

Mots-clés

Tourisme

Informations complémentaires

Type de diplôme
Diplôme d'établissement Formation supérieure de spécialisation

Code NSF

334m - Accueil, hôtellerie, tourisme

Codes ROME

Agent / Agente de promotion touristique[G1102]
Agent / Agente d'accueil touristique[G1101]

Formacode

Tourisme [42654]

Code du parcours

DSP0500A

Modules d'enseignement

- Anglais professionnel
- Cultures touristiques : tourismes et touristes
- Démarches de projet 1
- Données, droits et sécurité de la clientèle
- Economie, gestion et organisation de l'entreprise
- Expérience professionnelle
- Informatique et outils numériques
- Les fondamentaux de l'hospitalité touristique
- Méthodes et outils de la communication écrite 1
- Outils Mathématiques
- Ouverture
- Ouverture aux Transitions écologiques énergétiques et numériques
- Personnalisation de l'expérience client

Blocs de compétences

Un bloc de compétences est constitué d'un ensemble d'Unités qui répond aux besoins en formation de l'intitulé du bloc.
Les unités ci-dessus sont réparties dans les Blocs de compétences ci-dessous.
Chaque bloc de compétences peut être validé séparément.
Information non disponible, pour plus d'information veuillez contacter le Cnam