

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

DSP0500A - 60 crédits

Niveau(x) d'entrée : BAC
Niveau(x) de sortie : BAC
Code RNCP (consultez la fiche en cliquant ici) : 37202
Lieu(x) : Non proposé en présentiel au Cnam HdF, nous contacter pour possibilité de formation à distance et hybride



PRÉSENTATION

Public / 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 vœux 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

Objectifs

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, oéologie, 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

Compétences transversales Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle

- Situer 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 événement touristique

- Gérer les bases de données des clients dans le respect de la réglementation
- Organiser les conditions de séjour touristique, culturel, sportif pour une clientèle
- Créer et mettre en oeuvre 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 oeuvre d'événements festifs, culturels, sportifs

INFORMATIONS PRATIQUES

Les conditions de réussites dans le parcours du Bac+1 sont les suivantes :

- Avoir suivi la formation avec un taux d'assiduité au moins égal à 90% (absences justifiées non comprises) ;
- Avoir obtenu une moyenne générale au moins égale à 10 sur 20 aux unités de la formation. Pour calculer la moyenne générale, un coefficient est appliqué à chaque unité de formation.
- Justifier d'une expérience professionnelle en relation avec l'objectif de la spécialisation du diplôme, formalisée dans un rapport de stage et avoir obtenu une note au moins égale à 10 sur 20 à ce rapport.

Contenu de la formation

Tronc commun

Ouverture	USCF09	3	ects
Ouverture aux Transitions écologiques énergétiques et numériques	USAL50	3	ects
Anglais professionnel	USEC5K	4	ects
Outils Mathématiques	USAL3D	2	ects
Méthodes et outils de la communication écrite 1	USAL3E	3	ects
Economie, gestion et organisation de l'entreprise	USAL3F	3	ects
Démarches de projet 1	USAL3G	2	ects
Informatique et outils numériques	USCF0E	6	ects
Cultures touristiques : tourisms et touristes	USEC5E	8	ects
Les fondamentaux de l'hospitalité touristique	USEC5F	6	ects
Personnalisation de l'expérience client	USEC5G	6	ects
Données, droits et sécurité de la clientèle	USEC5H	6	ects
Expérience professionnelle	UAEC0Q	8	ects

**Méthodes
pédagogiques:**

Pédagogie qui combine des enseignements académiques et des pédagogies actives s'appuyant sur l'expérience en entreprise et le développement des compétences. Equipe pédagogique constituée pour partie de professionnels.

Modalités d'évaluation:

Chaque unité (UE, UA) fait l'objet d'une évaluation organisée en accord avec l'Etablissement public (certificateur) dans le cadre d'un règlement national des examens.



Un référent Cnam est dédié à l'accompagnement de toute personne en situation de handicap. Contactez : hdf_handicap@lecnam.net

Document non contractuel.

Le programme et le volume horaire de cette formation sont susceptibles d'être modifiés en fonction des évolutions du référentiel pédagogique national.

Le Cnam Hauts-de-France vous informe, vous accompagne et vous conseille.

Contactez nos conseillers formation au  0800 719 720 ou hdf_contact@lecnam.net

Tous nos programmes sur www.cnam-hauts-de-france.fr