

Accueil d'excellence en tourisme (fiche nationale)

RNCP36767 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	DEUST — Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques
Code(s) NSF	335t, 335, 334
Formacode(s)	42686, 42677, 42623, 42754
Code(s) ROME	G1703, G1301, G1102, G1303, G1101
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	15/07/2027

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

UNIVERSITE D'ANGERS · SIRET : 19490970100303

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS · SIRET : 19753471200017

Partenaires habilités

23 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 23 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AGEFASUP	8340126010011	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CNAM DE MARTINIQUE	3906403990015	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CNAM EN REGION OCCITANIE	4918921390016	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE DES ARTS ET METIERS	3489674640028	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS DE LA REUNION	4433813220025	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS EN GUADELOUPE	3917424340015	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATION DES ARTS ET METIERS AUVERGNE-RHONE-ALPES	4432062890045	Former et organiser l'évaluation
CNAM BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	3402231630023	Former et organiser l'évaluation
CNAM BRETAGNE - AGCNAM	4341136190119	Former et organiser l'évaluation
CNAM CENTRE-VAL DE LOIRE - AGCNAM	4491135700013	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 23 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp36767-accueil-d-excellence-en-tourisme-fiche-nationale/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques est un diplôme national de l'enseignement supérieur situé au niveau 5 de la grille française de qualifications. Il confère les mêmes droits à tous ses titulaires, quel que soit l'établissement qui l'a délivré. Son accès est sélectif. Sa finalité première est l'insertion professionnelle immédiate. De ce fait il atteste d'un ensemble de compétences correspondant à une cible professionnelle.

Les parcours de formation sont organisés pour favoriser la formation tout au long de la vie et comprennent un volume important de mise en situation professionnelle.

ACTIVITÉS VISÉES

- Gestion d'outils dédiés à la clientèle, les activités, réservations, etc.
- Accueil, accompagnement et conseil du client français, étranger et/ou en situation de handicap sur des prestations relevant du domaine du tourisme.
- Promotion et vente des produits touristiques, élaboration des projets de e-commerce liés à la vente de produits du site touristique et du territoire.
- Développement du site touristique via les réseaux sociaux.
- Mobilisation des outils numériques et animation de réseau.
- Prise en compte rapide de la demande client.
- Argumentation commerciale.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences transversales

- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives
- Travailler en équipe et 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
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale
- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles

Compétences spécifiques

- Identifier et situer les champs professionnels du domaine de l'accueil et des projets touristiques ainsi que les parcours possibles pour y accéder
- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel dans le domaine du tourisme
- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs
- Participer à la conception du design d'un lieu par la médiation et en animant les espaces pour personnaliser l'accueil
- Co-construire les futures expériences touristiques en accompagnant les publics afin de leur proposer une prestation adaptée
- Communiquer en interne et en externe dans au moins une langue étrangère auprès des publics et des professionnels en utilisant les supports adaptés pour valoriser la structure
- Adapter son action et sa communication en fonction des publics dans le but de les fidéliser et/ou de les attirer
- Inscrire son action dans un projet de territoire en identifiant les acteurs du territoire et du tourisme dans le but de participer au développement de partenariats, de création de réseau et d'accompagner les différents acteurs, en intégrant les principes du tourisme responsable et durable
- Mettre en œuvre la stratégie commerciale opérationnelle de la structure afin d'en optimiser ses activités en mobilisant les outils et les méthodes dédiés
- Participer à la mise en œuvre des politiques d'achat et à la gestion des fournisseurs et des prestataires extérieurs

Blocs de compétences

RNCP36767BC01 — Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle

LISTE DE COMPÉTENCES

- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives
- Travailler en équipe et 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
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale
- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc. Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction du chemin d'accès à la certification : formation initiale, VAE, formation continue.

RNCP36767BC02 — Agir en tant que professionnel de l'accueil des publics et des projets touristiques

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier et situer les champs professionnels du domaine de l'accueil des publics et des projets touristiques ainsi que les parcours possibles pour y accéder
- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel dans le domaine du tourisme
- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc. Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction du chemin d'accès à la certification : formation initiale, VAE, formation continue.

RNCP36767BC03 — Participer à la réalisation d'une expérience touristique personnalisée

LISTE DE COMPÉTENCES

- Participer à la conception du design d'un lieu par la médiation et en animant les espaces pour personnaliser l'accueil
- Co-construire les futures expériences touristiques en accompagnant les publics afin de leur proposer une prestation adaptée
- Communiquer en interne et en externe dans au moins une langue étrangère auprès des publics et des professionnels en utilisant les supports adaptés pour valoriser la structure
- Adapter son action et sa communication en fonction des publics dans le but de les fidéliser et/ou de les attirer

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc. Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction du chemin d'accès à la certification : formation initiale, VAE, formation continue.

RNCP36767BC04 — Savoir-agir au sein d'un écosystème touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

- Inscrire son action dans un projet de territoire en identifiant les acteurs du territoire et du tourisme dans le but de participer au développement de partenariats, de création de réseau et d'accompagner les différents acteurs, en intégrant les principes du tourisme responsable et durable

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc. Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction du chemin d'accès à la certification : formation initiale, VAE, formation continue.

RNCP36767BC05 — Participer à la gestion opérationnelle d'établissements touristiques

LISTE DE COMPÉTENCES

- Mettre en œuvre la stratégie commerciale opérationnelle de la structure afin d'en optimiser ses activités en mobilisant les outils et les méthodes dédiés
- Participer à la mise en œuvre des politiques d'achat et à la gestion des fournisseurs et des prestataires extérieurs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc. Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction du chemin d'accès à la certification : formation initiale, VAE, formation continue.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

I : Hébergement et restauration

R : Arts, spectacles et activités récréatives

S : Autres activités de services

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Hôte d'accueil

Chargé.e d'accueil

Agent.e d'accueil touristique

Agent.e de réservation

Conseiller.e de destination

Réceptionniste

Agent.e d'escale

Forfaitiste

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 043 €
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée) S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	64 375
Jugés difficiles à recruter	43 %
Emplois saisonniers	68 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Leur composition comprend :

- une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation
- des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements

- des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements

COMPOSITION DU JURY — VAE

Composition définie par le Code de l'éducation : article L613-4 modifié par la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 - art. 78

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	10 875 €
Selon la branche	6 000 € – 10 875 €
Prise en charge	Branches concernées
10 875 €	Valeur par défaut · 210 branches
8 000 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
7 057 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	15/07/2027
--	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Insertion professionnelle des diplômés

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36767/>