

Gestion touristique : hospitalités, accueil et expérience client

RNCP37202 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	DSP — Diplôme de spécialisation professionnelle
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42686, 42668, 42695
Code(s) ROME	G1102, G1101
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2028

Certificateur(s)

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

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS · SIRET : 19753471200017

Partenaires habilités

22 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 22 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION DE GESTION DU CNAM DE MARTINIQUE	39064039900015	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CNAM EN REGION OCCITANIE	49189213900016	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE DES ARTS ET METIERS	34896746400028	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS DE LA REUNION	44338132200025	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS EN GUADELOUPE	39174243400015	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATION DES ARTS ET METIERS AUVERGNE-RHONE-ALPES	44320628900045	Former et organiser l'évaluation
CNAM BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	34022316300023	Former et organiser l'évaluation
CNAM BRETAGNE - AGCNAM	43411361900119	Former et organiser l'évaluation
CNAM CENTRE-VAL DE LOIRE - AGCNAM	44911357000013	Former et organiser l'évaluation
CNAM GRAND EST	82304134800017	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 22 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37202-gestion-touristique-hospitalites-accueil-et-experience-client/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le diplôme de spécialisation professionnelle est un diplôme situé au niveau 4 de la grille française de qualifications, et délivré par un établissement de l'enseignement supérieur après une formation d'une année après le baccalauréat. 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 un ensemble de compétences correspondant à une cible professionnelle, et comprend un volume important de mise en situation professionnelle.

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 respectant les codes et usages.
- Communiquer dans une langue étrangère.
- Se servir des outils numériques en lien avec un champ professionnel.

Compétences spécifiques

- Recueillir la demande, évaluer les moyens disponibles de la structure (hôtel, musée, activités de loisirs...) et accueillir la clientèle
- 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
- Gérer des données clients dans le respect de la réglementation en utilisant une base de données
- Participer pour sa structure au réseau des acteurs du territoire dans le domaine du tourisme (office du tourisme, acteurs de l'écosystème du tourisme local...).

Blocs de compétences

RNCP37202BC01 — 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
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale
- 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

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.

RNCP37202BC02 — Communiquer à l'écrit et à l'oral en contexte professionnel

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 respectant les codes et usages.
- Communiquer dans une langue étrangère.
- Se servir des outils numériques en lien avec le champ professionnel.

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.

RNCP37202BC03 — Recueillir une demande touristique, informer et conseiller le client

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

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.

RNCP37202BC04 — Participer à la conception, à l'organisation et à la réalisation d'un produit, d'un évènement touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 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...)

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

- 79.90Z : Autres services de réservation et activités connexes
- 79.90.12 : Services d'information des visiteurs

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

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)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 351 €
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	6 225
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	66 %
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

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

La composition du jury 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.

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	9 984 €
Selon la branche	5 977 € – 9 984 €
Prise en charge	Branches concernées
9 984 €	Valeur par défaut · 209 branches
9 563 €	CPNE de l'industrie hôtelière
7 100 €	CPNEFP Agences de voyages et tourisme
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2028

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Insertion professionnelle des diplômés

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37202/>