DSP gestion touristique : hospitalités, accueil et expérience client

CODE RNCP
37202

FORMACODE
42686

CODE DIPLOME
46033401

TYPE D'ACTION
Alternance / apprentissage

DOMAINE D'ACTIVITÉ
Sport, loisirs, tourisme » Tourisme

DATES PRÉVISIONNELLES ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **09/11/2026 au 23/08/2027**

Dates d'inscription :
01/09/2026 au 31/10/2026
Lieu:
LPO CARNOT

LIEU(X)
LPO CARNOT
ce.9710722h@ac-guadeloupe.fr
05 90 82 83 48

DURÉE TOTALE DE LA FORMATION
1 année 60 crédits européens

Heures en centre
465 heures - Rythme d'alternance : 2 jours de cours par semaine soit 14 h

Heures en entreprise
35 heures par semaine (21 h lors des semaines de cours)

PUBLIC CIBLE
Jeune 16-29 ans

- Publics spécifiques : Contrat d'apprentissage (travail-emploi.gouv.fr)

MODALITÉS D'ACCÈS

- Candidature sur ParcourSup
- **Mail adressé simultanément à** *gua_guadeloupe@lecnam.net* ***et*** *contact@campustivag.com*



En partenariat avec le CNAM GUADELOUPE et le CAMPUS TI-VAG

Répertoire national des certifications professionnelles
DSP - Gestion touristique : hospitalités, accueil et expérience client

OBJECTIF(S)
Viser un accès direct à l'emploi pour découvrir le secteur du tourisme.
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, œnologie, patrimoine historique)
Compétences visées

- Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle
- Rédiger un texte selon les normes de la communication et de l'usage de la langue (mère ou étrangère)
- Prendre la parole en contexte professionnel en en respectant les codes et usages, se servir des outils numériques en lien avec un champ professionnel
- Recueillir une demande touristique, informer et conseiller le client
- Participer à la conception, à l'organisation et à la réalisation d'un produit, d'un évènement touristique
- 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…)

PRÉ-REQUIS
Niveau 4 - Equivalent BAC

Formation plus spécifiquement 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 s ur Parcoursup
- Aux jeunes qui, à niveau bac, se trouvent en difficulté dans le supérieur o u sur le marché du travail
- Aux actifs en reconversion

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Atelier pratique
Formation collective
Formation individualisée
Formation présentielle
Mise en situation réelle de travail
Travail en autonomie

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 - Equivalent BAC

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

TARIF

Formation prise en charge par l'OPCO selon la grille France Compétences

FINANCEMENT

OPCO

CONTACTS

M. BASTARAUD
Coordinateur pédagogique
coordo@cfapag.net
Mme KANCEL
Référente Handicap
mkancel@cfapag.net
Mme BAMBE
Assistante de coordination
fbambe@cfapag.net
Mme BIZET
Assistante administrative et pédagogique
mbizet@cfapag.net
05 90 20 26 27
Du lundi au vendredi
De 8h à 16h

RESTAURATION

De nombreux restaurants à proximité

TRANSPORT

Zone desservie par transport collectif

ACCESSIBILITÉ

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

CONTENU DE LA FORMATION

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

DÉBOUCHÉS

Domaines d'employabilité / Métiers

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

Envisager par la suite une poursuite d'étude en BTS ou une reprise d'un cursus universitaire

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Diplôme de spécialisation professionnelle Gestion touristique : hospitalités, accueil et expérience client délivré avec les conditions de réussites 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.
- 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

Le diplôme peut aussi être validé par la VAE.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Répartition des activités entre l'entreprise et l'organisme de formation négociée et formalisée dans le livret de l'apprenti
- Entretiens périodiques et bilans d'étapes.
- Mobilité interentreprises possible pour couvrir le référentiel de la formation si besoin (convention tripartite)

Taux de réussite

-

Nouvelle formation