

Informations - Ouverture

2026-27

Novembre 2026



Diplôme de spécialisation professionnelle (Bac+1)
Gestion touristique : hospitalités, accueil et expérience client

DSP0500A
RNCP37202

Domaine : Tourisme, accueil

Occuper des fonctions d'accueil et d'accompagnement de la clientèle au sein du secteur du tourisme

Sur 1 An (*Apprentissage, ...*) ou à la carte
A compter de novembre 2026

Le diplôme du CNAM

Diplôme de Niveau de sortie Bac+1

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

CNAM : DSP0500A / RNCP37202

Les candidats

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

Les objectifs de la formation

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)

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

Modalités de validation du diplôme du CNAM

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.

Qui ? Pourquoi ?



Compétences

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

Communiquer à l'écrit et à l'oral en contexte professionnel 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.

Compétences spécifiques touristiques 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…)

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

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

Détails de la formation* : CNAM : DSP0500A

1 année
60 crédits européens

Ouverture - USCF09 - 4 crédits*

Les enseignements d'ouverture ont pour principale finalité la découverte et l'appropriation de références en sciences humaines et sociales à partir de médias culturels (notamment littérature, cinéma, théâtre).

POUR Permettre l'accès à des concepts et théories des sciences humaines et sociales à partir de médias culturels, d'autre part d'expliciter comment différents médias culturels participent de la construction de rapports au monde spécifiques.

Ouverture aux Transitions écologiques énergétiques et numériques - USAL50 - 2 crédits*

L'urgence écologique est au cœur des débats actuels. Les facettes de cette crise écologique sont multiples : elles sont tout à la fois humanitaires, sociales et économiques. Elles touchent de multiples domaines : l'agriculture, les transports, le numérique, l'aménagement du territoire.

POUR Permettre une prise de conscience de ces différents enjeux, d'en comprendre les aspects environnementaux, économiques et sociaux.

Anglais professionnel - USEC5K - 4 crédits*

Cette US est centrée sur l'expression orale et écrite en anglais en contexte professionnel. Principaux points abordés : conduite d'une relation professionnelle en anglais par écrit (messagerie) et à l'oral dans des contextes d'expression différents (meeting, meetup, etc.), exploitation et rédaction d'une documentation tech-nique en anglais.»

Outils mathématiques - USAL3D - 2 crédits*

Activer les capacités de raisonnement, d'analyse de problème, mettre en place des méthodes de travail efficace.

POUR Consolider des notions de base.

Méthodes et outils de la communication écrite 1 - USAL3E - 3 crédits*.

Les principaux points abordés sont : le rapport à l'écrit à travers plusieurs types d'écrit, la production du rapport de stage, le rapport à l'orthographe dans l'écriture. L'UE est organisée à partir d'ateliers d'écriture portant sur différents types d'écrit.

POUR Travailler sur l'écrit dans des conditions « réalistes » de production.

Economie, gestion et organisation de l'entreprise - USAL3F - 3 crédits*

Comprendre et assimiler des notions de base sur : l'entreprise et son environnement micro-économique, l'organisation de l'entreprise et du travail, en termes humains, économiques et techniques, les principes de l'action commerciale, les principes fondamentaux de la gestion relation-client.

Démarches de projet 1 - USAL3G - 2 crédits*

Assimiler les savoirs théoriques, méthodologiques et techniques des démarches de projet (management, pilotage, gestion, outils).

Savoirs - Compétences



Informatique et outils numériques - USCF0E - 6 crédits*

Le but est d'apporter aux apprenants les compétences et connaissances incontournables dans l'usage du numérique. Les compétences abordées sont en lien avec celles développées par le projet Pix, le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques (pix.fr).

Cultures touristiques : tourismes et touristes - USEC5E - 8 crédits*

Acquisition de connaissances sur les différentes formes de tourismes et les catégories de touristes
Acquisition de compétences méthodologiques pour saisir et identifier les transformations du secteur et des pratiques touristiques à différentes échelles
Familiarisation avec les outils professionnels de mise à jour et de veille des évolutions du secteur
Acquisition de compétences linguistiques professionnelles.

Les fondamentaux de l'hospitalité touristique - USEC5F - 6 crédits*

L'acquisition des savoir-être et des savoir-faire professionnels de l'hospitalité dans différents contextes touristiques
L'apprentissage de la gestion d'une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
L'apprentissage de l'accompagnement de la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne.
Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique
Contribuer à l'organisation, à l'accueil et à l'animation lors d'évènements touristiques.
L'acquisition des compétences linguistiques professionnelles

Personnalisation de l'expérience client - USEC5G - 6 crédits*

Apprentissage des différents parcours clients et des outils numériques (réseaux sociaux, etc.)
Apprentissage de la gestion de la satisfaction client- réclamation
Apprentissage du conseil/ vente auprès des clients
Apprentissage des outils de personnalisation de l'expérience client

Données, droits et sécurité de la clientèle - USEC5H - 6 crédits*

Apprentissage de l'organisation des données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
Apprentissage des outils élémentaires de gestion des données clientèles
Apprentissage des fondamentaux des droits de la clientèle en matière de protection des données personnelles
Apprentissage des fondamentaux de la sécurité de la clientèle dans différents contextes touristiques (sécurité sanitaire, physique, etc.).

Expérience professionnelle - UAEC0Q - 8 crédits*

Stage d'un minimum de trois mois ou expérience professionnelle validé.e par un rapport (de stage ou d'activité professionnelle).

Détails de la formation* : CNAM : DSP0500A

Volume horaire de formation

465 heures (hors stage de 3 mois minimum ou expérience professionnelle validée)

CNAM : DSP0500A

Programmation

En journée / A la carte

Lieux de cours

LPO Carnot (Pointe-à-Pitre)

Cnam Guadeloupe (Campus de Fouillole, Pointe-à-Pitre)

Tous lieux identifiés dans le cadre de partenariats institutionnels et/ou entrepreneuriaux

Modalités de financement

Dispositifs financiers de formation : *apprentissage, contrat de professionnalisation, ...*

Tarification à la carte - individuel* : *61,00 € / Crédit*

Tarification à l'année (toutes les UE/UA) - individuel** : *2 052,00 €*

Tarification pour convention (employeur, ...) : *double du tarif individuel*

Calendrier - Tarifs - Contacts



Acte de candidature - CNAM Guadeloupe et CAMPUS TiVag

Transmission. CV et lettre de motivation *(pour les candidat.e.s n'ayant pas porté leur candidature via Parcoursup)*

Mail adressé simultanément aux deux contacts. gua_guadeloupe@lecnam.net ***ET*** contact@campustivag.com

Date limite de candidature *(sauf exception)*. **16/10/2026**

Entretiens si nécessaire *(sauf exception)*. **Au plus tard le 23/10/2026**

Contacts - CNAM Guadeloupe

¤ **Marylène TROUPÉ** (Directrice)

Adresse. Campus de Fouillole, BP 231, 97 156 Pointe-à-Pitre Cedex

Horaires. Lundi au vendredi : 08h-13h / 14h-17h

Horaires spécifiques du 15 au 31/07/2026 : 08h00-14h00

Fermeture annuelle du 1er au 23/08/2026

Tél. 05 90 21 06 46, **Mail.** gua_guadeloupe@lecnam.net

http://www.cnam-guadeloupe.fr

Contacts - CAMPUS TiVag

¤ **Madame Evely PAULINO** (Directrice opérationnelle)

Adresse. Site LMHT Archipel Guadeloupe, Campus TIVAG, BP 249, Saint-Félix, 97 190 Le GOSIER

Horaires. Lundi au jeudi : 08h-13h

Fermeture annuelle du 13/07/2026 au 24/08/2026

Tél. 06 90 39 35 63, **Mail.** contact@campustivag.com

http://campustivag.com

Contacts – LPO-UFA Carnot

¤ **Madame Claudia LYCAON** (DDFPT (Directrice Déléguée à la Formation Professionnelle et Technologique))

Adresse. 28 Rue Jean Jaurès, 97 110 POINTE-A-PITRE

Horaires. Lundi, Mardi, Jeudi et Vendredi : 08h-13h

Fermeture annuelle du 13/07/2026 au 24/08/2026

Tél. 05 90 82 83 48 (standard), **Mail.** ce.9710722h@ac-guadeloupe.fr

https://carnot.lyc.ac-guadeloupe.fr



REGION GUADELOUPE — l'Europe s'engage en Guadeloupe — Région académique — académie Guadeloupe — CFAPAG — Lycée Carnot — CAMPUS DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS du Tourisme Intégré et de la VAlorisation de la Guadeloupe CAMPUS TI-VAG — le cnam Guadeloupe