

## DSP Gestion touristique : hospitalités, accueil et expérience client

### Résumé du référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

| REFERENTIEL D'ACTIVITES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | REFERENTIEL DE COMPETENCES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | REFERENTIEL D'EVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Activités visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Structuration, organisation et diffusion de l'information touristique en utilisant des supports de communication adaptés</li> <li>- Gestion des données clients en utilisant la base de données dédiée</li> <li>- Accueil de la clientèle, notamment en situation de handicap, et information de la clientèle sur l'offre touristique d'un territoire</li> <li>- Organisation des conditions de séjour touristique, culturel, sportif pour une clientèle</li> <li>- Vente d'une prestation ou d'un produit lié à une activité touristique ou de loisir</li> <li>- Participation à la mise en œuvre d'événements festifs, culturels, sportifs</li> </ul> | <p>Compétences attestées :</p> <p><u>Compétences transversales</u></p> <p>Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives.</li> <li>– Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.</li> <li>– Travailler en équipe et/ou en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet.</li> <li>– Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique.</li> <li>– Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles.</li> </ul> <p>Communiquer à l'écrit et à l'oral en contexte professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rédiger un texte, compte rendu, projet, lettre selon les normes de la communication et de l'usage de la langue.</li> <li>– Prendre la parole en contexte professionnel en en respectant les codes et usages.</li> <li>– Communiquer dans une langue étrangère.</li> <li>– Se servir des outils numériques en lien avec un champ professionnel.</li> </ul> <p><u>Compétences spécifiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recueillir la demande, évaluer les moyens disponibles de la structure (hôtel, musée, activités de loisirs...) et accueillir la clientèle.</li> <li>– Accueillir la clientèle en situation de handicap et proposer les aménagements en lien avec la situation.</li> </ul> | <p>Les modalités du contrôle permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances, compétences et blocs de compétences constitutifs du diplôme. Ces éléments sont appréciés soit par un contrôle continu et régulier, soit par un examen terminal, soit par ces deux modes de contrôle combinés.</p> <p>Concernant l'évaluation des blocs de compétences, 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.</p> |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | REFERENTIEL DE COMPETENCES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | REFERENTIEL D'EVALUATION |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conseiller le client en réponse à ses besoins, aux possibilités offertes par le territoire en intégrant des données sur l'évolution des comportements touristiques.</li> <li>– Gérer des données clients dans le respect de la réglementation en utilisant une base de données.</li> <li>– 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...).</li> </ul> |                          |