

Gouvernant(e) en hôtellerie

Titre de niveau IV, inscrit au RNCP et éligible CPF

La formation

I Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages

- 1- Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages
- 2- Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables

II Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur

- 3- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement
- 4- Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement
- 5- Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service
- 6- Animer et former le personnel de son secteur

Public : demandeurs d'emploi, salariés et autre

Financement : CPF de transition, CPF, Plan de formation, Contrat de professionnalisation

Prérequis : Niveau BEP ou expérience en hôtellerie. En bureautique : savoir utiliser un ordiporteur.

Accès à la formation : dossier individualisé avec test de positionnement

Modalités du dispositif d'évaluation : évaluations des acquis en cours de formation, tests tout au long de la formation. Evaluations passées encours de formation

Validation : Titre professionnel de niveau IV de Gouvernant(e) en hôtellerie. Epreuve écrite, mise en situation professionnelle, entretien technique, présentation du dossier professionnel, présentation du livret d'évaluation passées encours de formation, entretien final avec un jury

- La responsabilité principale de la **gouvernante** est de veiller à l'entretien et à la propreté des chambres d'un hôtel, et pour cela, ses tâches sont multiples et variées.
- Tout d'abord, elle encadre le travail des femmes de chambres : elle établit le planning de travail dans les étages, contrôle l'état de propreté des chambres après leur nettoyage, vérifie le bon fonctionnement des installations sanitaires et électriques et s'assure que rien ne manque.
- Elle encadre également l'équipe des lingères et veille à ce que le linge de l'hôtel, comme celui confié par les clients, soit nettoyé avec qualité et dans les délais. Elle est responsable de la gestion des stocks des mini-bars et des produits servant à l'entretien des chambres et des couloirs des étages.
- Enfin elle rend compte de l'activité du personnel des étages au directeur de l'hébergement ou directement au directeur de l'hôtel, et peut être associée au recrutement et à la formation de ce personnel.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels non classés
- Résidences hôtelières
- Villages vacances
- Maisons de retraite
- Maisons de repos
- Etablissements de santé
- Hôtellerie de plein air
- Parcs résidentiels de loisirs
- Prestataires de services

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Gouvernant(e) en hôtellerie
- Gouvernant(e) d'hôtel
- Gouvernant(e) en établissement hôtelier
- Gouvernant(e) d'étage
- Aide gouvernant / aide gouvernante en hôtellerie

Synopsis de la formation

1. Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages

Objectifs pédagogiques :

- Analyser le besoin en effectif
- Appliquer la législation du travail et du droit social
- Appliquer les procédures d'un établissement
- Organiser le travail de son service

2. Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables

Objectifs pédagogiques :

- Analyser un cahier des charges de prestations
- Gérer les stocks de linge, matériels, produits et consommables
- Contrôler quantitativement et qualitativement les commandes réceptionnées
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

3. Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer les procédures de contrôle d'hygiène et de propreté
- Appliquer les standards qualité fixés par l'établissement
- Réaliser l'entretien et la remise en état des chambres, lieux publics et locaux de services
- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de services

4. Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer la législation en matière de contrat hôtelier
- Utiliser les règles de communication interpersonnelle
- Transmettre l'information intra et inter services
- Répondre aux demandes des clients

5. Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service

Objectifs pédagogiques :

- Utiliser un processus d'intégration du collaborateur
- Appliquer la législation du travail propre à l'embauche du collaborateur

6. Animer et former le personnel de son secteur

Objectifs pédagogiques :

- Analyser les besoins en formation
- Organiser des entretiens et réunions avec les collaborateurs
- Utiliser des techniques de base de la gestion d'équipe

Méthodes pédagogiques

Cette Formation peut être modularisée, individualisée selon profil. Lors de la formation plusieurs méthodes et technique sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence. Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réaliser lors des animations de séquences de formation.

Les techniques utilisées sont : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.

Moyens pédagogiques : plateau technique équipé de matériels professionnel avec un PMS d'apprentissage. Ressources pédagogiques et échange avec des professionnels de terrain. Plateforme e-learning