

# Gouvernant(e) en hôtellerie

Titre de niveau 4, enregistré au RNCP, éligible CPF et OPCO

## Objectif de la formation :

1. Contrôler la qualité de la production du service des étages
2. Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

**Public :** Tout public

**Durée :** 250 heures

**Tarif :** 3900 euros

**Financement :** CPF, Plan développement des compétences, AIF

**Prérequis :** CAP/BEP dans les CHR - 2ans expériences femme/valet de chambre

**Accès à la formation :** Dossier individualisé avec test de positionnement. Entrée et sortie permanente. Action de formation accessible aux publics en situation de handicap.

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

## **Validation :**

Titre professionnel de niveau IV de gouvernante 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.

## **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 réalisée lors des animations de séquences de formation. Les techniques utilisées sont : mise en situation, étude de cas et brainstorming.

**Moyens pédagogiques :** Ressources pédagogiques et échange avec des professionnels de terrain. Plateforme e-learning.



## Descriptif du métier :

Dans le respect des procédures et des consignes de sa hiérarchie, le gouvernant en hôtellerie réalise l'ouverture et la fermeture du service des étages. Il planifie et coordonne l'activité journalière et suit la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien afin d'assurer à la clientèle la qualité de prestation définie par les standards de qualité de l'établissement.

Le gouvernant en hôtellerie contrôle les chambres, les lieux publics et les locaux de service et assure le suivi des prestations proposées par le service des étages. Il régule les relations interpersonnelles des équipes et transmet les consignes relatives au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Il gère les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables et met en application les actions définies par l'entreprise qui favorisent le développement durable. Il répond aux demandes des clients et lors de réclamations spécifiques, il assure la liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services.

Le gouvernant en hôtellerie repère et trace les informations utiles à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Il véhicule l'image de marque de l'établissement. Dans le cadre du processus de recrutement et selon ses attributions, il assure l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein de son équipe. Il adapte la formation du personnel aux techniques et aux procédures de travail en intégrant les principes d'économie d'effort. Il anime son équipe afin de maintenir le dynamisme et la motivation de chacun.

Le gouvernant en hôtellerie veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux clients entrants et sortants. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

Le gouvernant en hôtellerie exerce cette activité au service des étages d'un établissement hôtelier ou para hôtelier, dans les unités d'hébergement des villages vacances et de l'hôtellerie de plein air, dans les services hôteliers des résidences séniors, maisons de retraite, cliniques et hôpitaux. Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il est en contact permanent avec les valets et les femmes de chambre, les équipiers et les autres services de l'établissement.

Il communique avec le client en face à face, au téléphone ou par courriel. En fonction de l'établissement, il utilise la langue anglaise pour communiquer, à l'oral et à l'écrit, avec les clients et les collaborateurs anglophones. Le gouvernant en hôtellerie utilise un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière.

Le gouvernant en hôtellerie travaille principalement en station debout et effectue de nombreux déplacements à pied. Les horaires sont généralement continus et englobent des



temps de travail les weekends et les jours fériés. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement.

L'emploi exige un rythme de travail soutenu tout au long de la journée avec des pics d'activité. Il peut être exercé pour une société assurant l'externalisation du nettoyage qui nécessite le contrôle de l'application du cahier des charges conclu entre l'hôtelier et le prestataire de service.

## **Programme de la formation**

### I. Contrôler la qualité de la production du service des étages

#### 1- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service :

- Coordonner et suivre la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien.
- Contrôler simultanément la propreté et l'hygiène des locaux.
- Signaler les dysfonctionnements techniques au service de maintenance.
- Assurer le suivi des interventions du service technique.
- Appliquer et faire respecter les consignes en relatives à la sécurité des biens et des personnes.

#### 2- Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables :

- Gérer les stocks de produits et de fourniture nécessaire à l'activité du service des étages et veiller à leur rotation.
- Vérifier et identifier les besoins en linge, matériels produits et consommables.
- Vérifier la livraison du linge et sa conformité aux standards de l'établissement.
- Participer aux inventaires mensuels en fonction des procédures internes.

#### 3- Assurer l'échange d'information avec les clients et les services de l'établissement :

- Répondre aux avis clients et satisfaire leurs demandes et réclamations.
- Assurer le suivi des prestations proposées par le service des étages.
- Assurer la liaison entre les demandes clients et les autres services de l'établissement.

### II. Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

#### 4- Planifier et coordonner l'activité journalière :

- Planifier et coordonner les prestations du service des étages.
- Répartir équitablement le travail en respectant les ratios de productivité.
- Remettre à chaque collaborateur tous les éléments et matériels nécessaires à la réalisation de ses tâches journalières.
- Réaliser les tâches administratives journalières incombant au poste de gouvernant(e).





- Transmettre les consignes concernant les tâches spécifiques, les objectifs du jour et les remarques liées à l'organisation du travail.
- Appliquer les opérations de fin de service
- En lien avec la réception, effectuer le rapprochement de l'état des chambres
- Planifier et réajuster les besoins en effectif en fonction de l'activité

#### 5- Intégrer un nouveau collaborateur dans son service :

- Intégrer un nouveau collaborateur au service des étages en appliquant les procédures et les consignes de la hiérarchie.
- Organiser et planifier le plan d'intégration
- Accueillir le nouveau collaborateur et lui remettre les documents d'accueil
- Organiser la visite des locaux et présenter les différents services de l'établissement.
- Présenter le fonctionnement du service des étages, l'équipe en place, le tuteur et l'espace de travail.

#### 6. Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

- Encadrer les équipes en adaptant sa pratique managériale à la diversité générationnelle et culturelle du collectif.
- Fédérer les équipes autour d'objectifs communs en animant des briefings journaliers.
- Favoriser l'adhésion des équipes aux valeurs de l'établissement
- Identifier et faire remonter à son supérieur hiérarchique les besoins en formation
- Communiquer sur les leviers et les freins motivationnels des collaborateurs

