

GOVERNANT EN HOTELLERIE

Titre professionnel Gouvernant en hôtellerie

Titre professionnel de niveau 4 enregistré au RNCP par le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion par Décision de France Compétences en date du 24/07/2024

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39533/>

Compétences visées :

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service ;
- Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables ;
- Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement ;
- Planifier et coordonner l'activité journalière ;
- Intégrer un nouveau collaborateur dans son service ;
- Animer et adapter la formation du personnel au service des étages.

Public visé :

- Tout public

Durée du programme :

- A partir de 400 heures

Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique
- Maîtrise de la langue française

Tarif : Nous contacter : 04.94.88.58.59.

Modalités de financement : CPF, Plan de développement des compétences, Alternance (OPCO), France Travail, auto-financement.

Modalités d'admission :

- Entretien de positionnement ;
- Tests de positionnement.

Localisation et accessibilité :

Distanciel (hors examens qui auront lieu dans nos locaux situés à La Valette du Var).

Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la formation.

Méthodes pédagogiques :

Cette formation peut être modularisée, individualisée selon profil.

Lors de la formation plusieurs méthodes et techniques sont utilisées afin de placer l'apprenant 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 : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.

Modalités d'évaluation des acquis :

- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire, étude de cas, quiz.

Modalités de validation :

Titre professionnel de niveau 4 : Gouvernant en hôtellerie

- Mise en situation professionnelle : 02 h 00 min

- **1ère partie :**

La présence d'un surveillant est requise.

A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 0h50 :

- détermine les besoins en linge, matériels, produits et consommables ;
- vérifie les besoins en effectifs ;
- répartit l'activité journalière ;
- met à jour un rapport de productivité.

en utilisant un tableur et un logiciel de traitement de texte.

- **2ème partie :**

Le jury tient le rôle d'un collaborateur et d'un client.

A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service des étages en tenant compte des priorités.

Le candidat, pendant 01 h 10 min :

- contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état d'une chambre libre et nettoyée et commente son contrôle ;
- signale à un collaborateur un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ;
- signale le dysfonctionnement technique au service de maintenance ;
- transmet une information à un service de l'établissement concerné par la production ;
- gère un incident avec un collaborateur ;
- traite deux réclamations client, une en français et une en anglais.

en utilisant un équipement numérique mobile et un téléphone.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle et les collaborateurs.



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N° SIRET : 83015737600021

N° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'État
(Article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



▪ Entretien technique : 00 h 35 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties :

Pendant 00 h 15 min, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.

Pendant 00 h 20 min, le jury questionne le candidat sur :

- l'ouverture et la fermeture du service des étages ;
- les consignes relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail ;
- les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes ;
- les procédures de stockage ;
- l'intégration d'un nouveau collaborateur ;
- l'animation et la formation opérationnelle du personnel du service des étages.

▪ Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

▪ Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 50 min

Possibilité de validation par Certificat de Compétence Professionnelles (CCP).

Programme :

Contrôler la qualité de la production du service des étages :

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
- Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables
- Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement

Organiser et animer le travail des équipes du service des étages :

- Planifier et coordonner l'activité journalière
- Intégrer un nouveau collaborateur dans son service
- Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

Équivalences et passerelles :

NC

Débouchés :

Secteurs d'activités :

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels
- Résidences hôtelières
- Villages vacances
- Hôtellerie de plein air
- Résidences seniors
- Maisons de retraite
- Cliniques
- Hôpitaux
- Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N° SIRET : 83015737600021

N° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'État
(Article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



Type d'emplois accessibles :

- Gouvernant en hôtellerie
- Gouvernant
- Gouvernant d'étages
- Aide gouvernant
- Responsable hôtelier
- Responsable hôtellerie
- Responsable housekeeping
- Assistant gouvernant général

Poursuite d'études :

NC

Voie d'accès :

Formation accessible par blocs de compétences

Délais d'accès :

Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 3jours après la réception du dossier complet et la validation du financement.

Indicateurs de résultats :

- A venir

Session concernée :

- A venir

Taux de réussite :

- A venir

Taux de poursuite d'études :

- A venir

Taux d'insertion :

- A venir

Contactez-nous !

www.crc-formation.fr

04.94.88.58.59

contact@crc-formation.fr

245, avenue de l'université

Le nouveau parc St Clair

83160 LA-VALETTE-DU-VAR



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N° SIRET : 83015737600021

N° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'État
(Article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017

