

LE HAUT  
DE GAMME  
DE L'HÔTELLERIE  
RESTAURATION

VOTRE  
**RÉUSSITE**  
EST NOTRE MOTIVATION  
Un projet ambitieux

Nous contacter  
**05 62 14 14 78**

# GOVERNANTE D'HÔTEL

800 heures de Formation (dont 210 heures en entreprise)



## ➤ VALIDATION

- ✓ C.Q.P.I.H. GOUVERNANTE D'ÉTAGES (Code CPF : 131886)

## ➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Maîtriser le management et l'animation des équipes
- ✓ Contrôler la propreté du linge et des locaux, la bonne utilisation du matériel et le respect des procédures, notamment d'hygiène et de sécurité.
- ✓ Savoir communiquer avec ses équipes, avec les clients, avec les autres services de l'hôtel et les fournisseurs.
- ✓ Gérer le matériel et les fournitures dans le respect du budget alloué.

## ➤ ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Constituée de formateurs permanents et de professionnels, membres associés, rompus à l'activité pédagogique depuis plusieurs années et de vacataires embauchés en fonction de leur compétence et des objectifs pédagogiques de l'action
- ✓ Interventions professionnelles de spécialistes exerçant en profession libérale.

## ➤ MOYENS ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- ✓ Salle informatique, logiciel VEGA, centre de ressource et d'information
- ✓ Plateau technique Réception / Étages
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉ-REQUIS

- ✓ La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi en recherche de qualification,
- ✓ Pré-requis : niveau Bac, pratique de l'anglais.
- ✓ Une expérience confirmée d'employé(e) d'étages est demandée.



**Siège social** : SEMEAC (65 600)  
Chemin St Frai  
Tél. : 05 62 45 34 93 – Fax : 05 62 45 94 46

**www.catalyse.fr**

**CATALYSE SARL FORMA**  
Société au capital de 50 000 € - RCS Tarbes B 407 654 375 – APE 8559A – Déclaration d'existence 73650023765  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

**Toulouse** (31 100)  
281 Route d'Espagne  
Tél. : 05 62 14 14 78 – Fax : 05 62 14 65 43

**Pau** (64 000)  
Résidence Building des Pyrénées  
Avenue de Lattre de Tassigny  
Tél. / Fax : 05 59 27 55 40



- Formations générales pré professionnelles et d'insertion
- Formations spécifiques à des métiers
- Professionnalisation

# GOUVERNANTE D'HÔTEL

## PROGRAMME

### BLOC PROFESSIONNEL :

372 heures

- |   |            |
|---|------------|
| ✓ Perfectionnement des Étages                                 | 168 heures |
| ○ La Fonction Femme de Chambre                                |            |
| ○ La Fonction Gouvernante                                     |            |
| ✓ Le Service des Petits déjeuners                             | 35 heures  |
| ✓ Informatique  | 49 heures  |
| ✓ Anglais   | 63 heures  |
| ✓ T.R.E   | 14 heures  |
| ✓ Environnement durable                                       | 14 heures  |
| ✓ Définition de Projet, Témoignages Professionnels et visites | 29 heures  |

### BLOC 1 : FONCTION MANAGEMENT

64 heures

- ✓ **GESTION D'ÉQUIPE**
  - Recruter des membres de son équipe (éventuellement en accord avec sa hiérarchie)
  - Faire l'inventaire des tâches quotidiennes et périodiques et les répartir
  - Établir un planning du personnel en fonction de l'activité et du personnel présent
  - Gérer prévisionnellement les effectifs
  - Coordonner le travail de l'équipe
  - Rédiger les documents administratifs (ex : fiches de présence, feuilles de congés, éléments variables de paies...)
  - Remplacer ponctuellement tout membre du personnel encadré.
- ✓ **ANIMATION D'ÉQUIPE**
  - Accueillir et intégrer du personnel
  - Informer et former du personnel
  - Evaluer du personnel
  - Traiter des problèmes et des conflits.

### BLOC 2 : FONCTION DE CONTRÔLE

49 heures

- ✓ Réaliser des contrôles selon les check-lists : chambres et parties communes, liés à la propreté, l'hygiène, le matériel, la maintenance des équipements, les tenues professionnelles, le comportement des équipes
- ✓ Signaler des défauts constatés et suivre la remise en état (gestion des interfaces)
- ✓ Vérifier la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures,...
- ✓ Contrôler le linge du point de vue qualitatif et quantitatif
- ✓ Contrôler l'application des protocoles de nettoyage et bio-nettoyage
- ✓ Contrôler le respect du cahier des charges lié aux contrats de son secteur.

### BLOC 3 : FONCTION COMMUNICATION

49 heures

- ✓ Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour
- ✓ Répondre à ses demandes, réclamations...
- ✓ Assurer les relations avec les fournisseurs, les sous-traitants
- ✓ Assurer les relations avec la hiérarchie
- ✓ Assurer les relations avec le ou les signataires des contrats, les responsables des différents services
- ✓ Assurer les relations avec les institutions représentatives du personnel (IRP)
- ✓ Informer le personnel (réunions, propositions d'améliorations...)

### BLOC 4 : FONCTION GESTION

56 heures

- ✓ Déterminer les besoins en matériels, produits et consommables nécessaires à l'activité dans le respect de son budget
- ✓ Gérer les stocks
- ✓ Traiter les commandes liées à l'ensemble des contrats de son secteur
- ✓ Évaluer la productivité et son maintien à un niveau conforme aux objectifs.