Certificat de Qualification Professionnelle

GOUVERNANT D'HÔTEL

PARCOURS INDIVIDUALISÉ

Une formation modulaire pour adapter chaque parcours de formation aux profils des participants

BLOCS DE COMPÉTENCES LIÉS AU MÉTIER DE GOUVERNANT D'HÔTEL

Code RNCP : 39226
date d'enregistrement 27/06/2024

- **Organiser et contrôler le service des étages de l'établissement hôtelier**
- **Contribuer à la qualité des prestations et à la gestion de l'établissement**
- **Manager et animer l'équipe d'étage de l'établissement hôtelier**

CATALYSE
CENTRE DE FORMATION
C.F.A by CATALYSE

PROGRAMME DÉTAILLÉ

• Organiser et contrôler le service des étages de l'établissement hôtelier

○ Organisation de l'activité des membres, services-étages et attribution des tâches

- Réaliser le planning de l'équipe en tenant compte du taux d'occupation et des demandes spécifiques des clients, en répartissant les tâches selon le personnel disponible et ses compétences, afin d'optimiser la réalisation du travail dans le respect des règles de fonctionnement de l'hôtel et des emplois du temps. — **98 heures**
- Transmettre les consignes au personnel d'étage en décrivant les procédures à respecter, en communiquant de façon claire et professionnelle pour s'assurer de la bonne compréhension des membres de l'équipe. — **77 heures**

○ Contrôle de la qualité du service d'étages

- Garantir le bon déroulement du petit déjeuner en vérifiant la conformité de la mise en place de l'espace et du service réalisé afin d'assurer la qualité et la sécurité de la prestation. — **14 heures**
- Réaliser le contrôle de la qualité du travail de réfection d'une chambre par l'équipe en vérifiant le respect des procédures (entretien, hygiène et sécurité, éco-gestes définis par l'établissement) pour s'assurer des modes opératoires et techniques mis en place et accompagner les équipes dans le cadre d'une amélioration continue. — **21 heures**
- Réaliser le contrôle final de la qualité de l'entretien des chambres ou des espaces, en respectant la marche en avant et en prenant en compte l'ensemble des critères définis par l'établissement afin de s'assurer de l'atteinte des standards de qualité de l'établissement. — **35 heures**

• Contribuer à la qualité des prestations et à la gestion de l'établissement

○ Gestion des stocks des équipements, fournitures, et consommables, et participation aux achats

- Évaluer les besoins en matériel/consommables/produits du service sur la base de l'inventaire et des besoins de production en prenant en compte la durée de vie des produits, les taux d'occupation et le calendrier, afin de garantir la suffisance des stocks nécessaires au service. — **28 heures**
- Assurer l'approvisionnement du service en assurant la gestion des commandes et des livraisons auprès des différents fournisseurs, dans le respect des procédures de l'établissement afin de respecter le budget du service. — **35 heures**

○ Gestion des échanges spécifiques clients et des interventions des prestataires internes ou externes

- Échanger (en français et en anglais) et répondre aux sollicitations et demandes spécifiques de clients (clientèles étrangères, situations de handicap) en apportant une solution adaptée afin de leur garantir un séjour conforme à la prestation souhaitée. — **35 heures**
- Assurer le pilotage des prestataires en assurant le déclenchement, la planification des interventions, le suivi, le contrôle du respect du cahier des charges afin de garantir la résolution des dysfonctionnements ou la remise en service. — **35 heures**

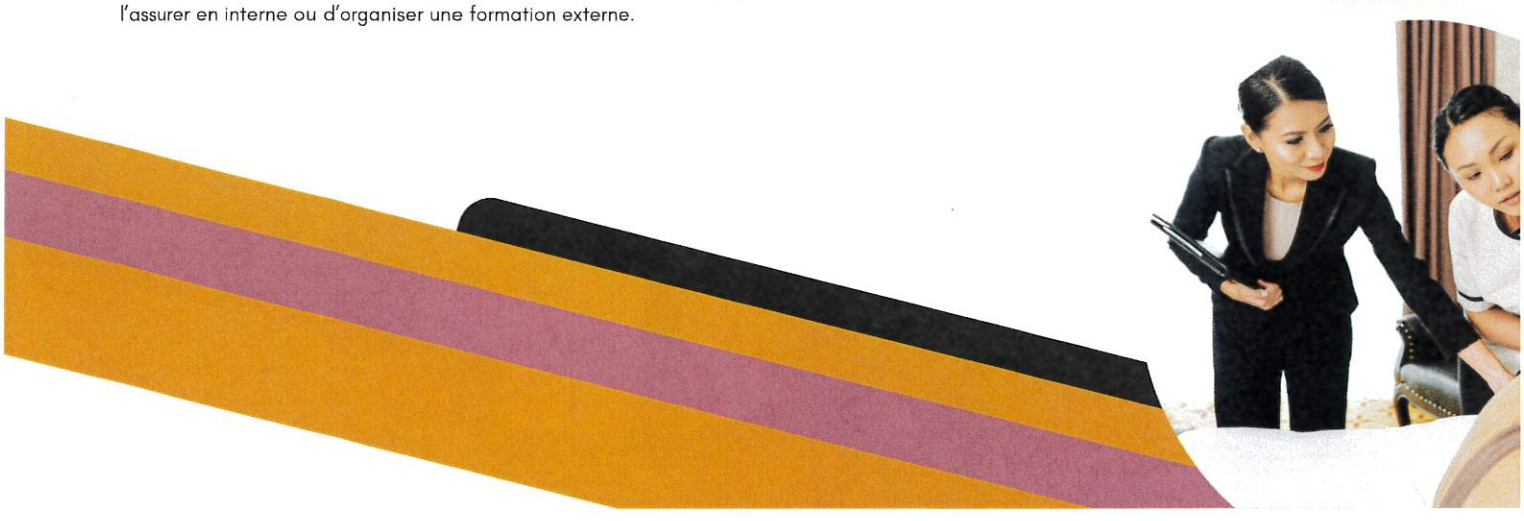
• Manager et animer l'équipe d'étage de l'établissement hôtelier

○ Participation à la gestion des recrutements et à l'intégration des membres du service d'étages

- Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou à des ressources supplémentaires internes ou externes, tout en tenant compte de l'équilibre entre les besoins de la production et les impératifs budgétaires de l'établissement. — **21 heures**
- Conduire les différents types d'entretiens en répondant aux différents objectifs visés, tout en appliquant les techniques adaptées et en respectant le code du travail afin d'argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et les actions à mettre en place. — **21 heures**
- Accueillir les nouveaux collaborateurs en leur présentant l'organisation du service, les objectifs et les standards qualité de l'établissement, les règles QHSE pour assurer leur bonne intégration. — **28 heures**

○ Animation de l'équipe

- Animer l'équipe en organisant des temps d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels afin d'assurer la transmission des informations utiles, et de maintenir la cohésion et l'implication des équipes et de travailler dans un climat agréable. — **28 heures**
- Gérer les situations délicates au sein de l'équipe avec recul et modération, en prenant en compte la diversité des profils, pour résoudre les difficultés et prévenir les situations de crise. — **21 heures**
- Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe en évaluant leurs besoins de formation afin de l'assurer en interne ou d'organiser une formation externe. — **21 heures**



OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Le Gouvernant d'hôtel organise, contrôle et encadre le personnel d'étage chargé d'entretenir les chambres, sanitaires et parties communes de l'hôtel.
- Il est le garant du confort et de la propreté des espaces hébergement, ainsi que des prestations de service au sein des chambres.
- Il excerce son activité au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles (bateaux de croisière...) ou de village vacances

PRÉREQUIS

- **Demandeurs d'emploi ou salariés** : sans condition d'âge (parcours individualisé).
- **Publics concernés** : Maîtrise des techniques d'entretien des chambres obtenue par l'expérience professionnelle - Bonne base en anglais.
- **Conditions** : Avoir validé son projet professionnel de Gouvernant(e) d'hôtel
- **Prédispositions** : goût réel pour les métiers de l'Hôtellerie restauration, être organisé, sens du contact, souhait de travailler en équipe, créativité et bonne résistance physique.

SUIVI DE RÉALISATION DE L'ACTION

- L'apprenant devra signer dès son arrivée en cours théoriques ou pratiques une feuille d'émargement par demies journées

MODALITÉS D'ORGANISATION

DURÉE :

- En formation continue : 525 heures en Centre et 154 heures en entreprise.
  - **Dates : du 17/11/2025 au 09/04/2026**
- En alternance : 1 semaine par mois en centre de formation
  - **à compter du 01/09/2025**

RYTHME :

- **En centre** :
  - du Lundi au Vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
- **En entreprise** :
  - Horaires de l'entreprise *(35 heures par semaine - repos dominical obligatoire)*

EFFECTIF : Groupe de 06 à 12 personne

LE SUIVI PERSONNALISÉ

Un accompagnement individuel est réalisé par un formateur référent unique tout au long de la formation, pour suivre et réajuster le parcours de formation aux besoins de la personne.

Un positionnement préalable effectué en amont, ainsi qu'un entretien individuel avec le formateur référent permettent d'analyser le parcours antérieur et les acquis de la personne, d'échanger sur les objectifs de la formation et de proposer un parcours de formation individualisé.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

- **Des évaluations auront lieu tout au long de la formation**
  - QCM
  - Mises en situation au sein d'un hôtel
  - Évaluations de chaque bloc de compétences

- **Une évaluation certificative finale**
  - L'obtention du **CQP GOUVERNANT D'HÔTEL** se déroule selon deux modalités
    - **Un questionnaire écrit**
      - où sont évaluées les compétences liées aux matières technologiques. le temps imparti pour répondre à ce questionnaire est de 1 heure 30.
    - **Une mise en situation reconstituée**
      - qui permet d'observer les compétences acquises par le candidat dans l'exercice du métier du CQP visé. Le temps imparti pour la mise en situation est d'environ 40 minutes. Un entretien individuel de 10 minutes vient compléter cette mise en situation. Il perpemt d'approfondir et de valider les compétences évaluées lors de la mise en situations reconstituée, ou de compléter celles qui n'auraient pu être évaluées.

RÉSULTATS ATTENDUS

Certificat de Qualification Professionnelle
GOUVERNANT D'HÔTEL
validé par : CERTIFICATIONS et SERVICES - TOURISME HÔTELLERIE RESTAURATION LOISIRS

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Séances de formation en salle
- Séances de Travaux Pratiques au sein d'un hôtel
- Études de cas
- Jeux de rôles
- Dossiers techniques remis aux stagiaires
- LMS Catalyse
- Padlet
- Connexion Internet
- Parc Informatique
- Casque VR

FORMATRICE RÉFÉRENTE

- **Mme THEBAUT Stéphanie**
- Grande expérience comme Gouvernante générale
  - Reconnaissance : Cadre de l'année 2006
  - Évaluation Leading Hôtels : +90% de conformité
  - Création des standards & formations associées pour les chefs de service
  - Rapports comptables & budgets prévisionnels
  - Suivi des travaux de rénovation pour la Direction et les propriétaires
  - Présidence de l'équipe régionale écologique du groupe
  - Gestion du personnel : recrutement, conseil de discipline...

LIEUX & CONTACTS :

TOULOUSE (31) :
- 05 62 14 14 78
- Laura MAFRA : secretariat@catalyse.fr

SÉMÉAC (65) :
- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : patriciaartigues@catalyse.fr