



Présentation

Activités visées

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.
- 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.
- Assure l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein de son équipe dans le cadre du processus de recrutement et selon ses attributions. 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. Il 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.
- 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.
- 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. Il utilise un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière.
- Travaille principalement en station debout et effectue de nombreux déplacements à pied. Les horaires sont généralement continus et englobent des temps de travail les week-ends 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.

Secteurs d'activités

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

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

Type d'emplois accessibles

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

Évolution professionnelle possible

- Gouvernant(e) général(e)
- Adjoint(e) de direction

Suite de parcours

- CQP Assistant d'exploitation en Hébergement
- MC Accueil réception

Code(s) ROME :

G1503 - Management du personnel d'étage



Modalités d'évaluation et objectifs de la formation

Pendant la formation

- Evaluations théoriques et pratiques
- Examen blanc

A l'issue de la formation

Le candidat est évalué par un jury composé de professionnels.

Validation

Titre professionnel "Gouvernant en Hôtellerie", de Niveau 4 Ce titre, composé de 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP), est accessible suite à un parcours de formation ou par capitalisation de CCP.



Compétences attestées

1. 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

2. 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



Méthodes et moyens pédagogiques

Méthodes pédagogiques

Alternance de temps expositifs, démonstratifs et de phases pratiques. Etude de cas, travaux de groupe, mise en situation, partage d'expérience. Alternance entre périodes au centre de formation et en entreprise.

Supports et moyens utilisés

Documents, jeux de rôle, quizz, pratique en établissements et/ou au centre.



Conditions d'accès

Public

Tout public

Pré-requis

Niveau Baccalauréat ou compétences transférables.

Aptitudes

Disponibilité, sens de l'hygiène et du service, bonne résistance physique et nerveuse, sens des relations humaines et de l'organisation.



Modalités de sélection

Tests

Tests de positionnement Technologie Professionnelle gouvernant, de Français et Mathématiques

Entretien individuel



Indicateurs de résultat

Retrouvez tous les taux sur notre site Promhote.net



Programme

Contrôler la qualité de la production du service des étages

- 1 - Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
- 2 - Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables
- 3 - 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

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



Délai d'accès à la formation

1 semaine après validation du dossier de candidature suite à l'entretien individuel de positionnement.



Accessibilité

Place handicapé, pas d'ascenseur. Formations individualisées donc adaptées aux personnes en situation de handicap



Durée, Dates et Lieu

CHAGNY (71) 1050 heures (dont 350 heures en entreprise)

Du 02/11/2020 au 25/06/2021

Aix-Les-Bains (73) 972 heures (dont 224 heures en entreprise)

Du 22/03/2021 au 06/10/2021

SAINT RAPHAËL (83) 567 heures (dont 210 heures en entreprise)

Du 04/01/2021 au 27/04/2021

NICE & CANNES (06) 896 heures (dont 280 heures en entreprise)

Du 16/11/2021 au 21/06/2022



Coût et financement

Demandeurs d'emploi

Région, Etat, Pole Emploi, CPF

Autres publics

Financement personnel, OPCO, Transition Pro (CIF compte emploi formation)

Nos missions

- Apprentissage
- Formation continue
- Formation sur mesure
- Audits & Conseil
- VAE

Nous trouver



Nous contacter

Infos@stelo-formation.fr
01 49 63 42 62

STELO
FORMATION