

Gouvernant(e) en hôtellerie

RNCP2561 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	18/12/2019

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
INSTITUT DE FORMATION DES ETABLISSEMENTS TOURISTIQUES ET HOTELIERS	50268951600081	Former
NEO SPHERE	79954538900030	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Sur le secteur attribué par sa hiérarchie, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie détermine les moyens humains et matériels nécessaires aux prestations de nettoyage et d'entretien. Il (elle) gère les stocks et les approvisionnements de linge, de produits et de consommables. Il (elle) organise et planifie les interventions, réalise l'ouverture et la fermeture du service des étages. Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement et à partir des consignes de sa hiérarchie, il (elle) coordonne et contrôle le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien des chambres, des lieux publics et des locaux de service. Pour des demandes particulières liées au déroulement du séjour, il (elle) est amené(e) à intervenir directement auprès de la clientèle, y compris en anglais.

Sous couvert de sa hiérarchie, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie assure l'accueil et l'intégration des nouveaux employés au sein de son service. Il (elle) forme aux techniques et procédures de travail et régule les relations interpersonnelles des effectifs dont il (elle) a la responsabilité. Il (elle) anime son secteur en veillant à maintenir le dynamisme et la motivation de ses équipes.

Si les prestations de nettoyage et d'entretien des locaux sont sous-traitées, il (elle) contrôle l'application et le respect du cahier des charges. Dans le cadre d'une teinturerie intégrée ou du service teinturerie proposé à la clientèle, il (elle) peut être associé(e) à la responsabilité du fonctionnement du service.

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie veille à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens dans la limite de ses attributions. Il (elle) respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement parahôtelier. Il (elle) travaille seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie.

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 prestataire de services dans le cadre de prestations externalisées. Même si leur amplitude quotidienne varie selon les organisations, les horaires sont généralement continus et englobent des temps de travail les week-ends et les jours fériés. Le port d'un uniforme est fréquent et défini par l'établissement.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages

Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.

Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.

2. Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur

Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.

Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement.

Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service.

Animer et former le personnel de son secteur.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.

Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Blocs de compétences

RNCP2561BC01 — Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages

LISTE DE COMPÉTENCES

Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.

Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.

RNCP2561BC02 — Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur

LISTE DE COMPÉTENCES

Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.

Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement.

Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service.

Animer et former le personnel de son secteur.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtels et résidences de tourisme - hôtels non classés - résidences hôtelières - villages vacances - maisons de retraite - maisons de repos - établissements de santé - hôtellerie de plein air - parcs résidentiels de loisirs - prestataire de services.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gouvernant(e) en hôtellerie - gouvernant(e) d'hôtel - gouvernant(e) en établissement hôtelier - gouvernant(e) d'étage - aide gouvernant/aide gouvernante en hôtellerie.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)

Élevée (4/5)

Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.

Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 890 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	58 150
Jugés difficiles à recruter	44 %
Emplois saisonniers	68 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	18/12/2019
--	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34421

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/2561/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	7
Montant total engagé	26 887 €
Coût moyen par dossier	3 841 €

Durée moyenne	671 h
Période	09/2020 – 03/2021
France compétences	47 %
France Travail	36 %
Reste à charge titulaire	17 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.