

CQP Gouvernant d'hôtel

RNCP31328 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42797
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'échéance	07/08/2023

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013

Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV

<http://www.certidev.com>

Partenaires habilités

25 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 25 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
A C F T EXPERTISE QUALITE	88036235500021	Former et organiser l'évaluation
ACI PERFORMANCE	47956103700017	Former et organiser l'évaluation
ARC FORMATION	52061853900016	Former et organiser l'évaluation
ASS CTRE FORMAT PROMOT MAISON FAMIL RURA	78616304800014	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATION CONTINUE RESTAURATEURS	30497431400011	Former et organiser l'évaluation
ASS OGECE POITIERS NORD	49071569500014	Former et organiser l'évaluation
BABYLONE CAFE - F.A.C. HOTEL - SOUS LE CEDRE	42400875300016	Former et organiser l'évaluation
CAFA FORMATION	38903568400064	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500044	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500077	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 25 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp31328-cqp-gouvernant-d-hotel/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Gouvernant d'hôtel H/F exerce dans principalement dans l'hôtellerie traditionnelle, dans des établissements

hôtelières de taille variable.

Le métier s'articule autour des activités suivantes :

- management et animation des équipes travaillant dans les étages
- contrôle de la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du matériel et du respect des procédures notamment d'hygiène et de sécurité
- communication avec ses équipes, avec les clients avec les autres services de l'hôtel et les fournisseurs
- gestion du matériel et des fournitures dans le respect du budget alloué

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les principales capacités attestées par ce CQP sont les suivantes :

- - Inventorier et répartir des tâches quotidiennes et périodiques, élaborer des plannings, rédiger les documents fonctionnels
- - Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation dans les équipes d'étages
- - Recruter et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants, détecter les besoins en formation, mener des entretiens individuels
- - Fournir au personnel toutes les informations nécessaires à un travail de qualité
- - Contrôler la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures...
- - Contrôler quantitativement et qualitativement le linge
- - Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes, y compris pour elle-même
- - Mettre en place une procédure et en garantir l'application
- - Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité
- - Organiser les relations avec les fournisseurs, les sous- traitants; la hiérarchie, les services...
- - Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
- - Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...
- - Evaluer les besoins en matériels, fournitures et déclencher les achats , établir des comparatifs prévisions-consommations
- - Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie

Blocs de compétences

RNCP31328BC01 — Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Établir un contact efficace et adapté au client
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

Modalités d'évaluation du bloc 1.

Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F

RNCP31328BC02 — Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

Modalités d'évaluation du bloc 2.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F.

RNCP31328BC03 — Bloc 3 (Bloc 4) Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Procéder à l'approvisionnement des marchandises
- Participer à l'achat de marchandises ou de produits

Modalités d'évaluation du bloc 3.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 4) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F.

RNCP31328BC04 — Bloc 4 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Organiser le travail de l'équipe
- Superviser le travail de l'équipe
- Optimiser le fonctionnement de l'équipe

Modalités d'évaluation du bloc 4.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 4 (Bloc 7) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F.

RNCP31328BC05 — Bloc 6 (Bloc 13) Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Effectuer des opérations comptables
- Effectuer des opérations de gestion

Modalités d'évaluation du bloc 6.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc 13) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F.

RNCP31328BC06 — Bloc 5 (Bloc 11b) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A2

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple lexique professionnel, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail).
- Communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels.
- Décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et d'évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.

Modalités d'évaluation du bloc 5 :

Selon les opérateurs linguistes retenus pour la délivrance de la certification qui doit être calquée sur le cadre européen commun de référence des langues (CECRL).

Ce bloc 5 (Bloc 11b) de compétences doit donner lieu à la délivrance d'une certification attestant de la maîtrise du niveau A2.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les hôtels classés avec ou sans restaurant sont aujourd'hui en France environ 20 000. Toutefois seuls 1/5 environ de ces établissements emploient une gouvernante. Si seulement 5% des établissements classés 0/1 étoile ont une

gouvernante, 40% des 4 étoiles et luxe en emploient au moins une. On observe donc une forte dépendance entre la catégorie de l'hôtel et cette profession.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES
Gouvernant d'hôtel H/F, gouvernant général H/F, gouvernant H/F

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ
A compléter (Reprise)

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, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
Une expérience confirmée d'employé d'étages est généralement demandée mais l'accès direct à la formation est possible. Le candidat doit être en capacité de s'exprimer correctement en français à l'oral et à l'écrit pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle. La pratique d'une langue étrangère est un atout mais pas une obligation.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE
Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié
Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 07/08/2023

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.certidev.com

CERTIDEV

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31328/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	18
Parcours menés à terme	18
Taux d'achèvement	100 %
Période	02/2022 – 12/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	38
Montant total engagé	99 167 €
Coût moyen par dossier	2 610 €
Durée moyenne	417 h
Période	09/2020 – 06/2023
France Travail	47 %
France compétences	43 %
Reste à charge titulaire	10 %

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