

Un des meilleurs ouvriers de France (diplôme national)

Groupe XVIII: Métiers de l'hôtellerie, du commerce et des services - Classe 2: Gouvernant - gouvernante

RNCP32179 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42797
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités exercées portent sur les différents aspects du métier du avec un niveau d'exigence et un degré d'excellence très élevé. Elles couvrent un vaste champ du métier de gouvernant - gouvernante qui est un acteur majeur pour les services hôteliers effectués dans le cadre habituel de son activité professionnelle, toutes les fonctions et assurés toutes les missions de gouvernant(e) d'établissements hôteliers et para-hôteliers. ?Il (elle) est responsable de la qualité du produit et des services afférents à la chambre, lieux publics et lieux communs au sein d'un établissement d'hébergement quelle que soit sa taille et sa catégorie. ?Il (elle) est en relation directe avec la clientèle et les fournisseurs dans le cadre de ses activités. ?Il (elle) participe à la mise en œuvre de la mercatique de l'établissement, dont les actions commerciales. Il (elle) participe aux rénovations de son établissement. ?Il (elle) peut être amené(e) à participer au pilotage de l'entreprise. L'ensemble de ces fonctions s'exerce dans le respect des normes d'hygiène, de sécurité et dans le cadre de la politique gouvernementale (normes ISO) en vigueur dans l'établissement.

Les activités consistent à :

- Diriger, encadrer, coordonner, superviser et contrôler le travail des équipes chargées de l'entretien global de l'établissement, et des services rendus à la clientèle dans son département ;
- Organiser les flux de communication liés à son service ;
- Réaliser le recrutement, l'animation et la formation, du personnel d'étages ;
- Gérer les stocks de linge, les uniformes, les produits, les matériels, les équipements et les fournitures nécessaires à l'activité de l'équipe : des procédures d'achats au contrôle de la consommation de ces produits ;
- Réaliser les budgets de son service : achats et dépenses.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Voir le référentiel sur le site du COET-MOF.

- Réaliser les analyses associées à la gestion de son département et techniques d'organisation ;
- Réaliser le management d'une équipe ; ?

- Réaliser la communication orale et écrite, en français et en anglais, avec la direction, les clients et les autres services de l'hôtel ;
- Réaliser la négociation, des relations avec la clientèle et/ou les fournisseurs et/ou les prestataires de services.
- Réaliser le dossier ou livret présentant le projet et le suivi d'exécution : objectifs de service clientèle, plan, schéma, choix technique des matériaux ou des équipements, normes, image de marque, photos ou films des phases de réalisation...

Le candidat doit restituer son travail oralement et par écrit avec des moyens de communication numériques présentant les travaux réalisés.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'exercice du métier de gouvernant(e), à ce niveau de compétence, peut s'exercer dans les Hôtels de taille moyenne, Hôtels de luxe, Centres et les Villages vacances, Maisons de retraite...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gouvernant(e), Gouvernant(e) principal(e), Gouvernant(e) général(e)

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

VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Voir conditions du concours

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/01/2024

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32179/>