

Gouvernant en hôtellerie

RNCP34421 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42797
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	18/12/2024

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

80 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 72 à former et organiser l'évaluation et 8 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AB STRATEGIE CENTRE DE GESTION DE DEVELOPPEMENT ET DE FORMATION	50065213600010	Former et organiser l'évaluation
ACFAL FORMATION	80235447200044	Former et organiser l'évaluation
ACTION FIRST	41436247500025	Former et organiser l'évaluation
ADG	52004190600048	Former et organiser l'évaluation
A.F.C.I	39297563700043	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500089	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500062	Former et organiser l'évaluation
AFORMAC	32396166400021	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former

Liste complète des 80 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34421-gouvernant-en-hotellerie/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans le respect des procédures et des consignes de sa hiérarchie, le gouvernant en hôtellerie réalise l'ouverture et la fermeture du service des étages. Il planifie et coordonne l'activité journalière et suit la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien afin d'assurer à la clientèle la qualité de prestation définie par les standards de qualité de l'établissement.

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.

Le gouvernant en hôtellerie 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.

Dans le cadre du processus de recrutement et selon ses attributions, il assure l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein de son équipe. 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. Le gouvernant en hôtellerie 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.

Le gouvernant en hôtellerie 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 seniors, 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.

Il 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. Le gouvernant en hôtellerie utilise un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière.

Le gouvernant en hôtellerie 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.

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

Blocs de compétences

RNCP34421BC01 — Contrôler la qualité de la production du service des étages

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b)
d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c)
des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

RNCP34421BC02 — Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b)
d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c)
des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- 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

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 338-1 et suivants ; Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

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

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 903 €
Selon la branche	7 115 € – 9 000 €
Prise en charge	Branches concernées
7 903 €	Valeur par défaut · 209 branches
9 000 €	CPNE Casinos
8 119 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 378 €	CPNEFP hôtellerie de plein air
7 115 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	18/12/2024
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP2561

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39533

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP2561

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34421/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	413
Parcours menés à terme	412
Taux d'achèvement	100 %
Période	08/2022 – 10/2025

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	453
Montant total engagé	384 070 €
Coût moyen par dossier	848 €
Durée moyenne	54 h
Période	08/2020 – 11/2024
France compétences	89 %
France Travail	9 %
Reste à charge titulaire	2 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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