

Gouvernant d'hôtel

RNCP36445 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42797
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/06/2022
Date d'échéance	01/06/2025

Certificateur(s)

COURS HOTELIER DE BESANCON · SIRET : 77829473600013

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le ou la gouvernant(e) d'hôtel est chargée de la bonne tenue des chambres et des lieux publics dans un établissement hôtelier. Il ou elle encadre un service des étages composé de valets et femmes de chambre, équipiers et lingères. Il ou elle gère les plannings de son personnel, les stocks de produits d'accueil, d'entretien et de linge et assure l'interface avec la clientèle.

ACTIVITÉS VISÉES

Entretien d'une suite (chambre et salle de bain)

Contrôle de la qualité du travail du personnel des étages et des sous-traitants

Animation de l'équipe d'étage

Organisation de la montée en compétences de l'équipe d'étage

Suivi du budget du service des étages

Analyse du besoin de la clientèle pendant son séjour (exemple : pressing, lits d'appoint, linge supplémentaire)

Gestion des demandes client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Nettoyer une suite à l'aide des techniques de nettoyage en usage dans le secteur de l'hôtellerie et en utilisant des produits d'entretien sélectionnés pour leur faible impact environnemental selon les règles d'hygiène en vigueur afin de respecter les exigences de la charte de l'établissement.

Faire un lit d'hôtel en agencant les éléments de literie selon les techniques de réfection en usage dans le secteur de l'hôtellerie afin d'assurer la qualité du couchage.

Organiser le réassort des éléments non permanents de la suite en jetant les articles usagés dans le respect du tri sélectif et en les remplaçant par des articles neufs afin de préparer la suite pour le ou les prochains occupant(s).

Contrôler le respect des standards et l'entretien des équipements et des installations dans la suite en vérifiant le bon fonctionnement de ces derniers afin de détecter en amont les anomalies.

Communiquer les anomalies repérées au service concerné, pour donner suite au contrôle des équipements et du matériel, à l'aide de bons de travaux, afin de faire rectifier toute anomalie détectée dans la suite et d'en assurer le suivi.

Contrôler la qualité du travail du personnel des étages et des sous-traitants au regard de la charte de l'établissement en communiquant au personnel des étages toutes les informations nécessaires ainsi que le cahier des charges aux sous-traitants afin de remettre en vente la suite.

Evaluer la charge de travail du personnel des étages en analysant les rapports journaliers d'occupation transmis par la réception de l'établissement et en prenant en compte les contraintes horaires de chacun afin d'organiser le planning du service.

Organiser le travail du personnel des étages à partir de l'évaluation de la charge de travail et en répartissant le matériel en fonction de l'activité afin d'assurer une gestion efficace du service des étages.

Communiquer les informations nécessaires à la bonne tenue du service des étages en employant le vocabulaire professionnel et les méthodes de communication écrites ou orales adéquates à la situation afin d'assurer une transmission efficace des besoins.

Intégrer les nouveaux collaborateurs en organisant la visite des locaux et en présentant les règles de sécurité et la charte de l'établissement afin d'assurer le bon fonctionnement des services.

Identifier les besoins en compétences de son équipe en contrôlant le travail réalisé et en le mettant en perspective avec le niveau d'exigence de l'établissement ainsi qu'avec les réglementations d'hygiène et de sécurité afin de maintenir un niveau de compétences maximal à chaque poste.

Définir les besoins en matériel et fournitures en fonction du budget défini par la Direction de l'hôtel, des stocks restants et des prévisions de consommation afin d'optimiser la rentabilité de l'établissement.

Saisir l'état des stocks de linge et des produits, des matériels et des consommables avec les outils de gestion utilisés par l'établissement pour la gestion prévisionnelle des approvisionnements afin d'optimiser les commandes.

Analyser le besoin du client pour donner suite à une demande spécifique ou en fin de séjour, en définissant son degré de priorité et en y répondant soi-même ou par délégation afin d'optimiser la qualité de la relation-client.

Transmettre les retours client à la Direction et aux services concernés au moyen des questionnaires de satisfaction, du recueil des avis sur les réseaux sociaux et des échanges directs afin d'alimenter une démarche d'amélioration continue.

Répondre de façon appropriée et dans la langue adéquate à la demande de la clientèle, française et internationale, afin de préserver la qualité de la relation-client en adaptant sa communication avec la clientèle à la suite d'une sollicitation.

Répondre de manière adéquate à une situation de handicap présentée par un client en recourant aux solutions appropriées dans le respect de sa personne afin de lui garantir un séjour adapté à sa situation.

Blocs de compétences

RNCP36445BC01 — Réaliser et contrôler l'entretien d'une suite

LISTE DE COMPÉTENCES

Nettoyer une suite à l'aide des techniques de nettoyage en usage dans le secteur de l'hôtellerie et en utilisant des produits d'entretien sélectionnés pour leur faible impact environnemental selon les règles d'hygiène en vigueur afin de respecter les exigences de la charte de l'établissement.

Faire un lit d'hôtel en agencant les éléments de literie selon les techniques de réfection en usage dans le secteur de l'hôtellerie afin d'assurer la qualité du couchage.

Organiser le réassort des éléments non permanents de la suite en jetant les articles usagés dans le respect du tri sélectif et en les remplaçant par des articles neufs afin de préparer la suite pour le ou les prochains occupant(s).

Contrôler le respect des standards et l'entretien des équipements et des installations dans la suite en vérifiant le bon fonctionnement de ces derniers afin de détecter en amont les anomalies.

Communiquer les anomalies repérées au service concerné, pour donner suite au contrôle des équipements et du matériel, à l'aide de bons de travaux, afin de faire rectifier toute anomalie détectée dans la suite et d'en assurer le suivi.

Contrôler la qualité du travail du personnel des étages et des sous-traitants au regard de la charte de l'établissement en communiquant au personnel des étages toutes les informations nécessaires ainsi que le cahier des charges aux sous-traitants afin de remettre en vente la suite.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve orale

Mises en situation professionnelle

Cas pratique

RNCP36445BC02 — Gérer un service des étages

LISTE DE COMPÉTENCES

Evaluer la charge de travail du personnel des étages en analysant les rapports journaliers d'occupation transmis par la réception de l'établissement et en prenant en compte les contraintes horaires de chacun afin d'organiser le planning du service.

Organiser le travail du personnel des étages à partir de l'évaluation de la charge de travail et en répartissant le matériel en fonction de l'activité afin d'assurer une gestion efficace du service des étages.

Communiquer les informations nécessaires à la bonne tenue du service des étages en employant le vocabulaire professionnel et les méthodes de communication écrites ou orales adéquates à la situation afin d'assurer une transmission efficace des besoins.

Intégrer les nouveaux collaborateurs en organisant la visite des locaux et en présentant les règles de sécurité et la charte de l'établissement, afin d'assurer le bon fonctionnement des services.

Identifier les besoins en compétences de son équipe en contrôlant le travail réalisé et en le mettant en perspective avec le niveau d'exigence de l'établissement ainsi qu'avec les réglementations d'hygiène et de sécurité, afin de maintenir un niveau de compétences maximal à chaque poste.

Définir les besoins en matériel et fournitures en fonction du budget défini par la Direction de l'hôtel, des stocks restants et des prévisions de consommation afin d'optimiser la rentabilité de l'établissement.

Saisir l'état des stocks de linge et des produits, des matériels et des consommables avec les outils de gestion utilisés par l'établissement pour la gestion prévisionnelle des approvisionnements afin d'optimiser les commandes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratique

Mises en situation professionnelle

Cas pratique

RNCP36445BC03 — Assurer l'interface avec la clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser le besoin du client pour donner suite à une demande spécifique ou en fin de séjour, en définissant son degré de priorité et en y répondant soi-même ou par délégation afin d'optimiser la qualité de la relation-client.

Transmettre les retours client à la direction et aux services concernés au moyen des questionnaires de satisfaction, du recueil des avis sur les réseaux sociaux et des échanges directs afin d'alimenter une démarche d'amélioration continue.

Répondre de façon appropriée et dans la langue adéquate à la demande de la clientèle, française et internationale, afin de préserver la qualité de la relation-client en adaptant sa communication avec la clientèle à la suite d'une sollicitation.

Répondre de manière adéquate à une situation de handicap présentée par un client en recourant aux solutions appropriées dans le respect de sa personne afin de lui garantir un séjour adapté à sa situation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratique

Mise en situation professionnelle

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtels de luxe, palaces, croisière de luxe, yacht privé, Relais & Châteaux, Leading hotel of the world, employeur particulier.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gouvernant / Gouvernante d'étage ;

Gouvernant / Gouvernante d'hôtel ;

Gouvernant / Gouvernante en établissement hôtelier ;

Gouvernant / Gouvernante en hôtellerie ;

Gouvernant général / Gouvernante générale en hôtellerie ;

Premier gouvernant / Première gouvernante d'hôtel ;

Responsable d'étage.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Dans le cadre de l'entretien et du contrôle général d'une suite, le métier de « Gouvernant(e) d'hôtel » est soumis au respect de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) : plan de nettoyage (ce qu'on nettoie, avec quoi, quand, comment on le nettoie et qui est responsable) et à l'usage des produits d'entretien (étiquette, fiche technique, fiche de sécurité/carte d'identité).

La nature de l'activité menée par les gouvernant(e)s d'hôtel nécessite d'être également pensée en termes d'accueil et d'accessibilité de clients en situation de handicap : loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Etre titulaire a minima d'un titre ou diplôme de niveau 3 ou justifier d'un niveau équivalent à une classe de terminale (niveau d'anglais et de culture générale vérifiés par un test préparé par le cours hôtelier).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE

Un président, professionnel extérieur, représentatif du secteur

Le(a) directeur(rice) du titre

Trois professionnels du secteur (1 Chef de réception et 2 Gouvernants(es) Généraux(ales))

Un intervenant dans la formation

COMPOSITION DU JURY — VAE

Président du Cours Hôtelier de Besançon ;

5 membres externes à l'organisme, tous professionnels du secteur.

Base légale

Date de décision	01/06/2022
-------------------------	------------

Durée de l'enregistrement 3 ans

Date d'échéance de l'enregistrement 01/06/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	20	0	63 %	—
2019	33	0	97 %	53 %
2018	34	0	97 %	40 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP34804, RNCP1592

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41490

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.cours-hotelier.com/formation.php>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36445/>