

CQP Gouvernant d'hôtel

RNCP39226 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
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'enregistrement	27/06/2024
Date d'échéance	27/06/2027

Certificateur(s)

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

CPNE des Hôtels - Cafés - Restaurants

Branche des Hôtels Cafés Restaurants

Partenaires habilités

22 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 22 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200124	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200520	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
CAFA FORMATION	38903568400064	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500044	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500093	Former et organiser l'évaluation
CTRE EUROPEEN FORMATION PROFESS HOTELIER	35185807100027	Former et organiser l'évaluation
ECOLE FAUCHON	88776394400022	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 22 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39226-cqp-gouvernant-d-hotel/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le gouvernant d'hôtel organise, contrôle et encadre le personnel d'étage chargé d'entretenir les chambres, sanitaires et parties communes de l'hôtel. Il est le garant du confort et de la propreté des espaces hébergement, ainsi que des prestations de service au sein des chambres. Il exerce son activité au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles (bateaux de croisière...) ou de villages de vacances.

ACTIVITÉS VISÉES

Organisation de l'activité des membres service d'étage et attribution des tâches.

Contrôle de la qualité, de l'entretien et de l'équipement des chambres et des espaces publics.

Gestion des stocks, des équipements, fournitures et consommables et participation aux achats.

Gestion des échanges spécifiques clients et des interventions des prestataires internes ou externes.

Participation à la gestion des recrutements et à l'intégration des membres du service d'étage.

Animation de l'équipe.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réaliser le planning de l'équipe en tenant compte du taux d'occupation et des demandes spécifiques des clients, en répartissant les tâches selon le personnel disponible et ses compétences, afin d'optimiser la réalisation du travail dans le respect des règles de fonctionnement de l'hôtel et des emplois du temps.

Transmettre les consignes au personnel d'étage en décrivant les procédures à respecter, en communiquant de façon claire et professionnelle afin de s'assurer de la bonne compréhension des membres de l'équipe.

Garantir le bon déroulement du petit déjeuner en vérifiant la conformité de la mise en place de l'espace et du service réalisé afin d'assurer la qualité et la sécurité de la prestation.

Réaliser le contrôle de la qualité du travail de réfection d'une chambre par l'équipe en vérifiant le respect des procédures (entretien, hygiène et sécurité, éco-gestes définis par l'établissement) afin de s'assurer des modes opératoires et techniques mis en place et accompagner les équipes dans le cadre d'une amélioration continue.

Réaliser le contrôle final de la qualité de l'entretien des chambres ou des espaces, en respectant la marche en avant et en prenant en compte l'ensemble des critères définis par l'établissement afin de s'assurer de l'atteinte des standards de qualité de l'établissement.

Évaluer les besoins en matériel/consommables/produits du service sur la base de l'inventaire et des besoins de production en prenant en compte la durée de vie des produits, les taux d'occupation et le calendrier, afin de garantir la suffisance des stocks nécessaires au service.

Assurer l'approvisionnement du service en assurant la gestion des commandes et des livraisons auprès des différents fournisseurs, dans le respect des procédures de l'établissement afin de respecter le budget du service.

Échanger (en français et en anglais) et répondre aux sollicitations et demandes spécifiques de clients (clientèles étrangères, situations de handicap) en apportant une solution adaptée afin de leur garantir un séjour conforme à la prestation souhaitée.

Assurer le pilotage des prestataires en assurant le déclenchement, la planification des interventions, le suivi, le contrôle du respect du cahier des charges afin de garantir la résolution des dysfonctionnements ou la remise en service.

Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou à des ressources supplémentaires internes ou externes, tout en tenant compte de l'équilibre entre les besoins de la production et les impératifs budgétaires de l'établissement.

Conduire les différents types d'entretiens en répondant aux différents objectifs visés, tout en appliquant les techniques adaptées et en respectant le code du travail afin d'argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et les actions à mettre en place.

Accueillir les nouveaux collaborateurs en leur présentant l'organisation du service, les objectifs et les standards qualité de l'établissement, les règles QHSE afin d'assurer leur bonne intégration.

Animer l'équipe en organisant des temps d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels afin d'assurer la transmission des informations utiles, et de maintenir la cohésion et l'implication des équipes et de travailler dans un

climat agréable.

Gérer les situations délicates au sein de l'équipe avec recul et modération, en prenant en compte la diversité des profils, afin de résoudre les difficultés et prévenir les situations de crise.

Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe en évaluant leurs besoins de formation afin de l'assurer en interne ou d'organiser une formation externe.

Blocs de compétences

RNCP39226BC01 — Organiser et contrôler le service d'étage de l'établissement hôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser le planning de l'équipe en tenant compte du taux d'occupation et des demandes spécifiques des clients, en répartissant les tâches selon le personnel disponible et ses compétences, afin d'optimiser la réalisation du travail dans le respect des règles de fonctionnement de l'hôtel et des emplois du temps.

Transmettre les consignes au personnel d'étage en décrivant les procédures à respecter, en communiquant de façon claire et professionnelle afin de s'assurer de la bonne compréhension des membres de l'équipe.

Garantir le bon déroulement du petit déjeuner en vérifiant la conformité de la mise en place de l'espace et du service réalisé afin d'assurer la qualité et la sécurité de la prestation.

Réaliser le contrôle de la qualité du travail de réfection d'une chambre par l'équipe en vérifiant le respect des procédures (entretien, hygiène et sécurité, éco-gestes définis par l'établissement) afin de s'assurer des modes opératoires et techniques mis en place et accompagner les équipes dans le cadre d'une amélioration continue.

Réaliser le contrôle final de la qualité de l'entretien des chambres ou des espaces, en respectant la marche en avant et en prenant en compte l'ensemble des critères définis par l'établissement afin de s'assurer de l'atteinte des standards de qualité de l'établissement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de situation professionnelle numérisée, mise en situation reconstituée et entretien avec le jury.

RNCP39226BC02 — Contribuer à la qualité des prestations et à la gestion de l'établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Évaluer les besoins en matériel/consommables/produits du service sur la base de l'inventaire et des besoins de production en prenant en compte la durée de vie des produits, les taux d'occupation et le calendrier, afin de garantir la suffisance des stocks nécessaires au service.

Assurer l'approvisionnement du service en assurant la gestion des commandes et des livraisons auprès des différents fournisseurs, dans le respect des procédures de l'établissement afin de respecter le budget du service.

Échanger (en français et en anglais) et répondre aux sollicitations et demandes spécifiques de clients (clientèles étrangères, situations de handicap) en apportant une solution adaptée afin de leur garantir un séjour conforme à la prestation souhaitée.

Assurer le pilotage des prestataires en assurant le déclenchement, la planification des interventions, le suivi, le contrôle du respect du cahier des charges afin de garantir la résolution des dysfonctionnements ou la remise en service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de situation professionnelle numérisée, mise en situation reconstituée et entretien avec le jury.

RNCP39226BC03 — Manager et animer l'équipe d'étage de l'établissement hôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou à des ressources supplémentaires internes ou externes, tout en tenant compte de l'équilibre entre les besoins de la production et les impératifs budgétaires de l'établissement.

Conduire les différents types d'entretiens en répondant aux différents objectifs visés, tout en appliquant les techniques adaptées et en respectant le code du travail afin d'argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et les actions à mettre en place.

Accueillir les nouveaux collaborateurs en leur présentant l'organisation du service, les objectifs et les standards qualité de l'établissement, les règles QHSE afin d'assurer leur bonne intégration.

Animer l'équipe en organisant des temps d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels afin d'assurer la transmission des informations utiles, et de maintenir la cohésion et l'implication des équipes et de travailler dans un

climat agréable.

Gérer les situations délicates au sein de l'équipe avec recul et modération, en prenant en compte la diversité des profils, afin de résoudre les difficultés et prévenir les situations de crise.

Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe en évaluant leurs besoins de formation afin de l'assurer en interne ou d'organiser une formation externe.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de situation professionnelle numérisée, mise en situation reconstituée et entretien avec le jury.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtels, résidences hôtelières, centres d'hébergement para-hôtelières et entreprises assurant une fonction d'hôtellerie ou d'hébergement.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gouvernant d'hôtel

Gouvernant d'étage

Premier gouvernant d'hôtel

Assistant gouvernant en hôtellerie

Responsable d'étage

Responsable Housekeeping

Gouvernant général

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

Maîtrise des techniques d'entretien des chambres obtenue par l'expérience professionnelles ou par la formation.

Niveau d'anglais suffisant pour obtenir un niveau B1 en fin de formation.

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

La Commission paritaire nationale de Certification est composée d'organisations professionnelles de la branche, représentées de manière paritaire et constituée au minimum de :

- 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales des employeurs,
- 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales de salariés.

Base légale

Date de décision	27/06/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/06/2027
Date de dernière délivrance possible	27/06/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	67	0	73 %	50 %
2021	48	0	100 %	69 %
2020	17	0	88 %	50 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31328

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP31328

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.certidev.com/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39226/>

Où se former

Formations référencées	6
Organismes	3
Régions couvertes	2
Prix indicatif	1 950 € – 6 216 €
Durée	203 – 763 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	9
Parcours menés à terme	8

Taux d'achèvement	89 %
Période	09/2024 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	11
Montant total engagé	40 242 €
Coût moyen par dossier	3 658 €
Durée moyenne	446 h
Période	07/2024 – 07/2026
France compétences	69 %
France Travail	31 %
Reste à charge titulaire	0 %

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