

Gouvernant d'hôtel

RNCP41490 · 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	27/10/2025
Date d'échéance	27/10/2028

Certificateur(s)

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE TERRITORIALE SAONE-DOUBS · SIRET : 13002914300018

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Ce professionnel de l'hôtellerie joue un rôle essentiel dans la gestion des équipes d'étage d'un établissement hôtelier ou touristique, comme les hôtels, résidences de vacances ou encore les bateaux de croisière. Il est chargé de coordonner et organiser le travail des femmes et valets de chambre, afin d'assurer la propreté et la mise en ordre des chambres et des espaces communs. Le ou la gouvernant(e) d'hôtel contrôle avec rigueur la qualité des prestations, en veillant au respect des normes d'hygiène, de sécurité et de qualité de l'établissement. En plus de son rôle de supervision, il/elle peut participer directement aux tâches opérationnelles, telles que le nettoyage, le service des petits-déjeuners ou la gestion des stocks de linge et de produits d'entretien. Le métier exige des compétences organisationnelles poussées, un bon sens du management pour encadrer et motiver les équipes, ainsi qu'un sens aigu du détail pour garantir un service irréprochable.

ACTIVITÉS VISÉES

Gestion d'une suite (chambre et salle de bain)
Gestion des parties communes
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
Gestion des stocks du service des étages
Analyse du besoin de la clientèle pendant son séjour
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 agençant 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(s) prochain(s) occupant(s).

Assurer la mise en place, l'entretien et l'ajustement des éléments de décoration dans les parties communes, en appliquant la charte esthétique de l'établissement et en tenant compte de la localisation, des saisons, des

événements et du profil de la clientèle, tout en garantissant la sécurité des circulations, le respect des normes d'hygiène et le confort olfactif et visuel des usagers.

Concevoir des arrangements floraux en sélectionnant des végétaux en fonction de leur saisonnalité, de leur localisation, de leur tenue, de leur impact olfactif et allergène, tout en respectant les contraintes opérationnelles et esthétiques du lieu afin de créer une ambiance sensorielle adaptée à l'identité visuelle de l'établissement hôtelier.

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 veillant à la discrétion du travail effectué dans les suites et 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.

Évaluer la charge de travail du personnel des étages à partir d'un logiciel de gestion hôtelière permettant de visualiser l'occupation en temps réel et en prenant en compte les contraintes horaires de chacun afin d'organiser le planning du service dans le respect des réglementations de gestion des ressources humaines.

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 et en diffusant les bonnes pratiques de l'établissement en matière RSE afin d'assurer une transmission efficace des besoins.

Gérer une situation conflictuelle avec un client ou un membre du personnel, en identifiant les causes du désaccord, en adoptant une posture professionnelle, en mobilisant les techniques de communication adaptées et, si nécessaire, en sollicitant les relais hiérarchiques, afin de rétablir un climat serein, garantir la qualité de service et préserver la cohésion de l'équipe.

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, sa situation géographique et sa typologie de clients 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 sur la base de ses observations ou d'une demande directe pour y répondre soi-même ou par délégation afin de personnaliser et d'optimiser la qualité de la relation-client.

Transmettre les retours client à la Direction et aux services concernés en s'appuyant sur la fiche client, les questionnaires de satisfaction, les avis sur les réseaux sociaux et des échanges directs afin d'assurer une personnalisation et une coordination du parcours du client au sein de l'hôtel et 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

RNCP41490BC01 — REALISER ET CONTROLER L'ENTRETIEN D'UNE SUITE ET DES PARTIES COMMUNES

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 agençant 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(s) prochain(s) occupant(s).

Assurer la mise en place, l'entretien et l'ajustement des éléments de décoration dans les parties communes, en appliquant la charte esthétique de l'établissement et en tenant compte de la localisation, des saisons, des événements et du profil de la clientèle, tout en garantissant la sécurité des circulations, le respect des normes d'hygiène et le confort olfactif et visuel des usagers.

Concevoir des arrangements floraux en sélectionnant des végétaux en fonction de leur saisonnalité, de leur localisation, de leur tenue, de leur impact olfactif et allergène, tout en respectant les contraintes opérationnelles et esthétiques du lieu afin de créer une ambiance sensorielle adaptée à l'identité visuelle de l'établissement hôtelier.

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 veillant à la discrétion du travail effectué dans les suites et 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

Épreuve de connaissance

Mises en situation professionnelle

RNCP41490BC02 — GERER UN SERVICE DES ETAGES

LISTE DE COMPÉTENCES

Évaluer la charge de travail du personnel des étages à partir d'un logiciel de gestion hôtelière permettant de visualiser l'occupation en temps réel et en prenant en compte les contraintes horaires de chacun afin d'organiser le planning du service dans le respect des réglementations de gestion des ressources humaines.

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 et en diffusant les bonnes pratiques de l'établissement en matière RSE afin d'assurer une transmission efficace des besoins.

Gérer une situation conflictuelle avec un client ou un membre du personnel, en identifiant les causes du désaccord, en adoptant une posture professionnelle, en mobilisant les techniques de communication adaptées et, si nécessaire, en sollicitant les relais hiérarchiques, afin de rétablir un climat serein, garantir la qualité de service et préserver la cohésion de l'équipe.

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, sa situation géographique et sa typologie de clients 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

Étude de cas

Mises en situation professionnelle

RNCP41490BC03 — ASSURER L'INTERFACE AVEC LA CLIENTELE

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser le besoin du client sur la base de ses observations ou d'une demande directe pour y répondre soi-même ou par délégation afin de personnaliser et d'optimiser la qualité de la relation-client.

Transmettre les retours client à la Direction et aux services concernés en s'appuyant sur la fiche client, les questionnaires de satisfaction, les avis sur les réseaux sociaux et des échanges directs afin d'assurer une personnalisation et une coordination du parcours du client au sein de l'hôtel et 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

Étude de cas

Mises 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.

RÈGLEMENTATIONS 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

Minimum niveau 3 et niveau équivalent à une classe de terminale ou justifier de 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité et détenir des bases d'anglais vérifiées par un test de langue préparé par le certificateur, détenir une bonne culture générale vérifiée par un test préparé par le certificateur, satisfaire à un entretien individuel de motivation réalisé avec le candidat qui s'attache à valider son projet professionnel et à identifier ses qualités personnelles indispensables au suivi profitable du programme professionnalisant.

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

Président du jury (représentant du monde économique), membre externe

Représentant « employeur », membre externe

Représentant « salarié », membre externe

Représentant de la formation, membre interne n'étant pas intervenu en formation.

Base légale

Date de décision	27/10/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/10/2028
Date de dernière délivrance possible	26/10/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	25	0	89 %	82 %
2022	28	0	100 %	87 %
2021	38	0	81 %	88 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP36445

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/41490/>