

Gouvernant en hôtellerie

RNCP42801 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42797
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	17/12/2031

Certificateur(s)

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

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. 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 unités d'hébergement, les lieux publics et les locaux de service et assure le suivi des prestations proposées par le service. 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 arrivants 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 seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie (gouvernant général, directeur hébergement, directeur exécutive, etc.). Il exerce principalement ses activités au service hébergement d'un établissement de l'hôtellerie et de la parahôtellerie.

Il utilise la langue française et anglaise pour communiquer, à l'oral et à l'écrit, avec les clients, les membres de son équipe et les fournisseurs si besoin. Il communique en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie interne ou plateforme collaborative. Il utilise un Property Management System (PMS) ou une solution numérique et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les membres de son équipe et les partenaires et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap.

Le gouvernant en hôtellerie intervient dans les hôtels et résidences de tourisme. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

Il peut bénéficier d'un contrat de travail en CDI, CDD, contrat saisonnier, à temps partiel ou à temps plein.

L'activité est caractérisée par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. 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. L'emploi exige un rythme de travail soutenu tout au long de la journée avec des pics d'activité. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement. Son poste de travail peut être adapté, en fonction de son éventuel handicap.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Contrôler la qualité de la production du service

- Contrôler les unités d'hébergement, 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.

Organiser et animer le travail des équipes du service

- Planifier et coordonner l'activité journalière de son service.
- Intégrer un nouvel arrivant dans son service.
- Animer et adapter la formation du personnel de son service.

Blocs de compétences

RNCP42801BC01 — Contrôler la qualité de la production du service

LISTE DE COMPÉTENCES

- Contrôler les unités d'hébergement, 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

Mise en situation professionnelle : 01 h 30 min

1ère partie : La présence d'un surveillant est requise.

A partir de documents et de données du service, le candidat pendant 00 h 40 min

- détermine les besoins en linge et/ou matériels et/ou produits et/ou consommables ;
- répond à un courriel client lié à la gestion de la satisfaction ; en utilisant des logiciels de bureautique (tableur et traitement de texte).

2ème partie : Le jury tient le rôle d'un membre de l'équipe et d'un client. A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches dans son service en tenant compte des priorités.

Le candidat, pendant 00 h 50 min :

- contrôle une unité d'hébergement libre et nettoyée, commente son contrôle ;
- rend compte de l'état de l'unité d'hébergement ;
- signale un dysfonctionnement technique au service de maintenance ;
- signale à un membre de l'équipe un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ;
- gère la satisfaction d'un client et en informe sa hiérarchie ; en utilisant une solution numérique et un smartphone.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle et les membres de son équipe.

Entretien technique : 00 h 40 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.

Il comporte deux parties :

Pendant 00 h 20 min , le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.

Pendant 00 h 20 min , le jury questionne le candidat sur :

- la sécurité des biens et des personnes ;
- la prise en compte des contextes et besoins de personnes en situation de handicap ;
- les procédures de stockage et de suivi de réapprovisionnement.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 10 min

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

La période en entreprise est obligatoire pour se présenter aux épreuves du certificat de compétences professionnelles. Elle représente une durée minimum de 175 heures.

Dans le cas où le candidat est confronté à une absence justifiée, la période en entreprise obligatoire est au minimum d'une durée de 140 heures.

Pendant cette période en entreprise le candidat devra être pris en charge par un tuteur référent.

Les feuilles d'émargement en entreprise signées par le tuteur sont jointes au dossier candidat. Elles sont conservées avec les éléments du dossier du candidat.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les candidats issus d'un parcours de formation en alternance (contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation).

Le dossier de recevabilité du candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) exempte le candidat de fournir les éléments de preuve.

RNCP42801BC02 — Organiser et animer le travail des équipes du service

LISTE DE COMPÉTENCES

- Planifier et coordonner l'activité journalière de son service.
- Intégrer un nouvel arrivant dans son service.
- Animer et adapter la formation du personnel de son service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 02 h 10 min

1ère partie : La présence d'un surveillant est requise.

A partir de documents et de données du service, le candidat pendant 01 h 15 min :

- répartit l'activité journalière ;
- vérifie les besoins en effectifs ;
- met à jour un rapport d'indicateurs de performance ;
- complète un document lié à l'organisation de l'activité journalière ;
- complète un document lié à l'intégration d'un nouvel arrivant ; en utilisant des logiciels de bureautique (tableur et traitement de texte).

2ème partie : Le jury tient le rôle d'un membre de l'équipe et d'un membre concerné par l'organisation journalière.

A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches dans son service en tenant compte des priorités.

Le candidat, pendant 00 h 55 min :

- transmet une demande client à un service de l'établissement concerné par l'organisation journalière ;
- traite une situation en lien avec les services concernés par la production journalière ;
- gère un incident avec un membre de son équipe et en informe sa hiérarchie ;
- adapte la formation opérationnelle à un membre de son équipe ;
- traite une demande d'information d'un nouvel arrivant ; en utilisant une solution numérique et un smartphone.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle et les membres de son équipe.

Entretien technique : 00 h 45 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.

Il comporte deux parties :

Pendant 00 h 20 min , le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.

Pendant 00 h 25 min , le jury questionne le candidat sur :

- la fermeture du service ;
- la sécurité des biens et des personnes ;
- la prise en compte de la diversité du collectif ;
- l'intégration d'un nouvel arrivant ;
- l'animation et la formation opérationnelle des membres de l'équipe.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 55 min

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

La période en entreprise est obligatoire pour se présenter aux épreuves du certificat de compétences professionnelles. Elle représente une durée minimum de 175 heures.

Dans le cas où le candidat est confronté à une absence justifiée, la période en entreprise obligatoire est au minimum d'une durée de 140 heures.

Pendant cette période en entreprise le candidat devra être pris en charge par un tuteur référent.

Les feuilles d'émargement en entreprise signées par le tuteur sont jointes au dossier candidat. Elles sont conservées avec les éléments du dossier du candidat.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les candidats issus d'un parcours de formation en alternance (contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation).

Le dossier de recevabilité du candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) exempté le candidat de fournir les éléments de preuve.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Hôtels de tourisme
- Résidences de tourisme
- Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- gouvernant en hôtellerie
- gouvernant
- gouvernant d'étage
- gouvernant d'hôtel

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

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

La période en entreprise est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre. Elle représente une durée minimum de 350 heures

Dans le cas où le candidat est confronté à une absence justifiée, la période en entreprise obligatoire est au minimum

d'une durée de 280 heures ;

Pendant cette période en entreprise le candidat devra être pris en charge par un tuteur référent.

Les feuilles d'émargement en entreprise signées par le tuteur sont jointes au dossier candidat. Elles sont conservées avec les éléments du dossier du candidat.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les candidats issus d'un parcours de formation en alternance (contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation).

Le dossier de recevabilité du candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) exempte le candidat de fournir les éléments de preuve.

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. Le jury du titre professionnel est composé de membres habilités par le directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi dans les conditions définies par un arrêté du ministre chargé de l'emploi relatif aux modalités de délivrance du titre. (Art. R?338-6 du Code de l'Éducation - Modifié par Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 - art. 1)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	17/12/2031
-------------------------------------	------------

Date de dernière délivrance possible	17/12/2032
--------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP39533

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP39533

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42801/>