

## GOVERNANT(E) EN HOTELLERIE

**Le titre professionnel de : GOUVERNANT(E) EN HOTELLERIE<sup>1</sup> niveau IV (code NSF : 334t) se compose de deux activités type, comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.**

Sur le secteur attribué par sa hiérarchie, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie détermine les moyens humains et matériels nécessaires aux prestations de nettoyage et d'entretien. Il (elle) gère les stocks et les approvisionnements de linge, de produits et de consommables. Il (elle) organise et planifie les interventions, réalise l'ouverture et la fermeture du service des étages. Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement et à partir des consignes de sa hiérarchie, il (elle) coordonne et contrôle le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien des chambres, des lieux publics et des locaux de service. Pour des demandes particulières liées au déroulement du séjour, il (elle) est amené(e) à intervenir directement auprès de la clientèle, y compris en anglais.

Sous couvert de sa hiérarchie, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie assure l'accueil et l'intégration des nouveaux employés au sein de son service. Il (elle) forme aux techniques et procédures de travail et régule les relations interpersonnelles des effectifs dont il (elle) a la responsabilité. Il (elle) anime son secteur en veillant à maintenir le dynamisme et la motivation de ses équipes.

Si les prestations de nettoyage et d'entretien des locaux sont sous-traitées, il (elle) contrôle l'application et le respect du cahier des charges.

Dans le cadre d'une teinturerie intégrée ou du service teinturerie proposé à la clientèle, il (elle) peut être associé(e) à la responsabilité du fonctionnement du service.

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie veille à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens dans la limite de ses attributions. Il (elle) respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement parahôtelier. Il (elle) travaille seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie.

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 prestataire de services dans le cadre de prestations externalisées. Même si leur amplitude quotidienne varie selon les organisations, les horaires sont généralement continus et englobent des temps de travail les week-ends et les jours fériés. Le port d'un uniforme est fréquent et défini par l'établissement.

### ■ CCP – ORGANISER ET PLANIFIER LE TRAVAIL DE SES EQUIPES AU SERVICE DES ETAGES

- Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.
- Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.

### ■ CCP - CONTROLER LA QUALITE DE LA PRODUCTION DU SERVICE DES ETAGES ET ANIMER LES EQUIPES DE SON SECTEUR

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.
- Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement.
- Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service.
- Animer et former le personnel de son secteur.

Code TP – 00316 référence du titre : GOUVERNANT(E) EN HOTELLERIE<sup>1</sup>

Information source : référentiel du titre : GH

<sup>1</sup>ce titre a été créé par arrêté du 14 décembre 2004 (JO modificatif du 2 avril 2014)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1503 - Management du personnel d'étage.

## MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL<sup>2</sup>

### 1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

### 2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

**Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien**

### 3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

## MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)<sup>2</sup>

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

## PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

**Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.**

<sup>2</sup> Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2

- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi