

RNCP : 2561

## Gouvernant(e) en Hôtellerie

### Métier

Au sein d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier, vous prenez en charge la gestion du service des étages. Vous coordonnez l'organisation et la planification du travail du service des étages et en assurez le suivi et le contrôle. Vous encadrez et animez le personnel chargé du nettoyage, de l'entretien des locaux et des équipements mis à la disposition des clients. Vous traitez les demandes et les réclamations des clients.

### Objectifs de la formation

- Encadrer, coordonner et contrôler le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien des locaux (chambres et parties communes)
- Encadrer, coordonner et contrôler les équipements mis à la disposition des clients d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.
- Assurer la gestion des stocks des produits consommables
- Assurer la réalisation de prestations de service spécifiques aux étages, en réponse à des demandes des clients.

### Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

#### CCP 2741 - Organiser et animer le travail des équipes du service des étages :

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

#### CCP 2742 - Contrôler la qualité de la production du service des étages en utilisant un équipement numérique mobile :

- 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.

### Déroulé de la formation

Intitulés	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
<b>Période d'intégration</b>	1	35
Contrôler la qualité de la production du service des étages en utilisant un équipement numérique mobile	9	315
<b>Période en entreprise</b>	4	140
Organiser et animer le travail des équipes du service des étages	6	210
<b>Période en entreprise</b>	3	105
<b>Module de synthèse</b>	1	35
<b>Session d'examen</b>	1	35

## Certification/Diplôme

- Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi composé des 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

## Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : [www.afpar.com](http://www.afpar.com)

## Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,....)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

## Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

## Le public éligible

- Demandeur(se) d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

## **L'entrée en formation sera possible sous réserve :**

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

## Les prérequis

- Niveau 3ème.
- Acquis en anglais nécessaires.

## Les aptitudes requises

- Bonne résistance physique,
- Capacité à travailler en équipe,
- Sens du service et de l'organisation,
- Présentation correcte,
- Bonne élocution,
- Absence d'antécédents allergiques.

## Modalités d'accès

1. Inscription :
  - a. Sur le site Internet de l'AFPAR : [www.afpar.com](http://www.afpar.com)
  - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
  - c. Auprès de Pôle Emploi ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un(e) psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.

## Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

## Durée de la formation

Durée totale de la formation	840 heures (24 semaines)
Durée en centre de formation	595 heures (17 semaines)
Durée en entreprise	245 heures (7 semaines)

## Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

## Débouchés

- Accès à l'emploi de :  
Gouvernant(e) en hôtellerie ; Gouvernant(e) d'hôtel ; Gouvernant(e) en établissement hôtelier ; Gouvernant(e) d'étage ; Aide gouvernant(e) en hôtellerie (ROME G1503)

## Suite de parcours

- Formation de Réceptionniste en hôtellerie
- Evolutions possibles : Responsable d'établissement touristique, Agent(e) d'exploitation en hôtellerie restauration, Manager en hôtellerie.

## Equivalences/liens/correspondances avec les certifications d'autres ministères

- Bac en hôtellerie
- CQP Gouvernant(e) d'hôtel

## Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune



## Financement

- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19.
- La formation est totalement prise en charge pour les demandeurs d'emploi.

## Dates prévisionnelles de la formation et lieu

Lieu	Dates de début	Dates de fin	Modalités
CFPA de Saint André	12/08/2024	14/02/2025	En présentiel
CFPA de Saint Pierre	28/08/2024	07/03/2025	En présentiel

## Nombre de demandeurs d'emploi en attente de recrutement pour cette formation

	
CFPA de Saint André	CFPA de Saint Pierre
Rouge : nombre d'inscrits très importants Orange : assez important Vert : peu élevé	Rouge : nombre d'inscrits très importants Orange : assez important Vert : peu élevé

## Indicateurs

Nombre de stagiaires formés	
2020	Effectif : 4

Taux de réussite à la session d'examen		
2020	Validation totale : 100%	

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation		
2020	25%	Taux de réponse : 100%

Taux de satisfaction des stagiaires	
2020	100%