

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32179**

Intitulé

Un des meilleurs ouvriers de France (diplôme national) Groupe XVIII: Métiers de l'hôtellerie, du commerce et des services - Classe 2:
Gouvernant - gouvernante

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE	MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Le ministre chargé de l'éducation au titre de la profession

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les activités exercées portent sur les différents aspects du métier du avec un niveau d'exigence et un degré d'excellence très élevé. Elles couvrent un vaste champ du métier de gouvernant - gouvernante qui est un acteur majeur pour les services hôteliers effectués dans le cadre habituel de son activité professionnelle, toutes les fonctions et assurés toutes les missions de gouvernant(e) d'établissements hôteliers et para-hôteliers. Il (elle) est responsable de la qualité du produit et des services afférents à la chambre, lieux publics et lieux communs au sein d'un établissement d'hébergement quelle que soit sa taille et sa catégorie. Il (elle) est en relation directe avec la clientèle et les fournisseurs dans le cadre de ses activités. Il (elle) participe à la mise en œuvre de la mercatique de l'établissement, dont les actions commerciales. Il (elle) participe aux rénovations de son établissement. Il (elle) peut être amené(e) à participer au pilotage de l'entreprise. L'ensemble de ces fonctions s'exerce dans le respect des normes d'hygiène, de sécurité et dans le cadre de la politique gouvernementale (normes ISO) en vigueur dans l'établissement.

Les activités consistent à :

- Diriger, encadrer, coordonner, superviser et contrôler le travail des équipes chargées de l'entretien global de l'établissement, et des services rendus à la clientèle dans son département ;
- Organiser les flux de communication liés à son service ;
- Réaliser le recrutement, l'animation et la formation, du personnel d'étages ;
- Gérer les stocks de linge, les uniformes, les produits, les matériels, les équipements et les fournitures nécessaires à l'activité de l'équipe : des procédures d'achats au contrôle de la consommation de ces produits ;
- Réaliser les budgets de son service : achats et dépenses.

Voir le référentiel sur le site du COET-MOF.

- Réaliser les analyses associées à la gestion de son département et techniques d'organisation ;
- Réaliser le management d'une équipe ;
- Réaliser la communication orale et écrite, en français et en anglais, avec la direction, les clients et les autres services de l'hôtel ;
- Réaliser la négociation, des relations avec la clientèle et/ou les fournisseurs et/ou les prestataires de services.
- Réaliser le dossier ou livret présentant le projet et le suivi d'exécution : objectifs de service clientèle, plan, schéma, choix technique des matériaux ou des équipements, normes, image de marque, photos ou films des phases de réalisation...

Le candidat doit restituer son travail oralement et par écrit avec des moyens de communication numériques présentant les travaux réalisés.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'exercice du métier de gouvernant(e), à ce niveau de compétence, peut s'exercer dans les Hôtels de taille moyenne, Hôtels de luxe, Centres et les Villages vacances, Maisons de retraite...

Gouvernant(e), Gouvernant(e) principal(e), Gouvernant(e) général(e)

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1503 : Management du personnel d'étage

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Les composantes de la certification s'inscrivent dans une demande de validation des compétences du titulaire à un haut degré d'exigence et l'épreuves sont, en soi, une modalité de validation de l'expérience acquise.

Elles recouvrent la réalisation d'une œuvre concrète relevant du champ du métier de gouvernant(e) comme la prévision et l'anticipation de l'activité du département ou du service, la conception et l'organisation du travail de l'équipe, la mise en œuvre et le pilotage de la logistique professionnelle et réglementaire pour le confort du client, la supervision, le contrôle et l'optimisation la qualité du service hôtelier, la gestion des équipements et du patrimoine confié et l'expertise des besoins des clients et du personnel.

L'œuvre sera examinée par un jury d'experts et elles recouvrent également la transmission des compétences à des jeunes.

Il existe des conditions d'âge : être âgée de vingt-trois ans au moins à la date de clôture des inscriptions et l'œuvre peut être collective dans ce cas le diplôme est décerné à l'équipe ou à certains de ses membres. Le règlement, l'organisation et les sujets sont mis en ligne sur

le site du COET-MOF.

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue		X	
En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE	X		Voir conditions du concours

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Décret no 2017-87 du 26 janvier 2017 relatif au diplôme « un des meilleurs ouvriers de France » NOR : MENE1636852D

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Depuis 1924 : 9006 candidats diplômés dans 17 groupes métiers qui représentent 230 métiers

Autres sources d'information :

Lieu(x) de certification :

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

La mise en place des concours « Un des meilleurs ouvriers de France s'appuie sur le décret du 16 janvier 1935 modifié relatif à l'organisation des expositions nationales du travail, ensemble le décret no 52-1108 du 30 septembre 1952 modifié relatif au même objet ont abrogés. La sanction de ce concours s'est transformée en diplôme à compter du décret du 5 juillet 2001.