

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 2561**

### Intitulé

TP : Titre professionnel Gouvernant(e) en hôtellerie

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP).) Modalités d'élaboration de références : CPC Tourisme, loisirs, hôtellerie, restauration	Directeur de l'unité territoriale de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (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

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 sociale 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.

1. Organiser et planifier le travail de ses équipes au 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.

2. Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes 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.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.

Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

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

Hôtels et résidences de tourisme - hôtels non classés - résidences hôtelières - villages vacances - maisons de retraite - maisons de repos - établissements de santé - hôtellerie de plein air - parcs résidentiels de loisirs - prestataire de services.

Gouvernant(e) en hôtellerie - gouvernant(e) d'hôtel - gouvernant(e) en établissement hôtelier - gouvernant(e) d'étage - aide gouvernant/aide gouvernante en hôtellerie.

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

G1503 : Management du personnel d'étage

**Réglementation d'activités :**

Néant.

## Modalités d'accès à cette certification

### Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionné(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 2561 - Organiser et planifier le travail de ses équipes au 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.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 2561 - Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes 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.

### Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).

	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 :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

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

Arrêté du 14/12/2004 paru au JO du 26/12/2004 - Arrêté du 04/12/2009 paru au JO du 17/12/2009 - Arrêté du 24/03/2014 paru au JO du 02/04/2014

### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;  
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministre chargé de l'emploi.

### Références autres :

## Pour plus d'informations

### Statistiques :

### Autres sources d'information :

[www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels](http://www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels)

### Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

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

### Historique de la certification :