

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 1592**

### Intitulé

Réceptionniste gouvernant(e)

#### AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Cours hôtelier de Besançon

#### QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Directeur

### 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

La formation du Cours Hôtelier de Besançon comporte la double compétence « Réceptionniste-Gouvernant(e) », concerne les métiers d'hébergement et plus largement : Réceptionniste, Night auditor, Concierge, Gouvernante, Assistante de la Gouvernante Générale, Gouvernante Générale, Maîtresse de maison, Hôtesse d'accueil, majordome.

la/le gouvernant(e) :

- anime et contrôle une équipe de femmes ou/et valets de chambre
- gère les stocks de produits et de matériel
- contrôle les chambres, lieux publics
- Anime et contrôle une équipe de travail
- prépare les arrivées des clients pour les accueillir

la/le réceptionniste :

- accueille les clients
- vend les prestations de l'établissement
- gère le séjour des clients

La/le gouvernant(e) doit être capable de :

- Répartir et superviser le travail du personnel des étages (valets/femmes de chambre, lingères)
- Appliquer les techniques de contrôle de chambre
- Appliquer avec maîtrise les règles d'hygiène et de sécurité
- Appliquer les techniques de gestion des stocks.
- Maîtriser l'informatique spécifique (logiciel hôtelier) et la bureautique
- Maîtriser les techniques commerciales liées à la profession
- Assurer les opérations de la réception en français, anglais et, le cas échéant, dans une seconde langue (espagnol, allemand ou italien)

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

hôtellerie, hôtellerie de luxe tourisme

compagnie aérienne

hôpital

clinique

banque

maison de retraite

particuliers

réceptionniste, chef de réception, assistant(e) gouvernant(e) , gouvernant(e) d'étage, gouvernante générale, caissier, concierge, night auditor, attaché de direction, concierge, maîtresse de maison, hôtesse d'accueil, majordome.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

G1703 : Réception en hôtellerie

G1503 : Management du personnel d'étage

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification n'est accessible qu'aux personnes ayant suivi les 9 mois de formation au Cours Hôtelier de Besançon et des 3 mois de stage dans un hôtel et par VAE.

A. Évaluation après une formation

Nature des évaluations en fonction des compétences, aptitudes et connaissances à vérifier :

L'école fonctionne comme un hôtel avec des jeux de rôle en permanence. Les élèves sont répartis en un groupe 'clients' et un groupe 'employés'.

\*Un contrôle continu par écrit des matières théoriques est assuré chaque semaine :

\*Dans les matières professionnelles, l'évaluation pratique et technique se déroule sur des cas concrets.

\*Travail sur le comportement toutes les semaines sur les critères suivants : tenue, politesse, discipline, exactitude, ordre, caractère.

STAGE DE TROIS MOIS

Pendant son stage l'élève doit rédiger un mémoire selon un canevas bien précis.

Notation du mémoire :

L'école remet à l'hôtelier une grille d'évaluation concernant le travail de l'élève et la pertinence du mémoire de stage.

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

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		50% de professionnels de l'hôtellerie, 50% d'institutionnels
Par candidature individuelle	X		50% de professionnels de l'hôtellerie, 50% d'institutionnels
Par expérience dispositif VAE prévu en 2009	X		50% de professionnels de l'hôtellerie, 50% d'institutionnels

	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) :**

Arrêté du 23 février 2007 publié au Journal Officiel du 03 mars 2007 : enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour 2 ans avec effet au 3 mars 2007 jusqu'au 3 mars 2009.

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

**Références autres :**

Arrêté du 25 février 2016 publié au Journal Officiel du 17 mars 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Réceptionniste gouvernant(e)" avec effet au 7 août 2015, jusqu'au 17 mars 2020.

Arrêté du 2 juillet 2012 publié au Journal Officiel du 7 août 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Réceptionniste gouvernant(e)" avec effet au 21 avril 2012 jusqu'au 7 août 2015.

Arrêté du 10 avril 2009 publié au Journal Officiel du 21 avril 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, sous l'intitulé Réceptionniste gouvernante avec effet au 21 avril 2009, jusqu'au 21 avril 2012.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

Arrêté du 10 janvier 2002 publié au Journal Officiel du 25 janvier 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 2 octobre 1997 publié au Journal Officiel du 25 octobre 1997 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Réceptionniste, Gouvernant(e)'.  
Arrêté du 6 décembre 1993 publié au Journal Officiel du 28 décembre 1993 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Titre du cours hôtelier de Besançon'. Observations : Homologation à partir de la promotion de 1992.

#### Pour plus d'informations

**Statistiques :**

De 1992 à 2001 le taux de réussite à la certification s'élève à 70.74%

De 2002 à 2011 le taux de réussite à la certification s'élève à 78.22%

**Autres sources d'information :**

<http://www.cours-hotelier.com>

**Lieu(x) de certification :**

COURS HOTELIER DE BESANCON 98, grande rue  
25000 Besançon

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

**Historique de la certification :**