



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Gouvernant en hôtellerie

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	1/36



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	29
Glossaire technique .....	30
Glossaire du REAC .....	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	3/36



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Gouvernant(e) en hôtellerie » que l'arrêté du 24/03/2014 (parution au J.O du 02/04/2014) était configuré en deux activités. Cette structure est toujours adaptée.

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats des enquêtes menées en 2019 auprès des entreprises de l'hôtellerie et de la para hôtellerie, l'analyse des offres d'emploi, des entretiens et des questionnaires réalisés auprès des employés et des hiérarchiques ont permis de repérer que le gouvernant en hôtellerie :

- Contrôle les chambres, les lieux publics et les locaux de service.
- Gère les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables.
- Assure l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement.
- Planifie et coordonne l'activité journalière.
- Intègre un nouveau collaborateur dans son service.
- Anime et adapte la formation du personnel au service des étages.

L'utilisation d'un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière engendre de nouveaux modes de communication dans la gestion du service des étages. L'échange d'informations est permanent avec les membres de l'équipe et l'ensemble des services concernés par le suivi de la production. Cela permet au gouvernant en hôtellerie de gagner du temps dans les tâches répétitives, de réduire et d'optimiser ses déplacements et ainsi favoriser le contact humain.

Cela a conduit à changer l'intitulé des deux activités qui deviennent :

- Activité n° 1 « Contrôler la qualité de la production du service des étages».
- Activité n° 2 « Organiser et animer le travail des équipes du service des étages».

Le périmètre et le contenu des compétences sont actualisés.

### Liste des activités

#### Ancien TP : Gouvernant en hôtellerie

Activités :

- Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.
- Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.

#### Nouveau TP : Gouvernant en hôtellerie

Activités :

- Contrôler la qualité de la production du service des étages
- Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	5/36

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Contrôler la qualité de la production du service des étages	1	Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
		2	Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables
		3	Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement
2	Organiser et animer le travail des équipes du service des étages	4	Planifier et coordonner l'activité journalière
		5	Intégrer un nouveau collaborateur dans son service
		6	Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	6/36

## FICHE EMPLOI TYPE

### Gouvernant en hôtellerie

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Dans le respect des procédures et des consignes de sa hiérarchie, le gouvernant en hôtellerie réalise l'ouverture et la fermeture du service des étages. Il planifie et coordonne l'activité journalière et suit la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien afin d'assurer à la clientèle la qualité de prestation définie par les standards de qualité de l'établissement.

Le gouvernant en hôtellerie contrôle les chambres, les lieux publics et les locaux de service et assure le suivi des prestations proposées par le service des étages. Il régule les relations interpersonnelles des équipes et transmet les consignes relatives au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Il gère les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables et met en application les actions définies par l'entreprise qui favorisent le développement durable. Il répond aux demandes des clients et lors de réclamations spécifiques, il assure la liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services.

Le gouvernant en hôtellerie repère et trace les informations utiles à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Il véhicule l'image de marque de l'établissement. Dans le cadre du processus de recrutement et selon ses attributions, il assure l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein de son équipe. Il adapte la formation du personnel aux techniques et aux procédures de travail en intégrant les principes d'économie d'effort. Il anime son équipe afin de maintenir le dynamisme et la motivation de chacun. Le gouvernant en hôtellerie veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux clients entrants et sortants. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

Le gouvernant en hôtellerie exerce cette activité au service des étages d'un établissement hôtelier ou para hôtelier, dans les unités d'hébergement des villages vacances et de l'hôtellerie de plein air, dans les services hôteliers des résidences séniors, maisons de retraite, cliniques et hôpitaux. Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il est en contact permanent avec les valets et les femmes de chambre, les équipiers et les autres services de l'établissement.

Il communique avec le client en face à face, au téléphone ou par courriel. En fonction de l'établissement, il utilise la langue anglaise pour communiquer, à l'oral et à l'écrit, avec les clients et les collaborateurs anglophones. Le gouvernant en hôtellerie utilise un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière.

Le gouvernant en hôtellerie travaille principalement en station debout et effectue de nombreux déplacements à pied. Les horaires sont généralement continus et englobent des temps de travail les week-ends et les jours fériés. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement.

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 assurant l'externalisation du nettoyage qui nécessite le contrôle de l'application du cahier des charges conclu entre l'hôtelier et le prestataire de service.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme.
- Hôtels.
- Résidences hôtelières.
- Villages vacances.
- Hôtellerie de plein air.
- Résidences séniors.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	7/36

- Maisons de retraite.
- Cliniques.
- Hôpitaux.
- Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Gouvernant en hôtellerie
- Gouvernant
- Gouvernant d'étages
- Aide gouvernant
- Responsable hôtelier
- Responsable hôtellerie
- Responsable *housekeeping*
- Assistant gouvernant général

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Contrôler la qualité de la production du service des étages  
 Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service  
 Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables  
 Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement
2. Organiser et animer le travail des équipes du service des étages  
 Planifier et coordonner l'activité journalière  
 Intégrer un nouveau collaborateur dans son service  
 Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

### **Compétences transversales de l'emploi**

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement en français et en anglais  
 Utiliser les outils numériques au service des étages

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

Convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants (HCR) du 30 avril 1997.

Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993.

Convention collective nationale des hôtels (chaîne) du 1er juillet 1975.

Convention collective nationale de l'immobilier du 9 septembre 1988.

Convention des entreprises de propreté Code NAF : 8129b.

Convention des établissements accueillant des personnes âgées Code NAF 853D.

Code(s) NSF :

334t--Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	8/36



## Fiche(s) Rome de rattachement

G1503 Management du personnel d'étage

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	9/36



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Contrôler la qualité de la production du service des étages

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le gouvernant en hôtellerie contrôle les chambres, les lieux publics et les locaux de service. Il gère les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables et assure l'interface avec les clients et les autres services de l'établissement.

Le gouvernant en hôtellerie coordonne et suit la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien afin d'assurer à la clientèle la qualité de prestation définie par les standards de l'établissement. Il assure le suivi de l'avancée de la production et des prestations proposées par le service des étages. Il transmet au service de la réception les chambres faites et contrôlées. Il gère les stocks de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du service. Il vérifie l'état des stocks et identifie les besoins en linge, matériels, produits et consommables en tenant compte des standards, des ratios et des indicateurs de performance. En fonction de ses attributions, il effectue les commandes. Il vérifie la livraison, veille au stockage dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Le gouvernant en hôtellerie répond aux clients pour satisfaire à leurs demandes et à leurs réclamations. Il assure la liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services en cas de requêtes spécifiques. Il repère et trace les informations utiles à l'amélioration du service afin de fidéliser le client.

Le gouvernant en hôtellerie exerce cette activité sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie et en étroite collaboration avec la réception. Il est en contact permanent avec la hiérarchie, les valets et les femmes de chambre, les équipiers et les autres services de l'établissement. Il utilise un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière. Il communique en anglais avec les clients, les collaborateurs et les fournisseurs. Il veille à l'image de l'établissement. Il applique et fait respecter les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

L'activité est caractérisée par la simultanéité et la diversité des tâches et par la gestion permanente des priorités.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service  
Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables  
Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement en français et en anglais  
Utiliser les outils numériques au service des étages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	11/36



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le gouvernant en hôtellerie planifie et coordonne l'activité journalière du service des étages. Dans le respect des procédures et des consignes, il assure l'intégration des nouveaux collaborateurs au sein de son équipe. Il anime et adapte la formation du personnel du service en veillant à maintenir le dynamisme et la motivation de chacun.

Le gouvernant en hôtellerie réalise l'ouverture du service des étages. Il répartit équitablement le travail en respectant le ratio de productivité. Il remet à chaque collaborateur tous les éléments et matériels nécessaires à la réalisation de ses tâches journalières. En cas d'impondérable, il fait appel à du personnel supplémentaire en accord avec la hiérarchie. Il assure un suivi de l'activité sur le terrain et régule les relations interpersonnelles. Lors de la fermeture du service, il s'assure de la réalisation des prestations et récupère tous les éléments et matériels remis lors de l'ouverture. En lien avec la réception, il effectue le rapprochement de l'état des chambres. Il planifie et réajuste les besoins en effectif pour l'activité du lendemain et des jours suivants.

Dans le cadre du processus de recrutement de l'établissement il intègre un nouveau collaborateur au service des étages en appliquant les procédures et les consignes de la hiérarchie. Il transmet les consignes relatives au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail et s'assure de leur application.

Afin de maintenir la motivation et la performance au service des étages, il encadre son équipe en adaptant sa pratique managériale à la diversité du collectif. Il anime des briefings journaliers et mène des actions de formation sur le terrain.

Le gouvernant en hôtellerie exerce cette activité sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie et en collaboration avec la réception. Il utilise un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la hiérarchie, les valets et femmes de chambre, les équipiers et les autres services de l'établissement. Il utilise la langue anglaise pour communiquer avec les collaborateurs. Il applique et fait respecter les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

L'emploi est caractérisé par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Planifier et coordonner l'activité journalière  
Intégrer un nouveau collaborateur dans son service  
Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement en français et en anglais

Utiliser les outils numériques au service des étages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	13/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des procédures et des consignes, coordonner et suivre la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien afin d'assurer à la clientèle la qualité de prestation définie par les standards de l'établissement. Contrôler simultanément la propreté et l'hygiène des locaux ainsi que l'état et le fonctionnement des équipements. Vérifier la mise en place des produits d'accueil, des consommables et du linge. Signaler les dysfonctionnements techniques au service de maintenance. Signifier aux valets et femmes de chambre et aux équipiers les manquements constatés. Leur demander d'y remédier en rappelant les standards de l'établissement, les procédures et les gestes professionnels à adopter. Assurer le suivi des interventions du service technique et des actions correctives du personnel des étages. Veiller à l'harmonie et à l'esthétique des lieux. Appliquer et faire respecter les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes. Utiliser un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière pour la gestion du service.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce quotidiennement dans les chambres, les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Elle peut s'exercer dans les lieux publics en présence du client. Elle nécessite l'utilisation de la langue anglaise pour communiquer à l'oral avec les collaborateurs si besoin.

#### Critères de performance

La procédure de contrôle chambre est appliquée.  
Les règles de communication et le traitement de l'information sont appliqués.  
Les dysfonctionnements techniques sont signalés au service de maintenance.  
Les manquements constatés sont signifiés au personnel du service des étages.  
Les gestes professionnels à adopter sont démontrés.  
Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Sélectionner et utiliser les produits et le matériel de nettoyage en fonction des surfaces à entretenir.  
Organiser et utiliser le chariot d'étage.  
Appliquer les différentes procédures de nettoyage des chambres, des sanitaires et des kitchenettes.  
Appliquer les techniques de réfection des lits.  
Nettoyer et remettre en état les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.  
Organiser ses interventions.  
Entretien du matériel de nettoyage confié.  
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Appliquer les principes d'économie d'effort.  
Utiliser les moyens de protection individuelle (EPI).

Appliquer la procédure de contrôle des chambres, des lieux publics et des locaux de service de l'établissement.  
Vérifier l'organisation rationnelle des chariots valets et femmes de chambre et équipiers.  
Vérifier le fonctionnement des équipements.  
Signaler les dysfonctionnements techniques au service de maintenance.  
Rédiger les bons travaux (papier ou dématérialisé).  
Utiliser les documents et outils de suivi d'activité mis en place dans l'établissement (papier ou dématérialisé).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	15/36

Utiliser la fonction gouvernant du progiciel de gestion hôtelière.

Contrôler l'application des prestations du cahier des charges conclu entre l'hôtelier et la société assurant l'externalisation du nettoyage.

Veiller à la mise en œuvre des actions de prévention des risques liés à l'activité physique.  
Appliquer et faire appliquer les consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Réaliser l'autocontrôle de sa prestation.  
Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.

Coordonner les interventions dans les chambres en tenant compte de l'activité et des priorités.  
Coordonner les interventions en tenant compte de la présence des clients dans les lieux publics et spécifiques.  
Organiser rationnellement son travail lors des opérations de contrôle.  
Gérer les priorités liées aux mouvements de clientèle.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.  
Communiquer avec, les membres de son équipe et les différents services de l'établissement.  
Communiquer avec la hiérarchie et la réception sur le suivi de l'activité.

Connaissance de l'environnement de l'établissement.  
Connaissance des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance des locaux de l'établissement.  
Connaissance de l'organigramme du service des étages.  
Connaissance des différents types de chambres de l'établissement.  
Connaissance des différents statuts des chambres (départ, recouche, hors service, day use, etc.).  
Connaissance des équipements des chambres et des sanitaires, des produits d'accueil et des consommables.  
Connaissance des termes techniques liés aux équipements (applique, plinthes, clapet, bonde, etc.).  
Connaissance de la nature des revêtements et leurs caractéristiques.  
Connaissance des bases de l'hygiène et de la transmission microbienne.  
Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.  
Connaissance des procédures d'entretien du matériel de nettoyage.  
Connaissance des différentes procédures de nettoyage des chambres, des sanitaires et des kitchenettes.  
Connaissance des procédures de nettoyage des lieux publics et locaux de service de l'établissement.  
Connaissance des différents protocoles en fonction du lieu à nettoyer. (Spa, piscines, etc.).  
Connaissance des techniques de réfection des lits.  
Connaissance les procédures liées au service des étages (linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « Ne pas déranger », etc.).  
Connaissance de la procédure de contrôle des chambres, lieux publics et locaux de service de l'établissement.

Connaissance du cahier des charges conclu entre l'hôtelier et la société assurant l'externalisation du nettoyage.  
Connaissance des contrôles contradictoires.

Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance des documents et outils utilisés pour le suivi d'activité dans l'établissement.  
Connaissance des fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.  
Connaissance de la législation en matière de contrat hôtelier.  
Connaissance du vocabulaire hôtelier associé aux chambres, lieux publics et locaux de service.

Connaissance de la fonction gouvernant du progiciel de gestion hôtelière.  
Connaissance des fonctions de base d'un tableur.  
Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress.  
Connaissance des fondamentaux en matière d'alerte et secourisme.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	16/36



Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.  
Connaissance des bases de la législation relative à la sécurité d'un établissement recevant du public.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.  
Connaissance de l'impact des gestes professionnels sur l'environnement (respecter le tri sélectif, l'utilisation des produits de nettoyage, les souhaits du client concernant le changement du linge ...).  
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale avec les collaborateurs. Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Adapter sa communication managériale en anglais à la diversité et à l'aisance linguistique des collaborateurs. Comprendre à l'oral en anglais la diversité des accents.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	17/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du prévisionnel d'occupation et des consignes de la hiérarchie, gérer les stocks de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du service des étages. Vérifier l'état des stocks et identifier les besoins en linge, matériels, produits et consommables en tenant compte des standards, des ratios et des indicateurs de performance de l'établissement. En fonction de ses attributions, effectuer les commandes. Vérifier la livraison du linge et sa conformité aux standards de l'établissement. Veiller au stockage et à sa rotation. Veiller au stockage des matériels, des produits et des consommables dans les réserves du service des étages. Assurer les sorties de stocks et faire le suivi du réapprovisionnement des offices et des réserves dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Participer aux inventaires mensuels en fonction des procédures internes à l'établissement. Utiliser un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière pour la gestion du service.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce dans les espaces de stockage tels que la lingerie, les offices, etc. Elle est mise en œuvre quotidiennement pour les besoins en linge et périodiquement pour les besoins en matériels, produits et consommables. Elle nécessite l'utilisation d'un traitement de texte et d'un tableur. Elle nécessite l'utilisation de la langue anglaise pour communiquer à l'oral avec les collaborateurs et les fournisseurs si besoin.

#### Critères de performance

Les besoins en linge, matériels, produits et consommables sont déterminés.  
Les procédures de stockage sont appliquées en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les besoins en linge, matériels, produits et consommables.  
Gérer les approvisionnements de linge, de produits, de matériels et de consommables.  
Utiliser les outils et documents mis à disposition par l'établissement pour les commandes.  
Passer des commandes à un fournisseur ou à un prestataire de services.  
Vérifier les produits et le linge livrés.  
Contrôler la livraison.  
Gérer le stockage et la rotation du linge.  
  
Signaler à un fournisseur, à un prestataire de services des anomalies sur les livraisons.  
Faire appliquer la procédure de stockage (*First In, First Out*).  
Repérer les anomalies et les incidents des différents produits et consommables lors de l'approvisionnement des offices de stockage.  
Vérifier le nettoyage des offices de stockage.  
Vérifier l'entretien du matériel de nettoyage confié aux équipes.  
Renseigner une fiche de stock.  
Réaliser un inventaire.  
Rendre compte de son activité à la hiérarchie.  
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Appliquer les principes d'économie d'effort.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	19/36

Organiser rationnellement son travail lors des opérations d'approvisionnement des économats.  
Organiser rationnellement son travail lors des inventaires.

Communiquer et échanger des informations concernant les réapprovisionnements avec l'équipe du service des étages.

Communiquer et échanger des informations concernant les réapprovisionnements ou les dysfonctionnements avec la hiérarchie.

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des organisations de prise en charge du linge (buanderie intégrée ou externalisée).

Connaissance des locaux et des matériels utilisés dans la prise en charge et le traitement du linge du service des étages.

Connaissance des textiles.

Connaissance des pictogrammes des étiquettes liés au traitement du linge.

Connaissance du fonctionnement de l'économat.

Connaissance des principes d'organisation d'un espace de stockage.

Connaissance des principes de base de la gestion de stock.

Connaissance des bases de la gestion prévisionnelle de l'activité.

Connaissance des principaux ratios utilisés dans la gestion des approvisionnements.

Connaissance des éléments constitutifs d'un cahier des charges de prestataires de service.

Connaissance des documents et outils utilisés par l'établissement pour la gestion prévisionnelle de l'activité et pour les commandes.

Connaissance de la fonction Housekeeping du progiciel de gestion hôtelière.

Connaissance des fonctions de base d'un tableur.

Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.

Connaissance des facteurs liés à l'apparition des troubles musculo-squelettiques (TMS).

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec les collaborateurs et les fournisseurs. Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Adapter sa communication en anglais à la diversité et à l'aisance linguistique des collaborateurs et des fournisseurs. Comprendre à l'oral en anglais la diversité des accents. Gérer les réclamations fournisseurs à l'oral et à l'écrit.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	20/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des standards de qualité définis par l'établissement et des consignes de la hiérarchie, répondre aux clients pour satisfaire à leurs demandes de service et à leurs réclamations. Assurer le suivi des prestations proposées par le service des étages (linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « ne pas déranger », etc.). Assurer la liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services en cas de demandes et de réclamations spécifiques. Repérer et tracer les informations utiles à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Utiliser un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière pour la gestion du service.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce à tout moment et tous lieux sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Elle nécessite l'utilisation de la langue anglaise pour communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients et les collaborateurs si besoin.

#### Critères de performance

Les règles de communication sont appliquées.  
La transmission d'information est fiable.  
Les réclamations client sont traitées.  
Le suivi des prestations proposées par le service des étages est assuré.  
Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les techniques de communication avec la clientèle en face à face ou au téléphone.  
Assurer le suivi de la clientèle durant son séjour.  
Assurer le suivi des prestations proposées par le service des étages.  
Faire appliquer les procédures liées aux prestations proposées par le service des étages.  
Appliquer la procédure d'enregistrement et de restitution des objets oubliés.  
Appliquer la procédure de réception et de restitution des vêtements confiés au service pressing.  
Ecouter la clientèle, traiter la demande et en assurer le suivi.  
Traiter les réclamations selon ses attributions.  
Relayer les demandes et les réclamations spécifiques à la hiérarchie.  
Transmettre les demandes et les réclamations spécifiques aux services concernés. (Room service, concierge, réception, etc.).  
Appliquer la procédure lors de comportements ou de propos discriminants de la part du client.  
Adopter une attitude appropriée en cas d'incident.  
Repérer les informations utiles à l'amélioration du service afin de fidéliser le client.  
Tracer les informations utiles à l'amélioration du service. (Papier ou dématérialisé).  
Utiliser le fichier cardex de l'établissement dans le suivi de la clientèle.

Organiser son travail afin de rationaliser le temps de réponse.  
Utiliser les fonctions de base du menu gouvernant d'un logiciel hôtelier.  
Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.  
Utiliser les outils multimédia mis en place dans l'établissement pour le suivi de la clientèle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	21/36

Communiquer avec la hiérarchie, les clients et les différents services de l'établissement.  
Utiliser les outils de communication mis en place dans l'établissement.  
Adopter un comportement professionnel avec la hiérarchie, l'équipe et les services de l'établissement.  
Adopter un comportement professionnel avec les clients (discrétion, confidentialité, sobriété, etc.).  
Adapter son comportement aux spécificités de la clientèle.  
Entretenir une attitude positive et véhiculer l'image de marque de l'établissement.

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance de la législation en matière de contrat hôtelier.  
Connaissance de la typologie des clientèles et de leurs attentes.  
Connaissance de l'offre de prestations au service des étages.  
Connaissance des procédures liées aux prestations proposées par le service des étages (Linge client, VIP, objets oubliés, service couverture, pancarte « ne pas déranger », etc.).  
Connaissance du fonctionnement des services réception, maintenance, conciergerie et room-service.

Connaissance du fonctionnement du fichier cardex de l'établissement.  
Connaissance des critères d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.  
Connaissance de la procédure de l'établissement pour le traitement des réclamations.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance des outils de communication mis en place dans l'établissement.

Connaissance des fonctions de base du traitement de texte et tableur.  
Connaissance des fonctions de base du menu gouvernante d'un progiciel hôtelier.

Connaissance des techniques de base de la gestion du stress.  
Connaissance des procédures en cas d'incident.  
Connaissance des fondamentaux en matière d'alerte et secourisme.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec les collaborateurs et les clients. Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Adapter sa communication en anglais à la diversité et à l'aisance linguistique. Comprendre à l'oral en anglais la diversité des accents. Garantir la qualité de service en communiquant de manière adaptée, à l'oral et à l'écrit en anglais, avec les clients (réponse aux demandes et aux réclamations).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	22/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Planifier et coordonner l'activité journalière

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des rapports d'activité, des consignes et des effectifs prévus, planifier et coordonner les prestations. Répartir équitablement le travail en respectant le ratio de productivité. Remettre à chaque collaborateur tous les éléments et matériels nécessaires à la réalisation de ses tâches journalières. Selon l'établissement, réaliser les tâches administratives journalières (Fiches de présence, contrat vacataire, etc.). Lors du briefing, transmettre les consignes concernant les tâches spécifiques, les objectifs du jour et les remarques liées à l'organisation du travail. En cas d'impondérable, faire appel à du personnel supplémentaire en accord avec la hiérarchie. Lors de la fermeture du service, s'assurer de la réalisation des prestations, récupérer tous les éléments et matériels remis lors de l'ouverture. En lien avec la réception, effectuer le rapprochement de l'état des chambres. Planifier et réajuster les besoins en effectif pour l'activité du lendemain et des jours suivants. Mettre à jour et centraliser la productivité des valets et femmes de chambre. Utiliser un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière pour la gestion du service.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce quotidiennement dans le bureau de la gouvernante en collaboration avec la réception et les autres services, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Elle nécessite l'utilisation d'un traitement de texte et d'un tableur. Elle nécessite l'utilisation de la langue anglaise à l'oral et à l'écrit pour communiquer avec les collaborateurs si besoin.

#### Critères de performance

La répartition du travail est équitable et rationnelle.  
Les procédures d'ouverture et de fermeture du service sont appliquées.  
La détermination des besoins en effectif correspond aux besoins de l'activité.  
Les tâches administratives sont réalisées.  
La mise à jour du rapport de productivité est fiable et exploitable.  
Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les fonctions de base du menu gouvernant d'un progiciel hôtelier.  
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur.  
Déterminer les besoins en effectifs.  
Savoir lire et établir un planning du personnel.  
Planifier les prestations en tenant compte de l'activité et du ratio de productivité.  
Appliquer la procédure d'accueil d'un vacataire.  
Renseigner le document de déclaration préalable à l'embauche.  
Transmettre le document de déclaration préalable à l'embauche.  
Réaliser l'ouverture du service (voir la description de la compétence).  
Vérifier la présentation et la tenue professionnelle des collaborateurs.  
Veiller au port des équipements individuels professionnels.  
Réaliser les états de rapprochement avec la réception.  
Appliquer la procédure d'enregistrement des objets oubliés.  
Préparer les rapports des couvertures.  
Réaliser la fermeture du service (voir la description de la compétence).

Répartir rationnellement le travail en fonction de l'activité.  
Classer et archiver les documents rendant compte de l'activité du service.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	23/36

Organiser le classement et l'archivage des objets oubliés par la clientèle.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.  
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les différents services de l'établissement.

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance des spécificités de la clientèle de l'établissement.  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance de la structuration de l'établissement (locaux, services).

Connaissance des bases de la législation du travail et du droit social.  
Connaissance des bases du fonctionnement des instances représentatives du personnel.  
Connaissance des documents de déclaration préalable à l'embauche.

Connaissance des documents et outils utilisés pour le suivi d'activité dans l'établissement.  
Connaissance des documents et supports utilisés pour le rendu compte de l'activité du service.

Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur.  
Connaissance des fonctions de base du menu gouvernante d'un progiciel hôtelier.

Connaissance des procédures de planification des travaux de nettoyage de l'établissement.  
Connaissance des procédures d'enregistrement des objets oubliés.

Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec les collaborateurs. Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Adapter sa communication en anglais à la diversité et à l'aisance linguistique. Comprendre à l'oral en anglais la diversité des accents. Transmettre les consignes concernant les tâches spécifiques, les objectifs du jour et les remarques liées à l'organisation du travail à l'oral et à l'écrit en anglais.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	24/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Intégrer un nouveau collaborateur dans son service

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre du processus de recrutement de l'établissement, intégrer un nouveau collaborateur au service des étages en appliquant les procédures et les consignes de la hiérarchie. Organiser et planifier le plan d'intégration. Accueillir le nouveau collaborateur et selon l'organisation de l'établissement, remettre le livret d'accueil, les conventions collectives en vigueur et le règlement intérieur. Transmettre les consignes relatives au respect des règles de sécurité des biens et des personnes. Organiser la visite des locaux et présenter les différents services de l'établissement. Présenter le fonctionnement du service des étages, l'équipe en place, le tuteur et l'espace de travail. Expliquer au nouveau collaborateur les étapes du plan d'intégration et répondre à ses questions.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique, lors de l'intégration du personnel du service des étages. Elle nécessite l'utilisation d'un traitement de texte et d'un tableur. Elle nécessite l'utilisation de la langue anglaise pour communiquer à l'oral avec les collaborateurs si besoin.

#### Critères de performance

Le plan d'intégration est organisé et planifié.  
Les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes sont transmises.  
La procédure d'intégration est appliquée.  
Les réponses aux demandes d'informations du nouveau collaborateur sont fiables.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Préparer le plan d'intégration d'un nouveau collaborateur.  
Organiser le plan d'intégration d'un nouveau collaborateur.  
Appliquer la procédure d'intégration d'un nouveau collaborateur.  
Identifier un tuteur pour le nouveau collaborateur au sein de l'équipe.  
Accompagner le nouveau collaborateur dans sa prise de poste (Espace de travail, missions et objectifs).  
Suivre le nouveau collaborateur dans sa progression.  
Communiquer régulièrement avec le tuteur.  
Transmettre les consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Transmettre les consignes relatives au respect des règles d'hygiène.  
Transmettre les risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.  
Faire appliquer les gestes adéquats contre l'apparition des troubles musculo-squelettiques (TMS).

Planifier des bilans réguliers avec le nouveau collaborateur.

Communiquer avec la hiérarchie sur les conditions d'intégration d'un nouveau collaborateur.  
Adopter un comportement professionnel avec la hiérarchie, l'équipe et les services de l'établissement.

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance des bases de la législation du travail et du droit social.  
Connaissance des bases du fonctionnement des instances représentatives du personnel.  
Connaissance des bases du droit civil sur les règles en usage dans l'hôtellerie pour la sécurité des personnes et des biens.

Connaissance du contenu du livret d'accueil du nouveau collaborateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	25/36

Connaissance des éléments constitutifs des conventions collectives nationales applicables.  
Connaissance des bases de la fonction tutorale en entreprise.

Connaissance des techniques de bases d'intégration de collaborateurs dans un service.  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.  
Connaissance des facteurs liés à l'apparition des troubles musculo-squelettiques (TMS).

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale avec les collaborateurs. Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Adapter sa communication en anglais à la diversité et à l'aisance linguistique. Comprendre à l'oral en anglais la diversité des accents. Lors du plan d'intégration, transmettre à l'oral en anglais les consignes, présenter l'établissement, son poste de travail, ses missions et répondre aux questions du collaborateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	26/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de maintenir la motivation et la performance au service des étages, encadrer les équipes en adaptant sa pratique managériale à la diversité générationnelle et culturelle du collectif. Assurer un suivi de l'activité sur le terrain et réguler les relations interpersonnelles. Fédérer les équipes autour d'objectifs communs en animant des briefings journaliers. Favoriser l'adhésion des équipes aux valeurs de l'établissement en les associant aux réunions organisées par la hiérarchie. Identifier et faire remonter à son supérieur hiérarchique les besoins en formation, les leviers et les freins motivationnels de chaque collaborateur. Adapter la formation afin de développer la performance individuelle et contribuer à la fidélisation du personnel au service des étages.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en collaboration avec l'équipe et son supérieur hiérarchique. La mise en œuvre de la compétence varie en fonction des responsabilités confiées par l'établissement. Elle nécessite l'utilisation d'un traitement de texte et d'un tableur. Elle nécessite l'utilisation de la langue anglaise pour communiquer à l'oral avec les collaborateurs si besoin.

#### Critères de performance

La diversité du collectif est prise en compte dans la pratique managériale.  
Les relations interpersonnelles sont régulées.  
Les règles de communication sont appliquées.  
La formation opérationnelle du collaborateur est adaptée.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Dynamiser et motiver le collectif de travail en tenant compte de la diversité des collaborateurs.  
Assurer un suivi de l'activité sur le terrain.  
Réguler les relations interpersonnelles.  
Animer son équipe du service des étages et relayer à la hiérarchie si nécessaire.  
Fédérer son équipe autour d'objectifs communs.  
Animer des briefings journaliers.  
Favoriser l'adhésion de son équipe aux valeurs de l'établissement.  
Evaluer les compétences techniques de son équipe.

Adapter la formation opérationnelle aux collaborateurs.

Participer à la collecte d'informations en vue d'un entretien professionnel.  
Identifier les freins et les leviers motivationnels de chaque collaborateur.  
Optimiser la performance individuelle.  
Réguler une situation interpersonnelle dans l'environnement de travail.

Planifier une action de formation en tenant compte de l'activité du service.

Communiquer avec la hiérarchie sur le développement des compétences du personnel.  
Adapter sa pratique managériale à la diversité du collectif.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	27/36

Connaissance des techniques de base de management opérationnel.  
Connaissance de la gestion des conflits.

Connaissance des grilles d'évaluation des compétences en situation de travail.  
Connaissance de la diversité des membres de l'équipe.  
Connaissance des bases de la législation du travail et du droit social.  
Connaissance des bases du fonctionnement des instances représentatives du personnel.  
Connaissance des bases du droit civil sur les règles en usage dans l'hôtellerie pour la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance des éléments constitutifs des conventions collectives nationales applicables.

Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte, d'un tableur.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance des principes d'économie d'effort.  
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.  
Connaissance des facteurs liés à l'apparition des troubles musculo-squelettiques (TMS).

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale avec les collaborateurs. Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Lors des briefings et des formations opérationnelles, adapter sa communication managériale à la diversité et à l'aisance linguistique des collaborateurs. Comprendre à l'oral en anglais la diversité des accents.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	28/36

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement en français et en anglais**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des supports et outils de communication de l'établissement, échanger des informations, en français et en anglais, avec la hiérarchie, les collaborateurs, et la clientèle de l'établissement pour assurer le fonctionnement du service des étages.

#### **Critères de performance**

Les consignes de la hiérarchie sont appliquées.

Les règles de communication interservices sont respectées.

La transmission d'information est fiable en français et en anglais.

Les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes sont transmises.

Les règles de communication orale et écrite en anglais, avec la clientèle, les collaborateurs et les fournisseurs sont respectées. Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

### **Utiliser les outils numériques au service des étages**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir d'un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière, rendre compte de son activité, échanger des informations avec les membres de l'équipe et l'ensemble des services concernés par le suivi de production. Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte et d'un tableur.

#### **Critères de performance**

La procédure de contrôle chambre est appliquée en respectant les standards fixés par l'établissement.

Les dysfonctionnements techniques sont signalés au service de maintenance.

Les manquements constatés sont signifiés au personnel du service des étages.

La mise à jour du rapport de productivité est fiable et exploitable.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	29/36

## Glossaire technique

### Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé.

Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

Le gouvernant en hôtellerie répond aux demandes et réclamations des clients avec une posture client adaptée. Il transmet les consignes aux collaborateurs anglophones et veille à leur application en adaptant sa pratique managériale. Il gère les relations avec les fournisseurs anglophones. Il anime et forme les équipes. Il fédère et motive le personnel du service des étages.

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1\\_FR.asp](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp))

### Chambre en départ

Chambre libérée définitivement par le client. Elle doit être complètement nettoyée et remise en état. Elle est très souvent appelée chambre « à blanc ».

### Chambre en recouche

Chambre occupée par le client pour plusieurs nuitées. Les opérations de remise en état doivent tenir compte des effets personnels du client.

### Chambres

Ce terme regroupe les chambres, les suites, les appartements avec leurs sanitaires et éventuellement avec kitchenette, dans tous les secteurs d'activité concernés.

### Consommables

Ensemble de produits proposés au client pour son confort lors de son séjour.

### Equipements

Ensemble des éléments qui équipent une chambre, une salle de bain, des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	30/36

**Lieux publics**

Espaces d'un établissement hôtelier et para hôtelier accessibles aux clients.

**Lieux spécifiques**

Espaces tels que les spa et piscines nécessitant un protocole de nettoyage spécifique.

**Linge de toilette**

Nomination des draps de bain, serviettes de bain, gants de bain et peignoirs.

**Locaux de service**

Locaux uniquement réservés au personnel d'un établissement hôtelier et para hôtelier.

**Méthode HACCP**

(Hazard Analysis Critical Control Point) c'est un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments.

**Para hôtelier**

Etablissements autres que des hôtels qui fournissent des prestations telles que le petit déjeuner, le nettoyage des locaux, la fourniture du linge et la réception des clients.

**Produits d'accueil**

Ensemble de produits offerts au client par l'établissement et disposés dans la chambre et la salle de bain. (ex : pochette couture, bloc note, stylo, savon, gel douche, set de rasage, peigne, etc.).

**Protocole**

Il s'agit d'un plan de nettoyage et de désinfection des locaux et du matériel.

**Sanitaires**

Représentent les salles de bain et les toilettes dans tous les secteurs d'activité concernés.

**Service couverture**

Service proposé principalement dans les hôtels de catégories supérieures et qui consiste à préparer la chambre du client pour la nuit (préparation du lit, renouvellement linge de toilette, consommables et produits d'accueil, remise en état rapide de la chambre).

**Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage des chambres**

Ces sociétés assurent le nettoyage des chambres et suites, des appartements, des lieux publics et des lieux spécifiques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	31/36





# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	33/36

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	REAC	TP-00316	06	04/09/2019	17/07/2019	34/36

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."





# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Gouvernant en hôtellerie

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	1/30



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Gouvernant en hôtellerie**

**Sigle du titre professionnel : GH**

**Niveau : 4** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement-**

**Code(s) ROME : G1503**

**Formacode : 42797**

**Date de l'arrêté : 20/08/2019**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 29/08/2019**

**Date d'effet de l'arrêté : 18/12/2019**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	3/30

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	4/30



### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel GH

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<p>Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service                      Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables                      Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement                      Planifier et coordonner l'activité journalière                      Animer et adapter la formation du personnel au service des étages</p>	02 h 00 min	<p>1<sup>ère</sup> partie :                      La présence d'un surveillant est requise.                      A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 0h50 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● détermine les besoins en linge, matériels, produits et consommables ;</li> <li>● vérifie les besoins en effectifs ;</li> <li>● répartit l'activité journalière ;</li> <li>● met à jour un rapport de productivité.</li> </ul> <p>en utilisant un tableur et un logiciel de traitement de texte.</p> <p>2<sup>ème</sup> partie :                      Le jury tient le rôle d'un collaborateur et d'un client.                      A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service des étages en tenant compte des priorités.</p> <p>Le candidat, pendant 1h10 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état d'une chambre libre et nettoyée et commente son contrôle ;</li> <li>● signale à un collaborateur un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ;</li> <li>● signale le dysfonctionnement technique au service de maintenance ;</li> <li>● transmet une information à un service de l'établissement concerné par la production ;</li> <li>● gère un incident avec un collaborateur ;</li> <li>● traite deux réclamations client, une en français et une en anglais.</li> </ul> <p>en utilisant un équipement numérique mobile et un téléphone.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle et les collaborateurs.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement Planifier et coordonner l'activité journalière Intégrer un nouveau collaborateur dans son service Animer et adapter la formation du personnel au service des étages	00 h 35 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties :  Pendant 0h15, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.  Pendant 0h20, le jury questionne le candidat sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ouverture et la fermeture du service des étages ;</li> <li>• les consignes relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail ;</li> <li>• les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes ;</li> <li>• les procédures de stockage ;</li> <li>• l'intégration d'un nouveau collaborateur ;</li> <li>• l'animation et la formation opérationnelle du personnel du service des étages.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 50 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	6/30

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Contrôler la qualité de la production du service des étages</b>					
Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service	<p>La procédure de contrôle chambre est appliquée. Les règles de communication et le traitement de l'information sont appliqués.</p> <p>Les dysfonctionnements techniques sont signalés au service de maintenance. Les manquements constatés sont signifiés au personnel du service des étages. Les gestes professionnels à adopter sont démontrés. Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables	<p>Les besoins en linge, matériels, produits et consommables sont déterminés. Les procédures de stockage sont appliquées en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement	<p>Les règles de communication sont appliquées. La transmission d'information est fiable. Les réclamations client sont traitées. Le suivi des prestations proposées par le service des étages est assuré. Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	7/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Organiser et animer le travail des équipes du service des étages</b>					
Planifier et coordonner l'activité journalière	<p>La répartition du travail est équitable et rationnelle.</p> <p>Les procédures d'ouverture et de fermeture du service sont appliquées.</p> <p>La détermination des besoins en effectif correspond aux besoins de l'activité.</p> <p>Les tâches administratives sont réalisées.</p> <p>La mise à jour du rapport de productivité est fiable et exploitable.</p> <p>Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intégrer un nouveau collaborateur dans son service	<p>Le plan d'intégration est organisé et planifié.</p> <p>Les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes sont transmises.</p> <p>La procédure d'intégration est appliquée.</p> <p>Les réponses aux demandes d'informations du nouveau collaborateur sont fiables.</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Animer et adapter la formation du personnel au service des étages	<p>La diversité du collectif est prise en compte dans la pratique managériale.</p> <p>Les relations interpersonnelles sont régulées.</p> <p>Les règles de communication sont appliquées.</p> <p>La formation opérationnelle du collaborateur est adaptée.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	8/30

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement en français et en anglais	Animer et adapter la formation du personnel au service des étages
	Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement
	Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
	Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables
	Intégrer un nouveau collaborateur dans son service
	Planifier et coordonner l'activité journalière
Utiliser les outils numériques au service des étages	Animer et adapter la formation du personnel au service des étages
	Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement
	Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
	Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables
	Intégrer un nouveau collaborateur dans son service
	Planifier et coordonner l'activité journalière

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre GH

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min

### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

### 4.3. Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

La présence du jury n'est pas requise pendant la première partie de la mise en situation. Pendant la deuxième partie de la mise en situation, les membres du jury assurent le rôle d'un collaborateur ou d'un client.

## 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La présence d'un surveillant est requise pendant la première partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	9/30





# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Gouvernant en hôtellerie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	11/30





## CCP

### Contrôler la qualité de la production du service des étages

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement	01 h 30 min	<p>1<sup>ère</sup> partie :</p> <p>La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 0h35 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• détermine les besoins en linge, matériels, produits et consommables ;</li> <li>• répond à deux courriels client, un en français et un en anglais.</li> </ul> <p>en utilisant un tableur et un logiciel de traitement de texte.</p> <p>2<sup>ème</sup> partie :</p> <p>Le jury tient le rôle d'un collaborateur et d'un client. A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service des étages en tenant compte des priorités. Le candidat, pendant 0h55 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état d'une chambre libre et nettoyée et commente son contrôle ;</li> <li>• signale à un collaborateur un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ;</li> <li>• signale le dysfonctionnement technique au service de maintenance ;</li> <li>• transmet une information à un service de l'établissement concerné par la production ;</li> <li>• traite deux demandes client, une en français et</li> </ul>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	13/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>une en anglais.</p> <p>en utilisant un équipement numérique mobile et un téléphone.</p> <p>L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle et les collaborateurs.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	<p>Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables</p> <p>Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service</p> <p>Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement</p>	00 h 35 min	<p>L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties :</p> <p>Pendant 0h15, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.</p> <p>Pendant 0h20, le jury questionne le candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes ;</li> <li>• les procédures de stockage ;</li> <li>• les consignes relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail ;</li> <li>• les prestations proposées par le service des étages.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 05 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	14/30

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contrôler la qualité de la production du service des étages**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle. La présence du jury n'est pas requise pendant la première partie de la mise en situation. Pendant la deuxième partie de la mise en situation, les membres du jury assurent le rôle d'un collaborateur ou d'un client.

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

La présence d'un surveillant est requise pendant la première partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	15/30



## CCP

### Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Planifier et coordonner l'activité journalière Animer et adapter la formation du personnel au service des étages	01 h 05 min	<p>1<sup>ère</sup> partie :</p> <p>La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 0h35 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● vérifie les besoins en effectifs ;</li> <li>● répartit l'activité journalière ;</li> <li>● met à jour un rapport de productivité.</li> </ul> <p>en utilisant un tableur et un logiciel de traitement de texte.</p> <p>2<sup>ème</sup> partie :</p> <p>Le jury tient le rôle d'un collaborateur. A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service des étages en tenant compte des priorités.</p> <p>Le candidat, pendant 0h30 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● gère un incident avec un collaborateur en français et en anglais ;</li> <li>● adapte la formation d'un collaborateur en situation de travail en français et en anglais.</li> </ul> <p>L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec les collaborateurs.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	17/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Planifier et coordonner l'activité journalière Intégrer un nouveau collaborateur dans son service Animer et adapter la formation du personnel au service des étages	00 h 35 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties :  Pendant 0h15, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.  Pendant 0h20, le jury questionne le candidat sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la procédure d'ouverture du service des étages ;</li> <li>• la procédure de fermeture du service des étages ;</li> <li>• l'intégration d'un nouveau collaborateur ;</li> <li>• l'animation du personnel du service des étages ;</li> <li>• la formation opérationnelle du personnel du service des étages.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 40 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	18/30

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Organiser et animer le travail des équipes du service des étages**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 05 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

La présence du jury n'est pas requise pendant la première partie de la mise en situation. Pendant la deuxième partie de la mise en situation, les membres du jury assurent le rôle d'un collaborateur.

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

La présence d'un surveillant est requise pendant la première partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	19/30





## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Gouvernant en hôtellerie

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Un local fermé pour la 1ère partie de la mise en situation professionnelle comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 16 postes informatiques ou tablettes équipés (d'un tableur et d'un logiciel de traitement de texte) et reliés à une imprimante réseau.</li></ul> <p>Une chambre pour deux personnes correspondant au classement des hôtels à partir du niveau 3* et selon l'arrêté en vigueur.</p> <p>Un local fermé équipé d'une table, d'une chaise et d'un téléphone.</p>	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La chambre doit être libre, nettoyée et correspondre à une chambre en départ.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	21/30

### Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière.	1	Sans objet
	1	Téléphone portable ou sans fil.	1	Sans objet
	1	Planche gouvernant, papier blanc et stylo.	1	Sans objet
Équipements	1	Boîte à pharmacie de premier secours	16	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Fournis par le candidat : <ul style="list-style-type: none"><li>• uniforme gouvernant ;</li><li>• chaussures de ville fermées.</li></ul>	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	Imprimante en réseau.	16	Cette imprimante est utilisée lors de la 1 <sup>ère</sup> partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Téléphone permettant au jury d'être en relation avec le candidat.	1	Sans objet
	1	Bannette dotée de produits et de matériels de nettoyage : <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 pulvérisateur détartrant ;</li><li>• 1 pulvérisateur détergeant et désinfectant ;</li><li>• 1 pulvérisateur solvant ;</li><li>• 4 microfibras de couleurs différentes ;</li><li>• 1 brosse toilettes ;</li><li>• 1 boîte de gants jetables.</li></ul>	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	22/30

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Documentations	1	Support visuel, sous forme d'affiche, présentant les standards de présentation d'un hôtel, d'au moins 3 étoiles (produits accueil, room directory, plateau de courtoisie, coussins, etc.)	1	Sans objet
	1	Arrêté de classement en vigueur.	1	<a href="https://www.classement.atout-france.fr">https://www.classement.atout-france.fr</a>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	23/30



## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Gouvernant en hôtellerie est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>Gouvernant en hôtellerie Arrêté du 24/03/2014</b>		<b>Gouvernant en hôtellerie Arrêté du 20/08/2019</b>	
CCP	Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.	CCP	Organiser et animer le travail des équipes du service des étages
CCP	Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.	CCP	Contrôler la qualité de la production du service des étages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	25/30



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	27/30





**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

**Afpa** 