

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31328**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Gouvernant d'hôtel

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334 Accueil, hotellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Gouvernant d'hôtel H/F exerce dans principalement dans l'hôtellerie traditionnelle, dans des établissements hôteliers de taille variable.

Le métier s'articule autour des activités suivantes :

- management et animation des équipes travaillant dans les étages
- contrôle de la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du matériel et du respect des procédures notamment d'hygiène et de sécurité
- communication avec ses équipes, avec les clients avec les autres services de l'hôtel et les fournisseurs
- gestion du matériel et des fournitures dans le respect du budget alloué

Les principales capacités attestées par ce CQP sont les suivantes :

- Inventorier et répartir des tâches quotidiennes et périodiques, élaborer des plannings, rédiger les documents fonctionnels
- Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation dans les équipes d'étages
- Recruter et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants, détecter les besoins en formation, mener des entretiens individuels
- Fournir au personnel toutes les informations nécessaires à un travail de qualité
- Contrôler la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures...
- Contrôler quantitativement et qualitativement le linge
- Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes, y compris pour elle-même
- Mettre en place une procédure et en garantir l'application
- Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité
- Organiser les relations avec les fournisseurs, les sous- traitants; la hiérarchie, les services...
- Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
- Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...
- Evaluer les besoins en matériels, fournitures et déclencher les achats , établir des comparatifs prévisions-consommations
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie

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

Les hôtels classés avec ou sans restaurant sont aujourd'hui en France environ 20 000. Toutefois seuls 1/5 environ de ces établissements emploient une gouvernante. Si seulement 5% des établissements classés 0/1 étoile ont une gouvernante, 40% des 4 étoiles et luxe en emploient au moins une. On observe donc une forte dépendance entre la catégorie de l'hôtel et cette profession.

Gouvernant d'hôtel H/F, gouvernant général H/F, gouvernant H/F

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1503 : Management du personnel d'étage

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le CQP Gouvernant d'hôtel H/F possède 6 blocs :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
 - Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
 - Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits
 - Organiser le travail et superviser l'équipe
 - Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme
- A2
- Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel.

La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires

sociaux.

Pour la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service.

La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site www.certidev.com

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31328 - Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation	Descriptif : <ul style="list-style-type: none">•Établir un contact efficace et adapté au client•Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service•Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client Modalités d'évaluation du bloc 1. <p>Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31328 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients	Descriptif : <ul style="list-style-type: none">•Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client•Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client Modalités d'évaluation du bloc 2. <p>Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F.</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31328 - Bloc 3 (Bloc 4) Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits	Descriptif : <ul style="list-style-type: none">•Procéder à l'approvisionnement des marchandises•Participer à l'achat de marchandises ou de produits Modalités d'évaluation du bloc 3. <p>Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 4) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F.</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31328 - Bloc 4 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe	Descriptif : <ul style="list-style-type: none">•Organiser le travail de l'équipe•Superviser le travail de l'équipe•Optimiser le fonctionnement de l'équipe Modalités d'évaluation du bloc 4. <p>Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 4 (Bloc 7) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31328 - Bloc 6 (Bloc 13) Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Effectuer des opérations comptables •Effectuer des opérations de gestion <p>Modalités d'évaluation du bloc 6. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc 13) du CQP Gouvernant d'hôtel H/F.</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31328 - Bloc 5 (Bloc 11b) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A2	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple lexicque professionnel, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). •Communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. •Décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et d'évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats. <p>Modalités d'évaluation du bloc 5 : Selon les opérateurs linguistes retenus pour la délivrance de la certification qui doit être calquée sur le cadre européen commun de référence des langues (CECRL). Ce bloc 5 (Bloc 11b) de compétences doit donner lieu à la délivrance d'une certification attestant de la maîtrise du niveau A2.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)
En contrat de professionnalisation	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2010	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

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

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 13 novembre 2009 publié au Journal Officiel du 21 novembre 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Gouvernante en établissement hôtelier, avec effet au 21 novembre 2009 , jusqu'au 21 novembre 2012.

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

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle "Gouvernant d'hôtel" avec effet du 29 novembre 2017, jusqu'au 07 août 2023.

Arrêté du 19 novembre 2014 publié au Journal Officiel du 29 novembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Gouvernant(e) d'hôtel » avec effet au 21 novembre 2012, jusqu'au 29 novembre 2017.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

Environ 60 CQP par an
<http://www.certidev.com>

Autres sources d'information :

www.certidev.com
CERTIDEV

Lieu(x) de certification :

CERTIDEV - 22 rue d'Anjou - 75008 PARIS

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

Tous les opérateurs habilités par la branche pour ce CQP sont référencés sur le site web : www.certidev.com

Historique de la certification :

CQP créé en 2007 par la Commission paritaire de la formation professionnelle et de l'emploi de l'Industrie Hôtelière (CPNE-IH)
Modalité d'élaboration des références : CQP élaboré par la CPNE de l'industrie hôtelière
Fiche est en lien avec la certification "CQP Gouvernant(e) d'hôtel"
(fiche n°20617)