



Gouvernant/e en Hôtellerie

Lieux de la Formation

Afpar de Saint-André, Saint-Pierre

RNCP 34421

Diplôme visé :

Titre Professionnel de Niveau 4
du Ministère Chargé de l'Emploi
(date d'effet le 18/12/2019) composé
des 2 Certificats de Compétences
Professionnelles (CCP)

Durée de la formation

6 mois / 840 h

En centre

595 h

En entreprise

245 h



Métier

Au sein d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier, vous prenez en charge la gestion du service des étages. Vous coordonnez l'organisation et la planification du travail du service des étages et en assurez le suivi et le contrôle. Vous encadrez et animez le personnel chargé du nettoyage, de l'entretien des locaux et des équipements mis à la disposition des clients. Vous traitez les demandes et les réclamations des clients.

Objectifs de la formation

- Encadrer, coordonner et contrôler le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien des locaux (chambres et parties communes)
- Encadrer, coordonner et contrôler les équipements mis à la disposition des clients d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.
- Assurer la gestion des stocks des produits consommables
- Assurer la réalisation de prestations de service spécifiques aux étages, en réponse à des demandes des clients.

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 002741 - Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

- Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.
- Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.

CCP 002742 - Contrôler la qualité de la production du service des étages en utilisant un équipement numérique mobile

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.
- Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement.
- Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service.
- Animer et former le personnel de son secteur.

Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Contrôler la qualité de la production du service des étages en utilisant un équipement numérique mobile	8	280
Période en entreprise	4	140
Module 2 : Organiser et animer le travail des équipes du service des étages	6	210
Période en entreprise	3	105
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Le public éligible

- Demandeur/se d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

1) Niveau 1ère ou équivalent (parcours en secrétariat ou services hôteliers)

Ou

2) CAP/BEP ou Titre Professionnel de niveau V ou équivalent + une expérience professionnelle de deux ans d'Employé(e) d'Étage en Hôtellerie

- Des acquis en anglais (comprendre des textes courts, répondre à des questions concrètes, poser des questions simples...)
- Aisance sur les logiciels informatiques : Word, Excel (faire des plannings, passer des commandes, faire des inventaires...)
- Aisance rédactionnelle (mise en place de procédure, créer une affiche,)

Les aptitudes requises

- Bonne résistance physique,
- Capacité à travailler en équipe,
- Sens du service et de l'organisation,
- Présentation correcte,
- Bonne élocution,
- Absence d'antécédents allergiques.

Modalités d'accès

1. Inscription :

- a. Sur le site Internet de l'AFPAR : www.afpar.re
- b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
- c. Auprès de France Travail ou de la Mission Locale.

2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un/e psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Accès à l'emploi (ROME G1503)
 - Gouvernant/e en Hôtellerie
 - Gouvernant/e d'Hôtel
 - Gouvernant/e en Etablissement Hôtelier
 - Gouvernant/e d'Étage
 - Aide Gouvernant/e en Hôtellerie

Suite de parcours

- Formation de Réceptionniste en Hôtellerie
- Evolutions possibles :
 - Responsable d'Etablissement Touristique,
 - Agent/e d'Exploitation en Hôtellerie Restauration,
 - Manager en Hôtellerie.

Equivalences/correspondances

- Bac en Hôtellerie
- CQP Gouvernant/e d'Hôtel

Indicateur

Année 2020 /

Nombre de stagiaires formés	4
Taux de réussite à la session d'examen	100%
Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation	25%
Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois dans le métier visé	0%
Taux de satisfaction des stagiaires	100%

Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).
Voir la fiche métier sur www.afpar.re

0 810 800 810

prix d'un appel local

Points contacts AFPAR

Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43
Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80
www.afpar.re



Cofinancé par
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion.
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

