



# TITRE PROFESSIONNEL

## GOUVERNANT(E) EN HÔTELLERIE

CODES RNCP 34421- CPF 328607

FORMACODE 42797

### OBJECTIFS

- Maîtriser les compétences nécessaires relatives à l'obtention du titre professionnel de gouvernant(e) en hôtellerie.
- Organiser et animer le travail des équipes du service des étages.

### PUBLIC ET PRÉREQUIS

- Personne ayant une expérience réussie d'au moins 4 saisons au sein du service des étages dans un établissement touristique.
- Disponible, diplomate et ayant le sens de la précision et du détail.
- Niveau B2 en anglais recommandé.
- Avoir validé un diplôme ou un titre RNCP de niveau 3 (CAP/BEP) ou bénéficier d'une expérience professionnelle reconnue par le titre.
- Avoir satisfait aux tests de positionnement d'entrée dans la formation.

### FINANCEMENTS / DISPOSITIFS

- Tarif en fonction du dispositif et de la modalité de la formation.
- Un devis individualisé sera établi à la suite de l'évaluation des prérequis et de la mise en place d'un parcours personnalisé.
- Des solutions existent pour financer votre formation (CPF de transition, Pôle Emploi, financement région, OPCO, auto-financement...).

### MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **Les moyens** : étude de cas, exercices pratiques, jeux de rôle, débats interactifs - Brainstorming, classes inversées, accompagnement individualisé.
- **Les méthodes** (en fonction des compétences abordées) : démonstrative, active, interrogative et expositive. Alternance des apports théoriques et pratiques avec mises en situation professionnelles, travaux collaboratifs en réseau.

### MOYENS TECHNIQUES

- **En distanciel** :

Réalisation de la formation de manière synchrone (à date et heure fixes).

Accès à des cours, ressources pédagogiques et supports variés sur la plateforme d'apprentissage.

Outil de communication audio et vidéo : collective et/ou individuelle, visioconférence, web conférence, cours collectifs et entretiens individuels à distance.

Plateforme de communication collaborative en ligne.

### ÉVALUATION

Parcours individualisé avec un accompagnement dédié pour assurer la progression et ajuster les contenus en fonction des rythmes d'apprentissage.

- Évaluations tout au long du parcours :

Questionnements oraux, auto-évaluations, évaluations en ligne, tests de connaissances, contributions, travaux collaboratifs, EPCF.

- Une évaluation à chaud de la satisfaction du bénéficiaire est réalisée à la fin du parcours.

## DÉROULEMENT DU PARCOURS

- Parcours complet en formation en alternance : 1820 heures (\*) dont 1365 heures en entreprise.

(\*) Volume horaire ajustable en fonction : de l'expérience et des besoins identifiés lors du questionnaire de positionnement.

## CONTENU DE LA FORMATION

### INTÉGRATION

Accueil, outils numériques, environnement professionnel, le métier, RSE, prise de notes, projet professionnel.

### 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.

### 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.

### ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL/ COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Anglais
- Informatique/Bureautique
- Écrits professionnels

## VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Titre professionnel ou CCP (Certificat(s) de Compétence(s) Professionnelle(s)) du titre visé.

## SUIVI POST FORMATION

- Un suivi à 6 mois et à 12 mois est programmé pour l'ensemble des formations.

## MODALITÉS D'ORGANISATION

- Du lundi au jeudi 09h-12h30 14h00-17h30 et le Vendredi 9h-12h30 13h30-17h00
- Dates : se référer au calendrier, différentes dates d'entrée sont proposées tout au long de l'année sur nos différents sites.
- Maximum de .... apprenants par session.

## COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION

Titre professionnel gouvernant(e) en hôtellerie, niv.4 selon le cadre national des certifications professionnelles.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues:

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

-TOEIC® : anglais

-TOSA® : informatique et bureautique.

-VOLTAIRE® : orthographe.