



Formation Hôtellerie CQP Gouvernant d'hôtel



Objectifs de la formation :

- Acquérir l'ensemble des savoirs et savoir-faire indispensables au métier de gouvernant
- Disposer d'une première expérience à ce poste dans un établissement hôtelier par le biais de l'alternance ou de stages
- Obtenir le **Certificat de Qualification Professionnelle Gouvernant d'hôtel**, délivré par la Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) – CERTIDEV, et reconnu par l'ensemble des professionnels du secteur

Le métier et les missions :

- Management et animation des équipes
- 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 les 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

Taux de réussite 2019 :
100 %

Vous exercez ces missions dans les hôtels, les résidences hôtelières et les établissements para-hôtelières. Vous êtes responsable de la présentation et du confort des chambres, pour une clientèle française ou étrangère.

Modalités et délais d'accès :

Formation en alternance
Durée : 6 à 24 mois
Rythme : 1j à l'école / 4j en entreprise

Formation professionnelle continue
Durée : 6 à 24 mois
Rythme : 3j à l'école / 2j en entreprise

Accessible en VAE via un accompagnement individualisé de 24 heures.

Les pré requis :

- Avoir une expérience dans les étages
- Sens des responsabilités
- Sens de l'accueil et du service client
- Capacité d'organisation
- Adhérer aux contraintes horaires du métier (horaires tournants)

Le contenu : 6 blocs de compétences, 6 modules :

- L'accueil et la communication avec la clientèle
- La réclamation client
- Gestion des approvisionnements et des stocks
- Organisation du travail et supervision de l'équipe
- Langue étrangère : Anglais de l'hôtellerie-restauration
–Niveau A2
- Comptabilité et gestion

Un suivi complet et adapté à chacun :

Atelier de remédiation individuelle :
renforcement de vos savoirs et savoir-faire

Bilan en cours de formation :
coaching et analyse de vos résultats

Modalité d'inscription :
Entretien individuel et test de positionnement sur rendez-vous

Les méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques (Animation en groupe / Activités de recherche, études de cas et projets en sous-groupes)
- Mise en situation professionnelle sur plateau technique
- Analyse des pratiques professionnelles

Les modalités d'évaluation et de validation :

Evaluation continue des connaissances et des savoir-faire :

- mises en situation réelle
- observations de situations de travail réelles réalisées en entreprise, avec le tuteur
- tests de contrôle des connaissances (questionnaires)

Validation possible par capitalisation des blocs de compétences : **OUI**

Les passerelles

Titulaire d'un CQP **Gouvernant d'hôtel**, vous pouvez évoluer en préparant une certification vous permettant d'exercer en tant que **réceptionniste** ou en tant qu'assistant **manager en hôtellerie** :

Les équivalences

Autre certification permettant d'accéder à un poste de gouvernant d'hôtel :

- Titre professionnel Gouvernant en hôtellerie (niveau 4)
- Brevet Professionnel (BP) Gouvernante (niveau 4)

Financement

Lien + QR Code