

## Titre Professionnel Gouvernante en hôtellerie

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

MFR DU PERIGORD NOIR  
Aurélie BESSE  
05.53.31.31.90  
aurelie.besse@mfr.asso.fr

## Accès à la formation

## Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

## Sélection :

Entretien

## Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

## Conditions d'accès :

Niveau CAP obtenu ou non; Plusieurs expériences réussies en tant qu'employé d'étages; Pour tous les âges; Véhicule personnel pour se rendre aux rendez-vous mensuels

## Prérequis pédagogiques :

Notions d'anglais exigés car à la fin de la formation un niveau B2 \* utilisateur indépendant avancé\* du Cadre Européen commun de référence pour les langues est obligatoire. Plusieurs expériences réussies en tant qu'employé d'étages.

## Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

• Objectifs d'évolution : Le diplôme renforce votre connaissance du métier de gouvernante pour l'employeur. Développement du réseau du secteur de l'hôtellerie par des visites d'entreprises et des stages. • Objectifs Pédagogiques : Acquérir les compétences sociales et professionnelles avec le sens de responsabilités que ce poste demande. (Management, Techniques des étages, Gestion des stocks). Appréhender l'ensemble des mesures et des techniques de prévention des risques professionnels dans un univers hôtelier. Faire monter en compétences tout(e) salarié(e) ou demandeur d'emploi dans le secteur de l'hébergement et de le (la) préparer à la validation du Titre « Gouvernante en Hôtellerie ».

## Contenu et modalités d'organisation

1. Contrôler la qualité de la production du service des étages Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service Sélectionner et utiliser les produits et le matériel de nettoyage en fonction de surfaces à entretenir. Organiser et utiliser un chariot d'étage. Nettoyer et remettre en état les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement. Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables Identifier les besoins en linge, matériels, produits et consommables. Contrôler la livraison. 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. Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement Appliquer les techniques de communication avec la clientèle en face à face ou au téléphone. Assurer le suivi de la clientèle durant son séjour. Faire appliquer les procédures liées aux prestations proposées par le service des étages. Transmettre les demandes et les réclamations spécifiques aux services concernés. 2. Organiser et animer le travail des équipes du service des étages Planifier et coordonner l'activité journalière 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 Intégrer un nouveau collaborateur dans son service Préparer le plan d'intégration d'un nouveau collaborateur Identifier un tuteur pour le nouveau collaborateur au sein de l'équipe Transmettre les consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens Animer et adapter la formation du personnel au service des étages Dynamiser et motiver le collectif de travail en tenant compte de la diversité des collaborateurs Réguler les relations interpersonnelles Fédérer son équipe autour d'objectifs communs

Commentaires sur la durée hebdomadaire

Cette formation s'effectue en majorité à distance. Deux rendez-vous par mois sont imposés par le référent de formation afin d'évaluer la progression du stagiaire suite aux exercices effectués à distance.

Parcours de formation personnalisable ?

Oui

Type de parcours

Individualisé

## Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel gouvernant en hôtellerie - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)



Éligible au CPF

## Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00200499	du 15/09/2020 au 31/05/2021	Salignac-Eyvignes (24)	MFR DU PERIGORD NOIR			
00226383	du 01/09/2021 au 03/06/2022	Salignac-Eyvignes (24)	MFR DU PERIGORD NOIR			
00260407	du 03/01/2022 au 16/12/2022	SALIGNAC EYVIGUES (24)	MFR DU PERIGORD NOIR			

00539643

du 01/09/2024 au  
31/08/2025

Salignac-  
Eyvigues (24)

MFR DU PERIGORD  
NOIR

MON  
COMPTE  
FORMATION

FPC