

# GOVERNANT.E EN HÔTELLERIE

TITRE PROFESSIONNEL DE GOUVERNANTE EN HOTELLERIE - NIVEAU IV



## PUBLIC CONCERNÉ

Avoir une expérience réussie d'au moins 4 saisons au sein du service des étages sur un établissement touristique ou hôtelier.

## DURÉE DE LA FORMATION

840 heures de formation dont 245 heures en entreprise.

## DATES

Du 08/04/19 au 27/09/19

Période d'application en entreprise :  
du 08/07/19 au 23/08/19

## DISPOSITIF / FINANCEMENT

CPF de transition, Pôle Emploi, auto financement, Financement région, autres dispositifs spécifiques. L'ifeth vous accompagne dans l'administration de votre dossier.

## COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION

- **certification principale**  
titre professionnel de gouvernant(e) en hôtellerie de niveau IV :  
CCP 1 «organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages»  
CCP 2 «contrôler la qualité de la production de service des étages et animer les équipes de son secteur»
- **certifications complémentaires**  
(une spécificité ifeth)
  - ToEIC® : compétences en anglais
  - Tosa® : compétences en informatique et bureautique
  - Voltaire® : compétences en orthographe

## MODALITÉS D'ADMISSION

cv + lettre de motivation + questionnaire de positionnement + entretien de sélection

## LIEU DE FORMATION

plateau technique ifeth - 83520 Roquebrune-sur-argens  
possibilité d'hébergement et de restauration sur place

## MODULES DE FORMATION

( VOIR DÉTAIL AU VERSO )

- ORGANISATION ET PLANNIFICATION DU SERVICE DES ÉTAGES
- QUALITÉ ET ENCADREMENT
- ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL / COMPÉTENCES TRANSVERSES
- HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

## OBJECTIFS DE FORMATION

- Assurer la mise en oeuvre et la production du service des étages
- Organiser le travail des équipes au service des étages
- Prévoir les besoins matériels nécessaires au bon fonctionnement de son service
- Contrôler les espaces liés à son secteur
- Assurer la satisfaction de la clientèle de l'établissement
- Encadrer et accompagner le personnel de son service

## PROFIL, APTITUDES ET CAPACITÉS

- Résistance physique et au stress, stabilité émotionnelle
- Rigueur, méthode et intégrité
- Organisation et autonomie
- Respect des processus méthodologiques précis et rigoureux
- Esprit d'équipe
- Capacité à encadrer et entretenir des relations interpersonnelles
- Dynamisme et aisance verbale
- Discrétion
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Esprit d'initiative, réactivité, sens des responsabilités
- Adaptabilité

## NIVEAU DEMANDÉ

Fin d'études secondaires



## ÉLÉMENTS CLÉS

- Des compétences « terrain » pour occuper un poste central au sein d'un établissement touristique et hôtelier.
- Une approche très professionnelle, tout à fait en phase avec le métier et les différentes conditions d'exercice.
- Validation du titre professionnel de Gouvernant(e) en Hôtellerie, titre professionnel de niveau IV.
- La pluri-certification, une valeur ajoutée IFETH.

# GOVERNANT.E EN HÔTELLERIE

TITRE PROFESSIONNEL DE GOVERNANT.E EN HOTELLERIE - NIVEAU IV

## QUI SOMMES-NOUS ?

L'IFETH forme principalement aux métiers et responsabilités des établissements touristiques et hôteliers (villages et clubs de vacances, hôtels club, résidences de tourisme, hôtellerie de plein air, ...).

Nous souhaitons permettre à chacun de nos bénéficiaires - salarié, saisonnier, demandeur d'emploi - d'assurer sa réussite professionnelle dans un secteur en pleine mutation.

Nous développons des partenariats avec les employeurs du secteur afin de mettre en place des solutions formation adaptées à leurs attentes en matière de recrutement et de développement.

## LE PLATEAU TECHNIQUE

Situé en bord de mer sur la côte varoise, il offre :

- La possibilité d'hébergement et de restauration sur place
- Des conditions de travail optimales : des équipements modernes et adaptés, dédiés aux apprentissages
- L'opportunité de profiter d'agréables moments de détente
- Autres services : Wi-fi gratuit illimité, équipements de sport, parking, laverie

## APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Nos formateurs conjuguent expérience de la formation professionnelle et solide pratique du terrain, conditions incontournables pour la réussite de nos actions de formation.
- Toutes nos formations sont encadrées par un formateur référent avec l'appui d'intervenants experts.
- Notre pédagogie est avant tout celle de l'engagement donc de l'action et de la responsabilisation.
- Former sur un plateau technique permet l'acquisition de savoirs opérationnels à partir de situations de travail reconstituées.
- Le e-campus de l'IFETH facilite le travail collaboratif, la mise à disposition des ressources et l'interaction avec l'équipe pédagogique favorisant ainsi l'individualisation des parcours de formation.

Conformément aux obligations des organismes de formation et à l'engagement qualité de l'IFETH, une attestation de fin de formation est délivrée au bénéficiaire. Un questionnaire de satisfaction est transmis à chaque bénéficiaire à l'issue de l'action.

## CONTACTEZ-NOUS

Nous nous tenons à disposition pour tout complément d'information

E-MAIL  
contact@ifeth.com

TÉLÉPHONE  
04 94 81 32 95

ADRESSE  
Boulevard J.F. Kennedy  
83520 Roquebrune sur Argens

FAX  
04 94 81 32 90

Mise à jour : 10/01/2019

+ d'infos sur [ifeth.com](http://ifeth.com)



## PARCOURS DE FORMATION

### ORGANISATION ET PLANIFICATION 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

### QUALITÉ ET ENCADREMENT

- 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 les collaborateurs dans son service
- Animer et former le personnel de son secteur

### ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL / COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Les différents services de l'hôtellerie
- L'importance du client
- L'exigence de qualité des consommateurs
- L'importance de mon rôle dans l'entreprise
- La relation professionnelle du secteur
- Les exigences de l'organisation
- Les principes de fonctionnement d'un groupe de personnes
- S'exprimer en anglais dans le cadre d'une relation directe avec une clientèle étrangère
- Maîtriser les logiciels usuels (Excel, Word) du secteur et l'utilisation d'Internet à des fins professionnelles
- Communication - Écrits professionnels

### HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

- Renforcer l'organisation du travail, l'hygiène des locaux et la sécurité du salarié dans ce métier
- Optimiser l'efficacité du travail accompli par le respect des normes qualitatives de la prestation de service destinée au client

## LA PLURICERTIFICATION, BIEN PLUS QU'UN TITRE

PLURI  
CERTIF  
BIEN PLUS QU'UN TITRE



TOSA®  
by ISOGRAD

ETS TOEIC



IFETH