

GOVERNANT.E EN HÔTELLERIE

TITRE PROFESSIONNEL DE GOUVERNANTE EN HOTELLERIE + CERTIFICATIONS COMPLÉMENTAIRES

CODE CPF 244899
CODE RNCP 2561
FORMACODE 42797



MODULES DE FORMATION

(VOIR DÉTAIL AU VERSO)

- PLANIFICATION, RÉPARTITION ET CLÔTURE DU SERVICE DES ÉTAGES
- SERVICE DE LA LINGERIE ET GESTION DES STOCKS
- CONTRÔLE DES CHAMBRES ET LIEUX PUBLICS
- SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
- GRH
- MANAGEMENT

OBJECTIFS DE FORMATION

- Maîtriser les compétences nécessaires relatives à l'obtention du titre professionnel de Gouvernant.e en Hôtellerie
- Contrôler la qualité de la production du service des étages
- Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

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/PRÉREQUIS

Fin d'études secondaires

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

En moyenne 800 heures de formation dont 175 heures en entreprise. *Réduction de parcours possible après questionnaire de positionnement.*

DATES

Nous contacter.

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 4 :
CCP 1 « Contrôler la qualité de la production du service des étages »

CCP 2 « Organiser et animer le travail des équipes du service des étages »

● certifications complémentaires

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

Possibilités d'hébergement et de restauration à proximité



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 4.
- La pluri-certification et le développement des compétences transverses, une valeur ajoutée IFETH.

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.

NOS PLATEAUX TECHNIQUES

Situés en bord de mer sur la côte varoise, ils offrent :

- Des conditions de travail optimales : des équipements modernes et adaptés, dédiés aux apprentissages
- L'opportunité de profiter d'agréables moments de détente
- Wi-fi gratuit illimité

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 : 04/12/2019

+ d'infos sur ifeth.com



GOVERNANT.E EN HÔTELLERIE

TITRE PROFESSIONNEL DE GOVERNANT.E EN HÔTELLERIE + CERTIFICATIONS COMPLÉMENTAIRES

PARCOURS DE FORMATION

PLANIFICATION, RÉPARTITION ET CLÔTURE DU SERVICE DES ÉTAGES

Planifier et coordonner l'activité journalière

- Assurer l'ouverture et la fermeture du service des étages
- Organiser la répartition des tâches pour optimiser la qualité du travail
- Établir un planning du personnel en fonction de l'activité et du personnel présent

SERVICE DE LA LINGERIE ET GESTION DES STOCKS

Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables

- Organiser la prise en charge du linge choisie par l'établissement
- Gérer les stocks et les inventaires du linge
- S'initier à l'Aqua nettoyage et à la méthode RABC des produits lessiviels et des pictogrammes
- Passer des commandes à un fournisseur, à un prestataire de service
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

CONTRÔLE DES CHAMBRES ET LIEUX PUBLICS

Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service

- Assurer les procédures et les techniques de nettoyage, d'entretien et de remise en état
- Mettre en place des procédures de contrôle d'hygiène et de propreté
- Appliquer les procédures de contrôle
- Utiliser rationnellement les produits et matériels de nettoyage
- Coordonner les interventions en fonction de l'activité de la clientèle

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement

- Garantir les standards de qualité d'un établissement hôtelier
- Contribuer à la satisfaction de la clientèle et traiter les réclamations, y compris en anglais
- Appréhender le fonctionnement des services de réception, maintenance, conciergerie et room service
- Appliquer la procédure de restitution des vêtements confiés au service teinturerie

GRH

Intégrer un nouveau collaborateur dans son service

- Recruter et assurer la gestion prévisionnelle des personnels
- Accueillir, organiser et planifier l'intégration d'un nouveau collaborateur
- Fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs à un nouveau collaborateur

MANAGEMENT

Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

- Utiliser les outils managériaux pour former et accompagner le personnel
- Préparer et conduire un entretien individuel ou collectif dans le cadre du suivi de la production
- Dynamiser et motiver un collectif de travail

LA PLURICERTIFICATION, BIEN PLUS QU'UN TITRE

