

## CQP GOUVERNANT D'HOTEL CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

<b>Durée</b>	371 heures, soit 53 jours (parcours complet) <i>dont 245h en centre et 126h en entreprise</i>	<b>Tarif</b>	INTER : 7350€ HT /pers (parcours complet) INTRA : nous contacter <i>Frais de certification inclus</i>
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à intervenir dans l'activité d'hébergement dans les étages et souhaitant obtenir son certificat de qualification professionnelle (CQP) Gouvernant d'hôtel	<b>Pré-requis</b>	Bonne compréhension et expression en français, l'anglais est un plus De préférence, expérience en tant qu'employé-e d'étage
<b>Lieu</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en ligne <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> mixte	<b>Dates</b>	Du 03/03/2022 au 17/05/2022 (parcours complet)

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à gérer un service d'étages en coordonnant, animant et encadrant les équipes du personnel d'étages, en garantissant une bonne gestion des matériels et stocks et de la maintenance des installations.

Vous serez capable de contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

Vous pourrez enfin prétendre à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle Gouvernant d'hôtel, reconnu par la branche professionnelle du secteur HCR (RNCP 31328 - CPF 248428).

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### Module 1- Environnement HCR (14 heures)

- Connaître le secteur HCR et les différents types d'établissements
- S'approprier les enjeux de développement durable et de transition écologique

#### Module 2- Accueil et communication (56 heures)

- Maîtriser les règles de communication verbale, non-verbale, para-verbale, en face à face et au téléphone
- Porter une image de soi en adéquation avec l'image de marque
- Traiter les réclamations et gérer les plaintes
- Gérer son stress et ses émotions face aux clients

#### Module 3- Management et encadrement d'équipe (35 heures)

- Organiser, superviser, contrôler et optimiser le fonctionnement des équipes
- Recruter, accueillir, intégrer, former, maintenir la motivation des équipes
- Appliquer et faire appliquer la législation du travail
- Gérer les conflits internes et vis-à-vis des clients

#### Module 4- Gestion du service d'étages (63 heures)

- Gérer les stocks, les approvisionnements et les achats de marchandises
- Contrôler la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du matériel et du respect des procédures notamment d'hygiène et de sécurité
- Contrôler les chambres, à l'arrivée et en recouches
- Prévenir les TMS avec les bons gestes et postures

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

## Module 5- Compétences clés et informatiques (21 heures)

## Module 6- Anglais professionnel HCR (42 heures)

## Module 7- Stage en entreprise (126 heures)

**Evaluation continue** (temps inclus dans les modules) à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

**Evaluation finale (14 heures)** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

*Le nombre d'heures est donc donné à titre indicatif – il pourra être revu en fonction notamment des tests de positionnement dans une logique d'individualisation des parcours. En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques.*

### BLOCS DE COMPETENCES

Le parcours de formation permet d'acquérir les compétences attendues dans le référentiel de compétences constitutif du CQP. Ces compétences sont regroupées en blocs de compétences. Elles seront évaluées tout au long de la formation suivant le référentiel de certification, en vue de la préparation de l'évaluation finale et de l'obtention du CQP.

- Bloc 1 : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Bloc 2 : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Bloc 4 : Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits
- Bloc 7 : Organiser le travail et superviser l'équipe
- Bloc 11b : Pratiquer une langue étrangère (niveau attendu : A2 du CECRL)

A l'issue de la formation, le dossier du candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, en fonction des résultats, valide l'obtention du CQP dans son intégralité, ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

### Parcours professionnels - Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- En continuant d'exercer le même métier : la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- En exerçant le même métier mais dans un contexte différent : gouvernant en établissement de santé par exemple.
- Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier : autres postes d'encadrement ou de direction par exemple.
- A l'extérieur du secteur en changeant de métier : les savoir-faire et compétences développés par le réceptionniste peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine des services.

Réalisation :	Candidats	Taux de réussite	Taux d'insertion
VAE CQP Gouvernant d'hôtel (2019)	3	100,00%	100,00%
CQP Gouvernant d'hôtel (2019)	9	100,00%	88,88%
CQP Gouvernant d'hôtel (2020)	6	100,00%	83,33%
VAE CQP Gouvernant d'hôtel (2021)	1	100,00%	100,00%

### METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz, visites de professionnels...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...

- **Accompagnement pédagogique** : L'ensemble des modules et séquences est animé par une équipe de formateurs experts coordonnés par un formateur référent, qui assure l'assistance pédagogique.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

*Les coûts des évaluations et de certification sont inclus dans le coût global du parcours.*

- **Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, une grille d'évaluation construite sur la base des capacités attendues dans les blocs de compétences pour l'obtention du CQP et un entretien permettent d'établir un positionnement préalable par rapport au référentiel de certification, d'ajuster le parcours de formation, notamment le nombre d'heure de chaque module) et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Evaluation continue** : à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées. L'évaluation continue des compétences est réalisée en étroite collaboration entre le formateur référent en centre et le tuteur en entreprise lors de l'alternance. Les modalités d'évaluation sont complémentaires et permettent une évaluation fine par capacité et compétence et globale par bloc de compétences. A minima une visite ou un échange téléphonique pourront être organisées avec le formateur.
- **Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, l'évaluation finale des compétences est réalisée par la commission d'évaluation composée d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel. Les épreuves de cette épreuve « coeur de métier » sont de différentes natures : des mises en situations réelles ou reconstituées, ou études de cas destinées à évaluer les « compétences coeur de métier », des quizz et autres QCM destinés à évaluer des compétences ne nécessitant pas la mise en oeuvre de mises en situation, un entretien oral permettant d'évaluer des capacités qu'il est difficile d'apprécier lors des autres épreuves.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire. Le dossier candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, suivant son calendrier, valide l'obtention du CQP, ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

*mise à jour : 04/05/2022*

