

CQP GOUVERNANT D'HOTEL CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DE NIVEAU 5

Durée	560 heures, soit 80 jours (parcours complet) <i>dont 420h en centre et 140h en entreprise</i>	Tarif	INTER : 21 000€ HT /pers (parcours complet) INTRA : nous contacter <i>Frais de certification inclus</i>
Public visé	Toute personne amenée à gérer et manager l'activité d'hébergement dans les étages et souhaitant obtenir son certificat de qualification professionnelle de niveau 5 (CQP) Gouvernant d'hôtel	Pré-requis	Le candidat doit maîtriser des techniques d'entretien des chambres obtenue par l'expérience professionnelles ou par la formation et avoir un niveau d'anglais suffisant pour obtenir un niveau B1 en fin de formation.
Lieu	<input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en ligne <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> mixte	Dates	Prochaines dates nous contacter (parcours complet ou bloc de compétences)

Le métier de gouvernant-e d'hôtel, c'est l'art de transformer chaque détail en excellence.

Responsable du bon déroulement du service d'étage, le ou la gouvernant-e coordonne les équipes de chambre, élabore les plannings selon les réservations et veille à la parfaite préparation des chambres. Il ou elle contrôle la qualité, supervise les approvisionnements, gère les stocks et accompagne les collaborateurs au quotidien. Son objectif : garantir une expérience client irréprochable, où chaque geste compte. Un métier rigoureux, stimulant et essentiel à l'image de l'établissement.

Pour en savoir plus sur ce parcours de formation, [contactez-nous](#).

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Le parcours de formation permet d'acquérir les compétences attendues dans le référentiel de compétences constitutif du certificat de qualification professionnelle (CQP) Gouvernant d'hôtel de niveau 5, reconnu par la branche professionnelle du secteur HCR ([RNCP 39226](#) - CQP Gouvernant d'hôtel – CERTIDEV – enregistrée le 27-06-2024 – échéance le 27-06-2027). 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 certificative et de l'obtention du CQP.

Bloc 1 : Organiser et contrôler le service d'étage de l'établissement hôtelier

- Réaliser le planning de l'équipe en tenant compte du taux d'occupation et des demandes spécifiques des clients, en répartissant les tâches selon le personnel disponible et ses compétences, afin d'optimiser la réalisation du travail dans le respect des règles de fonctionnement de l'hôtel et des emplois du temps.
- Transmettre les consignes au personnel d'étage en décrivant les procédures à respecter, en communiquant de façon claire et professionnelle afin de s'assurer de la bonne compréhension des membres de l'équipe.
- Garantir le bon déroulement du petit déjeuner en vérifiant la conformité de la mise en place de l'espace et du service réalisé afin d'assurer la qualité et la sécurité de la prestation.
- Réaliser le contrôle de la qualité du travail de réfection d'une chambre par l'équipe en vérifiant le respect des procédures (entretien, hygiène et sécurité, écogestes définis par l'établissement) afin de s'assurer des modes opératoires et techniques mis en place et accompagner les équipes dans le cadre d'une amélioration continue.
- Réaliser le contrôle final de la qualité de l'entretien des chambres ou des espaces, en respectant la marche en avant et en prenant en compte l'ensemble des critères définis par l'établissement afin de s'assurer de l'atteinte des standards de qualité de l'établissement.

Bloc 2 : Contribuer à la qualité des prestations et à la gestion de l'établissement

- Évaluer les besoins en matériel/consommables/produits du service sur la base de l'inventaire et des besoins de production en prenant en compte la durée de vie des produits, les taux d'occupation et le calendrier, afin de garantir la suffisance des stocks nécessaires au service.

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

- Assurer l'approvisionnement du service en assurant la gestion des commandes et des livraisons auprès des différents fournisseurs, dans le respect des procédures de l'établissement afin de respecter le budget du service.
- Échanger (en français et en anglais) et répondre aux sollicitations et demandes spécifiques de clients (clientèles étrangères, situations de handicap) en apportant une solution adaptée afin de leur garantir un séjour conforme à la prestation souhaitée.
- Assurer le pilotage des prestataires en assurant le déclenchement, la planification des interventions, le suivi, le contrôle du respect du cahier des charges afin de garantir la résolution des dysfonctionnements ou la remise en service.

Bloc 3 : Manager et animer l'équipe d'étage de l'établissement hôtelier

- Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou à des ressources supplémentaires internes ou externes, tout en tenant compte de l'équilibre entre les besoins de la production et les impératifs budgétaires de l'établissement.
- Conduire les différents types d'entretiens en répondant aux différents objectifs visés, tout en appliquant les techniques adaptées et en respectant le code du travail afin d'argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et les actions à mettre en place.
- Accueillir les nouveaux collaborateurs en leur présentant l'organisation du service, les objectifs et les standards qualité de l'établissement, les règles QHSE afin d'assurer leur bonne intégration.
- Animer l'équipe en organisant des temps d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels afin d'assurer la transmission des informations utiles, et de maintenir la cohésion et l'implication des équipes et de travailler dans un climat agréable.
- Gérer les situations délicates au sein de l'équipe avec recul et modération, en prenant en compte la diversité des profils, afin de résoudre les difficultés et prévenir les situations de crise.
- Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe en évaluant leurs besoins de formation afin de l'assurer en interne ou d'organiser une formation externe.

Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les deux blocs de la certification et qu'un niveau B1 en anglais est attesté.

CONTENU DU PROGRAMME

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

1- Introduction pédagogique et administrative (7 heures)

2- Bloc 1 : Organiser et contrôler le service d'étage de l'établissement hôtelier (119 heures)

- Organisation de l'activité des membres service d'étage et attribution des tâches (56 heures)
- Contrôle de la qualité du service d'étage (63 heures)

3- Bloc 2 : Contribuer à la qualité des prestations et à la gestion de l'établissement (84 heures)

- Gestion des stocks des équipements, fournitures et consommables et participation aux achats (42 heures)
- Gestion des échanges spécifiques clients et des interventions des prestataires internes ou externes (42 heures)

4- Bloc 3 : Manager et animer l'équipe d'étage de l'établissement hôtelier (98 heures)

- Participation à la gestion des recrutements et à l'intégration des membres du service d'étage (42 heures)
- Animation de l'équipe (56 heures)

5- Compétences professionnelles (77 heures)

- Anglais professionnel (56 heures)
- Soft skills : numérique, savoir-être, posture professionnelle (21 heures)

6- Stage en entreprise (140 heures)

7- Evolution professionnelle (14 heures)

- Valoriser de l'expérience acquise en formation et stage
- Structurer son évolution professionnelle : actualisation de CV, simulation d'entretien...



Evaluations finales (réparties sur 21 heures à la fin du parcours de formation) : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

- Evaluation « blanche » Bloc 1, 2 et 3 : Préparation aux épreuves finales, mise en situation reconstituée, questionnaire, entretien complémentaire
- **Evaluation certificative Bloc 1 (50mn) :** Etude de situation professionnelle numérisée : établissement du planning journalier à partir de documents transmis - transmission des consignes - garantir le bon déroulement du petit-déjeuner - Durée : 30 mn max ET Mise en situation reconstituée : Réalisation du contrôle final d'une chambre avec pour consigne la description au fur et à mesure de la méthodologie suivie et du contrôle réalisé. A la suite de la mise en situation reconstituée : Questionnement du jury sur les points de « contrôle en cours » à réaliser (simulation de situation avec un employé d'étage) - Durée : 10 mn de contrôle final puis échange avec le jury et 10 mn d'échange avec le jury pour le contrôle en cours
- **Evaluation certificative Bloc 2 (45mn) :** Etude de situation numérisée : évaluation des besoins sur la base d'une situation professionnelle décrite et de données fournies - application de la procédure suivie aux différentes étapes, du bon de commande à la livraison - pilotage de prestataire : intervention et contrôle - Durée : 30 mn max comprenant également la rédaction écrite d'un message à remettre à la clientèle en français et en anglais. ET Un échange avec le jury de 15 mn maximum en français et en anglais à propos d'une demande spécifiques ou d'une réclamation.
- **Evaluation certificative Bloc 3 (50mn) :** Etude de situation professionnelle numérisée : recours à des recrutements - conduite d'entretien - accueil de nouveaux collaborateurs - évaluation de compétences - Durée : 30 mn max pour l'étude de situation numérique ET Entretien de situation professionnelle dans le cadre d'un échange avec le jury sur : Animation d'équipe - Gestion d'une situation délicate - Durée : 10 mn max de préparation et 10 mn d'échange avec le jury

L'expérience métier ASFOREST, c'est une immersion renforcée dans les réalités du terrain. Au-delà des exigences du référentiel, la formation intègre des modules ciblés en soft skills et en anglais professionnel, indispensables à la gestion d'équipe et à l'accueil d'une clientèle internationale. Elle valorise également les dimensions humaines et responsables du métier, à travers une sensibilisation à l'accueil inclusif des personnes en situation de handicap et aux pratiques écoresponsables en hôtellerie. Enfin, une évaluation blanche permet aux stagiaires d'aborder les épreuves finales avec confiance. Une approche complète, au plus près des exigences opérationnelles du secteur.

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 présentiel, l'alternance des temps théoriques et pratiques et des temps de pauses réguliers entre les séquences et suivant les activités pédagogiques favorisent la récupération mentale des participants, leur assimilation des connaissances et compétences, les interactions sociales entre les participants, et l'amélioration de leur performance en restant alertes et engagés tout au long de la formation.

SUIVI DE PARCOURS

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 sanctionne d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant. En 2022, ASFOREST a présenté 5 candidats, soit un taux de présentation à l'examen de 100%. 100% d'entre eux ont reçu leur CQP Gouvernant d'hôtel. 100% sont en activité en sortie de formation.

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 gouvernant d'hôtel peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine des services.

En 2022, le certificateur affichait 67 certifiés avec un taux d'insertion global à 6 mois de 73% et un taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois de 50%.



METHODES MOBILISEES

- **Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives variées qui permettent d'enrichir l'expérience d'apprentissage, rendant la formation efficace et agréable pour les participants** (engagement, adaptation aux différents styles d'apprentissage, stimulation de la créativité, réduction de la fatigue cognitive, acquisition, développement et actualisation des connaissances et compétences...) : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback, évaluations...
- **Supports et ressources pédagogiques qui permettent de créer des environnements d'apprentissage riches et variés répondant aux besoins et aux préférences des participants** : présentation, tableau blanc, affiches, graphiques, fiches de travail, brochures, articles, études de cas, jeux éducatifs, parc informatique avec les licences logiciels nécessaires, sondages, quiz, vidéo tutoriel, écran de projection, applications web, plateforme en ligne...
- **Accompagnement et assistance pédagogiques permettant de structurer l'apprentissage et de le rendre interactif et soutenant, grâce à l'animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent** : accueil en formation, introduction, suivi individualisé, adaptation aux besoins, encadrement du groupe, encouragement, gestion du stress, utilisation de ressources pédagogiques, activités pratiques, évaluations, feedback, suivi post-formation...

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Accès à la formation** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation ; l'employeur doit néanmoins tenir compte des délais imposés par un tiers payeur le cas échéant.
- **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, règlement intérieur, accueil physique...). Elle reste également disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h au cours et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution (attestation, facturation, réclamations...). Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 48h ouvrées.
- **Lieu, équipements et matériel** : Les espaces de formation ASFOREST, entièrement équipés (écrans, tableaux blancs, parc informatique, accès internet, bureau et chambre d'application...), sont aménagés pour favoriser l'interaction et le confort des participants, dans des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si la formation se déroule en dehors du centre de formation (dans l'entreprise par exemple), l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation dans les bonnes conditions.
- **Accessibilité** : Nous invitons tous les participants à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation. Confidentialité garantie.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : *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 certificative** : 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 « cœur de métier » sont de différentes natures : des mises en situations réelles ou reconstituées, des études de cas, des quizz et autres QCM, un entretien oral...

Suivi post-formation :

- Le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et sur demande employeur un relevé de présence peut également être établi.
- Enquête de satisfaction auprès des participants (à chaud à l'issue de la formation et à froid 3 mois après la fin de la formation) et auprès des employeurs permettant de mesurer la qualité de la formation et l'atteinte des objectifs.
- Enquête emploi réalisée à 3, 6 et 24 mois après la fin de la formation, afin de suivre l'insertion professionnelle post-formation et de proposer des pistes parmi nos partenaires qui recrutent le cas échéant.
- 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 : 23/07/2025

