



CQP GOUVERNANT D'HÔTEL

Formation CERTIFIANTE - enregistrement RNCP du 27/06/2024

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39226/>

NIVEAU 5

Tous nos indicateurs de résultats sont consultables sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

Code diplôme : 42797

Fiche mise à jour avril 2026

OBJECTIFS PROFESSIONNELS
Organiser et contrôler le service d'étage de l'établissement hôtelier Contribuer à la qualité des prestations et à la gestion de l'établissement Manager et animer l'équipe d'étage de l'établissement hôtelier
Métiers visés : Gouvernant d'hôtel, Gouvernant d'étage, Premier gouvernant d'hôtel, Assistant gouvernant en hôtellerie, Responsable d'étage, Responsable Housekeeping, Gouvernant général

PUBLIC CONCERNÉ	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Toute personne qui souhaite devenir un professionnel qualifié dans le domaine d'activité. Demandeurs d'emploi, salariés, personnes en reconversion professionnelle. Alternance par le biais du contrat de Professionnalisation seulement.	Formation en présentiel

PRÉREQUIS	MOYENS HUMAINS
Niveau 4 (BAC) validé	Référent administratif : viedelapprenant@cfablagnac.org Référent handicap et accompagnement socio professionnel : accompagnement@cfablagnac.org Référent pédagogique : pedagogie@cfablagnac.org Référent suivi entreprise : pedagogie@cfablagnac.org Nom des formateurs : communiqués à l'entrée en formation

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	MÉTHODES PÉDAGOGIQUES
Notre référente Handicap et Accompagnement socioprofessionnel est à votre écoute pour aménager la formation aux besoins. Nos locaux et plateaux techniques sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. accompagnement@cfablagnac.org Pré-inscription en ligne sur : https://www.cfablagnac.org/	Alternance des méthodes, techniques pédagogiques pour favoriser l'action et l'ancrage des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Les méthodes actives et interrogatives sont privilégiées pour une approche dynamique des apprentissages.

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAI D'ACCÈS	MOYENS PÉDAGOGIQUES et TECHNIQUES
Avoir satisfait aux prérequis. Avoir rendu le dossier d'inscription complet. Rendez-vous avec une Conseillère de Formation pour accompagner le projet professionnel. Période d'inscription de Janvier à Décembre.	Plateaux techniques ergonomiques et performants avec matériel professionnel, salles de cours équipées de tableaux interactifs, laboratoire de langues, complexe sportif, deux studios d'enregistrement vidéo. Foyer, Bar-brasserie, cafétéria avec prise en charge OPCO possible, épicerie solidaire, magasins pédagogiques, restaurants pédagogiques et cuisines pédagogiques. Équipement professionnel individuel, nous consulter

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	VOLUMÉTRIE HORAIRE et CONTENU		
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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, éco-gestes 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Le volume est donné à titre indicatif et peut varier en fonction du calendrier d'aménagement du parcours de formation de l'apprenant		
	Intitulé	Volume horaire	
		Hebdomadaire	Semaine
	Bloc 1 - Organiser et contrôler le service d'étage de l'établissement hôtelier	De 100 à 200h	
	Bloc 2 - Contribuer à la qualité des prestations et à la gestion de l'établissement	de 54 à 108h	
	Bloc 3- Manager et animer l'équipe d'étage de l'établissement hôtelier	De 46h à 92h	
	Total	De 200 à 400h	

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS	SANCTION VISÉE
<p>Un test de positionnement est réalisé à l'entrée en formation.</p> <p>Livret d'apprentissage et suivi en entreprise.</p> <p>Études de situation professionnelle numérisée, mise en situation reconstituée et entretien avec le jury.</p>	<p>CQP GOUVERNANT D'HÔTEL niveau 5.</p> <p>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.</p>

POURSUITE DE FORMATION

Plusieurs possibilités transversales possibles avec des TFP ou CQP dans la branche CHR.

DURÉE	EFFECTIFS
De 6 mois à 1 an, en blocs de compétences. 400 heures de formation, modulables en fonction des prérequis (200 à 400 heures). Rythme de l'alternance aménageable.	Effectif par groupe : minimum 16, maximum 30
DATES	HORAIRES
Selon la demande.	Du lundi au vendredi de 8h15 à 18h15. Les horaires peuvent varier en fonction de l'emploi du temps et de la filière
LIEU	TARIFS
Cité des Formations et des Apprentissages 21 avenue Georges Brassens 31700 Blagnac	Possibilité de prise en charge partielle ou totale en Formation Professionnelle Continue dont le tarif est communiqué par devis sur la base de 20€ TTC / Heure Frais administratifs de 110 € TTC pour le dossier de FPC : non remboursables en cas d'admission