

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Gouvernant en hôtellerie

Le titre professionnel gouvernant en hôtellerie¹ niveau 4 (code NSF : 334t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Dans le respect des procédures et des consignes de sa hiérarchie, le gouvernant en hôtellerie réalise l'ouverture et la fermeture du service des étages. Il planifie et coordonne l'activité journalière et suit la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien afin d'assurer à la clientèle la qualité de prestation définie par les standards de qualité de l'établissement.

Le gouvernant en hôtellerie contrôle les chambres, les lieux publics et les locaux de service et assure le suivi des prestations proposées par le service des étages. Il régule les relations interpersonnelles des équipes et transmet les consignes relatives au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Il gère les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables et met en application les actions définies par l'entreprise qui favorisent le développement durable. Il répond aux demandes des clients et lors de réclamations spécifiques, il assure la liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services.

Le gouvernant en hôtellerie repère et trace les informations utiles à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Il véhicule l'image de marque de l'établissement. Dans le cadre du processus de recrutement et selon ses attributions, il assure l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein de son équipe. Il adapte la formation du personnel aux techniques et aux procédures de travail en intégrant les principes d'économie d'effort. Il anime son équipe afin de maintenir le dynamisme et la motivation de chacun. Le gouvernant en hôtellerie veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux clients entrants et sortants. Son degré

d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

Le gouvernant en hôtellerie exerce cette activité au service des étages d'un établissement hôtelier ou para hôtelier, dans les unités d'hébergement des villages vacances et de l'hôtellerie de plein air, dans les services hôteliers des résidences séniors, maisons de retraite, cliniques et hôpitaux. Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il est en contact permanent avec les valets et les femmes de chambre, les équipiers et les autres services de l'établissement.

Il communique avec le client en face à face, au téléphone ou par courriel. En fonction de l'établissement, il utilise la langue anglaise pour communiquer, à l'oral et à l'écrit, avec les clients et les collaborateurs anglophones. Le gouvernant en hôtellerie utilise un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière.

Le gouvernant en hôtellerie travaille principalement en station debout et effectue de nombreux déplacements à pied. Les horaires sont généralement continus et englobent des temps de travail les week-ends et les jours fériés. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement.

L'emploi exige un rythme de travail soutenu tout au long de la journée avec des pics d'activité. Il peut être exercé pour une société assurant l'externalisation du nettoyage qui nécessite le contrôle de l'application du cahier des charges conclu entre l'hôtelier et le prestataire de service.

■ CCP - Contrôler la qualité de la production du service des étages

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
- Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables
- Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement

■ CCP - Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

- Planifier et coordonner l'activité journalière
- Intégrer un nouveau collaborateur dans son service
- Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

Code TP -00316 référence du titre : **Gouvernant en hôtellerie¹**

Information source : référentiel du titre : GH

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 14 décembre 2004. (JO modificatif du 29 août 2019 prorogé par JO du 24/07/2024)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1503- Management du personnel d'étage