

<p><b>Intitulé de l'action</b></p>	<p><b>CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (Niveau IV) GOUVERNANTE EN HOTELLERIE</b></p>
<p><b>Public concerné</b></p> <p><b>Prérequis</b></p>	<p><b>PUBLIC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toute personne intervenant dans le service des étages en hôtellerie ou para hôtellerie</li> </ul> <p><b>PRE REQUIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expérience professionnelle dans la maintenance et dans l'encadrement d'équipe en hôtellerie ou para-hôtellerie (6 mois minimum)</li> </ul>
<p><b>Catégorie d'action</b> (au sens de l'article L6313-1 du code du travail)</p> <p><u>Modifié par la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 – art. 82</u></p>	<p><u>Adaptation et développement des compétences des salariés en poste</u></p> <p><b>Cette action de formation ne prévoit pas de Formation à Distance (F.O.A.D.)</b></p>
<p><b>Présentation générale</b> (problématique, intérêt)</p>	<p>L'action de formation a pour objet de professionnaliser le salarié en lui permettant d'appréhender l'ensemble des techniques d'encadrement, de management et de formation au service de l'hébergement en hôtellerie et/ou para-hôtellerie. L'anglais technique et spécifique au monde de l'hébergement assure une aisance dans le contact avec le client étranger.</p>
<p><b>Objectifs</b></p>	<p>Faire monter en compétences tout(e) salarié(e) du secteur de l'hôtellerie vers un poste d'encadrement (cadre hôtelier) dans le cadre de la certification par CERTIDEV (Organisme Certificateur FAFIH OPCA HCR) du CQP Gouvernante en Hôtellerie (Niveau IV)</p>
<p><b>Contenu et Méthodes</b></p>	<p><b>1. Fonction Management</b></p> <p><u>Gestion d'équipe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborer des plannings en tenant compte des fluctuations d'activité et des absences du personnel</li> <li>➤ Remplacer ponctuellement tout membre de l'équipe encadré</li> <li>➤ Recrutement temporaire ou définitif</li> <li>➤ Inventorier et répartir les tâches quotidiennes et périodiques en tirant le meilleur parti des périodes de sous-activité</li> <li>➤ Rédiger les documents fonctionnels spécifiques au service des étages (notes de service, procédures ...)</li> </ul> <p><u>Animation d'équipe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation, d'absentéisme, de risques professionnels (prévention des Troubles Musculo-Squelettiques)</li> <li>➤ Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants pour garantir la fluidité du service</li> <li>➤ Créer un climat de confiance et d'exigence à l'intérieur de l'équipe</li> <li>➤ Détecter les besoins en formation pour maintenir un niveau de compétence maximum à chaque poste</li> </ul>

- Former & Evaluer le personnel grâce à des outils appropriés (mesurer l'impact de l'action de formation)
- Mener des entretiens individuels pour anticiper toute source de dysfonctionnement potentiel
- Fournir aux personnes toutes les informations nécessaires à un travail de qualité

## **2. FONCTION CONTROLE**

- Contrôler la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures ...
- Contrôler la conformité du comportement et de la tenue du personnel aux standards de l'établissement
- Contrôler quantitativement et qualitativement le linge
- Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes
- Mettre en place une procédure et/ou un protocole et en garantir l'application
- Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité pour maintenir l'intégrité des personnes et des biens
- Signaler tout défaut constaté et suivre la remise en état (gestion des dysfonctionnements)

## **3. FONCTION GESTION**

- Déterminer les besoins en matériel et fournitures nécessaires à l'activité pour assurer la fluidité des stocks dans le respect de son budget
- Traiter les commandes liées à l'ensemble des contrats de son secteur
- Vérifier la conformité (contrôles nominatif, quantitatif, qualitatif)
- Etablir des comparatifs prévisions-consommations pour affiner la gestion
- Gérer les stocks de linge, de produits d'entretien, consommables et produits d'accueil avec rigueur
- Répartir le matériel en fonction de l'activité pour éviter les pertes de temps
- Evaluer la charge de travail en fonction des états prévisionnels pour optimiser les plannings
- Evaluer la productivité et son maintien à un niveau conforme aux objectifs

## **4. FONCTION COMMUNICATION**

- Contractualiser les relations avec les fournisseurs, les sous-traitants
- Organiser les relations avec la hiérarchie, les différents services, les représentants du personnel, les syndicats
- Créer à partir de l'outil informatique tout document administratif, commercial ou informatif
- Mettre en place une veille documentaire

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informer le personnel (réunions, briefings, propositions d'améliorations ...)</li> <li>➤ Assurer le suivi client durant son séjour pour anticiper toute source d'insatisfaction potentielle</li> <li>➤ Adapter son comportement à la diversité de la clientèle</li> <li>➤ Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation</li> <li>➤ Créer un climat de confiance et d'exigence à l'intérieur de l'équipe</li> </ul> <p><b>Moyens pédagogiques, techniques de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apport théorique en cours magistral avec exercices, capitalisation de l'expérience professionnelle, vidéos professionnelles</li> <li>• Travail de groupe et évaluations formatives individuelles (centre et entreprise)</li> <li>• Ateliers pratiques et mises en situation professionnelle (M.S.P.) sur plateau technique et structures partenaires</li> </ul>
<b>Compétences / Capacités professionnelles visées</b>	<p>A l'issue de l'action de formation, le(la) salarié(e) devra maîtriser l'ensemble des compétences professionnelles pour l'exercice du métier telles que décrites dans le référentiel métier</p> <p><b>Compétence « organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages. Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.</li> </ul> <p><b>Compétence « contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement. Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement. Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service. Animer et former le personnel de son secteur.</li> </ul>
<b>Durée &amp; Dates</b>	252 heures Calendrier 2018 (nous consulter)
<b>Lieu</b>	<b>Centre de Formation MFR du Périgord Noir 24590 SALIGNAC EYVIGUES</b>
<b>Coût par participant</b>	Grille salariale FAFIH (sur demande)
<b>Responsable de l'action</b>	ROUSSEL Patrick ( <a href="mailto:rousseau.patrick@mfr.asso.fr">rousseau.patrick@mfr.asso.fr</a> ) 05 53 31 31 90
<b>Formateurs, animateurs et intervenants</b>	ROUSSEL Patrick : Responsable pédagogique, professionnel de l'hôtellerie et de la restauration, Formateur - Technique des Etages, Produits d'entretien, Linge,

	<p>Hygiène, Sécurité, Service des Petits Déjeuners, Communication, Anglais technique, Evaluations et Guidance</p> <p>PAZDZUIR Valérie : Maîtresse de Maison, Formatrice en maintenance des locaux</p> <p>KRUCKER Caterina : Formatrice Anglais professionnel</p> <p>KOUCHACHACHIR Bachir : Formateur Gestes et Postures, Management d'équipe</p> <p>BRAIZET Aurélie : Formatrice Communication</p>
<p><b>Suivi de l'action</b></p>	<p>Un émargement individuel en demi-journées est visé par le responsable de formation et envoyé à l'OPCA et à l'entreprise. Toute absence doit être impérativement justifiée, et doit rester exceptionnelle sauf cas de force majeure.</p> <p>Un entretien individuel identifiera des besoins en formation complémentaires et proposera une solution à moyen et/ou long termes.</p> <p>Le responsable de formation reste facilement joignable par mail et par téléphone par les participants afin de répondre à tout problème technique pouvant entraver l'avancement du (de la) salarié(e) dans sa formation.</p> <p>Le dossier d'évaluation final est complété conjointement par le tuteur entreprise et le responsable de formation et envoyé à CERTIDDEV Organe certificateur. Le responsable assure le lien entre le salarié, l'entreprise et CERTIDDEV.</p> <p>Lorsque la réponse n'est pas immédiate, le formateur s'engage à répondre à toute demande technique dans les 48 heures. Il dispose de tous les contacts téléphoniques/mail en cas de nécessité ou si l'avancement effectif dans le parcours n'est pas observé. De même, il échange et répond à toute demande de la part des entreprises et intervient sur la guidance administrative.</p>
<p><b>Evaluation de l'action</b></p>	<p>Une évaluation à chaud est distribuée pour évaluer l'action finale ; le responsable pédagogique transmet les informations à l'ensemble de l'équipe pédagogique afin d'apporter les corrections nécessaires.</p> <p>Une évaluation à froid permet de mesurer concrètement l'impact de la formation dans le quotidien des tâches effectuées au sein de l'entreprise, et mesurer sa satisfaction vis-à-vis de l'OF.</p> <p>Enfin une évaluation est envoyée à l'entreprise afin de déterminer l'impact au sein de son établissement et de son équipe.</p>