



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Gouvernant(e) en hôtellerie

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type	7
Fiche emploi type	9
Fiche activité type	13
Fiche compétence professionnelle	20
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	32
Glossaire technique	33
Glossaire du REAC	35

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	3/38

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel Gouvernant(e) en hôtellerie que l'arrêté du 04/12/2009 (parution au J.O. du 17/12/2009) avait défini en deux activités types, présente la même configuration pour sa révision de 2014. Celle-ci est toujours conforme aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

La qualité de service et d'accueil est un facteur clé de succès de l'économie touristique française.

Dans un contexte où les clientèles touristiques sont de plus en plus exigeantes de garanties quant à la qualité des prestations proposées, les normes et les références demeurent un repère important. L'Etat français a donc décidé de garantir la qualité de son offre touristique. Dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, le système de classement officiel des établissements touristiques s'adapte aux attentes des clients et aux pratiques internationales.

Les critères de classement sont orientés « client ». Deux des trois grands axes d'évaluation nécessaires au classement impactent directement le titre professionnel :

- la qualité des services proposés dans les établissements ;
- les bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et de l'accueil des clientèles en situation de handicap.

Au travers de la qualité des services proposés, l'hygiène et la propreté des locaux revêtent une importance stratégique dans le succès de l'établissement. C'est un critère majeur de reconnaissance et de fidélisation pour la clientèle.

L'accès aux labellisations visant à promouvoir les engagements en faveur de la qualité de service et des actions menées pour le développement durable est en forte croissance, tant dans le secteur de l'hôtellerie que dans celui de la para hôtellerie. Les consommateurs souhaitent retrouver dans l'offre les enjeux sociétaux auxquels ils sont de plus en plus sensibilisés dans leur quotidien. L'intégration des orientations politiques de responsabilité sociétale des entreprises dans la gestion du service des étages devient incontournable.

Les évolutions technologiques impactent les connaissances associées aux produits et aux services proposés à la clientèle avec l'apparition de la domotique dans les chambres. Le développement de l'utilisation de l'outil numérique engendre de nouveaux comportements dans la gestion du service des étages et le suivi de la production avec l'apparition des tablettes numériques.

De nouvelles problématiques sociales apparaissent. La dévalorisation des emplois du service des étages et les difficultés de recrutement liées au contexte socio-économique modifient les attitudes dans la gestion d'équipe. De plus, les relations interpersonnelles impliquant la prise en compte de la diversité sociale et culturelle des effectifs nécessitent aujourd'hui une base de formation aux relations humaines et à l'animation des équipes.

Les enquêtes d'analyse du travail menées par le bureau d'études de l'Afpa auprès des professionnels du secteur tiennent compte de ces évolutions. Elles permettent de redéfinir le périmètre et d'actualiser le contenu de l'emploi, des activités et des compétences. La notion de responsabilité sociétale et professionnelle dans l'exercice de l'emploi est renforcée. Les relations interpersonnelles et l'animation des équipes sont mises en avant. Les évolutions technologiques sont prises en compte, tant dans l'utilisation des outils de gestion du service des étages que dans les services proposés à la clientèle.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	5/38

Tableau des activités

<p style="text-align: center;">Ancien TP</p> <p style="text-align: center;">GOVERNANT (E) EN HOTELLERIE</p>	<p style="text-align: center;">Nouveau TP</p> <p style="text-align: center;">Gouvernant(e) en hôtellerie</p>
<p>ORGANISER LE TRAVAIL DES EQUIPES DU SERVICE DES ETAGES D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER OU PARAHOTELIER ET CONTROLER LA QUALITE DE LA PRODUCTION.</p>	<p>Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.</p>
<p>ANIMER LE PERSONNEL DES ETAGES ET REpondre AUX ATTENTES DES CLIENTS PAR UNE COMMUNICATION ADAPTEE Y COMPRIS EN ANGLAIS.</p>	<p>Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.</p>

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	6/38

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.	1	Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.
		2	Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.
2	Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.	3	Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.
		4	Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement.
		5	Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service.
		6	Animer et former le personnel de son secteur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	7/38

FICHE EMPLOI TYPE

Gouvernant(e) en hôtellerie

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Sur le secteur attribué par sa hiérarchie, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie détermine les moyens humains et matériels nécessaires aux prestations de nettoyage et d'entretien. Il (elle) gère les stocks et les approvisionnements de linge, de produits et de consommables. Il (elle) organise et planifie les interventions, réalise l'ouverture et la fermeture du service des étages. Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement et à partir des consignes de sa hiérarchie, il (elle) coordonne et contrôle le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien des chambres, des lieux publics et des locaux de service. Pour des demandes particulières liées au déroulement du séjour, il (elle) est amené(e) à intervenir directement auprès de la clientèle y compris en anglais.

Sous couvert de sa hiérarchie, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie assure l'accueil et l'intégration des nouveaux employés au sein de son service. Il (elle) forme aux techniques et procédures de travail et régule les relations interpersonnelles des effectifs dont il (elle) a la responsabilité. Il (elle) anime son secteur en veillant à maintenir le dynamisme et la motivation de ses équipes.

Si les prestations de nettoyage et d'entretien des locaux sont sous-traitées, il (elle) contrôle l'application et le respect du cahier des charges. Dans le cadre d'une teinturerie intégrée ou du service teinturerie proposé à la clientèle, il (elle) peut être associé(e) à la responsabilité du fonctionnement du service.

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie veille à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens dans la limite de ses attributions. Il (elle) respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement para hôtelier. Il (elle) travaille seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie.

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 prestataire de services dans le cadre de prestations externalisées. Même si leur amplitude quotidienne varie selon les organisations, les horaires sont généralement continus et englobent des temps de travail les week-ends et les jours fériés. Le port d'un uniforme est fréquent et défini par l'établissement.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels non classés
- Résidences hôtelières
- Villages vacances
- Maisons de retraite
- Maisons de repos
- Etablissements de santé
- Hôtellerie de plein air
- Parcs résidentiels de loisirs
- Prestataires de services

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Gouvernant(e) en hôtellerie
- Gouvernant(e) d'hôtel
- Gouvernant(e) en établissement hôtelier
- Gouvernant(e) d'étage
- Aide gouvernant / aide gouvernante en hôtellerie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	9/38

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	10/38

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.
Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.
Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.
2. Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.
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.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.
Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)
Convention(s) : Convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997.
Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993.
Convention collective nationale des hôtels (chaîne) du 1er juillet 1975.
Code(s) NSF :
334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

G1503 Management du personnel d'étage

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	11/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

En fonction de l'activité et du secteur attribué par sa hiérarchie, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie prévoit et met à disposition les moyens matériels et humains nécessaires aux prestations de nettoyage et d'entretien des locaux. Il (elle) planifie et organise les interventions du personnel dont il (elle) a la responsabilité. Pour assurer le fonctionnement de son secteur, il (elle) réalise les inventaires et gère les sorties d'économat et les approvisionnements de linge.

A partir des rapports d'activité, du rapport gouvernant(e), du cahier de consignes, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie détermine les prestations à réaliser en prenant en considération les spécificités de la clientèle. Il (elle) planifie les différentes interventions et identifie les besoins en personnel de son secteur en tenant compte du planning des présences et des impondérables. En cas de besoin et à partir des consignes de sa hiérarchie, il (elle) effectue les démarches administratives pour l'embauche de collaborateurs dans le respect de la législation du travail.

A chaque prise de service (ouverture et fermeture du service des étages), le (la) gouvernant(e) répartit équitablement les tâches en vérifiant que la présentation des équipes soit en adéquation avec les standards définis par la hiérarchie. Il (elle) remet aux femmes de chambre et aux équipiers les rapports de travail renseignés des consignes du jour. Il (elle) anime le briefing d'informations et veille à l'émargement de chaque membre de l'équipe lors de la distribution des passe-partout, des produits, du matériel et des outils de communication mis à disposition par l'établissement. Il (elle) renseigne les documents administratifs liés à la présence du personnel dans son service et fait signer les contrats de vacations.

Il (elle) s'assure de la réalisation des interventions planifiées en récupérant les rapports de travail. En veillant à l'émargement lors de la restitution, il (elle) contrôle le retour des passe-partout, des produits et matériels distribués, et veille à la maintenance des équipements.

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie établit les rapports de rapprochement de l'état des chambres en lien avec la réception. Afin de rendre compte de l'activité du service des étages, il (elle) renseigne les tableaux de gestion du travail, du personnel et des approvisionnements.

Il (elle) gère l'enregistrement des objets oubliés ainsi que la mise en garde des réserves clients. En respectant la procédure mise en place dans l'établissement, il (elle) les restitue aux clients à leur demande.

Lorsque sa hiérarchie lui confie la responsabilité des réapprovisionnements, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie anticipe la rotation des stocks, détermine et passe commande des quantités et des types de linge, produits, matériels et consommables nécessaires aux prestations. Il (elle) réceptionne et contrôle les commandes. En cas d'anomalie ou de non-conformité, et sous couvert de sa hiérarchie, il (elle) entre en relation avec la lingère ou les fournisseurs.

Dans le cadre du service teinturerie proposé à la clientèle, il (elle) assure la récupération des vêtements des clients et les fait traiter pour des opérations de nettoyage, lavage, repassage et couture. En l'absence de teinturerie intégrée dans l'établissement, il (elle) les fait parvenir à un prestataire. Il (elle) contrôle la facturation et assure la réception et la restitution des effets aux clients. Il (elle) applique la même procédure pour les uniformes du personnel.

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie exerce cette activité seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité de sa hiérarchie. Pour avoir accès aux rapports d'activité et au rapport gouvernant(e), il (elle) utilise un logiciel hôtelier. Durant cette activité il (elle) se doit d'être disponible pour répondre aux besoins de la clientèle. Il (elle) est en relation en permanence avec les services de l'établissement concernés par le suivi du séjour du client. Dans le cadre de l'organisation du service du soir, en l'absence de sa hiérarchie directe, il (elle) a l'entière responsabilité du service des étages.

L'activité implique une vigilance constante sur la mise en œuvre d'actions de prévention des risques liés à l'activité physique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	13/38

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	14/38

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.
Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.
Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	15/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Sur le secteur attribué par sa hiérarchie et à partir des rapports de travail des équipes, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état des chambres, des lieux publics et des locaux de service, afin d'assurer le respect des standards de qualité définis dans l'établissement. Il (elle) intervient directement auprès de la clientèle y compris en anglais, pour répondre à toutes demandes ou réclamations liées au déroulement du séjour. Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie veille en permanence à maintenir le dynamisme, la motivation et la qualité des relations sociales au sein de ses équipes. Pour renforcer les compétences de ses équipes, il (elle) fait remonter les besoins de perfectionnement à sa hiérarchie et met en place ou anime des actions de formation. Il (elle) s'assure du respect et de l'application des consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens sur son secteur.

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie coordonne, contrôle le travail et suit l'avancée de la production. Régulièrement il (elle) fait le point avec ses équipes sur les prestations à réaliser et leur fait part de toutes modifications d'activités impactant leur secteur (telles que : chambres en priorité, chambres hors service, délogements, départs tardifs, anticipés ou différés). Pour être en conformité avec les standards de qualité de l'établissement, il (elle) contrôle la propreté et le réassort en consommables des chambres et des lieux publics. Il (elle) vérifie l'aspect général, le confort et l'esthétique des locaux. Il (elle) organise les délogements, les arrivées « VIP » et veille à la mise en place des accueils clients et au suivi des prestations.

Lors de ses contrôles le (la) gouvernant(e) en hôtellerie signale les manquements constatés à ses équipes. Pour répondre aux exigences de la production, il (elle) les amène alors à réaliser les prestations en respectant les standards de qualité de l'établissement. Pour les accompagner, il (elle) leur rappelle directement par le biais d'une démonstration les techniques et les procédures à appliquer.

Durant le suivi de la production, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie vérifie le fonctionnement des installations électriques et sanitaires, l'état du mobilier et des matériaux. Il (elle) signale les dysfonctionnements et les détériorations au service maintenance en émettant des bons de travaux. Il (elle) indique au service réception les chambres en départ, les chambres en recouche faites et contrôlées, ainsi que les chambres temporairement hors service. Il (elle) échange des informations sur le suivi des prestations avec les autres services de l'établissement concernés par le suivi du séjour du client. Il (elle) peut participer au réapprovisionnement du minibar.

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie intervient directement auprès des clients y compris en anglais pour répondre à leurs demandes ou réclamations liées au confort durant leur séjour.

Il (elle) accueille et intègre les nouveaux collaborateurs au sein des équipes dont il (elle) a la responsabilité. Pour les familiariser avec l'environnement de l'établissement, il (elle) leur remet le livret d'accueil, organise la visite des locaux, présente les services et les membres de ses équipes.

Afin de maintenir le dynamisme et la motivation des équipes, le (la) gouvernant(e) en hôtellerie régule les relations interpersonnelles au sein de son secteur en tenant compte de la diversité sociale et culturelle des effectifs. Pour renforcer leurs performances ou pour actualiser leurs connaissances sur les produits et les matériels, il (elle) met en place ou anime des actions de formation. Dans le cadre du plan de formation et du développement des compétences du personnel, il (elle) identifie et fait remonter à sa hiérarchie les besoins de perfectionnement des membres de ses équipes.

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie veille en permanence au respect et à l'application des consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens sur son secteur. Il (elle) contrôle l'utilisation des passe-partout, le respect des procédures de sécurité durant les interventions en chambre, le dégagement des couloirs et des accès aux sorties de secours, l'état des équipements de lutte contre l'incendie. Il (elle) signale à sa hiérarchie toute situation suspecte repérée dans l'établissement. Il (elle) contrôle l'application des protocoles d'utilisation des produits d'entretien, le port des équipements de protection individuelle par ses équipes et la maintenance de leurs matériels.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	17/38

Le (la) gouvernant(e) en hôtellerie exerce cette activité seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité de sa hiérarchie à qui il (elle) rend compte du déroulement et des avancées de la production. Ses interventions auprès de la clientèle valorisent l'image du service des étages et de l'établissement. Il (elle) peut être en contact avec les instances représentatives du personnel.

S'il (si elle) intervient dans le cadre d'une prestation externalisée, le contrôle sur les opérations de nettoyage et d'entretien est défini par un cahier des charges. L'activité implique une vigilance constante sur la mise en œuvre d'actions de prévention des risques liés à l'activité physique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	18/38

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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.

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.
Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	19/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des rapports d'activité, du rapport gouvernant(e), du cahier de consignes et en tenant compte des spécificités de la clientèle, déterminer et planifier quotidiennement les prestations à réaliser pour assurer le fonctionnement du service des étages. En tenant compte du planning du personnel, identifier les besoins en effectifs et répartir équitablement le travail à réaliser. Transmettre les consignes et distribuer les documents de travail, les passe-partout, les produits, le matériel et les outils de communication mis à disposition par l'établissement. En fin de service contrôler leur restitution et s'assurer de la réalisation des prestations planifiées. Lors de la clôture de la production, enregistrer les objets oubliés et les effets laissés en garde par la clientèle. Etablir les rapports de rapprochement de l'état des chambres en lien avec la réception. Renseigner les tableaux de gestion de travail, du personnel et le cahier des consignes pour rendre compte de l'activité du service à la hiérarchie.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce quotidiennement au service des étages, dans le bureau de la gouvernante sous la responsabilité d'un hiérarchique. Elle nécessite l'utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette numérique équipés d'un logiciel de gestion hôtelière et d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.

Critères de performance

Les prestations déterminées et planifiées correspondent aux besoins de l'activité et aux procédures en place dans l'établissement.

La détermination des besoins en effectifs correspond aux besoins de l'activité et respecte les consignes de la hiérarchie.

Les risques et les nuisances liés aux interventions sont minimisés.

La répartition du travail est équitable et rationnelle au sein de l'équipe.

La distribution et la restitution des outils de travail sont contrôlées.

Les documents ou supports rendant compte de l'activité du service sont fiables et exploitables.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des spécificités de la clientèle de l'établissement.

Connaissance des prestations proposées par l'établissement.

Connaissance de la structuration de l'établissement (locaux, services).

Connaissance des bases de la législation du travail et du droit social (telles que : contrat de travail, rémunération, règlement intérieur, affichages obligatoires, horaires, congés, maladie, accident du travail).

Connaissance des bases du fonctionnement des instances représentatives du personnel (telles que : comité d'entreprise, délégués du personnel, comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail).

Connaissance des documents et outils utilisés pour le suivi d'activité dans l'établissement.

Connaissance des documents et supports utilisés pour le rendu compte de l'activité du service.

Connaissance des fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.

Connaissance des fonctions de base du menu gouvernante d'un logiciel hôtelier.

Connaissance des procédures de planification des travaux de nettoyage de l'établissement.

Connaissance des procédures d'enregistrement des objets oubliés et des effets laissés en garde par la clientèle.

Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	20/38

Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.

Utiliser les fonctions de base du menu gouvernante d'un logiciel hôtelier.

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.

Déterminer les besoins en effectifs.

Analyser un planning du personnel.

Planifier les prestations en tenant compte de l'activité et des consignes de la hiérarchie.

Réaliser l'ouverture du service.

Contrôler la circulation des outils de travail.

Réaliser la fermeture du service.

Réaliser les états de rapprochement avec la réception.

Appliquer la procédure d'enregistrement des objets oubliés et des effets laissés en garde par la clientèle.

Veiller au respect des tenues vestimentaires et au port des équipements individuels professionnels.

Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

Communiquer avec la hiérarchie, ses collaborateurs et les différents services de l'établissement.

Répartir rationnellement le travail en fonction de l'activité.

Classer et archiver les documents rendant compte de l'activité du service.

Organiser le classement et l'archivage des objets oubliés par la clientèle.

Organiser la mise en garde des effets de la clientèle.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	21/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des rapports d'activité, déterminer les besoins en linge, matériels, produits et consommables nécessaires à la réalisation de la prestation de nettoyage et de remise en état des locaux sur le secteur attribué par sa hiérarchie. Réaliser les inventaires et passer les commandes en tenant compte des stocks, du budget alloué par sa hiérarchie et de la politique de développement durable de l'établissement. Réceptionner et contrôler les commandes, vérifier les bons de livraisons et la facturation. En fonction de l'activité quotidienne, assurer les sorties d'économat et approvisionner les offices d'étage.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce dans le bureau de la gouvernante, en lingerie et dans les offices d'étage, sous la responsabilité d'un hiérarchique. Elle est mise en œuvre quotidiennement pour les besoins en linge, et périodiquement pour les besoins en matériels, produits et consommables. Elle nécessite l'utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette numérique équipés d'un logiciel de gestion hôtelière et d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.

Elle peut nécessiter l'utilisation d'un logiciel spécifique de commandes mis en place par un fournisseur ou par une centrale d'achat.

Critères de performance

Les commandes permettent la réalisation des prestations de nettoyage et de remise en état des locaux sur le secteur.

Les commandes respectent le budget alloué.

Les anomalies repérées lors du rapprochement bon de commande, bon de livraison et facture sont signalées aux prestataires ou à la hiérarchie.

L'approvisionnement des offices d'étage est basé sur l'activité quotidienne du secteur.

Les inventaires sont fiables et réalisés en fonction des consignes de la hiérarchie.

Les actions de prévention des risques liés à l'activité physique sont mises en œuvre lors des inventaires et des approvisionnements des offices.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance de l'organisation de prise en charge du linge choisie par l'établissement (buanderie intégrée ou sous-traitance).

Connaissance des bases de la méthode RABC.

Connaissance des bases de l'aqua nettoyage.

Connaissance des locaux et des matériels utilisés dans la prise en charge et le traitement du linge du service des étages.

Connaissance des produits lessiviels.

Connaissance des pictogrammes des étiquettes liés au traitement du linge.

Connaissance des procédures du service blanchisserie proposé à la clientèle.

Connaissance du fonctionnement de l'économat.

Connaissance des fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.

Connaissance des fonctions de base du menu gouvernante d'un logiciel hôtelier.

Connaissance des principes de base de la gestion de stock.

Connaissance des bases de la gestion prévisionnelle de l'activité.

Connaissance des principaux ratios utilisés dans la gestion des approvisionnements.

Connaissance de la politique d'achat de l'établissement.

Connaissance des bases de la gestion budgétaire d'un service.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	22/38

Connaissance des éléments constitutifs d'un cahier des charges de prestataires de service.
Connaissance des bases de la législation sur la vente de produits et service et sur la facturation.
Connaissance des documents et outils utilisés par l'établissement pour la gestion prévisionnelle de l'activité et pour les commandes.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des impacts des opérations de nettoyage et de réapprovisionnement sur le développement durable.

Utiliser les fonctions de base du menu gouvernante d'un logiciel hôtelier.
Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.
Déterminer les besoins en linge, matériels, produits et consommables.
Respecter un budget prévisionnel d'activités.
Analyser un cahier des charges de prestataires de services.
Utiliser les outils et documents mis à disposition par l'établissement pour les commandes.
Réaliser un inventaire quantitatif et qualitatif du linge, du matériel, des produits et des consommables.
Créer et renseigner une fiche de stock.
Gérer les approvisionnements de linge avec la buanderie.
Contrôler quantitativement et qualitativement les commandes réceptionnées.
Vérifier l'exactitude des documents accompagnant la réception des commandes.
Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Communiquer et échanger des informations concernant la rotation et la circulation des flux de linge, de produits et de consommables avec la hiérarchie ou les collaborateurs.
Passer des commandes à un fournisseur, à un prestataire de services.
Signaler à un fournisseur, à un prestataire de services des anomalies sur les livraisons.

Organiser rationnellement son travail lors des inventaires.
Assurer la rotation et la circulation des flux de linge, de produits et de consommables en fonction de l'activité et en suivant les consignes de la hiérarchie.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	23/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

**Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de
l'établissement.**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du rapport de travail, et des consignes de sa hiérarchie et de la réception, coordonner et suivre la réalisation des travaux de nettoyage et d'entretien sur son secteur afin d'assurer à la clientèle le confort défini par les standards de qualité de l'établissement. Contrôler la propreté et l'hygiène des chambres, des lieux publics et des locaux de service. Signaler les manquements constatés aux employés d'étage en rappelant les procédures et les gestes professionnels. Vérifier le réassort en consommables, le fonctionnement des installations électriques et sanitaires, l'état du mobilier et des matériaux. Veiller à l'harmonie et à l'esthétique des lieux. Contrôler l'application des consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens sur son secteur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce quotidiennement dans les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement, sous la responsabilité d'un hiérarchique. Une tablette numérique peut être mise à disposition pour le rendu compte du suivi d'activité à la hiérarchie. Elle implique un échange d'informations permanent avec les membres de l'équipe et l'ensemble des services concernés par le suivi de la production. Au contact de la clientèle, elle valorise l'image du service des étages et de l'établissement. Elle peut être mise en œuvre dans le cadre d'un partenariat avec un prestataire de service assujéti à un cahier des charges et en lien avec une équipe externalisée.

Critères de performance

Les procédures de contrôles d'hygiène et de propreté sont appliquées.
La mise en place des produits d'accueil et du linge est conforme aux standards fixés par l'établissement.
Les dysfonctionnements sont signalés aux services concernés.
Le port des équipements de protection individuelle par les équipes est vérifié.
Le niveau de productivité fixé par la hiérarchie est atteint.
Les consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens sont appliquées.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.
Connaissance de la structuration de l'établissement (locaux, services).
Connaissance des équipements et des produits consommables des chambres, lieux publics et locaux de service.
Connaissance des documents et outils utilisés pour le suivi d'activité dans l'établissement.
Connaissance des fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.
Connaissance de la législation en matière de contrat hôtelier.
Connaissance du vocabulaire hôtelier associé aux chambres, lieux publics et locaux de service.
Connaissance des procédures et des techniques de nettoyage, d'entretien et de remise en état des chambres, lieux publics et locaux de service de l'établissement.
Connaissance des natures des revêtements et de leurs caractéristiques.
Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.
Connaissance des procédures mises en place dans l'établissement pour le contrôle de l'hygiène et de la propreté des locaux.
Connaissance de base des missions et des objectifs du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) en établissement de santé.
Connaissance des consignes liées aux pictogrammes spécifiques aux établissements de santé.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	24/38

Connaissance des bases de l'hygiène et de la transmission microbienne.
Connaissance des bases du bio nettoyage (zone 2 : risque moyen).
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.
Connaissance des impacts des opérations de nettoyage sur le développement durable.

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.
Appliquer les différentes procédures de contrôle des chambres, lieux publics et locaux de service de l'établissement.
Vérifier le fonctionnement des équipements électriques.
Vérifier le fonctionnement des équipements sanitaires.
Utiliser les document et outils de suivi d'activité mis en place dans l'établissement.
Analyser un cahier des charges de prestataires de services.
Identifier et analyser les écarts entre les standards de qualité définis par l'établissement et les résultats obtenus.
Veiller à l'utilisation rationnelle des produits et matériels de nettoyage.
Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de premier niveau du matériel de nettoyage.
Nettoyer et remettre en état les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.
Mettre en œuvre et contrôler la mise en œuvre des actions de prévention des risques liés à l'activité physique.
Appliquer et faire appliquer les consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens.
Respecter la politique RSE de l'entreprise.
Réaliser l'autocontrôle de sa prestation et évaluer la conformité du résultat à l'aide de critères qualités définis par la hiérarchie.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Communiquer avec la hiérarchie, les membres de ses équipes et les différents services de l'établissement.

Coordonner les interventions en tenant compte de l'activité de la clientèle dans les locaux et du niveau de productivité défini par la hiérarchie.
Organiser rationnellement son travail lors des opérations de contrôle d'hygiène et de propreté des locaux.
Gérer les priorités liées aux mouvements de clientèle.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	25/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des standards de qualité définis par l'établissement et des consignes de sa hiérarchie, répondre aux clients y compris en anglais pour satisfaire à leurs demandes et à leurs réclamations liées au confort durant le séjour. Restituer les vêtements confiés au service teinturerie, les effets personnels laissés en garde et les objets oubliés par les clients. A partir du contrôle du nettoyage et de l'entretien des locaux sur son secteur, informer le service réception des rendus des chambres et signaler les anomalies techniques au service maintenance. Rédiger et transmettre les bons de travaux. Selon l'organisation de l'établissement, échanger des informations avec les services concernés par le suivi du séjour du client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce quotidiennement dans les étages et dans les lieux publics sous la responsabilité d'un hiérarchique. Elle nécessite des contacts avec le prestataire de services externes qui assure le traitement des vêtements confiés par la clientèle. Lors des contacts avec la clientèle, sa mise en œuvre valorise l'image du service des étages et de l'établissement. Elle nécessite l'utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette numérique équipés d'un logiciel de gestion hôtelière et d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.

Critères de performance

Les règles de communication avec la clientèle sont respectées y compris en anglais (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).
Les règles de communication interservices sont respectées.
Le traitement des demandes clients respectent les consignes de la hiérarchie.
Les consignes relatives à la protection de la santé au travail sont appliquées.
Les informations transmises sont fiables et exploitables.
Les informations sont transmises dans les délais définis par les procédures de l'établissement.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance de la législation en matière de contrat hôtelier.
Connaissance de la typologie des clientèles et de leurs attentes.
Connaissance de l'offre de prestations au service des étages.
Connaissance du vocabulaire hôtelier associé aux chambres, lieux publics.
Connaissance du fonctionnement du fichier cardex de l'établissement.
Connaissance des critères d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
Connaissance de la procédure de l'établissement pour le traitement des réclamations.
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.
Connaissance des fonctions de base du menu gouvernante d'un logiciel hôtelier.
Connaissance des outils de communication mis en place dans l'établissement.
Connaissance du fonctionnement des services réception, maintenance, conciergerie et room-service.
Connaissance des procédures du service blanchisserie proposé à la clientèle.
Connaissance des procédures de signalement d'anomalies techniques.
Connaissance des procédures de restitution des objets oubliés et des effets laissés en garde par la clientèle.
Connaissance des documents et outils utilisés pour la diffusion de l'information intra et interservices.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	26/38

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Utiliser les fonctions de base du menu gouvernante d'un logiciel hôtelier.

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.

Utiliser les outils multimédia mis en place dans l'établissement pour le suivi de la clientèle.

Appliquer la procédure de signalement d'anomalies techniques.

Rédiger un bon de travaux.

Utiliser le fichier cardex de l'établissement dans le suivi de la clientèle.

Appliquer la procédure de restitution des objets oubliés et des effets laissés en garde par la clientèle.

Appliquer la procédure de restitution des vêtements confiés au service teinturerie.

Traiter les réclamations de la clientèle.

Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.

Transmettre l'information intra et interservices en tenant compte des impératifs de production.

Ecouter la clientèle et répondre à ses demandes selon les consignes de la hiérarchie.

Communiquer avec la hiérarchie, les clients et les différents services de l'établissement.

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, l'équipe et les services de l'établissement.

Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Assurer le suivi de la clientèle durant son séjour.

Mettre à jour le classement et l'archivage des objets oubliés par la clientèle.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	27/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes de sa hiérarchie et dans le respect de la législation du travail, effectuer les démarches administratives pour le recrutement de collaborateurs afin de satisfaire aux besoins en personnel du service. Organiser et planifier le programme de leur intégration. En fonction de la politique des ressources humaines de l'établissement, les accueillir, leur remettre le livret d'accueil, organiser la visite des locaux, leur présenter les services de l'établissement et le tuteur identifié. Les intégrer au sein des équipes sous sa responsabilité et expliquer le fonctionnement du service des étages. Transmettre les consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens ainsi que celles relatives à la protection de la santé au travail.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce ponctuellement en fonction des besoins du service, sous la responsabilité d'un hiérarchique, dans le respect du code du Travail et des conventions collectives. Elle peut être mise en œuvre en collaboration avec un membre du service des ressources humaines.

Critères de performance

Les documents administratifs liés au recrutement sont renseignés de façon fiable et exploitable.
La procédure de déclaration pour l'embauche de collaborateurs respecte la législation du travail.
Les règles de communication avec les collaborateurs sont respectées.
Les consignes relatives à la sécurité des personnes et des biens sont transmises.
Les consignes relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont transmises.
La procédure d'intégration des nouveaux collaborateurs est appliquée.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance des bases de la législation du travail et du droit social (telles que : contrat de travail, rémunération, règlement intérieur, affichages obligatoires, horaires, congés, maladie, accident du travail).
Connaissance des bases du fonctionnement des instances représentatives du personnel (telles que : comité d'entreprise, délégués du personnel, comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail).
Connaissance des bases du droit civil sur les règles en usage dans l'hôtellerie pour la sécurité des personnes et des biens (telles que : vol, incendie, agression, accident, décès).
Connaissance des éléments constitutifs des conventions collectives nationales applicables.
Connaissance des techniques de base de la gestion d'équipe.
Connaissance de la politique des ressources humaines de l'établissement.
Connaissance des procédures de recrutement de l'établissement.
Connaissance des bases de la fonction tutorale en entreprise.
Connaissance des techniques de bases d'intégration de collaborateurs dans un service.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.

Préparer administrativement et matériellement l'intégration d'un nouveau collaborateur dans son service.
Appliquer la procédure de l'établissement pour l'accueil d'un nouveau collaborateur.
Identifier un tuteur pour le nouveau collaborateur au sein de l'équipe.
Accompagner la prise de poste d'un nouveau collaborateur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	28/38

Fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs à un nouveau collaborateur.
Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.
Expliquer les consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.
Expliquer les actions de prévention des risques liés à l'activité physique.

Accueillir un nouveau collaborateur dans son service.
Présenter à un nouveau collaborateur les équipes de son secteur, les personnes ressources de son service et les services administratifs de l'établissement.
Communiquer avec la hiérarchie sur les conditions d'intégration d'un nouveau collaborateur.
Adopter un comportement professionnel avec la hiérarchie, l'équipe et les services de l'établissement.
Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Organiser et planifier l'intégration d'un nouveau collaborateur en tenant compte de l'activité et des consignes de la hiérarchie.
Planifier des bilans réguliers avec un nouveau collaborateur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	29/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6**

Animer et former le personnel de son secteur.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de maintenir le dynamisme des équipes sur le secteur attribué par sa hiérarchie, réguler les relations interpersonnelles en tenant compte de la diversité sociale et culturelle des effectifs. Pour susciter leur motivation, identifier et faire remonter à sa hiérarchie leurs besoins de perfectionnement dans le cadre du plan de formation et du développement des compétences du personnel. En fonction de nouvelles techniques ou de nouveaux produits à utiliser, ou à partir de constat d'imperfection dans les travaux réalisés par les équipes, mettre en place ou animer des actions de formation du personnel.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au quotidien au service des étages. Dans le cadre de la régulation des relations interpersonnelles, elle est mise en œuvre soit lors d'entretien individuel soit de manière collective lors de briefing d'informations ou de transmission de consignes de travail. Elle nécessite un rendu compte à la hiérarchie. Les actions de formation peuvent être mises en place et animées en collaboration avec un fournisseur de produits et de matériels ou avec un prestataire de services.

Critères de performance

Les règles de communication avec les collaborateurs sont respectées.
Les divergences interpersonnelles sont gérées dans le respect des consignes de la hiérarchie.
Les besoins de formation des effectifs sont identifiés.
Les actions de formation mises en place sont adaptées aux besoins des effectifs.
Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont rappelées durant les actions de formation aux techniques et procédures de nettoyage.
L'animation des actions de formation est conforme aux procédures de l'établissement.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases de la législation du travail et du droit social (telles que : contrat de travail, rémunération, règlement intérieur, affichages obligatoires, horaires, congés, maladie, accident du travail).
Connaissance des bases du fonctionnement des instances représentatives du personnel (telles que : comité d'entreprise, délégués du personnel, comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail).
Connaissance des bases du droit civil sur les règles en usage dans l'hôtellerie pour la sécurité des personnes et des biens (telles que : vol, incendie, agression, accident, décès).
Connaissance des éléments constitutifs des conventions collectives nationales applicables.
Connaissance de base des mécanismes de la motivation.
Connaissance des techniques de base de la gestion d'équipe.
Connaissance de la politique des ressources humaines de l'établissement.
Connaissance de base des techniques d'évaluation des compétences en situation de travail.
Connaissance des bases de l'organisation d'une action de formation.
Connaissance des bases du plan de formation de l'établissement.
Connaissance de l'offre de formation en interne et à l'externe.
Connaissance des techniques de base de la conduite d'entretien et de la conduite de réunion.
Connaissance de la diversité culturelle et sociale des membres de l'équipe.
Connaissance des fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte, de tableur et d'un logiciel de présentation.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	30/38

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte, de tableur et d'un logiciel de présentation.
Préparer et conduire un entretien individuel ou collectif dans le cadre du suivi de la production.
Préparer et conduire une réunion de travail.
Dynamiser et motiver un collectif de travail en tenant compte des différences, des personnalités et des aspirations des membres de l'équipe.
Evaluer les compétences techniques des effectifs.
Identifier des besoins de formation.
Préparer une séance de formation.
Animer une action de formation.
Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.

Ecouter la demande d'un collaborateur.
Réguler une situation interpersonnelle dans l'environnement de travail.
Communiquer avec les équipes et la hiérarchie sur le développement des compétences du personnel.
Adopter une posture de formateur.
Adopter un comportement professionnel avec la hiérarchie et les équipes.
Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Planifier un entretien ou une réunion de travail en tenant compte de l'activité du service.
Planifier une action de formation en tenant compte de l'activité du service.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	31/38

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors de la préparation et du contrôle des interventions nécessaires au fonctionnement du service des étages, la gouvernant(e) en hôtellerie échange des informations avec sa hiérarchie ou ses collaborateurs pour assurer la réalisation des prestations. Pour satisfaire aux standards de qualité de l'établissement, elle répond y compris en anglais à toute demande de la clientèle dans le respect des consignes de sa hiérarchie.

Critères de performance

Les consignes de la hiérarchie sont appliquées.

Les informations transmises à la hiérarchie, aux collaborateurs ou à la clientèle sont fiables et exploitables.

Les règles de communication avec la clientèle sont respectées y compris en anglais (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Les documents ou supports rendant compte de l'activité du service sont fiables et exploitables.

Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

La gouvernante en hôtellerie applique et fait appliquer les consignes et les règles en usage dans le domaine de l'hygiène, de la sécurité et de la protection de la santé au travail. Pour réaliser en toute sécurité les travaux qui lui sont confiés, elle met en œuvre les moyens permettant de limiter les nuisances et les risques liés à ses interventions et à celles de ses équipes.

Critères de performance

Les risques et les nuisances liés aux interventions sont minimisés.

Les actions de prévention des risques liés à l'activité physique sont mises en œuvre.

Le port des équipements de protection individuelle par les équipes est vérifié.

Les consignes relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont transmises et appliquées.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	32/38

Glossaire technique

Bionettoyage

Nettoyage dont l'objectif est de réduire la quantité de micro-organismes présents sur les surfaces. Il combine un nettoyage avec un rinçage et une désinfection. Il se réalise dans les zones à risques, où les personnes ou les produits sont sensibles à la présence des micro-organismes. Il nécessite l'utilisation de produits détergents, détartrants et désinfectants.

Exemples de locaux en zone 2 : circulation, ascenseur, escalier, salle d'attente, sanitaire, maternité, salle de rééducation fonctionnelle, unités d'hébergement pour personnes âgées, blanchisserie.

Cadre européen commun de référence pour les langues

(CECR) Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé. Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

Dans le cadre des relations commerciales avec la clientèle la gouvernant(e) en hôtellerie peut accompagner le client dans le déroulement de son séjour en communiquant sur l'ensemble des prestations proposées par le service des étages. Dans la limite de ses attributions, elle peut traiter une réclamation client liée au confort et à la qualité des services proposés par le service des étages.

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp)

Chambre en départ

Chambre libérée par le client le jour de l'intervention, entièrement nettoyée et remise en état. Elle est très souvent appelée chambre « à blanc ».

Chambre en recouche

Chambre encore occupée par le client au moment de l'intervention de nettoyage, pour laquelle les opérations de remise en état doivent tenir compte des effets personnels du client.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	33/38

Consommables

Ensemble des produits proposés gracieusement à la clientèle pour agrémenter son séjour.

Délogement

Opération consistant à changer un client de chambre pour faire suite à une insatisfaction liée au confort durant son séjour ou pour des raisons de service.

Fichier cardex

Le fichier cardex d'un établissement correspond à son fichier client. En plus des coordonnées administratives et de l'historique des séjours, les habitudes ou les préférences des clients y sont souvent mentionnées.

Méthode RABC

(Risk Analysis and Biocontamination Control) Méthode d'analyse des risques de contamination microbiologiques du linge afin de les maîtriser. Elle s'adresse spécifiquement à la sécurité des fonctions linge et textiles et permet de développer un plan d'assurance sécurité en blanchisserie.

Responsabilité sociétale des entreprises

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement. La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et écoresponsabilité.

(Source : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Responsabilite-societale-des.html>).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	34/38

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	35/38

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
GH	TP-00316	REAC	05	02/06/2014	08/04/2014	36/38

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

