**FICHE DESCRIPTIVE FORMATION**

**TITRE PROFESSIONNEL GOUVERNANT(E) EN HOTELLERIE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DISPOSITIF**  Programme régional  VISA Métiers 2021 – 2024  **DATES**  Remise à niveau :  06 au 24 Septembre 2021  Formation :  6 septembre 2021 au  25 janvier 2022  **DUREE**  455 heures en centre de formation dont 70 heures de module ELAN (remise à niveau compétences transversales et attitude professionnelle) en centre de formation  175 heures de stage en entreprise  **EFFECTIF**  6 stagiaires  **COUT**   * Formation financée par la Région des Pays de la Loire * Pas de participation demandée aux stagiaires   P:\Ressources ADM-CFC\GESTION TRAÇABILITÉ\COMMERCIAL & COMMUNICATION\images\Logo\Région.jpg  Le FSE investit pour la réussite des apprentis | ITII Pays de la Loire  Préfecture de la Région des Pays de la Loire - DFE - CIDFF Maine et Loire |  | **RNCP n**° : 34421  **Lieu de la formation** MAISON FAMILIALE RURALE  48 rue de la CHESSELIERE  Picto_datadocké-COULEUR 85160 St Jean de Monts  **Contact** : Anne BARRETEAU  [anne.barreteau@mfr.asso.fr](mailto:anne.barreteau@mfr.asso.fr)  06 30 68 51 77  Site Internet de la MFR : https://www.mfr-stjeandemonts.com/ |
|  |  |
|  | **OBJECTIFS**   * 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. |
|  |  |
| Les catalogues de formation - Pacte régional d'investissement dans les  compétences (Pric) - Orientation Pays de la Loire | **CONTENU**  1. 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  2. 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 |
|  |  |
|  | **DUREE**   * **455 heures** (13 semaines) d’**enseignement en centre** * Si besoin, **70 heures** maximum (3 semaines) de module de remise à niveau * **175 heures** (5 semaines) de **stage en entreprise** |
|  |
|  |  |
|  | **PUBLIC CONCERNE – PRE-REQUIS**   * Etre demandeur d’emploi * Etre âgé de plus de 16 ans * Avoir validé son projet professionnel auprès d’un réseau valideur (Pôle emploi, Mission Locale, Cap Emploi…) * Pas de pré-requis professionnel exigé mais maîtriser les savoir de base (lire, écrire, compter) * Etre volontaire pour s’inscrire dans un parcours de formation visant l’accès à une certification totale ou partielle * Avoir un état de santé stabilisé ou bénéficiant d’une prise en charge ou d’une compensation * Avoir levé les freins à l’entrée en formation (logement, garde d’enfant, transport…) * Pour les étrangers, avoir un titre de séjour permettant le suivi de la totalité de la formation |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTACT :**  Coordinatrice  Anne BARRETEAU  Tel : 02.51.58.22.70  anne.barreteau@mfr.asso.fr  Responsable administratif  Sophie TOUGERON  Tel : 02.51.58.22.70  sophie.tougeron@mfr.asso.fr |  | **MODALITES DE RECRUTEMENT ET DE SELECTION**  **Réunions d’information collectives et de recrutement :**   * Vendredi 07 mai 2021 – 9h30 à 12h Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts * Vendredi 21 mai 2021 – 9h30 à 12h Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts * Vendredi 11 juin 2021 – 9h30 à 12h Maison Familiale Rurale – St Jean de Mont * Vendredi 25 juin 2021 – 9h30 à 12h Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts |
|  |  |
|  | **MODALITES PRATIQUES ET INSCRIPTION**   * **OUIFORM** ou **fiche de liaison** complétée par le conseiller du réseau valideur de projets qui s’assure de la cohérence entre le projet de formation et le projet professionnel du candidat. * Invitation des candidat(e)s à la réunion d’information et de recrutement à la MFR de St Jean de Monts * Les candidat(e)s se présentent avec leur CV, lettre de motivation, pièce d’identité, n° d’identifiant Pôle Emploi et attestation de droits de sécurité sociale * Déroulement de la demi-journée de sélection : * présentation du dispositif et de la formation * remise des dossiers de candidature aux personnes intéressées, * tests de positionnement écrits * entretien individuel * Information des candidat(e)s et des valideurs de projets du résultat des sélections par la MFR de St Jean de Monts |
|  |  |
|  | **BILAN INTERMEDIAIRE BILAN FINAL**  Date : vendredi 10 novembre 2021 Date : mardi 25 janvier 2022  Lieu : St Jean de monts Lieu : St Jean de monts |
|  |  |
|  | **REFERENTS**  Référent territorial Région : Valérie MONTET-CARDET  valerie.montet-cardet@paysdelaloire.fr  Pôle emploi : Nathalie BARIS  nathalie.baris@pole-emploi.fr  Mission locale : Marine CASTELAIN  marine.castelain@mlva.org |
|  |  |