

Programme de formation

Gouvernante en Hôtellerie

Durée : 2 jours (14h)

Jour 1 : Les Fondations et les Compétences Techniques

Matin :

- Introduction au métier de gouvernante : rôle, responsabilités, et compétences nécessaires.
- Gestion des équipes et communication : techniques pour motiver, coordonner et superviser le personnel.
- Techniques de nettoyage et entretien des chambres : démonstrations pratiques et normes de qualité à respecter.

Après-midi :

- Gestion des stocks et des équipements** : apprendre à organiser et suivre les inventaires.
- Service client et standards hôteliers** : maîtriser l'accueil des clients et répondre à leurs besoins.

Siège social : 17 avenue de l'industrie 42390 VILLARS

contact@siegecnf.com

SAS AU CAPITAL VARIABLE de 2 000€ Siren : 914 847 777 R.C.S. Lyon Code APE 089

Service Administratif : 04 82 82 91 00

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 84691988769 Auprès du Préfet de région Auvergne Rhône Alpes

Conditions Générales de Ventes : <https://WWW.siegecnf.com>

Jour 2 : Approfondissement et Mise en Pratique

Matin :

- Gestion des imprévus : comment résoudre des problèmes rapidement (par exemple : absence du personnel, réclamations des clients).
- Principes de sécurité et d'hygiène : application des protocoles dans un contexte hôtelier.
- Formation aux outils numériques : initiation à l'utilisation des logiciels de gestion hôtelière.

Après-midi :

- Exercices pratiques sur le terrain : organisation d'une chambre d'hôtel modèle et inspection.
- Évaluation et feedback : remise des certifications et conseils pour le développement professionnel.

Évaluation finale :

- Mise en situation réelle pour valider les acquis.

Retour d'expérience et conseils personnalisés.

Infos ; Ce programme peut être adapté selon les besoins spécifiques des participants ou des établissements concernés.

Siège social : 17 avenue de l'industrie 42390 VILLARS

contact@siegecnf.com

SAS AU CAPITAL VARIABLE de 2 000€ Siren : 914 847 777 R.C.S. Lyon Code APE 089

Service Administratif : 04 82 82 91 00

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 84691988769 Auprès du Préfet de région Auvergne Rhône Alpe

Conditions Générales de Ventes : <https://WWW.siegecnf.com>

Prérequis :

1. **Compétences linguistiques** : Un bon niveau de français à l'oral est souvent requis.
2. **Passion pour le métier** : Une réelle motivation pour les métiers de l'hôtellerie, ainsi qu'un savoir-être professionnel et un sens des responsabilités.

Infos : Ces critères peuvent varier selon les établissements.

Public concerné :

1. **Professionnels en activité** : Ceux qui travaillent déjà dans le secteur hôtelier et souhaitent évoluer vers des postes de responsabilité.
2. **Personnes en reconversion professionnelle** : Ceux qui souhaitent intégrer le domaine de l'hôtellerie et acquérir les compétences nécessaires.
3. **Jeunes diplômés** : Les étudiants ou jeunes diplômés en hôtellerie ou tourisme qui souhaitent se spécialiser.
4. **Demandeurs d'emploi** : Ceux qui cherchent à développer des compétences pour accéder à des opportunités dans le secteur hôtelier.

Infos : Cette formation est idéale pour ceux qui ont un intérêt pour le management, le service client, et le maintien des standards de qualité dans un établissement hôtelier.

METHODE PEDAGOGIQUES

Apprentissage pratique : Utilisation de plateaux techniques, comme des chambres d'hôtel, pour des mises en situation réelles.

Siège social : 17 avenue de l'industrie 42390 VILLARS

contact@siegecnf.com

SAS AU CAPITAL VARIABLE de 2 000€ Siren : 914 847 777 R.C.S. Lyon Code APE 089

Service Administratif : 04 82 82 91 00

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 84691988769 Auprès du Préfet de région Auvergne Rhône Alpes

Conditions Générales de Ventes : <https://WWW.siegecnf.com>



1. CENTRE NATIONAL DE FORMATIONS

- Cours théoriques** : Enseignement des concepts de gestion, d'organisation et de management.
- Études de cas** : Analyse de situations concrètes pour développer des compétences en résolution de problèmes.
- Travail en groupe** : Activités collaboratives pour renforcer les compétences en communication et en leadership.
- Accompagnement personnalisé** : Suivi individuel pour adapter la formation aux besoins spécifiques des participants.

Infos : Ces méthodes permettent de combiner théorie et pratique pour préparer les participants aux exigences du métier.

DUREE : 2 jours : 14 heures

COMPÉTENCES VISÉES

La formation de gouvernante en hôtellerie vise à développer plusieurs compétences essentielles pour exceller dans ce métier :

- Gestion et organisation** : Planifier et coordonner les activités des équipes d'étage, tout en respectant les standards de qualité de l'établissement.
- Contrôle de la qualité** : Vérifier la propreté et l'entretien des chambres, des lieux publics et des locaux de service.
- Leadership et communication** : Animer et encadrer les équipes, tout en assurant une bonne communication avec les clients et les autres services.
- Connaissance des normes** : Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Siège social : 17 avenue de l'industrie 42390 VILLARS

contact@siegecnf.com

SAS AU CAPITAL VARIABLE de 2 000€ Siren : 914 847 777 R.C.S. Lyon Code APE 089

Service Administratif : 04 82 82 91 00

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 84691988769 Auprès du Préfet de région Auvergne Rhône Alpes

Conditions Générales de Ventes : <https://WWW.siegecnf.com>



5.



CENTRE NATIONAL DE FORMATIONS

Gestion des ressources : Superviser les approvisionnements en linge, produits et consommables nécessaires au service.

6. **Polyvalence et adaptabilité** : Répondre aux demandes spécifiques des clients et gérer les imprévus avec efficacité.

Infos : Ces compétences permettent de garantir une expérience client optimale et de maintenir les standards élevés de l'hôtellerie.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- **Pédagogie active** : Les apprenants sont impliqués dans des activités pratiques et participatives.
- **Études de cas** : Analyse de situations réelles pour développer des compétences en résolution de problèmes.
- **Mises en situation** : Simulations dans des environnements professionnels pour renforcer les compétences pratiques.
- **Apports théoriques** : Enseignement des concepts fondamentaux liés à la gestion, au management et aux normes d'hygiène.

2. Moyens pédagogiques :

- **Plateaux techniques** : Utilisation de chambres d'hôtel pour des exercices pratiques.
- **Supports de cours** : Documents pédagogiques en format papier ou numérique.
- **Plateforme e-learning** : Accès à des ressources en ligne pour approfondir les connaissances.
- **Équipements professionnels** : Matériel et outils utilisés dans le secteur hôtelier.

Siège social : 17 avenue de l'industrie 42390 VILLARS

contact@siegecnf.com

SAS AU CAPITAL VARIABLE de 2 000€ Siren : 914 847 777 R.C.S. Lyon Code APE 089

Service Administratif : 04 82 82 91 00

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 84691988769 Auprès du Préfet de région Auvergne Rhône Alpes

Conditions Générales de Ventes : <https://WWW.siegecnf.com>



Infos : Ces approches permettent de combiner théorie et pratique, tout en adaptant la formation aux besoins spécifiques des participants.

FORMATEUR

Formateur Diplômé en hôtellerie restauration :

Pédagogie : Capacité à transmettre des connaissances de manière claire et engageante, en adaptant les méthodes d'enseignement aux besoins des apprenants.

1. **Connaissance des normes** : Maîtrise des règles d'hygiène, de sécurité et des standards de qualité en hôtellerie.
2. **Compétences en communication** : Aptitude à interagir efficacement avec les apprenants et à gérer des groupes.
3. **Capacité d'adaptation** : Savoir ajuster les contenus et les approches pédagogiques en fonction des profils des participants.
4. **Leadership** : Inspirer et motiver les apprenants à atteindre leurs objectifs professionnels.

Infos : Ces compétences permettent de garantir une formation de qualité, en préparant les participants aux exigences du métier.

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Prévoir une tenue de travail

Qualité et indicateurs de résultats : 100% d'obtention de l'attestation de formation en 2024

TARIF : Sur devis . SERVICE COMMERCIAL / ismaelchaoua@siegecnf.com

Siège social : 17 avenue de l'industrie 42390 VILLARS

contact@siegecnf.com

SAS AU CAPITAL VARIABLE de 2 000€ Siren : 914 847 777 R.C.S. Lyon Code APE 089

Service Administratif : 04 82 82 91 00

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 84691988769 Auprès du Préfet de région Auvergne Rhône Alpes

Conditions Générales de Ventes : <https://WWW.siegecnf.com>



définir (Nos centre sont accessible aux personnes a mobilités réduites)

CERTIFICATION : Attestation de formation

Passerelle :

Après une formation de gouvernante en hôtellerie, plusieurs passerelles professionnelles et éducatives sont possibles :

1. Évolution de carrière :

- Devenir gouvernant(e) général(e) dans des établissements de luxe.
- Accéder à des postes de management dans l'hôtellerie, comme responsable des services d'étage.
- Travailler dans des secteurs connexes, comme la gestion de résidences de tourisme ou de maisons de retraite.

2. Formations complémentaires :

- Suivre des formations en management hôtelier pour élargir vos compétences.
- Se spécialiser dans des domaines comme l'écotourisme ou la gestion durable.
- Obtenir des certifications en langues étrangères pour travailler à l'international.

3. Reconnaissance des compétences :

- Valider des blocs de compétences spécifiques pour obtenir des certifications professionnelles supplémentaires.
- Utiliser l'expérience acquise pour accéder à des titres professionnels de niveau supérieur.

Siège social : 17 avenue de l'industrie 42390 VILLARS

contact@siegecnf.com

SAS AU CAPITAL VARIABLE de 2 000€ Siren : 914 847 777 R.C.S. Lyon Code APE 089

Service Administratif : 04 82 82 91 00

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 84691988769 Auprès du Préfet de région Auvergne Rhône Alpe

Conditions Générales de Ventes : <https://WWW.siegecnf.com>





CENTRE NATIONAL DE FORMATIONS

Infos : Ces options permettent de diversifier les opportunités et de progresser dans le secteur de l'hôtellerie ou au-delà : : contact@siegecnf.com

Accessibilité aux PSH :

Possibilité d'adaptation de la formation après analyse du besoin de la compensation: possibilité de mise en place de double écran, de souris ergonomique, de mise en place d'un tuteur pour un parcours individualisé...

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilités réduites.

Pour en savoir plus contactez : SANA BENHADJ / RÉFÉRENTE HANDICAP

sanabenhadj@siegecnf.com

Téléphone : 06 51 00 65 27

Infos : Pour plus d'informations :

Le référentiel officiel de la formation de Femme de chambre : [referentiel_brevet_professionnel_-_gouvernante.pdf](#)

Siège social : 17 avenue de l'industrie 42390 VILLARS

contact@siegecnf.com

SAS AU CAPITAL VARIABLE de 2 000€ Siren : 914 847 777 R.C.S. Lyon Code APE 089

Service Administratif : 04 82 82 91 00

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 84691988769 Auprès du Préfet de région Auvergne Rhône Alpe

Conditions Générales de Ventes : <https://WWW.siegecnf.com>

