

PROGRAMME VAE : CQP GOUVERNANTE

PUBLIC CONCERNÉ

Salariés en CDI ou CDD, demandeurs d'emploi
Justifier de plus de 36 mois (3 ans) d'expérience en rapport avec le diplôme

MISSIONS

Prendre en charge la gestion du service d'étages en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étages
Gérer les matériels, stocks et fournitures et garantir la maintenance des installations.
Animer et encadrer les équipes. Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

NIVEAU DU DIPLÔME

Niveau V : diplôme de branche inscrit au RNCP
Diplôme équivalent :
- Titre professionnel Gouvernante en hôtellerie

DIPLÔMES DE NIVEAU SUPÉRIEUR

CQP Assistant(e) d'exploitation

DÉROULEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Entretiens individualisés
Réalisation d'un dossier administratif simplifié
Validation sur dossier. **Pas de passage devant un jury**
Suivi post validation

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT

18 heures :
- 16 heures de réalisation du dossier
- 2 heures de suivi post validation

APERÇU DU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Compétences techniques et fonctionnelles

Élaborer des plannings
Encadrer des équipes de taille variable
Évaluer la charge de travail en fonction des états prévisionnels
Évaluer les besoins en matériels et fournitures et déclencher les achats
Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité
Gérer les aléas
Maintenir le niveau de motivation et d'activité requis
Mettre en place une organisation du travail collective et individuelle
Mettre le client au centre de la finalité du travail d'étages
Optimiser l'utilisation des ressources en personnel
Travailler en autonomie

Compétences relationnelles et comportementales

Adapter son comportement à la diversité de la clientèle
Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
Créer un climat de confiance et d'exigence à l'intérieur du service
Détecter et anticiper les situations de conflit, de démotivation...
Détecter les besoins en formation
Être à l'écoute de son personnel
Faire accepter son autorité
Mener des entretiens individuels