

## Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

# TP - GOUVERNANT EN HÔTELLERIE

**GRETA des Yvelines (78)**  
Lycée Hôtelier de Guyancourt

## OBJECTIFS

Former des professionnels capables de :

- Superviser et garantir la qualité des prestations du service des étages dans un environnement haut de gamme.
- Gérer les approvisionnements et les équipes avec rigueur, discrétion et efficacité.
- Développer une posture professionnelle alignée avec les codes du luxe hôtelier : élégance, exigence, savoir-être.
- Être un relais de confiance entre la direction, les équipes, les clients et les autres services.

## CONTENU

### Contrôle qualité du service des étages

- Inspection minutieuse des chambres, lieux publics, locaux techniques.
- Suivi des prestations et communication client discrète et efficace.
- Gestion optimisée des stocks et approvisionnements.

### Organisation & animation des équipes

- Planification de l'activité journalière avec efficacité et élégance.
- Intégration, encadrement et formation du personnel en respectant les valeurs de la maison.
- Animation de briefings, gestion des priorités et du stress.

### Compétences transversales

- Maîtrise des outils numériques hôteliers (PMS, reporting mobile).
- Communication orale et écrite en français et en anglais (niveau B2).
- Respect des normes HACCP, sécurité, hygiène et développement durable.

## PUBLICS

- Jeune adulte en insertion
- Salarié Contrat de Professionnalisation (CP)
- Salarié en Contrat d'Apprentissage

## DURÉE

De 1607 h, dont 1200 h en entreprise

## DATES

Date de début : 03 novembre 2025

Date de fin : 30 juin 2026

## PRÉ-REQUIS

Sur positionnement

- Maîtrise du français (niveau B1 oral et écrit).
- Aisance relationnelle et sens développé du service.
- Présentation soignée, posture professionnelle adaptée aux environnements exigeants.
- Expérience en hôtellerie ou fort intérêt pour le secteur du luxe (souhaité, pas obligatoire).
- Motivation démontrée à adopter les codes de l'élégance hôtelière.

## NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (ex IV)

## VALIDATION

- Titre  
TP - Gouvernant en hôtellerie

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Face à face
- Formation de groupe

## POURSUITE D'ACTIVITÉS

Après certification, le diplômé peut exercer dans :

- **Hôtels 4 étoiles, 5 étoiles et palaces,**
- **Résidences hôtelières haut de gamme,** resorts et spas de luxe,
- **Maisons de retraite privées haut standing,** cliniques premium, résidences séniors,
- **Entreprises de facility management et services hôteliers externalisés.**

Évolution possible vers :

- Gouvernant(e) général(e),
- Responsable housekeeping,
- Assistant(e) direction hébergement,
- Formateur(trice) interne qualité ou postural.

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

**Approche posturale immersive :** travail intensif sur la gestuelle, l'élocution, la tenue, le langage non verbal et la relation client haut de gamme.

**Mises en situation inspirées des palaces :** service couverture, accueil VIP, gestion de crise client.

**Encadrement par des professionnels du secteur luxe :** managers d'étages, formateurs issus de l'hôtellerie 4\* et 5\*.

**Modules spécifiques "signature" :** "Charisme et discrétion", "Leadership élégant", "Empreinte de marque personnelle".

## COÛT

Reste à charge 0 €

## FINANCEMENT

- Entreprise et OPCO

## DOMAINES PROFESSIONNELS

- Hôtellerie, restauration, tourisme

## CONTACT

contact@greta-yvelines.fr

## RÉFÉRENT HANDICAP

Agnès BIKORO

contact@greta-yvelines.fr

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Un(e) apprenti(e) en situation de handicap peut bénéficier de divers aménagements dans le cadre de sa formation en prenant contact avec la référente handicap. Ainsi, il/elle bénéficie d'un accueil et d'un accompagnement particulier tout au long de sa formation en alternance.

Une demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) doit être effectuée auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) du département de résidence.

Les équipes du CFA académique sont sensibilisées et mobilisées pour accueillir des personnes en situation de handicap et leur proposer un accompagnement adapté pour favoriser leur formation en alternance.

