



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Gouvernant(e) en hôtellerie

Niveau IV

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

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI

Gouvernant(e) en hôtellerie

1. Références de la spécialité

Niveau : IV

Code(s) NSF : 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme-

Code(s) Rome : G1503

Formacode : 42797

Date de l'arrêté : 24/03/2014

Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité : 02/04/2014

Date d'effet de l'arrêté : 18/12/2014

2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

➤ Pour l'accès au titre professionnel **des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation**, les compétences sont évaluées au vu :

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

La mise en situation professionnelle comporte deux parties :

1°- A partir de documents et de données du service des étages qu'il analyse, le candidat détermine les besoins et l'organisation nécessaires au fonctionnement du service des étages d'un établissement hôtelier. Il renseigne des tableaux de gestion du personnel et de gestion du travail. Il contrôle un document administratif relatif à l'embauche d'un collaborateur et les documents liés à la réception d'une commande.

2°- Le candidat contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état d'une chambre libre et nettoyée ; il signale à un collaborateur un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ; il gère un différend avec le collaborateur ; il transmet par téléphone une information à un service concerné par le suivi de la production ; il traite en face à face une réclamation d'un client anglophone.

Un entretien technique complète la mise en situation professionnelle.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	3/26

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.*

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	4/26

3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel GH

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP	Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.	00 h 20 mn	<p>Le questionnement est réalisé avant ou après l'épreuve de synthèse. En amont, le jury dispose de 15 minutes en dehors de la présence du candidat pour prendre connaissance de l'annexe au DSPP. Celle-ci décrit en deux à trois pages la pratique professionnelle du candidat lors de l'ouverture et de la fermeture du service des étages. Le candidat en présente les différentes phases techniques et opérationnelles et met en évidence les points de vigilance, de contrôle associés à cette pratique professionnelle.</p> <p>En introduction au questionnement, le candidat présente oralement une synthèse de son annexe. (Durée : 0 h 05) Ensuite, le jury questionne le candidat sur sa présentation écrite et orale. Il lui demande d'argumenter le choix des éléments constitutifs de l'annexe. (Durée 0 h 15)</p>
Epreuve de synthèse : - Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages. Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables. 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. Animer et former le personnel de son secteur.	01 h 40 mn	<p><u>1^{re} partie</u> (Durée : 0 h 50) A partir de documents et de données du service des étages qu'il analyse, le candidat détermine les moyens humains et matériels nécessaires au fonctionnement du service des étages d'un établissement hôtelier et propose une planification et une répartition de l'activité. Il synthétise ses résultats sur tableur dans des tableaux de gestion du personnel et de gestion du travail. Il contrôle un document administratif lié à l'embauche d'un collaborateur. A partir d'un bon de commande, il contrôle le bon de livraison et la facture correspondants.</p> <p><u>2^e partie</u> (Durée : 0 h 50) A partir des consignes du jury et d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort, le candidat : - contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état d'une chambre libre et nettoyée, et commente son contrôle</p>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	5/26

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			(durée : 0 h 15) ; - signale à un collaborateur un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ; - gère un différend avec le collaborateur ; - transmet par téléphone une information à un service de l'établissement concerné par le suivi de la production ; - traite en face à face une réclamation d'un client anglophone. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant - avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication avec la clientèle dans le contexte professionnel.
- Questionnaire professionnel			
- Entretien technique	Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages. Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables. 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.	00 h 30 mn	Le jury revient sur la 1 ^{re} partie de la mise en situation professionnelle et questionne le candidat sur ses propositions. (Durée : 0 h 10) A partir d'une série de questions tirée au sort, il questionne le candidat sur : - les consignes liées à la sécurité des personnes et des biens ; - les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail ; - l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur ; - la formation du personnel ; - la responsabilité sociétale des entreprises. (Durée : 0 h 20)
Entretien final		00 h 20 mn	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le DSPP. Le jury vérifie que le candidat dispose des compétences requises pour l'exercice des activités du titre « Gouvernant(e) en hôtellerie ».
	Par candidat, durée de l'épreuve	02 h 50 mn, dont 01 h 05 mn devant le jury,	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	6/26

Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :

Le candidat joint obligatoirement au DSPP une annexe de deux à trois pages décrivant sa pratique professionnelle lors de l'ouverture et de la fermeture du service des étages. Le candidat en présente les différentes phases techniques et opérationnelles et met en évidence les points de vigilance, de contrôle associés à cette pratique professionnelle. Le questionnement du jury lui permet de revenir sur sa présentation et d'argumenter le choix des éléments constitutifs de l'annexe.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant - avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues a lieu durant la mise en situation professionnelle. Elle est basée sur le traitement en face à face dans le contexte professionnel d'une réclamation d'un client anglophone.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	7/26

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.						
Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.	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.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.	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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	8/26

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
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.	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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement.	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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service.	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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	9/26

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation			
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse		
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique
Animer et former le personnel de son secteur.	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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet.					

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	10/26

03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel			
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse		
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique Elément obligatoire introduit dans l'entretien final
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.	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.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
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.	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.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	11/26

4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

Protocole d'intervention du jury propre au titre :

La présence du jury n'est pas requise durant la 1^{re} partie de la mise en situation professionnelle.

Un des membres du jury assure les jeux de rôles de la 2^e partie de la mise en situation professionnelle selon les consignes du scénario fourni.

Conditions particulières de composition du jury :

Au moins un des membres du jury utilise l'anglais au niveau requis dans l'emploi dans le cadre de son activité pour évaluer les candidats lors de la 2^e partie de la mise en situation professionnelle.

5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

La présence d'un surveillant est requise pendant la 1^{re} partie de la mise en situation professionnelle.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	12/26

Annexe

Plateau technique de la session Titre Professionnel

Titre professionnel : Gouvernant(e) en hôtellerie

➤ Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel

La mise en situation professionnelle se déroule sur le plateau technique d'un organisme de formation et/ou dans un établissement hôtelier ou para hôtelier.

➤ Les locaux pour la session TP

Désignation et description des locaux	Observations
Une chambre pour deux personnes correspondant au classement des hôtels de niveau 3* en référence à l'Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme (publié au JORF du 27 décembre 2009) modifié par arrêté du 7 mai 2012.	La chambre doit être libre et nettoyée. La configuration de la chambre permet au candidat de réaliser son contrôle commenté en 15 minutes.
Une salle pour la 1 ^{re} partie de la mise en situation professionnelle.	Cette salle doit disposer de chaises et de tables en nombre suffisant, agencées de telle sorte que chaque candidat traite la situation proposée en toute confidentialité.
Une salle pour l'entretien technique.	L'entretien technique peut être réalisé dans la chambre où a lieu la mise en situation professionnelle.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	13/26

➤ **Les équipements pour la session TP**

Désignation et description	Dotation collective	Dotation individuelle
Postes de travail	Une imprimante en réseau dans la salle prévue pour la 1 ^{re} partie de la mise en situation professionnelle.	Dans la salle prévue pour la 1 ^{re} partie de la mise en situation professionnelle, un poste informatique ou une tablette numérique équipé(e) d'un logiciel de traitement de texte, de tableur et relié(e) à l'imprimante en réseau.
Petit outillage	La chambre doit être dotée d'un panier avec nécessaire de nettoyage (flacons, pulvérisateurs, lavettes microfibres, balayette w-c, désodorisant, éponge grattoir blanc), chiffons coton blanc, sac poubelle.	
Equipements de protection individuelle (EPI)	Boîte à pharmacie de premiers secours.	Gants de ménage. Tenue adaptée : uniforme gouvernant(e) fourni par le candidat. Chaussures antidérapantes fermées devant-derrrière fournies par le candidat.
Matière d'œuvre	La chambre doit être dotée de produits détartrants, désinfectants, détergents et des consommables salle de bains et chambre.	
Autres	Le jury dispose d'un téléphone permettant d'être en relation avec la chambre utilisée pour la mise en situation professionnelle.	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	14/26



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Gouvernant(e) en hôtellerie

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Gouvernant(e) en hôtellerie

Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

CCP 1 - Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages. Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.	00 h 50 mn	A partir de documents et de données du service des étages qu'il analyse, le candidat détermine les moyens humains et matériels nécessaires au fonctionnement du service des étages d'un établissement hôtelier et propose une planification et une répartition de l'activité. Il synthétise ses résultats sur tableur dans des tableaux de gestion du personnel et de gestion du travail. Il contrôle un document administratif lié à l'embauche d'un collaborateur. A partir d'un bon de commande, il contrôle le bon de livraison et la facture correspondants.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages. Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.	00 h 20 mn	Le binôme d'évaluateurs revient sur la mise en situation professionnelle et questionne le candidat sur ses propositions. (Durée : 0 h 10) A partir d'une série de questions tirée au sort, il questionne le candidat sur : - les consignes liées à la sécurité des personnes et des biens ; - les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail ; - la responsabilité sociétale des entreprises. (Durée : 0 h 10)
Questionnement à	<input checked="" type="checkbox"/>	Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.	00 h 20 mn	En amont, le binôme d'évaluateurs dispose de 15 minutes en dehors de la présence du candidat pour prendre

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	17/26

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
partir d'une annexe DSPP				<p>connaissance de l'annexe au DSPP. Celle-ci décrit en deux à trois pages la pratique professionnelle du candidat lors de l'ouverture et de la fermeture du service des étages. Le candidat en présente les différentes phases techniques et opérationnelles et met en évidence les points de vigilance, de contrôle associés à cette pratique professionnelle.</p> <p>En introduction au questionnement, le candidat présente oralement une synthèse de son annexe. (Durée : 0 h 05) Ensuite, le binôme d'évaluateurs questionne le candidat sur sa présentation écrite et orale. Il lui demande d'argumenter le choix des éléments constitutifs de l'annexe. (Durée 0 h 15)</p>
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	01 h 30 mn 00 h 35 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	18/26

CCP 2 - Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement. Animer et former le personnel de son secteur. Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.	00 h 50 mn	A partir des consignes du binôme d'évaluateurs et d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort, le candidat : - contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état d'une chambre libre et nettoyée et commente son contrôle (Durée : 0 h 15) ; - signale à un collaborateur un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ; - gère un différend avec le collaborateur ; - transmet par téléphone une information à un service de l'établissement concerné par le suivi de la production ; - traite en face à face une réclamation d'un client anglophone. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant - avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication avec la clientèle dans le contexte professionnel.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service. Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement. Animer et former le personnel de son secteur. Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.	00 h 20 mn	Le binôme d'évaluateurs revient sur la mise en situation professionnelle. (Durée : 0 h 05) A partir d'une série de questions tirée au sort, il questionne le candidat sur : - les consignes liées à la sécurité des personnes et des biens ; - les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail ; - l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur ; - la formation du personnel ; - la responsabilité sociétale des entreprises. (Durée : 0 h 15)
Questionnement à partir d'une annexe	<input type="checkbox"/>			

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	19/26

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
DSPP				
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	01 h 10 mn 00 h 20 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	20/26

ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL

Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP

N° CCP	GOUVERNANT (E) EN HOTELLERIE Arrêté du 04/12/2009	N° CCP	Gouvernant(e) en hôtellerie Arrêté du 24/03/2014
CCP 1	ORGANISER LE TRAVAIL DES EQUIPES DU SERVICE DES ETAGES D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER OU PARAHOTELIER ET CONTROLER LA QUALITE DE LA PRODUCTION.	CCP 1	Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.
CCP 2	ANIMER LE PERSONNEL DES ETAGES ET REpondre AUX ATTENTES DES CLIENTS PAR UNE COMMUNICATION ADAPTEE Y COMPRIS EN ANGLAIS.	CCP 2	Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	21/26

GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION

du Référentiel de Certification (RC)

EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La mise en situation professionnelle**

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance et dans le temps de l'épreuve de synthèse. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'attester de certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

❖ **L'entretien technique**

L'entretien technique peut être prévu par le Référentiel de Certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	22/26

L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :**

- La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice,
- La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
GH	TP-00316	RC	05	07/04/2014	02/04/2014	23/26

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."

