Directives de formation Gouvernante en Hôtellerie – Gouvernante en maison privée 10.10.26

Présentation générale de la formation

La formation de Gouvernant.e proposée par AGPP Suisse a pour objectif de former des professionnels capables d'assurer l'organisation, le contrôle et la coordination des activités d'entretien, d'hygiène, de qualité et de gestion dans les établissements hôteliers et structures d'accueil.

Cette formation permet d'acquérir des compétences professionnelles dans :

- L'entretien hôtelier et maison privée
- La gestion des équipes ;
- La relation client ;
- L'organisation du travail ;
- Les normes d'hygiène et de sécurité ;
- Le contrôle qualité ;
- Le management hôtelier.

La formation alterne :

- Cours théoriques ;
- Ateliers pratiques ;
- Mises en situation professionnelles ;
- Évaluations continues ;
- Stage pratique professionnel.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Comprendre le rôle de Gouvernant.e
- Organiser et superviser les activités d'entretien ;
- Garantir les normes d'hygiène et de sécurité ;
- Contrôler la qualité des prestations hôtelières ;
- Gérer les équipes et les priorités ;
- Assurer une communication professionnelle adaptée ;
- Développer une posture professionnelle conforme au secteur hôtelier ;
- Favoriser la satisfaction et le confort des clients.

Prix de la formation : 2250 Frs

DURÉE DE LA FORMATION

Durée totale
122 heures
La charge totale comprend :

- Les cours théoriques ;
- Les ateliers pratiques ;
- Les évaluations intermédiaires ;
- Les examens ;
- Les travaux personnels ;

- Le stage pratique professionnel.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Module	Intitulé	Durée	Présentiel	Théorie Pratique
Module A.1	Présentation AGPP Suisse et introduction à la formation	3’	P	T
Module A.2	Analyse des risques – parcours de formation	3’	P	T
Module 1	Le rôle de la gouvernante en hôtellerie	6’	P	T
Module 2	Les normes d’hygiène et de sécurité	6’	P	T
Module 3	Techniques professionnelles d’entretien et de nettoyage	6’	P	T P
Module 4	Contrôle qualité des chambres et espaces communs	6’	P	T P
Module 5	Gestion du linge et des stocks	6’	P	T P
Module 6	Organisation des équipes et coordination du travail	6’	P	T
Module 7	Communication professionnelle et relation client	6’	P	T
Module 8	Gestion du temps et des priorités	6’	P	T
Module 9	Bases du management hôtelier	6’	P	T
Module 10	Analyse des risques professionnels et prévention	6’	P	T
Module 17	Premiers secours et sécurité en établissement	6’	P	T P
Module 24	Examen intermédiaire - QCM	10’	P	T
Module 26	Bilan intermédiaire	4’	P	T
Module 27	Examen final théorique	3’	P	T
Module 28	Mémoire et présentation orale devant jury	25’	P	T
Module 29	Le devenir professionnel	3’	P	T
Module 30	Préparation au stage pratique	3’	P	T
Module 31	Stage pratique professionnel	-	P	P
Module 32	Atelier pratique – Techniques de recherche d’emploi	2’	T	P
	TOTAL	**122 heures**		

AGPP Suisse
Rue des Gares 7 | Rue des Gares 7 – 1201 Genève
T : 022 731 42 66 | 00 41 78 262 42 73

DÉTAIL DES MODULES

Module 0 – Présentation AGPP Suisse et introduction à la formation

Objectifs

- Découvrir AGPP Suisse ;
- Comprendre l'organisation de la formation ;
- Identifier les objectifs pédagogiques ;
- Comprendre les exigences professionnelles.

Compétences visées

- Comprendre le fonctionnement de la formation ;
- Identifier les attentes du secteur hôtelier ;
- Adopter une posture professionnelle.

Module 1 – Le rôle de la gouvernante en hôtellerie

Objectifs

- Comprendre les responsabilités de la gouvernante ;
- Identifier les missions principales ;
- Découvrir les différents environnements professionnels.

Compétences visées

- Organiser le travail hôtelier ;
- Comprendre les standards de qualité ;
- Développer une posture professionnelle adaptée.

Module 2 – Les normes d'hygiène et de sécurité

Objectifs

- Maîtriser les règles d'hygiène ;
- Prévenir les risques professionnels ;
- Garantir la sécurité des clients et du personnel.

Compétences visées

- Respecter les protocoles d'hygiène ;
- Utiliser les produits en sécurité ;
- Prévenir les accidents professionnels.

Module 3 – Techniques professionnelles d'entretien et de nettoyage

Objectifs

- Maîtriser les techniques professionnelles ;
- Organiser les tâches d'entretien.

Compétences visées

- Réaliser l'entretien des chambres ;
- Utiliser le matériel professionnel ;
- Respecter les standards hôteliers.

Module 4 – Contrôle qualité des chambres et espaces communs

Objectifs

- Contrôler la conformité des prestations ;
- Garantir la satisfaction des clients.

Compétences visées

- Réaliser un contrôle qualité ;
- Identifier les anomalies ;

- Corriger les non-conformités.

Module 5 – Gestion du linge et des stocks

Objectifs

- Organiser les stocks ;
- Gérer le linge hôtelier.

Compétences visées

- Réaliser un inventaire ;
- Gérer les produits et consommables ;
- Prévenir les pertes.

Module 6 – Organisation des équipes et coordination du travail

Objectifs

- Organiser le travail des équipes ;
- Gérer les priorités et imprévus.

Compétences visées

- Répartir les tâches ;
- Coordonner une équipe ;
- Assurer le suivi des activités.

Module 7 – Communication professionnelle et relation client

Objectifs

- Développer une communication adaptée ;
- Améliorer la qualité de l'accueil.

Compétences visées

- Communiquer avec professionnalisme ;
- Gérer les demandes clients ;
- Adopter une posture de service.

Module 8 – Gestion du temps et des priorités

Objectifs

- Optimiser l'organisation quotidienne ;
- Gérer les urgences.

Compétences visées

- Organiser une journée de travail ;
- Prioriser les tâches ;
- Respecter les délais.

Module 9 – Bases du management hôtelier

Objectifs

- Découvrir les bases du management ;
- Développer des compétences d'encadrement.

Compétences visées

- Encadrer une équipe ;
- Gérer les conflits ;
- Motiver les collaborateurs.

Module 10 – Analyse des risques professionnels et prévention

Objectifs

- Identifier les risques professionnels ;
- Prévenir les accidents et incidents.

Compétences visées

- Analyser les situations à risque ;
- Appliquer les mesures de prévention ;
- Adopter les bons réflexes professionnels.

Contenus abordés

- Risques chimiques ;
- Risques de chutes ;
- Troubles musculosquelettiques ;
- Prévention des accidents ;
- Sécurité au travail.

Module 11 – Premiers secours et sécurité en établissement

Objectifs

- Réagir face à une situation d'urgence ;
- Connaître les gestes de premiers secours.

Compétences visées

- Donner l'alerte ;
- Réagir face à un accident ;
- Sécuriser une situation.

Contenus abordés

- Gestes d'urgence ;
- Conduite à tenir ;
- Sécurité des personnes ;
- Réaction face aux incidents.

Module 12 – Techniques de recherche d'emploi et insertion professionnelle

Objectifs

- Préparer l'accès à l'emploi ;
- Valoriser son profil professionnel.

Compétences visées

- Réaliser un CV ;
- Préparer un entretien ;
- Rechercher un emploi efficacement.

Module 13 – Préparation au stage pratique

Objectifs

- Préparer l'intégration en structure ;
- Comprendre les attentes du stage.

Compétences visées

- Adopter une posture professionnelle ;
- Respecter les règles internes ;
- Préparer les objectifs du stage.

Module 14 – Examens intermédiaires QCM

Modalités

Chaque module fait l'objet :

- D'un contrôle continu ;
- D'un QCM intermédiaire ;
- D'une évaluation des compétences.

Objectifs

- Vérifier les connaissances acquises ;

- Mesurer la progression pédagogique ;
- Identifier les besoins d'accompagnement.

Module 15 – Stage pratique professionnel

Objectifs du stage

Le stage permet :

- D'appliquer les compétences acquises ;
- De découvrir le fonctionnement réel d'un établissement ;
- De développer l'autonomie professionnelle ;
- De renforcer l'employabilité.

Structures d'accueil

Le stage peut être réalisé :

- En hôtel ;
- En résidence hôtelière ;
- En maison privée

Période du stage

Le stage se déroule généralement :

En fin de parcours pédagogique

Selon l'organisation définie par AGPP Suisse.

Module 16 – Bilan pédagogique intermédiaire

Objectifs

- Faire le point sur la progression ;
- Identifier les compétences acquises ;
- Préparer les évaluations finales.

+

Module 17 – Examen final théorique QCM

Objectifs

- Évaluer les connaissances théoriques ;
- Valider les compétences professionnelles.

+

Module 18 – Entretien oral et évaluation finale

Objectifs

- Évaluer la posture professionnelle ;
- Valider les compétences relationnelles ;
- Mesurer la capacité d'analyse professionnelle.

+

MODALITÉS DE VALIDATION

Pour obtenir le certificat, l'apprenant doit :

- Valider les évaluations intermédiaires ;
- Obtenir une moyenne minimale générale de 4 sur 6
- Aux QCM intermédiaires ;
- A l'examen final théorique ;
- A la présentation orale devant jury ;
- Respecter un taux de présence minimum de 90 % ;
- Participer au stage pratique ;

CERTIFICATION

Les apprenants ayant validé l'ensemble des critères obtiennent :

« Certificat de Gouvernante en Hôtellerie / en maison privée– AGPP Suisse »

AGPP Suisse
Rue des Gares 7 | Rue des Gares 7 – 1201 Genève
T : 022 731 42 66 | 00 41 78 262 42 73

Le certificat atteste des compétences professionnelles acquises durant la formation.

AGPP Suisse
Rue des Gares 7 | Rue des Gares 7 – 1201 Genève
T : 022 731 42 66 | 00 41 78 262 42 73