

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

ANNEXE I

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

INTRODUCTION AU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

La gouvernante est responsable de la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres et des parties communes de l'établissement. Elle gère, anime et contrôle son service afin de veiller au confort et au bien-être d'une clientèle française et étrangère.

CONTEXTE PROFESSIONNEL

L'activité d'un titulaire du brevet professionnel gouvernante s'exerce en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières et dans les centres d'hébergement para-hôtelières. Il peut également exercer son activité dans d'autres entreprises assurant cette fonction.

Celui-ci est capable de s'adapter à l'évolution dans toutes les formes et secteurs liés à l'hébergement. C'est une femme ou un homme de terrain qui travaille soit en autonomie, soit en collaboration avec sa hiérarchie (gouvernante générale, directeurs,...). Il a sous ses ordres le personnel d'entretien affecté à son service (femmes de chambre, valets, équipiers, lingères, etc.) et, est en relation fonctionnelle avec les autres services de l'établissement ainsi qu'avec les fournisseurs et autres prestataires de services.

La gouvernante peut être amenée à travailler en horaire décalé : service d'ouverture ou de fermeture et dans certains cas service de coupure.

Elle exerce son activité dans un environnement technique tel que :

- les locaux (bureau, office, réserve, lingerie, buanderie,...),

Elle utilise et gère :

- les matériels (micro-ordinateurs, outils de communication, matériels et produits d'entretien, produits d'accueil et fournitures diverses).

DELIMITATION ET PONDERATION DES ACTIVITES

Le champ d'intervention du titulaire du Brevet Professionnel Gouvernante se situe dans le cadre des fonctions suivantes :

- 1 - GESTION DE L'EQUIPE,
- 2 - GESTION DU MATERIEL ET DES PRODUITS,
- 3 - ANIMATION DE L'EQUIPE,
- 4 - COMMUNICATION,
- 5 - CONTROLE.

La gouvernante dont les activités varient en fonction du type d'entreprise, de sa forme, de son importance participe également à la mise en oeuvre de la politique commerciale.