



# Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants  
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Gouvernant en hôtellerie

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	1/30



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Gouvernant en hôtellerie**

**Sigle du titre professionnel : GH**

**Niveau : 4** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement-**

**Code(s) ROME : G1503**

**Formacode : 42797**

**Date de l'arrêté : 20/08/2019**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 29/08/2019**

**Date d'effet de l'arrêté : 18/12/2019**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	3/30

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	4/30

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel GH

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<p>Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service</p> <p>Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables</p> <p>Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement</p> <p>Planifier et coordonner l'activité journalière</p> <p>Animer et adapter la formation du personnel au service des étages</p>	02 h 00 min	<p>1<sup>ère</sup> partie :</p> <p>La présence d'un surveillant est requise.</p> <p>A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 0h50 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● détermine les besoins en linge, matériels, produits et consommables ;</li> <li>● vérifie les besoins en effectifs ;</li> <li>● répartit l'activité journalière ;</li> <li>● met à jour un rapport de productivité.</li> </ul> <p>en utilisant un tableur et un logiciel de traitement de texte.</p> <p>2<sup>ème</sup> partie :</p> <p>Le jury tient le rôle d'un collaborateur et d'un client.</p> <p>A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service des étages en tenant compte des priorités.</p> <p>Le candidat, pendant 1h10 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état d'une chambre libre et nettoyée et commente son contrôle ;</li> <li>● signale à un collaborateur un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ;</li> <li>● signale le dysfonctionnement technique au service de maintenance ;</li> <li>● transmet une information à un service de l'établissement concerné par la production ;</li> <li>● gère un incident avec un collaborateur ;</li> <li>● traite deux réclamations client, une en français et une en anglais.</li> </ul> <p>en utilisant un équipement numérique mobile et un téléphone.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			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, orale et écrite, avec la clientèle et les collaborateurs.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement Planifier et coordonner l'activité journalière Intégrer un nouveau collaborateur dans son service Animer et adapter la formation du personnel au service des étages	00 h 35 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties :  Pendant 0h15, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.  Pendant 0h20, le jury questionne le candidat sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ouverture et la fermeture du service des étages ;</li> <li>• les consignes relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail ;</li> <li>• les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes ;</li> <li>• les procédures de stockage ;</li> <li>• l'intégration d'un nouveau collaborateur ;</li> <li>• l'animation et la formation opérationnelle du personnel du service des étages.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 50 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	6/30

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Contrôler la qualité de la production du service des étages</b>					
Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service	<p>La procédure de contrôle chambre est appliquée. Les règles de communication et le traitement de l'information sont appliqués.</p> <p>Les dysfonctionnements techniques sont signalés au service de maintenance. Les manquements constatés sont signifiés au personnel du service des étages. Les gestes professionnels à adopter sont démontrés. Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables	<p>Les besoins en linge, matériels, produits et consommables sont déterminés. Les procédures de stockage sont appliquées en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement	<p>Les règles de communication sont appliquées. La transmission d'information est fiable. Les réclamations client sont traitées. Le suivi des prestations proposées par le service des étages est assuré. Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	7/30



Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Organiser et animer le travail des équipes du service des étages</b>					
Planifier et coordonner l'activité journalière	<p>La répartition du travail est équitable et rationnelle.</p> <p>Les procédures d'ouverture et de fermeture du service sont appliquées.</p> <p>La détermination des besoins en effectif correspond aux besoins de l'activité.</p> <p>Les tâches administratives sont réalisées.</p> <p>La mise à jour du rapport de productivité est fiable et exploitable.</p> <p>Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intégrer un nouveau collaborateur dans son service	<p>Le plan d'intégration est organisé et planifié.</p> <p>Les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes sont transmises.</p> <p>La procédure d'intégration est appliquée.</p> <p>Les réponses aux demandes d'informations du nouveau collaborateur sont fiables.</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Animer et adapter la formation du personnel au service des étages	<p>La diversité du collectif est prise en compte dans la pratique managériale.</p> <p>Les relations interpersonnelles sont régulées.</p> <p>Les règles de communication sont appliquées.</p> <p>La formation opérationnelle du collaborateur est adaptée.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	8/30

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement en français et en anglais	Animer et adapter la formation du personnel au service des étages
	Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement
	Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
	Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables
	Intégrer un nouveau collaborateur dans son service
	Planifier et coordonner l'activité journalière
Utiliser les outils numériques au service des étages	Animer et adapter la formation du personnel au service des étages
	Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement
	Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
	Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables
	Intégrer un nouveau collaborateur dans son service
	Planifier et coordonner l'activité journalière

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre GH

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min

### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

### 4.3. Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

La présence du jury n'est pas requise pendant la première partie de la mise en situation. Pendant la deuxième partie de la mise en situation, les membres du jury assurent le rôle d'un collaborateur ou d'un client.

## 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La présence d'un surveillant est requise pendant la première partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	9/30





# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Gouvernant en hôtellerie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	11/30



## CCP

### Contrôler la qualité de la production du service des étages

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement	01 h 30 min	<p>1<sup>ère</sup> partie :</p> <p>La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 0h35 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• détermine les besoins en linge, matériels, produits et consommables ;</li> <li>• répond à deux courriels client, un en français et un en anglais.</li> </ul> <p>en utilisant un tableur et un logiciel de traitement de texte.</p> <p>2<sup>ème</sup> partie :</p> <p>Le jury tient le rôle d'un collaborateur et d'un client. A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service des étages en tenant compte des priorités. Le candidat, pendant 0h55 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état d'une chambre libre et nettoyée et commente son contrôle ;</li> <li>• signale à un collaborateur un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ;</li> <li>• signale le dysfonctionnement technique au service de maintenance ;</li> <li>• transmet une information à un service de l'établissement concerné par la production ;</li> <li>• traite deux demandes client, une en français et</li> </ul>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	13/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>une en anglais.</p> <p>en utilisant un équipement numérique mobile et un téléphone.</p> <p>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, orale et écrite, avec la clientèle et les collaborateurs.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	<p>Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables</p> <p>Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service</p> <p>Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement</p>	00 h 35 min	<p>L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties :</p> <p>Pendant 0h15, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.</p> <p>Pendant 0h20, le jury questionne le candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes ;</li> <li>• les procédures de stockage ;</li> <li>• les consignes relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail ;</li> <li>• les prestations proposées par le service des étages.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 05 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	14/30

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contrôler la qualité de la production du service des étages**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle. La présence du jury n'est pas requise pendant la première partie de la mise en situation. Pendant la deuxième partie de la mise en situation, les membres du jury assurent le rôle d'un collaborateur ou d'un client.

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

La présence d'un surveillant est requise pendant la première partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	15/30





## CCP

### Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Planifier et coordonner l'activité journalière Animer et adapter la formation du personnel au service des étages	01 h 05 min	<p>1<sup>ère</sup> partie :</p> <p>La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 0h35 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● vérifie les besoins en effectifs ;</li> <li>● répartit l'activité journalière ;</li> <li>● met à jour un rapport de productivité.</li> </ul> <p>en utilisant un tableur et un logiciel de traitement de texte.</p> <p>2<sup>ème</sup> partie :</p> <p>Le jury tient le rôle d'un collaborateur. A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service des étages en tenant compte des priorités.</p> <p>Le candidat, pendant 0h30 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● gère un incident avec un collaborateur en français et en anglais ;</li> <li>● adapte la formation d'un collaborateur en situation de travail en français et en anglais.</li> </ul> <p>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, orale et écrite, avec les collaborateurs.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	17/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Planifier et coordonner l'activité journalière Intégrer un nouveau collaborateur dans son service Animer et adapter la formation du personnel au service des étages	00 h 35 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties :  Pendant 0h15, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.  Pendant 0h20, le jury questionne le candidat sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la procédure d'ouverture du service des étages ;</li> <li>• la procédure de fermeture du service des étages ;</li> <li>• l'intégration d'un nouveau collaborateur ;</li> <li>• l'animation du personnel du service des étages ;</li> <li>• la formation opérationnelle du personnel du service des étages.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 40 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	18/30

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Organiser et animer le travail des équipes du service des étages**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 05 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

La présence du jury n'est pas requise pendant la première partie de la mise en situation. Pendant la deuxième partie de la mise en situation, les membres du jury assurent le rôle d'un collaborateur.

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

La présence d'un surveillant est requise pendant la première partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	19/30



## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Gouvernant en hôtellerie

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Un local fermé pour la 1ère partie de la mise en situation professionnelle comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 16 postes informatiques ou tablettes équipés (d'un tableur et d'un logiciel de traitement de texte) et reliés à une imprimante réseau.</li></ul> <p>Une chambre pour deux personnes correspondant au classement des hôtels à partir du niveau 3* et selon l'arrêté en vigueur.</p> <p>Un local fermé équipé d'une table, d'une chaise et d'un téléphone.</p>	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La chambre doit être libre, nettoyée et correspondre à une chambre en départ.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	21/30

### Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière.	1	Sans objet
	1	Téléphone portable ou sans fil.	1	Sans objet
	1	Planche gouvernant, papier blanc et stylo.	1	Sans objet
Équipements	1	Boîte à pharmacie de premier secours	16	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Fournis par le candidat : <ul style="list-style-type: none"><li>• uniforme gouvernant ;</li><li>• chaussures de ville fermées.</li></ul>	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	Imprimante en réseau.	16	Cette imprimante est utilisée lors de la 1 <sup>ère</sup> partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Téléphone permettant au jury d'être en relation avec le candidat.	1	Sans objet
	1	Bannette dotée de produits et de matériels de nettoyage : <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 pulvérisateur détartrant ;</li><li>• 1 pulvérisateur détergeant et désinfectant ;</li><li>• 1 pulvérisateur solvant ;</li><li>• 4 microfibras de couleurs différentes ;</li><li>• 1 brosse toilettes ;</li><li>• 1 boîte de gants jetables.</li></ul>	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	22/30

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Documentations	1	Support visuel, sous forme d'affiche, présentant les standards de présentation d'un hôtel, d'au moins 3 étoiles (produits accueil, room directory, plateau de courtoisie, coussins, etc.)	1	Sans objet
	1	Arrêté de classement en vigueur.	1	<a href="https://www.classement.atout-france.fr">https://www.classement.atout-france.fr</a>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	23/30





## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Gouvernant en hôtellerie est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>Gouvernant en hôtellerie Arrêté du 24/03/2014</b>		<b>Gouvernant en hôtellerie Arrêté du 20/08/2019</b>	
CCP	Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.	CCP	Organiser et animer le travail des équipes du service des étages
CCP	Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.	CCP	Contrôler la qualité de la production du service des étages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	25/30



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### 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 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. 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).

#### Questionnaire professionnel

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

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

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.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
GH	RE	TP-00316	06	29/08/2019	21/06/2019	27/30



**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 droit 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 art ou un procédé quelconque."

