Partenaire de votre qualité de service

Formation

DEVENIR GOUVERNANTE

310 ROUTE D'EGUILLES N°3
13090 AIX EN PROVENCE
Site Internet : www.artefaqs.fr
artefaqs@artefaqs.fr
Fax : 04.88.400.966
Tel : 06.63.52.33.03

Organisme de formation professionnelle enregistré auprès de la DRTEFP sous le N° 93 13 12704 13

Août 2009

Arte FAQs
Partenaire de votre qualité de service

FORMATION DEVENIR GOUVERNANTE

Le métier de gouvernante s'exerce dans plusieurs domaines :

- L'hôtellerie traditionnelle
- Les résidences de tourisme
- Les établissements de soins et médico-social : hôpitaux, cliniques, maisons de retraite
- Les particuliers

Le métier de gouvernante est un métier de contact et de mangement, en effet la gouvernante est en lien direct avec les clients ou les patients, le personnel et la direction de l'établissement.

La gouvernante, au-delà d'être une maîtresse de maison , ce qu'il ne faut pas oublier, est également une gestionnaire économique et sociale, garante de la qualité, de la satisfaction et de la fidélisation des clients.

Arte FAQs
Partenaire de votre qualité de service

FORMATION DEVENIR GOUVERNANTE

Quels sont les domaines sur lesquels peut intervenir une gouvernante ?

L'entretien , le nettoyage, la désinfection, l'agencement des locaux des chambres et des parties communes

La blanchisserie, la gestion externalisée du linge

Les zones de soins type SPA, thalassothérapie…

Quels sont les activités spécifiques d'une gouvernante (ou assistante gouvernante) ?

Coordonne le travail des femmes de chambres

Contrôle l'activité nettoyage

Contrôle l'activité blanchisserie

Encadre et dirige une équipe

Recrute des collaborateurs

Passe des commandes (matériel, produits, fleurs…)

Contrôle et vérifie ses stocks (calcul de ratios d'activité)

Accueil les clients

Arte FAQs
Partenaire de votre qualité de service

FORMATION DEVENIR GOUVERNANTE

Le métier de gouvernante est un métier de passion, en effet il implique une grande disponibilité, une très bonne organisation (activité multiservices) et une grande patience…

La gouvernante peut être amenée à travailler tous les jours de la semaine, samedi, dimanche et jours fériés compris.

La formation que nous proposons doit vous conduire à occuper, un poste de gouvernante ou d'assistante gouvernante d'un établissement de petite taille ou de taille moyenne.

La formation « Devenir Gouvernante » fait alterner des actions de formation pratique et théorique.

La formation se déroule sur site.

La formation est d'une durée initiale de 5 ou 10 journées, modulable en fonction de l'expérience déjà acquise et des objectifs à atteindre.

Le synopsis qui suit vous présente les grandes étapes du programme de formation que vous suivrez.

Arte FAQs
Partenaire de votre qualité de service

• Devenir Gouvernante

Objectifs :

Doter les participants des outils et méthodes leur permettant de :

- **S'approprier les techniques de nettoyage**
- **Mettre en œuvre le guide des bonnes pratiques d'hygiène en hôtellerie ou en santé (techniques de nettoyage, traçabilité des opérations…)**
- **Organiser et gérer les activités propreté (nettoyage des locaux, blanchisserie…)**
- **Manager une équipe (élaboration et gestion des plannings, gestion ressources humaines…)**
- **Garantir les résultats économiques (calcul des ratios d'exploitation, gestion des stocks, passation des commandes)**
- **Transmettre les informations utiles (réunions interservices, reporting…)**
- **Garantir la qualité des prestations et la satisfaction des clients ou utilisateurs**

Personnes concernées :

Gouvernante récemment promue ou personne identifiée pour évoluer vers un poste de gouvernante.

Intervenants :

Formateur expert hygiène des locaux, lutte contre les infections nosocomiales, démarche qualité

Organisation pédagogique :

Alternance pratique et théorie

Validation des acquis par étape

Mise en situation réelle en fin de formation

Evaluation finale (objectifs, plan d'action)

Remise d'une attestation de formation

Durée : 5 journées

• Programme de formation

Le nettoyage et la désinfection des locaux

- Le nettoyage et la désinfection des locaux, les procédures de nettoyage, d'hygiène et de propreté
- Les produits de nettoyage
- Les techniques de nettoyage, le traitement des surfaces et des sols

Gestion de l'activité nettoyage

- Recueillir et transmettre les informations utiles
- Planifier les tâches quotidiennes, mensuelles et annuelles
- Contrôler la réalisation des opérations de nettoyage

Conduire une équipe au quotidien

- Elaborer un planning de présence
- Elaborer un planning de congés payés
- Répartir les tâches quotidiennes
- Passer une consigne
- Organiser une réunion de service

Les achats et la gestion des stocks

- Réaliser des inventaires
- Gérer les stocks
- Passer des commandes
- Calculer et analyser des ratios d'exploitation

Suivre la qualité des prestations

- Garantir la satisfaction des clients ou utilisateurs
- Fidéliser les clients ou utilisateurs

Etude de cas

- Contrôler des locaux
- Organiser une réunion de travail

Arte FAQs
Partenaire de votre qualité de service

• Devenir Gouvernante

• Programme de formation

Objectifs :

Doter les participants des outils et méthodes leur permettant de :

• S'approprier les techniques de nettoyage

• Mettre en œuvre le guide des bonnes pratiques d'hygiène en hôtellerie ou en santé (techniques de nettoyage, traçabilité des opérations…)

• Organiser et gérer les activités propreté (nettoyage des locaux, blanchisserie…)

• Manager une équipe (élaboration et gestion des plannings, gestion ressources humaines…)

• Garantir les résultats économiques (calcul des ratios d'exploitation, gestion des stocks, passation des commandes)

• Transmettre les informations utiles (réunions interservices, reporting…)

• Garantir la qualité des prestations et la satisfaction des clients ou utilisateurs

Personnes concernées :

Gouvernante récemment promue ou personne identifiée pour évoluer vers un poste de gouvernante.

Intervenants :

Formateur expert hygiène des locaux, lutte contre les infections nosocomiales, démarche qualité

Organisation pédagogique :

Alternance pratique et théorie

Validation des acquis par étape

Mise en situation réelle en fin de formation

Evaluation finale (objectifs, plan d'action)

Remise d'une attestation de formation

Durée : 10 journées

Le nettoyage et la désinfection des locaux

- Le nettoyage et la désinfection des locaux, les procédures de nettoyage, d'hygiène et de propreté
- Les protocoles de nettoyage et de désinfection des locaux
- Les produits de nettoyage
- Les techniques de nettoyage, le traitement des surfaces et des sols
- Les documents de contrôle et d'autocontrôle

Gestion de l'activité nettoyage

- Recueillir et transmettre les informations utiles
- Planifier les tâches quotidiennes, mensuelles et annuelles
- Contrôler la réalisation des opérations de nettoyage
- Gérer le système documentaire

Conduire une équipe au quotidien

- Elaborer un planning de présence
- Elaborer un planning de congés payés
- Répartir les tâches quotidiennes
- Les fiches de poste et de fonction
- Passer une consigne
- Organiser une réunion de service

Les achats et la gestion des stocks

- Réaliser des inventaires
- Gérer les stocks
- Passer des commandes
- Calculer et analyser des ratios d'exploitation

Suivre la qualité des prestations

- Garantir la satisfaction des clients ou utilisateurs
- Fidéliser les clients ou utilisateurs
- Traiter les insatisfactions
- Mettre en place des actions correctives

Etude de cas

- Contrôler des locaux
- Evaluer des pratiques professionnelles
- Planifier des actions correctives à mettre en œuvre
- Bilan et conclusion de l'étude de cas