



N° de réception :

CQP GOUVERNANT(E) EN HOTELLERIE OU EN ETABLISSEMENT DE SANTE

I – IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Nom :

Prénom :

Numéro de sécurité sociale (10 premiers chiffres) :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Poste occupé dans l'entreprise :

II – IDENTIFICATION DE L'EMPLOYEUR

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

Code Postal : Ville :

Téléphone :

E-mail :

Nom du tuteur :

Prénom du tuteur :

Poste occupé par le tuteur :

III – IDENTIFICATION DU CENTRE ACCREDITE

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Code Postal : Ville :

Téléphone :

E-mail :

1. L'action de professionnalisation sera effectuée dans le cadre (cochez la case) :

- d'une période de professionnalisation
- du Compte Personnel de Formation (CPF)
- du Congé Individuel de Formation (CIF)
- autre (à préciser)

2. L'action de professionnalisation se déroule :

du : [][] / [][] / [][][][] au : [][] / [][] / [][][][]

Rappel :

1. Le dossier d'évaluation est rempli conjointement avec le tuteur, sous la responsabilité de l'établissement de formation.
2. Le centre de formation doit réaliser le positionnement initial sur l'intégralité des compétences attendues par le référentiel d'emploi du CQP.
3. Le résultat du positionnement initial détermine le programme de formation et la durée de l'action qui permettra au candidat d'atteindre l'ensemble des compétences du CQP.
4. Le positionnement final s'effectue uniquement sur les compétences non acquises détectées lors du positionnement initial.
- 5. En cas de besoin, les documents utilisés pour effectuer les positionnements doivent être mis à la disposition du jury de la commission nationale de certification CQP.**

3. Le dossier **complet** comprend :

- Le dossier d'évaluation
- L'attestation de fin de stage (dates de formation et durées)
- Le programme de formation
- La convention de stage du financeur

4. Ce dossier est à adresser :

Certidev
22, rue d'Anjou – 75008 Paris
Tél. : 01 40 17 20 06 / contact@certidev.fr

Évaluations réalisées pour le CQP Gouvernant(e) en hôtellerie ou en établissement de santé

N. B. : chacun des items doit faire l'objet d'une évaluation lors du positionnement initial.

L'ensemble des activités s'exerce dans le strict respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail en vigueur

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :	
FONCTION MANAGEMENT	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Gestion d'équipe :	<ul style="list-style-type: none"> Le planning respecte les exigences de la production et, dans toutes la mesure du possible, les situations personnelles La répartition des tâches tient compte des aptitudes, des besoins du service, et dans la mesure du possible, des préférences des membres de l'équipe L'attention portée au déroulement du service est constante. Des solutions adaptées et efficaces sont mises en place en cas de problème Les nouveaux arrivants bénéficient de l'aide dont ils ont besoin Les objectifs et le déroulement des entretiens individuels sont maîtrisés Les informations transmises sont claires et leur compréhension est vérifiée 		
Recruter des membres de son équipe (éventuellement en accord avec sa hiérarchie)			
Faire l'inventaire des tâches quotidiennes et périodiques et les répartir			
Établir un planning du personnel en fonction de l'activité et du personnel présent			
Gérer prévisionnellement les effectifs			
Coordonner le travail de l'équipe			
Rédiger des documents administratifs (ex : fiches de présence, feuilles de congés, éléments variables des paies...)			
Remplacer ponctuellement tout membre du personnel encadré			
Animation d'équipe :			
Accueillir et intégrer du personnel			
Informier et former du personnel			
Évaluer du personnel			
Traiter des problèmes et des conflits			
FONCTION CONTRÔLE	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Réaliser des contrôles selon les check-lists : chambres et parties communes, liés à la propreté, l'hygiène, le matériel, la maintenance des équipements, les tenues professionnelles, le comportement des équipes	<ul style="list-style-type: none"> Les contrôles sont réalisés de manière effective et les non conformités repérées En cas d'écart constaté entre les résultats attendus et les résultats obtenus des mesures correctives sont rapidement prises et ces mesures sont pertinentes 		
Signaler des défauts constatés et suivre la remise en état (gestion des interfaces)			
Vérifier la bonne utilisation des matériels, produits et consommables			

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :	
FONCTION CONTRÔLE (suite)	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Contrôler le linge du point de vue qualitatif et quantitatif	<ul style="list-style-type: none"> Les contrôles sont réalisés de manière effective et les non conformités repérées En cas d'écart constaté entre les résultats attendus et les résultats obtenus des mesures correctives sont rapidement prises et ces mesures sont pertinentes 		
Contrôler l'application des protocoles de nettoyage et bio-nettoyage			
Contrôler le respect du cahier des charges lié aux contrats de son secteur			
Spécifique aux établissements de santé			
Réaliser des prélèvements de surfaces			
FONCTION COMMUNICATION	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour	<ul style="list-style-type: none"> Les informations concernant les fournisseurs et sous-traitants sont enregistrées de façon claire et accessible. Tous les éléments relatifs au séjour des clients sont enregistrés dans le système d'information et les consignes associées transmises aux personnels ou services concernés (garde d'objets divers, objets oubliés, etc.) Une réponse professionnelle est apportée au besoin du client quelle que soit l'attitude de celui-ci. Tout le personnel est traité de façon juste et équitable. Les normes de service sont constamment rappelées et tout écart par rapport à celles-ci est analysé de façon constructive. 		
Répondre à ses demandes, réclamations...			
Assurer les relations avec les fournisseurs, les sous-traitants			
Assurer les relations avec la hiérarchie			
Assurer les relations avec le ou les signataires des contrats, les responsables des différents services			
Assurer les relations avec les institutions représentatives du personnel (IRP)			
Informier le personnel (réunions, briefings, propositions d'améliorations...)			
FONCTION GESTION	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Déterminer les besoins en matériels, produits et consommables nécessaires à l'activité dans le respect de son budget	<ul style="list-style-type: none"> Les besoins en produits d'accueil, linge, matériel correspondent à l'activité Les délais d'approvisionnement liés aux fournisseurs sont bien pris en compte pour déclencher les achats ; La gestion est fluide, sans rupture ni sur stockage Le budget alloué est respecté L'inventaire permanent du linge, produits, et fournitures est fiable 		
Gérer les stocks			
Traiter les commandes liées à l'ensemble des contrats de son secteur			
Évaluer la productivité et son maintien à un niveau conforme aux objectifs			

SPECIFICITES AUX ETABLISSEMENT DE SANTE

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :	
FONCTION ELABORATIONS ET APPLICATION DE PROTOCOLES	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Respecter les consignes de tri des déchets préconisées par le CLIN de l'établissement et l'évacuation de ces déchets	<ul style="list-style-type: none"> • Les normes qu'il s'agisse de l'hygiène et de la sécurité relative aux clients, au personnel, au matériel ou aux locaux sont clairement expliquées au personnel. • Les dangers encourus en cas de non-respect de ces normes sont clairement expliqués • Les règles correspondantes sont appliquées par l'ensemble de l'équipe 		
Réaliser les prélèvements de surfaces, analyse des résultats et plan d'actions avec les équipes			
Respecter la liste de répartitions des tâches pour éviter le glissement des tâches et le respect de son contrat			
Veiller au respect des tenues vestimentaires en fonction des tâches effectuées (tabliers, gants anti coupures...)			
Respecter les consignes liées aux pictogrammes spécifiques (Patients en isolements infectieux, zones de sécurité, chemins de circulation...)			
Appliquer strictement les circuits propres et sales déterminés par le CLIN de l'établissement			
Respecter le nettoyage ou le bio-nettoyage des chambres en fonction des zones à risque			
Superviser la distribution des repas et veiller aux respects des consignes médicales et à la satisfaction du client (régimes, températures...)			

Avis conjoint du tuteur et du formateur

Positif

Négatif

Date : / /

En cas d'avis négatif, préciser le motif :

Entreprise
Signature et cachet

Établissement de formation
Signature et cachet

Salarié
Signature

Bilan du tuteur

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes pratiques en entreprise, autant de fois que nécessaire.

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

Bilan du centre

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes de formation en centre, autant que nécessaire.

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié