



Livret de suivi individuel en entreprise et en centre

CQP-IH Gouvernant(e) en hôtellerie ou en établissement de santé

Candidat _____

Nom :

Prénom :

NIR :

Date de début du contrat :

Date de fin du contrat :

Salarié Stagiaire

Certificat de qualification professionnelle

BIENVENUE DANS LE TOURISME, L'HÔTELLERIE, LA RESTAURATION ET LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

- C'est un univers où sont présents les métiers les plus variés : cuisinier, gouvernante, commis de restaurant, agent d'exploitation, femme de chambre, assistant d'exploitation, chef gérant...
- Ce sont des métiers en constante évolution, tant par les changements de goût des clients que par l'introduction de technologies nouvelles comme l'informatique.
- Ce sont des métiers en pleine expansion : 16 000 emplois nouveaux par an.
- Ce sont des métiers où l'on peut trouver la convivialité du petit restaurant de quartier ou le prestige du restaurant de réputation mondiale, le charme de l'hôtel familial ou l'effervescence de l'hôtel d'affaires.
- C'est un des rares secteurs où chacun peut encore rêver d'avoir sa propre entreprise.
- C'est un secteur où une formation française vous ouvre les portes du monde entier.

Bienvenue parmi nous

CANDIDAT

Salarié

Stagiaire

Prénom :

Nom :

NIR :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

ENTREPRISE

Raison sociale :

SIRET :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du tuteur :

Fonction du tuteur :

ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Raison sociale :

SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du formateur responsable du suivi en entreprise :

.....

GUIDE DE REMPLISSAGE DU LIVRET DE SUIVI EN ENTREPRISE

Date de la période d'alternance

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Cette partie est à remplir par le tuteur ainsi que les remarques.	
Objectifs principaux prévus par le tuteur à faire atteindre au salarié sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Autres appréciations (comportement, motivation...)</div>	

À : Le :

Signature du tuteur et cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de la visite en entreprise

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Objectifs prévus par le(s) formateur(s) à faire atteindre au stagiaire sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Autres appréciations (comportement, motivation...)</div>	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de remplissage par le centre

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

ÉVALUATIONS RÉALISÉES

N. B. : Chacun des items marqués d'une croix doit faire l'objet d'une évaluation par le tuteur et/ou le formateur, y compris dans le cas où, en raison des acquis initiaux du postulant, ils n'auraient pas été repris dans le programme de formation.

Certificat de qualification professionnelle Gouvernant(e) en hôtellerie ou en établissement de santé

1) La compétence est acquise, indiquez la date de validation

2) Dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis

FONCTION MANAGEMENT	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Gestion d'équipe :				
Recruter des membres de son équipe (éventuellement en accord avec sa hiérarchie)	X			
Faire l'inventaire des tâches quotidiennes et périodiques et les répartir	X			
Établir un planning du personnel en fonction de l'activité et du personnel présent	X			
Gérer prévisionnellement les effectifs	X		X	
Coordonner le travail de l'équipe	X			
Rédiger des documents administratifs (ex. : fiches de présence, feuilles de congés, éléments variables des paies ...)	X		X	
Remplacer ponctuellement tout membre du personnel encadré	X			
Animation d'équipe :				
Accueillir et intégrer du personnel	X			
Informer et former du personnel	X			
Évaluer du personnel	X			
Traiter des problèmes et des conflits	X			

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- 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.

FONCTION CONTRÔLE

FONCTION CONTRÔLE	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
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	X		X	
Signaler les défauts constatés et suivre la remise en état (gestion des interfaces)	X			
Vérifier la bonne utilisation des matériels, produits et consommables	X			
Contrôler le linge du point de vue qualitatif et quantitatif	X			
Contrôler l'application des protocoles de nettoyage et bio-nettoyage	X		X	
Contrôler le respect du cahier des charges lié aux contrats de son secteur	X		X	
Spécifique aux établissements de santé				
Réaliser des prélèvements de surfaces	X			

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- 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.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date		Acquis : date	
FONCTION COMMUNICATION				
Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour				
Répondre à ses demandes, réclamations ...				
Assurer les relations avec les fournisseurs et 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 ...)				
	X		X	
	X		X	
	X		X	
	X		X	
	X		X	
	X		X	
	X		X	

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- 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.

FONCTION GESTION

- Déterminer les besoins en matériels, produits et consommables nécessaires à l'activité dans le respect de son budget
- Gérer les stocks

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- 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.

- Traiter les commandes liées à l'ensemble des contrats de son secteur
- Évaluer la productivité et son maintien à un niveau conforme aux objectifs

- Le budget alloué est respecté.
- L'inventaire permanent du linge, produits, et fournitures est fiable.

SPÉCIFIQUE AUX ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

FONCTION ÉLABORATION ET APPLICATION DE PROTOCOLES

- Respecter les consignes de tri des déchets préconisées par le CLIN de l'établissement et l'évacuation de ces déchets
- 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 anticoupures ...)
- 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 ...)

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- 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.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date		Acquis : date	
	X		X	
	X		X	
	X		X	

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date		Acquis : date	
	X		X	
	X		X	
	X		X	
	X		X	
	X		X	
	X		X	
	X		X	
	X		X	



Courriers et renseignements :

Certidev

22, rue d'Anjou - 75008 Paris

contact@certidev.com

www.certidev.com

CQP-IH Gouvernant(e) en hôtellerie
ou en établissement de santé

Référentiel d'emploi

Validé par la CPNE-IH le 28 juin 2007