



CQP GOUVERNANTE EN HOTELLERIE OU DANS UN ETABLISSEMENT DE SANTE (H/F)

Dossier de demande de certification des acquis de l'expérience

Partie administrative

Nom :

Nom d'épouse :

Prénoms :

NIR (10 premiers chiffres n° SS) :

Adresse :

Complément :

Code postal : Ville :

Tél. domicile : Autre (travail, portable) :

E-mail :

Situation actuelle : Salarié Travailleur indépendant Demandeur d'emploi

Dispositif de financement : CPF Autre (à préciser)

INFORMATIONS RELATIVES A L'EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Commencer par la plus récente

Emploi occupé	Nom et adresse de l'entreprise	Statut : <ul style="list-style-type: none">▪ salarié▪ ou non salarié	Temps complet ou temps partiel (dans ce cas indiquer le nombre d'heures par mois)	Périodes d'emploi		Principales activités exercées
				Date de début	Date de fin	

INFORMATIONS RELATIVES A LA FORMATION

Diplômes obtenus ou dernière classe suivie

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Stages de formation professionnelle effectués :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

PIECES A FOURNIR (photocopies) :

- Pour les activités salariées :
 - contrat de travail en cours,
 - certificats de travail, à défaut bulletins de salaire
- Pour les activités non salariées :
 - tout document pouvant en attester
- curriculum vitae
- Diplômes et /ou attestations de formation
- Toute autre pièce que vous jugez utile à l'appui de votre demande

Dossier à retourner à :

Certidev

22 rue d'Anjou – 75008 Paris

01 40 17 20 06 - contact@certidev.com - www.certidev.com

CQP GOUVERNANTE EN HOTELLERIE OU DANS UN ETABLISSEMENT DE SANTE (H/F)

Dossier de demande de certification
des acquis de l'expérience

Référentiel des compétences

Le document qui suit décrit les compétences nécessaires pour obtenir le CQP.

Il doit vous servir à faire le point sur ce que vous estimez savoir-faire (autoévaluation).

Vous pouvez également l'utiliser pour que votre employeur par exemple donne son point de vue.

Ce document ferait alors partie des pièces que vous pourriez décider – ou non – de mettre dans votre dossier à l'appui de votre demande de diplôme.

AUTO EVALUATION DES COMPETENCES

Fonction management	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans		Pour chacune des activités suivantes vous pensez:		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
<u>Gestion d'équipe :</u>					
Recruter des membres de son équipe (éventuellement en accord avec sa hiérarchie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire l'inventaire des tâches quotidiennes et périodiques et les répartir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etablir un planning du personnel en fonction de l'activité et du personnel présent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer prévisionnellement les effectifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coordonner le travail de l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rédiger des documents administratifs (ex : fiches de présence, feuilles de congés, éléments variables des paies...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remplacer ponctuellement tout membre du personnel encadré	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Animation d'équipe :</u>					
Accueillir et intégrer du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informier et former du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluer du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter des problèmes et des conflits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonction contrôle	Exercez vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans		Pour chacune des activités suivantes vous pensez:		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signaler des défauts constatés et suivre la remise en état (gestion des interfaces)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vérifier la bonne utilisation des matériels, produits et consommables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôler le linge du point de vue qualitatif et quantitatif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôler l'application des protocoles de nettoyage et bio-nettoyage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôler le respect du cahier des charges lié aux contrats de son secteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Spécifique aux établissements de santé</u>					
Réaliser des prélèvements de surfaces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonction communication	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans		Pour chacune des activités suivantes vous pensez:		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Répondre à ses demandes, réclamations...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer les relations avec les fournisseurs, les sous-traitants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer les relations avec la hiérarchie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer les relations avec le ou les signataires des contrats, les responsables des différents services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer les relations avec les institutions représentatives du personnel (IRP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informier le personnel (réunions, briefings, propositions d'améliorations...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonction Gestion	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans		Pour chacune des activités suivantes vous pensez:		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Déterminer les besoins en matériels, produits et consommables nécessaires à l'activité dans le respect de son budget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les stocks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter les commandes liées à l'ensemble des contrats de son secteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluer la productivité et son maintien à un niveau conforme aux objectifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Spécificités aux établissements de Santé Fonction élaboration et application de protocoles	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans		Pour chacune des activités suivantes vous pensez:		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Respecter les consignes de tri des déchets préconisées par le CLIN de l'établissement et l'évacuation de ces déchets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser les prélèvements de surfaces, analyse des résultats et plan d'actions avec les équipes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter la liste de répartitions des tâches pour éviter le glissement des tâches et le respect de son contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiller au respect des tenues vestimentaires en fonction des tâches effectuées (tabliers, gants anticoupures...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter les consignes liées aux pictogrammes spécifiques (Patients en isolements infectieux, zones de sécurité, chemins de circulation...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Appliquer strictement les circuits propres et sales déterminés par le CLIN de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter le nettoyage ou le bio-nettoyage des chambres en fonction des zones à risque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Superviser la distribution des repas et veiller aux respects des consignes médicales et à la satisfaction du client (régimes, températures...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GUIDE D'ENTRETIEN

Le présent document a été complété par le candidat seul

COMPETENCES TECHNIQUES

Management et animation d'équipe

- *Comment procédez-vous pour résoudre les principales difficultés liées au planning ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Communication

➤ *Comment traitez-vous les informations relatives aux fournisseurs et aux sous traitants ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment traitez-vous les informations relatives aux clients ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour que les normes de service soient appliquées en permanence ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gestion

➤ *Comment procédez-vous pour la gestion des stocks ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Elaboration de protocoles (uniquement pour les établissements de santé)

➤ *Pouvez-vous décrire quelques protocoles spécifiques aux établissements de santé ?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

➤ *Pouvez-vous décrire les rapports fonctionnels entre la gouvernante et le CLIN de l'établissement ?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

APTITUDES

- *Vous avez à recruter une femme de chambre, que rechercherez-vous principalement chez un candidat ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Vous avez à recruter une gouvernante, que rechercherez-vous principalement chez un candidat ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

