

# RÉFÉRENTIEL

## BREVET PROFESSIONNEL

### « Gouvernante »

#### SOURCES :

éduscol : [Arrêté du 3 septembre 1997 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet professionnel gouvernante](#) .

éduscol : *Les nouvelles définitions d'épreuves et les nouveaux règlements d'examen sont prévues par un arrêté du 3 mars 2016*

(lien : [http://www.education.gouv.fr/pid285/bulletin\\_officiel.html?cid\\_bo=100573](http://www.education.gouv.fr/pid285/bulletin_officiel.html?cid_bo=100573)).

[DOCUMENT ASSEMBLÉ PAR LE SITE NATIONAL DE RESSOURCES](#)



# **SOMMAIRE**

(CLIQUER SUR LES TITRES)

**ARRÊTÉ DE CRÉATION DU 3 SEPTEMBRE 1997**

**ANNEXE I : INTRODUCTION AU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**TABLEAU DES UNITÉS CONSTITUTIVES**

**ANNEXE II : LISTE DES DIPLÔMES PERMETTANT DE S'INSCRIRE AU BREVET  
PROFESSIONNEL GOUVERNANTE** Après deux ans d'activité professionnelle

**ANNEXE III : RÈGLEMENT D'EXAMEN**

**ANNEXE IV : DÉFINITION DES ÉPREUVES**

**ANNEXE V : TABLEAU DE CORRESPONDANCE**

**MINISTERE DE L'EDUCATION  
NATIONALE  
DE LA RECHERCHE  
ET DE LA TECHNOLOGIE**

-----  
**Direction des lycées et collèges**  
-----

Sous-direction des formations professionnelles  
initiales et continues  
-----

Bureau des diplômes professionnels

DLC B2/MD n°

**ARRETE**

portant définition et fixant les  
conditions de délivrance du brevet  
professionnel gouvernante.

NOR/SC07ENJL197092561A1

**LE MINISTRE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE LA RECHERCHE ET DE LA  
TECHNOLOGIE**

Vu le décret n° 95-664 du 9 mai 1995 modifié portant réglementation générale des brevets professionnels;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en oeuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative tourisme-hôtellerie-loisirs en date du 30 janvier 1997;

**ARRÊTE**

**Article 1er**

La définition et les conditions de délivrance du brevet professionnel gouvernante sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

**Article 2**

Les unités constitutives du référentiel de certification du brevet professionnel gouvernante sont définies en annexe I du présent arrêté.

**Article 3**

Les candidats au brevet professionnel gouvernante se présentant à l'ensemble des unités du diplôme ou à la dernière unité ouvrant droit à la délivrance du diplôme doivent remplir les conditions de formation et de pratique professionnelle précisées aux articles 4 et 5 ci-après.

#### **Article 4**

Les candidats préparant le brevet professionnel gouvernante par la voie de la formation professionnelle continue doivent justifier d'une formation d'une durée de quatre cents heures minimum. Cette durée de formation peut être réduite par décision de positionnement prise par le recteur conformément aux articles 9 et 10 du décret du 9 mai 1995 susvisé.

Les candidats préparant le brevet professionnel gouvernante par la voie de l'apprentissage doivent justifier d'une formation en centre de formation d'apprentis ou section d'apprentissage d'une durée minimum de quatre cents heures par an en moyenne. Cette durée de formation peut être réduite ou allongée dans les conditions prévues par le code du travail.

#### **Article 5**

Les candidats doivent également justifier d'une période d'activité professionnelle:

- soit de cinq années effectuées à temps plein ou à temps partiel dans un emploi en rapport avec la finalité du diplôme postulé,
- soit, de deux années effectuées à temps plein ou à temps partiel dans un emploi en rapport avec la finalité du diplôme postulé, s'ils possèdent un diplôme ou titre homologué classé au niveau V ou à un niveau supérieur figurant sur la liste prévue en annexe II au présent arrêté. Au titre de ces deux années, peut être prise en compte la durée du contrat de travail de type particulier préparant au brevet professionnel effectué après l'obtention d'un diplôme ou titre de niveau V.

#### **Article 6**

Le règlement d'examen est fixé en annexe III au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe IV au présent arrêté.

#### **Article 7**

Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il se présente à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles 12 alinéa 1, 19 et 20 du décret du 9 mai 1995 susvisé. Il précise également l'épreuve facultative qu'il souhaite subir. Dans le cas de la forme progressive, il précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

#### **Article 8**

Le brevet professionnel gouvernante est délivré aux candidats ayant subi avec succès l'examen défini par le présent arrêté, conformément aux dispositions du titre III du décret précité.

#### **Article 9**

Les correspondances entre d'une part, les unités de contrôle et les unités de contrôle capitalisables de l'examen du brevet professionnel gouvernante institué par l'arrêté du 3 août 1995 portant création du brevet professionnel gouvernante, et d'autre part, les épreuves et unités de l'examen défini par le présent arrêté sont fixées en annexe V du présent arrêté.

La durée de validité d'une unité de contrôle capitalisable ou d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 obtenue à une unité de contrôle de l'examen subi suivant les dispositions de l'arrêté du 3 août 1995 précité est reportée dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article 13 du décret précité et à compter de la date d'obtention.

#### Article 10

La première session du brevet professionnel gouvernante organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 1998.

La dernière session du brevet professionnel gouvernante organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 août 1995 précité aura lieu en 1997. A l'issue de cette session, l'arrêté précité est abrogé.

#### Article 11

Le directeur des lycées et collèges et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le

- 3 SEP. 1997

P. le Ministre et par délégation  
Le Directeur des lycées et collèges

  
Alain BOISSINOT

N.B. Le présent arrêté et ses annexes III et V seront publiés au Bulletin officiel du ministère de l'éducation nationale du 16 OCT. 1997 vendu au prix de 14 F, disponible au centre national de documentation pédagogique, 13, rue du four, 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique. L'arrêté et ses annexes seront diffusés par les centres précités.

# BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

## *ANNEXE I*

## **BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE**

### **INTRODUCTION AU REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

La gouvernante est responsable de la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres et des parties communes de l'établissement. Elle gère, anime et contrôle son service afin de veiller au confort et au bien-être d'une clientèle française et étrangère.

### **CONTEXTE PROFESSIONNEL**

L'activité d'un titulaire du brevet professionnel gouvernante s'exerce en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières et dans les centres d'hébergement para-hôtelières. Il peut également exercer son activité dans d'autres entreprises assurant cette fonction.

Celui-ci est capable de s'adapter à l'évolution dans toutes les formes et secteurs liés à l'hébergement. C'est une femme ou un homme de terrain qui travaille soit en autonomie, soit en collaboration avec sa hiérarchie (gouvernante générale, directeurs,...). Il a sous ses ordres le personnel d'entretien affecté à son service (femmes de chambre, valets, équipiers, lingères, etc.) et, est en relation fonctionnelle avec les autres services de l'établissement ainsi qu'avec les fournisseurs et autres prestataires de services.

La gouvernante peut être amenée à travailler en horaire décalé : service d'ouverture ou de fermeture et dans certains cas service de coupure.

Elle exerce son activité dans un environnement technique tel que :

- les locaux (bureau, office, réserve, lingerie, buanderie,...),

Elle utilise et gère :

- les matériels (micro-ordinateurs, outils de communication, matériels et produits d'entretien, produits d'accueil et fournitures diverses).

### **DELIMITATION ET PONDERATION DES ACTIVITES**

Le champ d'intervention du titulaire du Brevet Professionnel Gouvernante se situe dans le cadre des fonctions suivantes :

- 1 - GESTION DE L'EQUIPE,
- 2 - GESTION DU MATERIEL ET DES PRODUITS,
- 3 - ANIMATION DE L'EQUIPE,
- 4 - COMMUNICATION,
- 5 - CONTROLE.

La gouvernante dont les activités varient en fonction du type d'entreprise, de sa forme, de son importance participe également à la mise en oeuvre de la politique commerciale.

## TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

### FONCTION

#### GESTION DE L'EQUIPE

### TACHES

- tâche 1 : *Participer ou effectuer le recrutement des membres de son équipe,*
- tâche 2 : *Inventorier et répartir les différentes tâches et activités quotidiennes et périodiques,*
- tâche 3 : *Etablir le planning du personnel en fonction de l'activité (présence et congés),*
- tâche 4 : *Coordonner et diriger le travail de l'équipe,*
- tâche 5 : *Rédiger les documents réglementaires et fonctionnels (bons d'ordre, fiches de présence).*

### CONDITIONS D'EXERCICE

#### Moyens et ressources

- *Moyens courants de recrutement internes ou externes (petites annonces, sociétés de sous-traitance, Associations, écoles, etc.).*
- *Etats prévisionnels d'occupation des chambres (informatisés ou non).*
- *Plannings de présence, textes réglementaires.*
- *Fiches de travail des femmes de chambre.*
- *Rapport d'étages avec consignes.*
- *Informations provenant des différents services ou départements (écrites ou orales).*

#### Autonomie et responsabilité

*La gouvernante est totalement autonome et responsable dans l'organisation de son travail (planning notamment) et pour la rédaction des documents. Dans certains cas, elle peut être amenée à recruter elle-même les membres de son équipe.*

#### Résultats attendus

*Une gestion efficace de son équipe, permettant un travail de qualité conformément aux normes et objectifs financiers de l'entreprise.*



## TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

### FONCTION

#### GESTION

#### DU MATERIEL ET DES PRODUITS

### TACHES

tâche 1 : *déterminer les besoins en matériel et fournitures nécessaires à l'activité.*

tâche 2 : *établir un état comparatif (prévisions - consommations),*

tâche 3 : *réapprovisionner, stocker et distribuer :*

- *le matériel,*
- *le linge,*
- *les produits d'accueil,*
- *les produits d'entretien,*
- *les fournitures,*
- *les uniformes etc...*

### CONDITIONS D'EXERCICE

#### Moyens et ressources

- *fichiers fournisseurs,*
- *procédures internes,*
- *fiches de stock (informatisées ou non),*
- *fiches d'inventaire physique,*
- *tableau d'activités,*
- *cahier de référencement,*
- *budget du service.*

#### Autonomie, responsabilité

*La gouvernante est autonome et totalement responsable de la détermination des besoins, du réapprovisionnement, de la distribution et de la gestion des stocks. Dans certains cas, elle peut être amenée à établir dans les mêmes conditions d'autonomie et de responsabilité, un état comparatif des prévisions et des consommations..*

#### Résultats attendus

*Les équipes disposent du matériel nécessaire à la réalisation d'un travail de qualité, au moindre coût, afin de garantir le service attendu par le client.*

## TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

### FONCTION

#### ANIMATION DE L'EQUIPE

### TACHES

tâche 1 : *Accueillir et intégrer le personnel.*

tâche 2 : *Informier et former le personnel.*

tâche 3 : *Evaluer le travail du personnel et réagir.*

tâche 4 : *Traiter les problèmes et les conflits.*

### CONDITIONS D'EXERCICE

#### Moyens et ressources

- *Livret d'accueil, visites...*,
- *Bible, procédures, fiches techniques, notes de service,*
- *Plan de formation,*
- *Questionnaire clients, réunions, entretiens individuels,*
- *Cahiers de consignes,*
- *Règlement intérieur et législation.*

#### Autonomie, responsabilité

*La gouvernante est entièrement autonome et responsable de l'accueil, l'intégration et l'information du personnel et elle n'est que partiellement autonome pour les autres tâches.*

#### Résultats attendus

*L'esprit d'équipe favorisant un travail de qualité*

## TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

### FONCTION

#### COMMUNICATION

### TACHES

tâche 1 : *Assurer le suivi du client à l'étage, répondre à ses demandes et réclamations.*

tâche 2 : *S'informer et régler les litiges avec les fournisseurs et les sous-traitants.*

tâche 3 : *Etablir les relations avec la hiérarchie, les différents services, les représentants du personnel et des syndicats.*

tâche 4 : *Proposer l'amélioration des facteurs d'ambiance.*

### CONDITIONS D'EXERCICE

#### Moyens et ressources

- *informations (orales, manuscrites ou informatisées) émanant de la réception et d'autres services,*
- *les procédures,*
- *catalogues, contrats, fichiers fournisseurs,*
- *liste de contrôle, notes de service,*
- *législation en vigueur.*

#### Autonomie, responsabilité

*La gouvernante est partiellement autonome et responsable pour l'ensemble des tâches.*

#### Résultats attendus

*Relations internes et externes efficaces, optimisant l'harmonie des lieux et la qualité du service*

## TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

### FONCTION

### CONTROLE

### TACHES

tâche 1 : *Effectuer les différents contrôles liés à la propreté, à l'hygiène, à la maintenance des équipements, des installations, des fournitures conformément à la réglementation en vigueur et dans le respect des normes fixées par l'entreprise, applicables aux chambres, lieux publics et*

*locaux annexes.*

tâche 2 : *Signaler les défauts constatés et veiller à la remise en état.*

tâche 3 : *Veiller à la bonne utilisation des matériels, des produits, des fournitures ...*

tâche 4 : *Effectuer le contrôle quantitatif et qualitatif du linge.*

tâche 5 : *Veiller à la sécurité des personnes et des biens.*

tâche 6 : *Vérifier la tenue professionnelle et veiller à ce que le personnel ait un comportement adapté.*

### CONDITIONS D'EXERCICE

#### Moyens et ressources

- Procédures,
- Registre objets trouvés,
- Fiches techniques,
- Rapport d'étages (manuel ou informatisé),
- Fiche de travail du personnel, et de la gouvernante,
- normes et consignes de sécurité,
- Règlement intérieur,
- Cahier des charges.

#### Autonomie, responsabilité

*La gouvernante est totalement autonome et responsable pour l'ensemble des tâches.*

#### Résultats attendus

*Le confort, la sécurité du client et son bien-être par un service de qualité.*

*La préservation de l'outil de travail.*

**BREVET PROFESSIONNEL**  
**GOUVERNANTE**

**I.2**

**SAVOIR-FAIRE  
PROFESSIONNELS**

## B. P. GOUVERNANTE

### MISE EN RELATION DU REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES ET DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

**Champ d'intervention :** L'activité de gouvernante s'exerce en priorité dans les hôtels, résidences hôtelières et dans les centres d'hébergement para-hôtelier. Elle peut également s'exercer dans d'autres entreprises.

**Définition :** La gouvernante doit être capable :

- d'assurer la responsabilité de la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres et des parties communes de l'établissement ;
- de gérer, d'assurer, de contrôler son service.

FONCTIONS	CAPACITES ET COMPETENCES														
	C1				C2					C3			C4		
	C 11	C 12	C 13	C 14	C 21	C 22	C 23	C 24	C 25	C 31	C 32	C 33	C 41	C 42	C 43
<b>GESTION DE L'EQUIPE</b>		X	X		X	X			X				X		
<b>GESTION DU MATERIEL ET DES PRODUITS</b>		X	X		X			X		X	X	X			
<b>ANIMATION DE L'EQUIPE</b>						X	X			X			X		
<b>COMMUNICATION</b>	X	X		X	X	X	X						X	X	X
<b>CONTRÔLE</b>										X	X	X	X		X

C1 - Organiser    C2 - Agir

C3 - Evaluer

C4 - Réagir

**Légende**

Relation avec la tâche

Pas de relation

# **BREVET PROFESSIONNEL**

## **GOUVERNANTE**

*CAPACITES GENERALES*

*COMPETENCES TERMINALES*

*SAVOIR-FAIRE*

CAPACITES GENERALES		COMPETENCES TERMINALES
<b>ORGANISER</b>	<b>C 1</b>	C11 - S'informer de l'activité de l'établissement C12 - Déterminer les besoins C13 - Planifier le travail C14 - Préparer l'accueil des clients
<b>AGIR</b>	<b>C 2</b>	C21 - Assurer l'accueil et le suivi du client C22 - Diriger l'équipe C23 - Gérer les situations particulières ou occasionnelles C24 - Gérer le matériel, le linge et les produits C25 - Réaliser des travaux exceptionnels
<b>EVALUER</b>	<b>C 3</b>	C31 - Contrôler le travail de l'équipe C32 - S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des fournitures, des produits C33 - Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement
<b>REAGIR</b>	<b>C 4</b>	C41 - Remédier aux différents dysfonctionnements C42 - Solutionner les demandes non satisfaites du client C43 - Faire face à des situations exceptionnelles

**Nota : Epreuve : E1**  
**UC : UC1**



## C 1 ORGANISER

	SAVOIR - FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>C 11</b>	<b>S'informer de l'activité de l'établissement</b>		
	C 111 Rechercher les éléments d'information	- Etat d'occupation des chambres (prévisionnel et journalier)	- Pertinence du choix, de l'analyse et du classement des informations
	C 112 Analyser les informations écrites et/ou orales	- Liste des mouvements quotidiens	
C 113 Classer les informations par ordre de priorité	- Autres informations ponctuelles écrites et/ou orales		
<b>C12</b>	<b>Déterminer les besoins</b>		
	C 121 Identifier les moyens courants de recrutement internes ou externes	- ANPE - Petites annonces - Sociétés de sous-traitance - Associations - Ecoles... - Etat d'occupation des chambres (prévisionnel et journalier)	- Sélection des supports et/ou des moyens en fonction des profils recherchés
	C 122 Estimer les besoins en personnel	- Rapport d'activités (segmentation de la clientèle, taux d'occupation, indice de fréquentation, durée moyenne du séjour...)	- Exactitude de l'estimation des besoins en personnel, en matériel, linge, produits, fournitures, uniformes en fonction de l'activité
	C 123 Identifier les besoins en linge, en matériel, produits, fournitures, uniformes...	- Etat des présences du personnel - Fiches de stocks et inventaire physique	
<b>C13</b>	<b>Planifier le travail</b>		
	C 131 Etablir le planning périodique de présences et de congés en fonction de l'activité	- Etats des présences - Feuille de congés	- Organisation rationnelle de l'activité de l'équipe dans le respect de la législation des normes de l'entreprise
	C 132 Préparer la répartition de la remise en état des chambres, des locaux et des lieux publics au quotidien	- Rapport de la gouvernante - Etat prévisionnel d'occupation des chambres	
	C 133 Programmer l'entretien périodique des chambres des locaux et des lieux publics	- Normes internes	
<b>C 14</b>	<b>Préparer l'accueil des clients</b>		
	C 141 Identifier le type de clientèle	- Etat d'occupation des chambres	- Pertinence de l'identification - Adéquation du service à mettre en oeuvre
	C 142 Rechercher les besoins du client		
	C 143 Déterminer le(s) service(s) par rapport au type de clients	- Normes commerciales internes - Demandes particulières	

## C 2 AGIR

	SAVOIR - FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>C 21</b>	<b>Assurer l'accueil et le suivi du client</b>		
	C 211 Répondre aux besoins immédiats et futurs du client pendant le séjour	- Fichier clients - Liste des mouvements	- Efficacité du personnel par rapport au planning du travail établi - Degré de satisfaction (sous forme écrite ou orale) des clients
	C 212 Distribuer, faire réaliser ou réaliser les tâches inhérentes à l'accueil et au suivi de la clientèle	- Informations orales ou écrites émanant des autres services	
C 213 Répondre aux objections du client	- Etat des présences - Procédures internes		
<b>C 22</b>	<b>Diriger l'équipe</b>		
	C 221 Participer ou effectuer le recrutement des membres de son équipe et compléter les documents nécessaires	- Moyens courants de recrutement internes ou externes	- Sélection correspondant au profil attendu  - Travail accompli dans le respect des procédures et du planning
	C 222 Répartir et coordonner les tâches inhérentes à la remise en état des chambres et des lieux publics au quotidien	- Etats d'occupation des chambres	
	C 223 Faire réaliser la remise en état des chambres et des lieux publics au quotidien		
	C 224 Distribuer et coordonner les tâches relatives à l'entretien périodique des chambres, des locaux et lieux publics	- Tableau des nettoyages périodiques - Etats des présences	
C 225 Faire réaliser les tâches précédentes	- Budget		
<b>C 23</b>	<b>Gérer les situations particulières ou occasionnelles</b>		
	C 231 Régler les situations particulières ou occasionnelles concernant la clientèle	- Informations écrites ou orales	- Satisfaction de la clientèle
	C 232 Solutionner les situations particulières ou occasionnelles relatives au personnel		- Fonctionnement assuré
<b>C 24</b>	<b>Gérer le matériel, le linge, les produits</b>		
	C 241 Réapprovisionner le matériel, le linge, les produits d'accueil, les produits d'entretien, les fournitures, les uniformes...	- Budget - Bons de commande - Fichier fournisseurs	- Gestion correcte des stocks
	C 242 Les stocker	- Bons de réapprovisionnement	
	C 243 Les distribuer	- Fiches de stock (informatisées ou non)	
C 244 Renseigner les documents correspondants			
<b>C 25</b>	<b>Réaliser des travaux exceptionnels</b>		
	C 251 Nettoyer une chambre	- linge clients	
	C 252 Effectuer des travaux d'entretien (repassage, couture, détachage)	- linge hôtel - uniformes - moquette - tissus d'ameublement	

### C 3 EVALUER

	SAVOIR - FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>C 31</b>	<b>Contrôler le travail de l'équipe</b>		
	C 311 Vérifier la tenue professionnelle et veiller au comportement adapté du personnel	- Règlement intérieur - Livret d'accueil	Qualité du travail de l'équipe dans le respect de la réglementation en vigueur et des normes de l'entreprise
	C 312 Effectuer les contrôles relatifs aux tâches réalisées par le personnel au niveau de la propreté et de l'hygiène dans les chambres, les lieux publics et locaux annexes	- Normes et consignes d'hygiène et de sécurité - Procédures - Fiches techniques	
	C 313 S'assurer du bon fonctionnement et de l'entretien des équipements et des installations	- Bons de travaux	
	C 314 Veiller à la distribution normale des fournitures, produits d'accueil, produits d'entretien...		
	C 315 Effectuer le contrôle quantitatif et qualitatif du linge	- Bon de livraison - Cahier des clauses techniques particulières ou cahier des charges	
<b>C 32</b>	<b>S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des fournitures, des produits...</b>		
	C 321 Veiller à l'utilisation rationnelle du matériel, du linge, des fournitures, des produits...	- Fiches techniques - Procédures	Respect des normes et méthodes de l'entreprise
<b>C 33</b>	<b>Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement</b>		
	C 331 Contrôler les concordances entre le bon de commande, le bon de livraison, la facture, et la marchandise livrée	- Bon d'achat - Bon de commande - Bon de livraison/Réception - Facture	Contrôle efficace de la consommation et des stocks

## C4 REAGIR

	SAVOIR - FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>C41</b>	<b>Remédier aux différents dysfonctionnements</b>		
	C 411 Faire face aux aléas humains, techniques et matériels (manques, non-conformité, accidents, grèves, pannes, détériorations, objets trouvés...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règlement intérieur</li> <li>- Fiches techniques</li> <li>- Procédure</li> <li>- Normes internes</li> <li>- Législation en vigueur</li> <li>- Usages</li> <li>- Cahier des charges</li> <li>- Registre des objets trouvés</li> <li>- Documents commerciaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remise en fonctionnement afin d'assurer, dans les plus brefs délais, la satisfaction du client</li> </ul>
	C 412 Relancer les fournisseurs (retards, non-conformité au niveau des produits, des prix, des contrats...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Standard de qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtention du service avec éventuellement un dédommagement</li> </ul>
	C 413 Recadrer les membres de l'équipe		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionnalisme accru de l'équipe</li> </ul>
	C 414 Assister, aider les membres de son équipe dans des situations particulières voire difficiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Note de services, informations écrites et/ou orales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Climat de confiance assuré</li> </ul>
	C 415 Gérer les conflits au niveau des relations internes à l'équipe et au niveau des relations client/personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions formelles et/ou informelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus grande motivation</li> </ul>
	C 416 Faire respecter son propre service		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance du service,</li> <li>- Amélioration des relations fonctionnelles</li> </ul>
<b>C42</b>	<b>Solutionner les demandes non-satisfaites des clients</b>		
	C 421 Remédier aux insatisfactions du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionnaires clients</li> <li>- Normes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fidélisation de la clientèle</li> </ul>
<b>C43</b>	<b>Faire face à des situations exceptionnelles</b>		
	C 431 Répondre aux problèmes de sécurité des personnes et des biens (maladie, accident, vol, comportement...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normes de sécurité</li> <li>- Fiches de stocks</li> <li>- Inventaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminution des incidents</li> </ul>

# **BREVET PROFESSIONNEL**

## **GOUVERNANTE**

### **I.3**

**SAVOIRS ASSOCIES**

## MISE EN RELATION DES COMPETENCES TERMINALES ET DES SAVOIRS ASSOCIES

### Compétence globale :

La gouvernante est responsable de la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres et des parties communes de l'établissement. Elle gère, anime, et contrôle son service afin de veiller au confort et au bien-être d'une clientèle française et étrangère.

CAPACITES		COMPETENCES TERMINALES	SAVOIRS ASSOCIES									
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
<b>C 1 ORGANISER</b>	C 11	- S'informer de l'activité de l'établissement	•								X	
	C 12	- Déterminer les besoins		X	X		X		•	•		
	C 13	- Planifier le travail		•			X	•	X	•	•	X
	C 14	- Préparer l'accueil des clients	X	X			X	•		X		
<b>C 2 AGIR</b>	C 21	- Assurer l'accueil et le suivi du client		X	X	X	•	X	X	X		X
	C 22	- Diriger l'équipe		•	X	X	X	X	X	•	X	X
	C 23	- Gérer les situations particulières ou occasionnelles				X	•	X	X	•		
	C 24	- Gérer le matériel, le linge, les produits		X	X	X	X		•		X	X
	C 25	- Réaliser des travaux exceptionnels		X	X	•		•		•		
<b>C 3 EVALUER</b>	C 31	- Contrôler le travail de l'équipe		X	X	X	X	X	X	•	X	X
	C 32	- S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits des fournitures			X	X	X	•	•		X	X
	C 33	- Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement			X	X	•				X	
<b>C 4 REAGIR</b>	C 41	- Remédier aux différents dysfonctionnements	X	•	X	X	X	X	X	X	•	X
	C 42	- Solutionner les demandes non-satisfaites du client	•	•			X	X	•	X		X
	C 43	- Faire face à des situations exceptionnelles	X				•	X	X			X
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10

- S1 - L'environnement économique des entreprises hôtelières et des autres structures hébergement
- S2 - Les caractéristiques du produit
- S3 - Le matériel et les produits d'entretien
- S4 - Les sciences appliquées à l'environnement professionnel
- S5 - L'organisation du service
- S6 - La relation inter-personnelle
- S7 - Le personnel
- S8 - Le client
- S9 - La comptabilité
- S10 - La législation

### Légende

- Relation inexistante
- Relation secondaire
- Relation fondamentale

Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)	
E 2	UC 1 S 1	<b>L'environnement économique des entreprises hôtelières et des autres structures hébergement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et différencier les modes d'hébergement</li> <li>- Classer les différentes typologies d'entreprises hôtelières et dégager les caractéristiques essentielles</li> <li>- Reconnaître les normes de classement relatives à la chambre</li> </ul>	
		S 11 - Différents concepts hôteliers		
		S 12 - Différents services		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lire un organigramme simplifié</li> <li>- Identifier les différentes activités de l'entreprise et mettre en évidence les relations entre les services</li> </ul>
		S 13 - Produit chambre, appartement, hall, lieux publics et locaux annexes...		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situer le produit logement et ses services</li> <li>- Dégager les caractéristiques commerciales de la chambre et de ses services</li> </ul>
	UC 1 S2	<b>Les caractéristiques du produit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enoncer les caractéristiques des équipements</li> <li>- Détecter les anomalies d'une implantation</li> <li>- Lister les éléments constitutifs de la chambre</li> <li>- Identifier les matériaux et produits, énoncer leurs avantages et leurs inconvénients</li> </ul>	
		S 21 - Aménagement de "l'unité" chambre		
		S 22 - Caractéristiques techniques des matériels, équipements, matériaux : literie, linge, textiles ; revêtements muraux, sols, plafond, éclairage... (fonctionnalité, style, décoration)		
	UC 1 S3	<b>Le matériel et les produits d'entretien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir un matériel adapté à une situation donnée</li> <li>- Analyser les techniques d'entretien</li> <li>- Reconnaître les principales familles de produits, leur utilisation et les précautions d'emploi</li> </ul>	
		S 31 - Matériel : aspirateurs, chariots, matériels de lavage...		
		S 32 - Produits : détergents, solvants désinfectants, détartrants, désodorisants, décapants, émulsions...		

Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)
E 2	UC 1 S4	<p align="center"><b>Sciences appliquées à l'environnement professionnel</b></p> <p>S 41 - Objectifs de l'hygiène et de la propreté des locaux en hôtellerie  qualité du service :  * concept d'hygiène, de propreté, de confort, d'esthétique  * niveaux de qualité  * moyens de contrôle qualité</p> <p>S 42 - Hygiène et écologie microbienne  diversité du monde microbien  conditions de vie et de multiplication des microorganismes</p> <p>pouvoir pathogène - voies de pénétration - porteur asymptomatique  diversité et caractéristiques des flores :  * flores de l'air, de l'eau, des sols, du linge...  * flores humaine, animale, végétale</p> <p>Modes de transmission :  * transmission aéroportée, manuporté  * réservoirs inertes</p> <p>Prévention et traitement des biocontaminations des locaux du secteur hôtelier  * objectifs de la décontamination, de la désinfection des locaux  * agents antimicrobiens</p> <p>* organisation des circuits</p> <p>* organisation du travail  * protection des personnes (opérateur, client) - hygiène corporelle - tenue professionnelle</p>	<p>- définir la qualité du service en entretien des locaux en secteur hôtelier  - différencier les indicateurs de l'hygiène et ceux de la propreté des locaux</p> <p>- présenter la diversité du monde microbien  caractériser une bactérie, un virus, un champignon microscopique (caractéristiques structurales, mode de vie, reproduction)  - indiquer les paramètres favorables ou défavorables au développement microbien  - analyser une courbe de croissance bactérienne  - définir le pouvoir pathogène  - définir la notion de porteur asymptomatique  - répertorier dans le secteur hôtelier, les principales sources de biocontaminations et les classer par type de flore (flore saprophyte, flore pathogène, flore opportuniste, flore accidentelle...)</p> <p>- définir les modes de transmission et indiquer les facteurs qui les favorisent</p> <p>- différencier la décontamination et la désinfection  - présenter les différents types d'agents antimicrobiens utilisés en entretien des locaux  - caractériser l'efficacité des agents antimicrobiens (bactéricide, virucide, fongicide...)  - justifier l'organisation de circuits (du linge, des déchets...)  - organiser un plan de travail d'entretien de locaux et justifier la chronologie des opérations  - justifier les règles d'hygiène individuelle et préciser les conditions pour leur mise en oeuvre  - analyser les fonctions de la tenue professionnelle</p>



Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)
		<p>S 43 - Hygiène et propreté des locaux  . Diversité, nature et origine des salissures et des déchets  . Nettoyage des locaux : objectifs, principe, paramètres  . Techniques de décontamination et désinfection des locaux</p> <p>S 44 - Matériels d'entretien des locaux</p> <p>S 45 - Produits d'entretien  . différentes catégories de produits : modes d'action, conditions d'utilisation  . réglementation et sécurité :  * étiquetage et contenants  * stockage, manipulation de sécurité : risque de toxicité, d'inflammabilité, d'explosion, d'incendie, de corrosion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- caractériser les salissures et les déchets produits dans les locaux</li> <li>- définir les objectifs et les paramètres d'une situation d'entretien des locaux</li> <li>- justifier les précautions à prendre (sécurité des personnes, et des biens, protection de l'environnement) lors de la mise en oeuvre d'une technique pour en assurer l'efficacité</li> <li>- énoncer les règles de sécurité et d'ergonomie à respecter lors de l'utilisation et de l'entretien des matériels</li> <li>- calculer la quantité de produit nécessaire à une opération donnée (la dilution)</li> <li>- choisir un produit et justifier ce choix pour un usage donné (objectif de l'opération, nature du matériau, mode d'action...)</li> <li>- analyser les fiches techniques de produits pour élaborer des protocoles d'utilisation à l'intention du personnel</li> <li>- analyser les risques liés au stockage et à l'utilisation de produits dangereux</li> <li>- justifier les règles de stockage, d'utilisation et les précautions à prendre</li> </ul>
<b>E 2</b>	<b>UC 1 S 5</b>	<b>L'organisation du service</b>	
		<p>S 51 - Rationalisation du travail</p> <p>S 52 - Approvisionnement, flux et circulation (linge, produits,...)</p> <p>S 53 - Contrôle de qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enoncer les principes de rationalisation du travail et d'ergonomie</li> <li>- Analyser et établir une procédure</li> <li>- Rédiger les fiches de poste et fiches techniques</li> <li>- Définir un effectif et établir un planning</li> <li>- Identifier les besoins, choisir les produits et les fournisseurs</li> <li>- Analyser un schéma de circulation</li> <li>- Evaluer l'écart entre les normes de qualité définies et les résultats obtenus</li> </ul>
<b>E 2</b>	<b>UC 1 S 6</b>	<b>La relation inter-personnelle</b>	
		<p>S 61 - Techniques de communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enoncer les principes de base de la communication (schéma, outils) et les mettre en oeuvre dans le cadre professionnel</li> </ul>

Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)
E 2	UC 1 S 7	<b>Le personnel</b>	
		S 71 - Technique de recrutement	- Sélectionner et comparer des demandes d'emploi afin de participer aux entretiens d'embauche
		S 72 - Méthode de formation	- Définir les différentes modalités de formation interne, les mettre en oeuvre
		S 73 - Animation de l'équipe	- Enoncer les principes de l'animation et de la motivation de l'équipe, les mettre en oeuvre
		S 74 - Evaluation du personnel	- Citer les principaux critères d'évaluation et les utiliser
E 2	UC 1 S 8	<b>Le client</b>	
		S 81 - Segmentation et besoins des clients	- Reconnaître les différents types de clients et identifier leurs besoins
E 3	UC 1 S 9	<b>La comptabilité</b>	
		S 91 <b>Principes de base de la comptabilité</b> - Le plan comptable hôtelier et les mécanismes comptables	- Se limiter à un aperçu des documents de synthèse (compte de résultats, bilan) et à l'étude des documents de base (factures) à l'exclusion de tout autre document comptable
E 3	UC 1	S 92 <b>Gestion prévisionnelle et indicateurs significatifs</b> - Détermination des besoins (personnel, linge, produits d'accueil et produits d'entretien...)	- Se limiter à l'étude des situations les plus courantes
E 3	UC 1	S 93 <b>Gestion des approvisionnements</b>	
		- Les politiques d'achat	- Limiter les calculs à des coûts d'achat à partir des renseignements fournis par les documents externes et les informations internes
		- La tenue des fiches de stocks	- Se limiter aux ratios :
		- Le coût d'achat	. taux d'occupation, . indice de fréquentation, . durée moyenne de séjour, . prix moyen chambre, . productivité, . amortissement technique
		- Calcul des ratios	- Se limiter à un exemple simple de budget (linge, personnel, produits d'accueil)
		- Budget	- Se limiter à la compréhension de l'origine de l'écart
		- Analyse des écarts	
Pour l'ensemble des connaissances S 92, S 93, se limiter à des calculs en pourcentages et à des représentations statistiques et graphiques simples			

Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)
<b>E 4</b>	<b>UC 1 S 10</b>	<p style="text-align: center;"><b>La législation</b></p> <p>S 101 - Législation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Différents contrats de travail</li> <li>- Rémunération (SMIC hôtelier)</li> <li>- Obligations en matière d'horaires, congés, maladie, accident du travail</li> <li>- Instances représentatives (comité d'entreprise, délégués du personnel, comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail)</li> </ul> <p>S 102 - Obligations d'affichage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Droit social (horaires de travail, règlement intérieur, périodes de congés, réunions obligatoires)</li> <li>- Documents liés à la sécurité...</li> <li>- Prix</li> <li>- Consignes de sécurité</li> </ul> <p>S 103 - Droit civil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sécurité des personnes et des biens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se limiter à identifier et à donner les principales caractéristiques des différents contrats en vigueur (contrat à durée indéterminée, contrat à durée déterminée)</li> <li>- Se limiter à identifier et à citer les différentes formes de rémunération</li> <li>- Identifier et exploiter les éléments constitutifs d'un bulletin de paie</li> <li>- Se limiter à déterminer les obligations et les droits</li> <li>- Discerner les rôles respectifs des représentants des salariés et leurs droits</li> <li>- Citer les documents obligatoires</li> <li>- La législation en vigueur</li> <li>- La législation en vigueur</li> <li>- Préciser les règles de sécurité en usage dans l'hôtellerie dans le domaine de la protection des personnes et des biens (vol, effraction, incendie, accident, décès)</li> </ul>

## MISE EN RELATION DES COMPETENCES TERMINALES ET DES SAVOIRS ASSOCIES

**Compétence globale :**

La gouvernante est responsable de la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres et des parties communes de l'établissement. Elle gère, anime, et contrôle son service afin de veiller au confort et au bien-être d'une clientèle française et étrangère.

CAPACITES	COMPETENCES TERMINALES	SAVOIRS ASSOCIES
		S1   S2   S3   S4   S5   S6   S7   S8   S9   S10
<b>C 1 ORGANISER</b>	C 11 - S'informer de l'activité de l'établissement	•                   X
	C 12 - Déterminer les besoins	X   X     X   •   •
	C 13 - Planifier le travail	•       X   •   X   •   •   X
	C 14 - Préparer l'accueil des clients	X   X       X   •     X
<b>C 2 AGIR</b>	C 21 - Assurer l'accueil et le suivi du client	X   X   X   •   X   X   X     X
	C 22 - Diriger l'équipe	•   X   X   X   X   X   •   X   X
	C 23 - Gérer les situations particulières ou occasionnelles	X   •   X   X   •
	C 24 - Gérer le matériel, le linge, les produits	X   X   X   X     •     X   X
	C 25 - Réaliser des travaux exceptionnels	X   X   •     •   •
<b>C 3 EVALUER</b>	C 31 - Contrôler le travail de l'équipe	X   X   X   X   X   X   •   X   X
	C 32 - S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits des fournitures	X   X   X   •   •     X   X
	C 33 - Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement	X   X   •         X
<b>C 4 REAGIR</b>	C 41 - Remédier aux différents dysfonctionnements	X   •   X   X   X   X   X   X   •   X
	C 42 - Solutionner les demandes non-satisfaites du client	•   •       X   X   •   X   X
	C 43 - Faire face à des situations exceptionnelles	X       •   X   X       X
		S1   S2   S3   S4   S5   S6   S7   S8   S9   S10

- S1 - L'environnement économique des entreprises hôtelières et des autres structures hébergement
- S2 - Les caractéristiques du produit
- S3 - Le matériel et les produits d'entretien
- S4 - Les sciences appliquées à l'environnement professionnel
- S5 - L'organisation du service
- S6 - La relation inter-personnelle
- S7 - Le personnel
- S8 - Le client
- S9 - La comptabilité
- S10 - La législation

*Légende*

- Relation inexistante
- Relation secondaire
- Relation fondamentale

ANNEXE 1

**TABIEAU DES UNITES CONSTITUTIVES**

**UNITÉ 10**

**EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE**

	C	Savoirs associés CAPACITES	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
			C.1	C1.1	- S'informer de l'activité de l'établissement							
	C1.2	- Déterminer les besoins										
	C1.3	- Planifier le travail										
	C1.4	- Préparer l'accueil des clients										
C.2	C2.1	- Assurer l'accueil et le suivi du client										
	C2.2	- Diriger l'équipe										
	C2.3	- Gérer les situations particulières ou occasionnelles										
	C2.4	- Gérer le matériel, le linge, les produits										
	C2.5	- Réaliser des travaux exceptionnels										
	C3.1	- Contrôler le travail de l'équipe										
C.3	C3.2	- S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits des fournitures										
	C3.3	- Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement										
	C4.1	- Remédier aux différents dysfonctionnements										
C.4	C4.2	- Solutionner les demandes non-satisfaites du client										
	C4.3	- Faire face à des situations exceptionnelles										

ANNEXE I

TABLEAU DES UNITES CONSTITUANTES

UNITÉ 21

SOUS-EPREUVE TECHNOLOGIE

	C	CAPACITES	Savoirs associés											
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10		
C.1	C1.1	S'informer de l'activité de l'établissement												
	C1.2	Déterminer les besoins												
	C1.3	Planifier le travail												
	C1.4	Préparer l'accueil des clients												
C.2	C2.1	- Asurer l'accueil et le suivi du client												
	C2.2	- Diriger l'équipe												
	C2.3	- Gérer les situations particulières ou occasionnelles												
	C2.4	- Gérer le matériel, le linge, les produits												
	C2.5	- Réaliser des travaux exceptionnels												
C.3	C3.1	- Contrôler le travail de l'équipe												
	C3.2	- S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits des fournitures												
	C3.3	- Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement												
C.4	C4.1	- Remédier aux différents dysfonctionnements												
	C4.2	- Solutionner les demandes non-satisfaites du client												
	C4.3	- Faire face à des situations exceptionnelles												

ANNEXE 1

TABLIÉAU DES UNITÉS CONSTITUTIVES

UNITÉ 2.2

SOUS-ÉPREUVE SCIENCES APPLIQUÉES

	C	Savoirs associés										
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
	<b>CAPACITES</b>											
C.1	C1.1	- S'informer de l'activité de l'établissement										
	C1.2	- Déterminer les besoins										
	C1.3	- Planifier le travail										
	C1.4	- Préparer l'accueil des clients										
C.2	C2.1	- Assurer l'accueil et le suivi du client										
	C2.2	- Diriger l'équipe										
	C2.3	- Gérer les situations particulières ou occasionnelles										
	C2.4	- Gérer le matériel, le linge, les produits										
	C2.5	- Réaliser des travaux exceptionnels										
C.3	C3.1	- Contrôler le travail de l'équipe										
	C3.2	- S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits des fournitures										
	C3.3	- Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement										
C.4	C4.1	- Remédier aux différents dysfonctionnements										
	C4.2	- Solutionner les demandes non-satisfaites du client										
	C4.3	- Faire face à des situations exceptionnelles										

ANNEXE 1

TABLEAU DES UNITÉS CONSTITUTIVES

UNITÉ 30

EPREUVE GESTION APPLIQUEE

	C	Savoirs associés CAPACITES	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
C.1	C1.1	- S'informer de l'activité de l'établissement										
	C1.2	- Déterminer les besoins										
	C1.3	- Planifier le travail										
	C1.4	- Préparer l'accueil des clients										
C.2	C2.1	- Asurer l'accueil et le suivi du client										
	C2.2	- Diriger l'équipe										
	C2.3	- Gérer les situations particulières ou occasionnelles										
	C2.4	- Gérer le matériel, le linge, les produits										
C.3	C3.1	- Contrôler le travail de l'équipe										
	C3.2	- S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits des fournitures										
	C3.3	- Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement										
C.4	C4.1	- Remédier aux différents dysfonctionnements										
	C4.2	- Solutionner les demandes non-satisfaites du client										
	C4.3	- Faire face à des situations exceptionnelles										



ANNEXE 1

UNITE DES UNITES CONSTRUCTIVES

UNITE 30

EPREUVE ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE

	C	Savoirs associés										
		CAPACITES	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
C.1	C1.1	S'informer de l'activité de l'établissement										
	C1.2	Déterminer les besoins										
	C1.3	Planifier le travail										
	C1.4	Préparer l'accueil des clients										
C.2	C2.1	- Asurer l'accueil et le suivi du client										
	C2.2	Diriger l'équipe										
	C2.3	- Gérer les situations particulières ou occasionnelles										
	C2.4	Gérer le matériel, le linge, les produits										
	C2.5	- Réaliser des travaux exceptionnels										
C.3	C3.1	Contrôler le travail de l'équipe										
	C3.2	S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits, des fournitures										
	C3.3	- Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement										
C.4	C4.1	Remedier aux différents dysfonctionnements										
	C4.2	- Solutionner les demandes non-satisfaites du client										
	C4.3	Répondre face à des situations exceptionnelles										

ANNEXE 1

TABLEAU DES UNITÉS CONSIGNÉES

UNITÉ 50

EPREUVE LANGUE VIVANTE APPLIQUÉE ANGLAIS

	C	Savoirs associés	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
		<b>CAPACITÉS</b>										
C.1	C1.1	- S'informer de l'activité de l'établissement										
	C1.2	- Déterminer les besoins										
	C1.3	- Planifier le travail										
	C1.4	- Préparer l'accueil des clients										
C.2	C2.1	- Assurer l'accueil et le suivi du client										
	C2.2	- Diriger l'équipe										
	C2.3	- Gérer les situations particulières ou occasionnelles										
	C2.4	- Gérer le matériel, le linge, les produits										
	C2.5	- Réaliser des travaux exceptionnels										
C.3	C3.1	- Contrôler le travail de l'équipe										
	C3.2	- S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits des fournitures										
	C3.3	- Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement										
C.4	C4.1	- Remédier aux différents dysfonctionnements										
	C4.2	- Solutionner les demandes non-satisfaites du client										
	C4.3	- Faire face à des situations exceptionnelles										

**EXPRESSION FRANÇAISE ET OUVERTURE SUR LE MONDE**

**Epreuve E6**

**U.60**

**Définition de l'unité**

L'unité « expression française et ouverture sur le monde » englobe les compétences mentionnées dans le référentiel expression et ouverture sur le monde annexé à la note de service n° 93-080 du 19 janvier 1993 (BO n° 5 du 4 février 1993) relative aux objectifs, contenus et capacités de l'enseignement du français et du monde actuel commun à l'ensemble des brevets professionnels.

## **ANNEXE II**

**LISTE DES DIPLOMES PERMETTANT DE S'INSCRIRE  
A LA DERNIERE UNITE DE L'EXAMEN  
DU  
BREVET PROFESSIONNEL  
GOUVERNANTE  
Après deux ans d'exercice professionnel**

### **GROUPE DE SPECIALITE 334: Accueil-hôtellerie-tourisme**

**Cf à l'article 3 du décret n° 94-522 relatif à l'homologation des diplômes  
JO du 26/06/94 et BO n°32 du 7/09/95**

# BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

## *ANNEXE III*

### ***REGLEMENT D'EXAMEN***

## ANNEXE III

### REGLEMENT D'EXAMEN

brevet professionnel Gouvernante			CFA ou section d'apprentissage habilité Formation continue en établissement public			Formation continue en établissement public habilité			CFA ou section d'apprentissage non habilité enseignement à distance Formation continue en établissement privé
Epreuves	Unités	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée	
E.1 Epreuve pratique et professionnelle	U.10	6	CCF	—	CCF	—	Ponctuelle pratique et orale	4h	
E2 <span style="float: right;">Coef 3</span> Epreuve de technologie et de sciences appliquées à l'environnement									
Sous-épreuve: technologie	U.21	1,5	Ecrite	1 h	Ecrite	1h	Ecrite	1 h	
Sous-épreuve : sciences appliquées à l'environnement	U22	1,5	Ecrite	1h	Ecrite	1h	Ecrite	1h	
E.3 Gestion appliquée	U.30	3	Ecrite	2 h	CCF	—	Ecrite	2h	
E.4 Environnement économique et juridique	U.40	2	Ecrite	1 h	CCF	—	Ecrite	1 h	
E5 Langue vivante appliquée (Anglais)	U50	2	CCF	—	CCF	—	Orale	20 min	
E.6 Expression française et ouverture sur le monde	U.60	3	Ecrite	3 h	CCF	—	Ecrite	3 h	
Epreuve facultative : langue vivante	UF 1		ORAL		15 mn Préparation		15 mn Interrogation		

**ANNEXE IV**

**Définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation**

**DU**

**BREVET PROFESSIONNEL  
GOUVERNANTE**

## **E1 - EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE**

**Coefficient : 6**

U 10

### **Finalités et objectifs :**

Cette épreuve permet d'évaluer l'aptitude du candidat :

- à maîtriser les techniques relatives à l'organisation et au contrôle du travail,
- à développer ses capacités relationnelles dans le cadre de la conduite de l'équipe et dans les contacts avec les clients et les fournisseurs.

### **Contenus :**

L'épreuve porte sur tout ou partie des compétences terminales : C13 - C14 - C21 - C22 - C23 - C25  
C31 - C41 - C42  
et des savoirs associés correspondants : S2 - S3 - S4 - S5 - S6 - S7 - S8 - S10

### **Evaluation :**

Il s'agit d'apprécier chez le candidat son aptitude à :

- prévoir et organiser le travail de son équipe et en effectuer le contrôle et le suivi
- conduire et animer une équipe
- être en relation avec les fournisseurs
- communiquer avec la clientèle.

### **Formes de l'évaluation :**

. **Ponctuelle** : pratique et orale - durée : 4 heures maximum

L'épreuve prend la forme de deux ateliers :

- l'un technique
- l'autre relationnel

sachant que la durée de chaque atelier est de 2 heures maximum (temps de préparation inclus).

Dans le cadre de l'atelier technique, l'épreuve prend la forme d'une étude pratique. Les tâches à effectuer par le candidat comportent des études de prévisions et d'organisation du travail et des travaux de contrôle et de suivi.

Dans le cadre de l'atelier relationnel, l'épreuve prend la forme de mises en situations professionnelles relatives à la conduite et l'animation de l'équipe, aux relations avec les clients et les fournisseurs.

Chaque jury est composé d'un professionnel et d'un professeur de la spécialité.

### . **Contrôle en cours de formation :**

Ce contrôle en cours de formation prend la forme de deux situations d'évaluation organisées en centre de formation dans le cadre de séances normales de travaux pratiques.

Ces situations sont organisées au cours des dernières semaines précédant la période d'examen et prennent la forme de deux situations :

- l'une à caractère technique : - Situation 1 (S1)
- l'autre à caractère relationnel : - Situation 2 (S2)



A l'issue des situations d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les sujets proposés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

Dans le cadre de la première situation d'évaluation, le candidat est évalué sur ses qualités:

- organisationnelles, de prévisions de contrôle et de suivi du travail de l'équipe.

Dans le cadre de la deuxième situation d'évaluation, on apprécie ses qualités:

- de conduite et d'animation d'équipe
- de communication à l'égard des clients, des fournisseurs et du personnel.

## **E2 - EPREUVE DE TECHNOLOGIE ET DE SCIENCES APPLIQUEES A L'ENVIRONNEMENT**

**Coefficient** : 3

U 21 - U 22

### **Finalités et objectifs** :

Cette épreuve permet d'évaluer les connaissances du candidat dans les domaines technologiques hôteliers et des sciences appliquées se rapportant au champ de l'entreprise, du produit, de son organisation humaine et technique.

### **SOUS-EPREUVE A2 : TECHNOLOGIE**

**Coefficient** : 1,5

U 21

### **Contenus** :

La sous-épreuve porte sur tout ou partie des compétences terminales : C1 - C24 - C32 - C41 et des savoirs associés correspondants : S1, S2, S3, S5, S6, S7, S8, S9.

### **Evaluation** :

Il s'agit d'apprécier chez le candidat son aptitude à :

- analyser une situation
- comparer des matériels, produits et présenter leurs caractéristiques
- exprimer des connaissances.

### **Forme de l'évaluation** :

. **Ponctuelle** : écrite - durée : 1 heure

Cette sous-épreuve prend appui sur des situations à caractère technique traitant notamment de questions relatives à :

- l'environnement économique des entreprises hôtelières et des autres structures d'hébergement
- les caractéristiques du produit
- le matériel et les produits d'entretien
- l'organisation du service
- la relation inter-personnelle
- le personnel
- le client.

## **SOUS-EPREUVE B2 : SCIENCES APPLIQUEES A L'ENVIRONNEMENT**

**Coefficient** : 1,5

U 22

### **Contenus** :

La sous-épreuve porte sur tout ou partie des compétences terminales : C24 - C25 - C31 - C32 - C41 et des savoirs associés correspondants : S4.

### **Evaluation** :

Il s'agit d'apprécier chez le candidat son aptitude à

- analyser une situation
- identifier des modes d'action
- exprimer des connaissances
- justifier une organisation, des règles
- effectuer des choix.

### **Forme de l'évaluation** :

**. Ponctuelle** : écrite - durée : 1 heure

Cette sous-épreuve prend appui sur des situations à caractère scientifique qui traitent notamment de questions inhérentes à :

- l'hygiène et l'écologie microbienne
- l'hygiène des locaux
- l'entretien des matériels
- les produits d'entretien.

## **E3 - EPREUVE DE GESTION APPLIQUEE**

**Coefficient** : 3

U 30

### **Finalités et objectifs** :

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser les connaissances acquises dans le domaine de la gestion de l'exploitation (techniques de gestion, mathématiques appliquées) et à les utiliser dans une perspective professionnelle.

### **Contenus** :

L'épreuve porte sur tout ou partie des compétences terminales : C11, C12, C22, C24, C31; C33, C43

et des savoirs associés correspondants : S2, S3, S5, S7, S9.

### **Evaluation** :

Il s'agit d'apprécier chez le candidat son aptitude à :

- rédiger des documents
- réaliser des études quantitatives de gestion
- résoudre des problèmes d'approvisionnement, de contrôle
- effectuer d'autres travaux relatifs aux problèmes de gestion appliquée.

## **FORMES DE L'EVALUATION**

**Ponctuelle** : écrite- durée: 2 heures.

Cette épreuve prend la forme d'une étude de cas de synthèse qui s'appuie sur des situations concrètes à partir de documents professionnels.

Il peut être demandé au candidat:

- la rédaction de documents,
- la réalisation d'études quantitatives de gestion,
- la résolution de problèmes d'approvisionnement, de contrôle ou d'autres travaux relatifs aux problèmes de gestion appliquée.

### **Contrôle en cours de formation:**

Trois situations d'évaluation écrites, d'égale importance, d'une durée et d'un esprit identiques à l'épreuve écrite ci-dessus, réparties au cours de la formation. Une grille d'évaluation permet d'apprécier la production du candidat. Cette grille est communiquée au jury.

Les trois notes obtenues par le candidat seront proposées au jury qui attribuera la note définitive.

A l'issue des situations d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les sujets proposés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

## **E4 - EPREUVE D'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE**

Coefficient 2

U 40

### **Finalités et objectifs:**

Cette épreuve permet d'évaluer l'aptitude du candidat à mobiliser les connaissances acquises dans les domaines économique et juridique et à les mettre en oeuvre dans des situations professionnelles.

### **Contenus:**

L'épreuve porte sur tout ou partie des compétences terminales: C1, C22, C24, C31, C32, C41, C43.

et des savoirs associés correspondants: S1, S10.

### **Evaluation:**

Il s'agit d'apprécier chez le candidat son aptitude à:

- analyser une situation
- exprimer des connaissances utiles à la compréhension de la situation proposée
- exploiter des informations.

### **Formes de l'évaluation:**

**Ponctuelle:**            écrite            durée: 1heure

Cette épreuve prend appui sur des situations concrètes à partir de documents administratifs juridiques, sociaux, statistiques et graphiques.

### **Contrôle en cours de formation :**

Cette évaluation sera organisée au milieu et en fin de formation, au centre de formation, à partir de 2 situations d'évaluation.

**Première situation** : écrite - durée : 1 h coef. 1

Elle est organisée au milieu de la formation.

A partir de situations économiques simples et concrètes, présentées sous la forme d'articles issus de la presse économique, de tableaux statistiques, de graphiques, ... , le candidat doit être capable, en utilisant un vocabulaire approprié :

- d'analyser (grâce à une série de questions), les situations proposées
- de sélectionner, traiter et exploiter des informations
- d'exprimer toutes les connaissances utiles à la résolution argumentée des problèmes économiques posés.

**Deuxième situation** : écrite - 2 h - coef. 1

Elle est organisée en fin de formation.

Il sera proposé au candidat des situations juridiques simples, concrètes et transférables aux situations qui peuvent se rencontrer en hôtellerie. Ces situations seront présentées sous la forme d'articles issus de la presse, d'extraits de contrat (s) ou de convention (s), de lettres ..., tous documents qui devront permettre de mesurer la capacité du candidat à :

- analyser (grâce à une série de questions) ; les situations proposées ,
- sélectionner, traiter et exploiter des informations
- exprimer toutes les connaissances utiles à la résolution argumentée des problèmes juridiques posés.

Les notes obtenues à ces deux évaluations seront proposées au jury.

A l'issue des situations d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les sujets proposés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

## **E5 - EPREUVE DE LANGUE VIVANTE APPLIQUEE (ANGLAIS)**

**Coefficient 2**

### **FINALITES ET OBJECTIFS**

Cette épreuve vise à évaluer la pratique d'une langue étrangère (ANGLAIS)

Elle englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences mentionnés dans le référentiel de langue vivante anglaise annexé à l'arrêté du 3 avril 1981 fixant les domaines généraux communs à l'ensemble des brevets professionnels.

## **CONTENUS**

L'épreuve porte sur tout ou partie des compétences terminales: C21, C23, C42, C43 et des savoirs associés correspondants: S6 et S8.

## **EVALUATION:**

Il s'agit d'apprécier chez le candidat son aptitude à communiquer avec un client en langue anglaise dans des situations d'accueil, de suivi, de réponses aux objections et de résolutions de problèmes.

## **FORMES DE L'EVALUATION:**

**Ponctuelle:** orale-durée 20 minutes

Cette épreuve prend la forme d'un entretien pouvant être réalisé à partir d'un support écrit, audio ou vidéo, à caractère professionnel, ou dans le cadre d'une simulation. Dans la mesure du possible, cette épreuve sera intégrée à l'épreuve pratique et professionnelle, sachant que l'évaluation de l'épreuve de langue vivante appliquée est confiée à un professeur d'anglais.

## **Contrôle en cours de formation:**

L'évaluation orale est constituée de deux situations d'évaluation correspondant aux deux capacités :

- compréhension orale,
- expression orale.

Ces capacités fondamentales impliquent la maîtrise en situation opératoire des contenus grammaticaux et lexicaux du référentiel langue vivante étrangère ainsi que de la terminologie relative au domaine professionnel considéré.

### **a) Première situation d'évaluation Coef 1**

→ Compréhension orale :

Evaluer à partir d'une intervention orale d'un locuteur, d'un support audio-oral ou audio-visuel, dans une situation professionnelle ou non, l'aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère par le biais de QCM, réponse en français à des questions factuelles simples, reproduction en français des éléments essentiels d'information compris dans le document.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation,
- repérage/identification,
- association des éléments identifiés,
- inférence.

**b) Deuxième situation d'évaluation. Coef 1**

**→ Production orale**

Evaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère dans une situation liée ou non au domaine professionnel au moyen de phrases simples.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- . mobilisation des acquis,
- . aptitude à la reformulation juste et précise,
- . aptitude à combiner des éléments acquis en énoncés pertinents et intelligibles.



## **OBJECTIF DE L'EPREUVE**

L'épreuve vise à évaluer les acquis du candidat par rapport aux capacités et compétences des référentiels de « français » et « monde actuel ». Pour ce qui concerne la définition et le contenu de cette épreuve, il convient de se reporter aux annexes I et II de la note de service n° 93-080 du 19 janvier 1993 (BO n°5 du 4 février 1993).

## **FORME DE L'EPREUVE**

→ **Ponctuelle:** écrite - Durée: 3 h

A partir d'un dossier constitué de plusieurs documents (textes, images, graphiques, cartes, tableaux de données numériques) et traitant d'un sujet d'actualité, le candidat répondra de façon rédigée ou analytique à des questions et élaborera graphique, carte, croquis ou tableau de données numérique. Il sera évalué à parts sensiblement égales sur les compétences d'expression française et de monde actuel, le barème indiqué précisant cette répartition.

Le dossier proposé n'excèdera pas six pages dactylographiées. Une des questions doit obligatoirement permettre une évaluation spécifique de l'expression écrite: développement rédigé avec introduction et conclusion, résumé, lettre, etc...

→ **Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation est constitué de trois situations d'évaluation portant sur des sujets différents: une relative à l'évaluation de l'expression orale et deux relatives à l'évaluation de l'expression écrite :

- l'évaluation orale et une des deux évaluations écrites s'appuient sur un ensemble organisé de documents (textes, graphiques, cartes, images...) portant sur un sujet lié à la vie contemporaine, à l'économie, à la société et à la profession.
- la deuxième évaluation écrite s'appuie sur un document unique.

### **1) Evaluation de l'expression orale** (coef. 1 - durée 20 min. maxi.)

La situation d'évaluation consiste en :

- une présentation au professeur et aux auditeurs, de documents choisis par le candidat et réunis dans un dossier qui n'excède pas cinq pages et qui ne comporte aucun commentaire rédigé par ce dernier.
- une justification argumentée du choix des documents et de la problématique retenue
- un échange avec l'auditoire.

## **2) Evaluation de l'expression écrite**

(coef. 1 - durée maxi 2h1/2)

A partir d'un ensemble documentaire réuni par le formateur et qui n'excède pas trois pages, le candidat répond à des questions portant sur la compréhension des textes et documents et sur leur mise en relation. Il rédige, à partir d'une consigne explicite, une synthèse de 15 à 20 lignes.

## **3) Evaluation de l'expression écrite**

(coef. 1 - durée maxi 2h)

A partir d'un support unique choisi par le formateur - texte ou image ou données statistiques....., le candidat propose une interprétation du document et développe l'opinion personnelle qu'il a sur le sujet traité.



**Epreuve orale:** durée 15 minutes

L'épreuve consiste en une conversation en langue étrangère, à partir d'un texte relatif à un sujet d'intérêt général ou inspiré par l'activité professionnelle relative au contenu de ce diplôme.

Cette interrogation n'est autorisée que dans les académies où il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent pour la langue vivante choisie par le candidat.



## ANNEXE V

### TABLEAU DE CORRESPONDANCES

#### Brevet professionnel:Gouvernante

BP/Gouvernante AM/03/08/95		BP/Gouvernante 1997	
Unité de contrôle	Unités capitalisables (3)	Epreuves	Unités
<b>Première unité de contrôle</b>  <b>du</b>  <b>Domaine scientifique technologique et professionnel</b> (1)	UCT1	E1	U10
	UCT2	E2	U21 et U22
	UCT3	E3	U30
	UCT4	E4	U40
	UCT5	E5	U50
<b>Deuxième unité de contrôle</b>  <b>Expression et ouverture sur le monde</b> (2)	EOM (4)	E6	U.60

*(1) Les candidats ayant obtenu une moyenne égale ou supérieure à 10 sur 20 au groupe d'épreuves du domaine scientifique technologique et professionnel (UC1) du BP/gouvernante créé par arrêté du 3 août 1995 sont bénéficiaires des unités 10, 21, 22, 30, 40, et 50 du BP/gouvernante défini par le présent arrêté.*

**La note obtenue à UC1 est reportée dans chaque unité affectée de son nouveau coefficient.**

*(2) Les candidats ayant obtenu une moyenne égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'épreuve expression française et ouverture sur le monde (UC2) du BP/gouvernante créé par arrêté du 3 août 1995 sont bénéficiaires de l'unité 60 du BP/gouvernante défini par le présent arrêté.*

**La note obtenue à UC.2 est reportée dans U.60 affectée de son nouveau coefficient.**

*(3) Les candidats ayant acquis les unités de contrôle capitalisables terminales 1, 2, 3, 4, et 5 du domaine scientifique technologique et professionnel du BP/gouvernante organisé en unités de contrôle capitalisables par arrêté du 3 août 1995 sont dispensés des unités 10, 21, 22, 30, 40, et 50 du BP/gouvernante défini par le présent arrêté.*

*(4) Les candidats ayant acquis l'unité de contrôle capitalisable terminale du domaine expression française et ouverture sur le monde du BP/gouvernante organisé en unités de contrôle capitalisables par arrêté du 3 août 1995 sont dispensés de l'unité 60 du BP/gouvernante défini par le présent arrêté.*