

# Les entreprises, les types d'hébergement

*quelque soit l'établissement, il s'agit toujours de préparer les chambres, d'accueillir les clients, de les satisfaire, d'entretenir les lieux communs, d'assurer une hygiène parfaite.*

## **CENTRES D'HEBERGEMENT, FOYERS**

ils sont généralement réservés à des membres d'associations, des salariés d'entreprises, des enfants, des étudiants, des jeunes, des retraités...ce sont des formules simples. Les séjours peuvent être courts ou plus longs. La restauration est quelquefois assurée.

## **GITES RURAUX, B & B (bed and breakfast)**

ce sont des formules "chez l'habitant" qui proposent des séjours avec ou sans restauration, ces particuliers assurent le travail par eux-mêmes, généralement sans personnel.

## **HOTELLERIE DE PLEIN AIR**

il s'agit des campings ou de location de bungalows, également de chalets ou maisons indépendantes situés dans des parcs, avec ou sans activités et restauration.

## **HOTELLERIE ECONOMIQUE**

certaines chaînes hôtelières proposent des hébergements à bon prix, le personnel est réduit au minimum à la réception, mais les chambres et l'entretien restent à assurer.

## **RESIDENCES LOCATIVES**

ce sont des chambres ou appartements équipés de kitchenettes dans lesquelles les services hôteliers sont proposés à la carte selon le choix du client. Avec ou sans restauration.

## **HOTELLERIE TRADITIONNELLE**

ils s'agit des hôtels, avec ou sans restaurant, bar et autres équipements comme une piscine, classés selon le confort proposé, de 1 à 3 étoiles, appartenant à des indépendants.

## **HOTELLERIE DE CHAINE**

les mêmes catégories d'hôtels (de 1 à 3 étoiles) mais "de marque" (*enseigne*), c'est-à-dire que les clients savent exactement ce qu'ils vont trouver comme type de confort et prestations, les établissements étant conçus pratiquement sur le même modèle.

## **HOTELLERIE DE LUXE ET PALACES**

c'est le haut de gamme dans l'hébergement, des établissements dans lesquels les clients trouvent tout le confort souhaité : des restaurants, service en chambre, conciergerie, bar et club, salons, piscine, salle de sport, spas et soins...

Les établissements dits "palaces" sont ces grands hôtels qui ont une histoire, une architecture exceptionnelle, une clientèle de gens célèbres.

## **LES ENTREPRISES DE SERVICES (pour l'entretien)**

ce sont les mêmes métiers et spécialités, mais les équipes sont extérieures aux entreprises, les personnes travaillent pour le compte d'une société indépendante.

# Les métiers et les aptitudes requises

*Selon le type de restauration et son importance -la taille de l'établissement-, les postes sont plus ou moins nombreux, plus ou moins spécialisés.*

<i>Sens de l'ordre</i>	■ Gouvernant(e) Général(e)
<i>Discrétion</i>	■ Adjoint(e) Gouvernant(e) Gal(e)
<i>Convivialité</i>	■ Gouvernant(e) d'étages
<i>Sourire, aisance</i>	■ Gouvernant(e)
<i>Organisation</i>	■ Première femme de chambre Premier Valet
<i>Etre méticuleux</i>	■ Femme de chambre, Valet
<i>Résistance au stress</i>	■ Lingère
<i>Discipline</i>	■ Repasseuses (H/F)
<i>Aimer les contacts</i>	■ Couturier(e)
<i>Habilitété</i>	■ Equipier(e)
<i>Responsabilité</i>	■ Agent d'entretien
<i>Autonomie</i>	
<i>Avoir du goût</i>	
<i>Sens des valeurs</i>	
<i>Réactivité</i>	
<i>Esprit d'équipe</i>	

**Des jobs  
de confiance,  
valorisants**

# Accéder aux métiers, la formation

*A partir d'un certain niveau de prestations, comme les hôtels et les résidences, quelque soit la catégorie, des connaissances de base sont nécessaires pour accéder aux emplois. "Faire le ménage" chez soi et préparer une chambre d'hôtel sont différents sur tous les aspects techniques et comportementaux.*

*Ce sont des métiers ouverts, dont les besoins en personnel sont très importants.*

## **La formation "terrain" :**

Après une formation préliminaire pour acquérir les bases, l'apprentissage peut se poursuivre au sein de l'entreprise. Mais pour progresser, des formations sont nécessaires, comme : *l'accueil, l'hygiène, l'organisation*

## **L'apprentissage, le contrat de professionnalisation :**

C'est un contrat avec un école, une entreprise et vous. Vous apprenez dans le centre et chez l'employeur, à la fin un diplôme est attribué après un examen.

## **Les écoles hôtelières, les centres de formation initiale :**

Les formations en "housekeeping" ou service des étages sont délivrées par certains écoles ou centres. (*voir "offres partenaires" "formations qualifiantes"*)

Il y a aussi les écoles, instituts spécialisés pour les Gouvernant(e)s.

Enfin, certaines écoles proposent ensuite une qualification spécialisée :

"management", c'est-à-dire une formation pour des postes d'encadrement.

## **Les changements de carrière :**

Vous avez travaillé à différents postes dans l'entretien pour d'autres secteurs.

Pour rejoindre l'hôtellerie, des formations sont nécessaires afin de pouvoir postuler aux emplois proposés.

# Pour progresser :

## **La formation :**

Les langues, la gestion, le management, la législation du travail...si vous souhaitez devenir Responsable : Gouvernant(e) ou assistant(e).

## **L'expérience :**

Les entreprises proposent des postes, c'est à vous d'évoluer et de progresser. Rien n'est définitivement acquis ni fini : les métiers sont évolutifs, il y a réellement plein d'opportunités.

L'expérience à l'international est toujours riche, elle ouvre l'esprit;



## Les écoles et centres de formation. (formations qualifiantes)

Dans beaucoup de départements, il y a des centres de formation, des écoles ou des lycées spécialisés en hôtellerie "hébergement", éventuellement en management pour compléter la formation.

Voyez la liste dans "l'espace partenaires" de Monstaff, aux rubriques "écoles", "centres" ou "formations qualifiantes".

La formation permet d'acquérir les techniques de travail, d'accueil, d'hygiène, la gestion, les langues avec de nombreux stages en entreprise. Le service des étages est un métier à part entière, riche humainement, plein de ressources.

Pour accéder à certains postes d'encadrement, les candidat(e)s diplômé(e)s auront plus de chances que les autodidactes.

## Les centres de formation spécialisés. (formations courtes en entreprise)

Vous êtes en poste dans une entreprise, vous avez des droits pour votre formation professionnelle.

Afin de vous orienter vers les postes d'encadrement, vous pouvez entreprendre des formations courtes dites "de perfectionnement" avec l'accord de votre employeur.

A l'issue d'un cycle de formations, vous pourrez plus aisément répondre aux critères demandés pour le recrutement de Première Femme (Valet) de chambre, Gouvernant(e) d'étages, Gouvernant(e).

## Les associations, écoles, concours.



L'association des gouvernantes générales de l'hôtellerie.  
*Voir les adresses dans "partenaires - associations professionnelles"*

Prochain concours M.O.F. (meilleur ouvrier de France) en 2010.

Lycée technique d'hôtellerie et de tourisme -mention complémentaire gouvernante-  
23, rue du Conservatoire 31072 Toulouse

Lycée professionnel Hyacinthe Friant -brevet professionnel de gouvernante-  
2, rue Hyacinthe Friant 39800 Poligny

Cours hôtelier de Besançon -CAP et BEP hébergement-  
98, Grand Rue 25000 BESANCON