

G1503

GOVERNANT / GOVERNANTE D'HÔTEL

Autres emplois décrits

- Aide gouvernant / Aide gouvernante en hôtellerie
- Assistant gouvernant / Assistante gouvernante en hôtellerie
- Assistant gouvernant général / Assistante gouvernante générale en hôtellerie
- Chef gouvernant / Chef gouvernante en hôtellerie
- Gouvernant / Gouvernante d'étage
- Gouvernant / Gouvernante en établissement hôtelier
- Gouvernant / Gouvernante en hôtellerie
- Gouvernant général / Gouvernante générale en hôtellerie
- Premier gouvernant / Première gouvernante d'hôtel
- Responsable d'étage

Définition

- Organise et coordonne les activités du personnel d'étage (femmes de chambre, valets de chambre, ...) d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (hôtels, bateaux de croisière, ...).
- Contrôle la conformité du travail effectué selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité.
- Peut participer à des travaux ou des services spécifiques (nettoyage, remise en ordre des chambres, petits-déjeuners, ...).

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (professionnel, technologique, Brevet Professionnel, ...) en hôtellerie. Il est également accessible avec un CAP/BEP dans le même secteur, complété par une expérience professionnelle. Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers. La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est requise.

Compétences

Savoir-faire



Production, Fabrication	Approvisionner un chariot de ménage/chariot de linge
Maintenance, Réparation	Contrôler la conformité d'un équipement, d'une machine, d'une installation Entretenir, nettoyer un espace, un lieu, un local Contrôler l'état de propreté d'un lieu
Gestion des stocks	Participer à un inventaire Contrôler l'état des stocks Définir des besoins en approvisionnement
Logistique	Organiser le traitement des commandes

Relation client	Informar, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
	Traiter les demandes particulières d'installation
	Recueillir l'avis et les remarques d'un client
	Transmettre un avis ou une remarque client au service concerné
Développement commercial	Réaliser le service des petits-déjeuners en salle, en chambre
	Assurer un service après-vente
Stratégie de développement	Développer et fidéliser la relation client
	Diriger et gérer un ensemble, une structure, une organisation
Management	Animer, coordonner une équipe
	Organiser le travail d'une équipe
Gestion des Ressources Humaines	Recruter et intégrer une personne
Conseil, Transmission	Évaluer des acquis d'apprentissage, de formation ou d'expérience
Pilotage et maîtrise des coûts	Contrôler la réalisation et les coûts d'une prestation
Droit, contentieux et négociation	Établir un contrat de travail
Communication	Parler une ou plusieurs langues étrangères
	Sensibiliser le personnel à l'organisation, la qualité, la sécurité
Organisation	Réaliser une veille documentaire
	Utiliser les outils numériques
	Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE)
	Gérer une situation conflictuelle
Data et Nouvelles technologies	Expliquer et faire respecter les règles et procédures
	Contrôler la conformité des données
Savoir-être professionnels	Analyser, exploiter, structurer des données
	Travailler en équipe
	Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
	Faire preuve de rigueur et de précision

Savoirs

Domaines d'expertise	Logiciel de gestion hôtelière
	Logiciel de réservation
	Système d'information et de communication
	Santé et sécurité au travail
	Anglais niveau avancé B2
Normes et procédés	Typologie du client
	Chiffrage/calcul de coût
	Modalités de réservation des prestations
	Planning d'occupation des chambres
	Procédures de nettoyage et de désinfection
	Traitement des formalités administratives
	Critères de tri sélectif
	Normes environnementales
	Règles d'hygiène et de propreté
	Règles et consignes de sécurité
Produits, outils et matières	Planning du personnel
	Caractéristiques des produits d'entretien

Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels
		Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
	Horaires et durée du travail	Travail de nuit
		Travail en horaires fractionnés
		Travail le week-end

Secteurs d'activité

• Hôtellerie et restauration
