G1503
GOUVERNANT / GOUVERNANTE D'ÉTAGE EN HÔTELLERIE

Autres emplois décrits

- Aide gouvernant / Aide gouvernante en hôtellerie
- Assistant gouvernant / Assistante gouvernante en hôtellerie
- Chef / Cheffe de rang de room service
- Chef / Cheffe de room service
- Gouvernant / Gouvernante d'hôtel
- Gouvernant / Gouvernante en établissement de santé
- Gouvernant / Gouvernante en établissement hôtelier
- Gouvernant / Gouvernante en hôtellerie
- Logisticien / Logisticienne d'étage
- Premier valet / Première femme de chambre
- Responsable d'étage

Définition

Le Gouvernant d'étage supervise et coordonne le travail quotidien des équipes de nettoyage et d'entretien des chambres d'un établissement hôtelier afin de garantir un accueil de qualité au client.

- Contrôle la qualité de la propreté et de la présentation des chambres et des espaces communs
- Gère les stocks de linge, de produits d'accueil et d'entretien, et s'assure de leur renouvellement
- Traite les demandes spécifiques des clients et veille à leur satisfaction
- Forme et encadre le personnel d'étage, en assurant le respect des standards de l'établissement
- Peut participer à la gestion des budgets alloués aux services d'étages

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac + 3 en hôtellerie. Il est également accessible avec un niveau CAP et une expérience professionnelle confirmée.

Certifications et diplômes :

- Un des meilleurs ouvriers de France groupe métiers de la restauration et de l'hôtellerie classe gouvernant-gouvernante des services hôteliers
- Titre professionnel gouvernant en hôtellerie
- Gouvernant en établissement sanitaire et médico-social
- Gouvernant d'hôtel
- CQP gouvernant d'hôtel
- Licence pro mention organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration
- Gouvernant en hôtellerie [Polynésie Française]

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe
- Planifier et organiser l'activité du personnel relevant de sa responsabilité
- Recruter et intégrer une personne
- Transmettre une technique, un savoir-faire

Développement économique

- Répondre aux attentes d'un client
- Développer et fidéliser la relation client

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler l'état de propreté d'un lieu
- Assurer le suivi des stocks en temps réel
- Définir des besoins en approvisionnement

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la gestion administrative d'une activité

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Expliquer et faire respecter les règles et procédures
- Parler une ou plusieurs langues étrangères

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Répartir les postes de travail
- Optimiser les effectifs, l'adéquation et l'allocation des ressources
- Effectuer le suivi administratif (pointages, etc.) et définir les plannings
- Animer des temps de brief ou de debrief
- Mettre en œuvre les directives et la politique de l'entreprise
- Etre attentif à la bonne intégration de chaque nouveau collaborateur
- Evaluer des acquis d'apprentissage, de formation ou d'expérience

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Développement économique

- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Traiter les demandes particulières d'installation
- Réaliser le service des petits-déjeuners en salle ou en chambre, selon l'établissement
- Proposer des innovations pour améliorer la qualité de service
- Recueillir l'avis et les remarques d'un client
- Transmettre un avis ou une remarque client au service concerné

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler la conformité d'un équipement, d'une machine, d'une installation
- Approvisionner un chariot de ménage ou chariot de linge
- Assurer le suivi des commandes et des livraisons

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer la relation avec les fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Assurer la liaison avec les autres départements de l'établissement
- Encourager les écogestes et la réduction de l'empreinte environnementale — Transition écologique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) — Transition écologique
- Gérer une situation conflictuelle
- Sensibiliser le personnel à l'organisation, la qualité, la sécurité

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Avoir le sens du service

Savoirs

Domaines d'expertise

- Management opérationnel
- Analyse des besoins des clients
- Utilisation de logiciels de gestion hôtelière — Transition numérique
- Utilisation de logiciels de réservation — Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Normes et procédés

- Normes d'exploitation hôtelière
- Normes d'hygiène et de propreté
- Règles et consignes de sécurité
- Planning d'occupation des chambres
- Modalités de réservation des prestations
- Cadre réglementaire environnemental — Transition écologique
- Techniques de désinfection des surfaces
- Critères de tri sélectif — Transition écologique

Produits, outils et matières

- Prestations hôtelières
- Caractéristiques des produits d'entretien

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme

Horaires et durée du travail

- Travail de nuit
- Travail en horaires fractionnés
- Travail les week-ends et jours fériés

Publics spécifiques

- Tous types de public

Statut d'emploi

- Contrat travail saisonnier
- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Hôtellerie
- Prestataire de services
- Structure de loisirs, culturelle ou touristique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration
- Tourisme

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail