RIASEC : Ec

G1504
GOUVERNANT GÉNÉRAL / GOUVERNANTE GÉNÉRALE EN HÔTELLERIE

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Assistant gouvernant général / Assistante gouvernante générale en hôtellerie
- Chef gouvernant / Cheffe gouvernante en hôtellerie
- Premier gouvernant / Première gouvernante d'hôtel

Définition

Manager stratégique, le Gouvernant général en hôtellerie contribue à développer la qualité et l'image de marque de l'hôtel.

- Supervise l'ensemble des services d'étage et parfois d'autres services connexes (blanchisserie, maintenance légère, etc.).
- Gère l'activité et le budget du département entretien et nettoyage de l'hôtel
- Assure le recrutement et la formation des équipes de personnel d'étage
- Organise et assure le suivi au quotidien des activités de l'ensemble du service
- Collabore avec la direction de l'hôtel pour définir et améliorer les standards de qualité
- Participe aux décisions stratégiques (rénovations, achats de matériel, etc.) de l'établissement

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac +2 à Bac +5 en gestion hôtelière ou management hôtelier. La pratique de l'anglais est incontournable. Ce métier peut s'exercer dans un hôtel français à l'étranger.

Certifications et diplômes :

- Diplôme en management international de l'hôtellerie et de la restauration

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Management, Social, Soin

- Mettre en œuvre les directives et la politique de l'entreprise
- Animer, coordonner une équipe
- Gérer les ressources humaines
- Recruter et intégrer une personne

Développement économique

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

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser la qualité d'un service
- Définir des besoins en approvisionnement
- Superviser des opérations, des actions

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Sensibiliser le personnel à l'organisation, la qualité, la sécurité

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la gestion administrative et financière d'une activité
- Assurer la liaison avec les autres départements de l'établissement

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Renseigner et tenir à jour des outils de suivi de l'activité (tableaux de bord de production, relevés d'incidents, qualité...)

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

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Relayer la stratégie auprès des collaborateurs
- Superviser des responsables de projets ou d'activités
- Optimiser les effectifs, l'adéquation et l'allocation des ressources
- Encourager la créativité et l'innovation dans son équipe
- Valoriser et partager les bonnes pratiques
- Collaborer avec des équipes internationales
- Evaluer des acquis d'apprentissage, de formation ou d'expérience

Développement économique

- Participer à l'élaboration d'une stratégie de relation clientèle
- Analyser et identifier des tendances, des préférences de consommation
- Proposer des innovations pour améliorer la qualité de service
- Recueillir l'avis et les remarques d'un client
- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Optimiser la performance de l'organisation

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Promouvoir une culture d'amélioration continue au sein de l'équipe
- Assurer le suivi des stocks en temps réel
- Assurer le suivi des commandes et des livraisons
- Evaluer, prévenir, et gérer les risques et la sécurité

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Transition écologique
- Expliquer et faire respecter les règles et procédures
- Gérer une situation conflictuelle

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer des réclamations et litiges
- Elaborer, suivre et piloter un budget
- Gérer la relation avec les fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Gérer un planning
- Effectuer le suivi des réservations
- Encourager les écogestes et la réduction de l'empreinte environnementale Transition écologique

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

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Avoir l'esprit d'équipe
- Etre force de proposition

Savoirs

Domaines d'expertise

- Management opérationnel
- Analyse des besoins des clients
- Gestion des budgets hôteliers — Transition numérique
- Utilisation de logiciels de gestion hôtelière — Transition numérique

Normes et procédés

- Normes d'exploitation hôtelière
- Normes d'hygiène et de propreté
- Cadre réglementaire environnemental — Transition écologique
- Développement de stratégies de fidélisation de la clientèle

Techniques professionnelles

- Techniques de négociation avec les fournisseurs

Produits, outils et matières

- Prestations hôtelières

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail les week-ends et jours fériés

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

Publics spécifiques

- Tous types de public

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Hôtellerie

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration
- Tourisme

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