

G1503

GOUVERNANT / GOUVERNANTE 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 / Cheffe de rang de room service
- Chef / Cheffe de room service
- Chef gouvernant / Cheffe 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
- Premier valet / Première femme de chambre
- Responsable d'étage

Définition

Le gouvernant d'hôtel organise et coordonne les activités du personnel d'étage (femmes de chambre, valets de chambre principalement) 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, etc.)

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.

Certifications et diplômes :

- Manager en hôtellerie internationale
- Licence pro mention organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

€ Développement économique

- Traiter les demandes particulières d'installation

Management, Social, Soins

- Animer, coordonner une équipe
- Recruter et intégrer une personne

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler la conformité d'un équipement, d'une machine, d'une installation
- Contrôler l'état de propreté d'un lieu
- Assurer le suivi des stocks en temps réel
- Définir des besoins en approvisionnement
- Organiser le traitement des commandes

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Transition écologique
- Expliquer et faire respecter les règles et procédures
- Sensibiliser le personnel à l'organisation, la qualité, la sécurité

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Recueillir l'avis et les remarques d'un client
- Transmettre un avis ou une remarque client au service concerné
- Réaliser le service des petits-déjeuners en salle ou en chambre, selon l'établissement
- Assurer un service après-vente
- Développer et fidéliser la relation client
- Diriger et gérer un ensemble, une structure, une organisation

Management, Social, Soins

- Organiser le travail d'une équipe
- Evaluer des acquis d'apprentissage, de formation ou d'expérience

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Entretenir, nettoyer un espace, un lieu, un local
- Approvisionner un chariot de ménage ou chariot de linge
- Participer à un inventaire

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Réaliser une veille documentaire
- Utiliser les outils numériques Transition numérique
- Gérer une situation conflictuelle
- Parler une ou plusieurs langues étrangères

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Contrôler la réalisation et les coûts d'une prestation
- Etablir un contrat de travail

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Contrôler la conformité des données
- Analyser, exploiter, structurer des données

Transition numérique

Savoir-être professionnels

- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Domaines d'expertise

- **Utilisation de logiciels de gestion hôtelière**
- Utilisation de logiciels de réservation
- Système d'information et de communication
- Santé et sécurité au travail
- Anglais niveau avancé B2
- Analyse des besoins des clients
- Chiffrage et calcul de coût

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Normes et procédés

- Modalités de réservation des prestations
- **Planning d'occupation des chambres**
- Techniques de désinfection des surfaces
- Traitement des formalités administratives
- Critères de tri sélectif
- Cadre réglementaire environnemental
- Normes d'hygiène et de propreté
- Règles et consignes de sécurité
- Planification des tâches et gestion des priorités

Transition écologique

Transition écologique

Produits, outils et matières

- 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 les week-ends et jours fériés
-



Statut d'emploi

- Contrat travail saisonnier
-

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration