

Appellations

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

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 métier

Cet emploi/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.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles (bateaux de croisière, ...), de villages de vacances, en relation avec les clients et différents services (réception, lingerie, maintenance, ...).

Elle varie selon le type de structure (hôtellerie traditionnelle, de chaîne, de luxe, ...) et son mode d'organisation (lingerie intégrée ou sous-traitée, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine et les jours fériés.

Le port d'un uniforme est requis.

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
☐ Organiser un planning du personnel	C ☐ Chiffrage/calcul de coût

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Contrôler l'état de propreté d'un lieu ☐ Contrôler l'état du matériel ☐ Réaliser un inventaire ☐ Définir des besoins en approvisionnement ☐ Suivre l'état des stocks ☐ Préparer les commandes ☐ Intervenir auprès de la clientèle pour des demandes particulières d'installation de fauteuil ou lit supplémentaire, ... ☐ Veiller au respect des procédures de travail ☐ Vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel ☐ Recruter du personnel ☐ Accompagner l'intégration de nouveaux salariés ☐ Former du personnel à des procédures et techniques ☐ Sensibiliser le personnel à l'organisation, la qualité, la sécurité	C Cr C C C Cr Es C C E S Sr Ec	☐ Planning d'occupation des chambres ☐ Caractéristiques des produits d'entretien ☐ Gestion des stocks et des approvisionnements ☐ Règles d'hygiène et de propreté ☐ Typologie du client ☐ Règles et consignes de sécurité ☐ Santé et sécurité au travail ☐ Techniques d'animation d'équipe ☐ Normes rédactionnelles ☐ Système d'information et de communication ☐ Logiciel de gestion hôtelière ☐ Outils bureautiques ☐ Langue étrangère - Anglais

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Intervenir dans un service de lingerie ☐ Diriger un service	R E	☐ Management
☐ Établir un contrat de travail ☐ Contrôler la réalisation d'une prestation	C C	
☐ Approvisionner un chariot de ménage/chariot de linge ☐ Entretenir des locaux	Cr R	☐ Procédures de nettoyage et de désinfection
☐ Préparer et effectuer le service des petits-déjeuners en salle, en chambre	R	
☐ Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour	Sc	☐ Procédures d'encaissement ☐ Logiciels de réservation

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
☐ Recueillir l'avis et les remarques d'un client ☐ Transmettre un avis ou une remarque client au service concerné ☐ Veiller à la satisfaction d'un client	Ec C Ce ☐ Principes de la relation client
☐ Optimiser les consommations d'énergie	R ☐ Critères de tri sélectif

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Hôtel 3 étoiles ☐ Hôtel 4 étoiles ☐ Hôtel 5 étoiles ☐ Hôtellerie de plein air ☐ Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) ☐ Résidence de personnes âgées ☐ Résidence de tourisme ☐ Résidence hôtelière ☐ Village vacances		

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1503 - Management du personnel d'étage ☐ Toutes les appellations	G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ☐ Toutes les appellations
G1503 - Management du personnel d'étage ☐ Toutes les appellations	G1701 - Conciergerie en hôtellerie ☐ Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1503 - Management du personnel d'étage Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1503 - Management du personnel d'étage Toutes les appellations	G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant Toutes les appellations
G1503 - Management du personnel d'étage Toutes les appellations	G1402 - Management d'hôtel-restaurant Toutes les appellations
G1503 - Management du personnel d'étage Toutes les appellations	K2111 - Formation professionnelle - Formateur / Formatrice hôtellerie restauration