

❖ Appellations

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Aide gouvernant / Aide gouvernante en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Gouvernant / Gouvernante en établissement hôtelier |
| <input type="checkbox"/> Assistant gouvernant / Assistante gouvernante en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Gouvernant / Gouvernante en hôtellerie |
| <input type="checkbox"/> Assistant gouvernant général / Assistante gouvernante générale en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Gouvernant général / Gouvernante générale en hôtellerie |
| <input type="checkbox"/> Chef gouvernant / Chef gouvernante en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Premier gouvernant / Première gouvernante d'hôtel |
| <input type="checkbox"/> Gouvernant / Gouvernante d'étage | <input type="checkbox"/> Responsable d'étage |
| <input type="checkbox"/> 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

- Organiser un planning du personnel

C

Savoirs

- Chiffrage/calcul de coût

❖ Compétences de base

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

❖ Compétences spécifiques

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

❖ Compétences spécifiques

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

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Hôtel 3 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 4 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 5 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtellerie de plein air <input type="checkbox"/> Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) <input type="checkbox"/> Résidence de personnes âgées <input type="checkbox"/> Résidence de tourisme <input type="checkbox"/> Résidence hôtelière <input type="checkbox"/> Village vacances		

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1503 - Management du personnel d'étage <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1503 - Management du personnel d'étage <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1701 - Conciergerie en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1503 - Management du personnel d'étage <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1503 - Management du personnel d'étage <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
G1503 - Management du personnel d'étage <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	G1402 - Management d'hôtel-restaurant <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
G1503 - Management du personnel d'étage <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	K2111 - Formation professionnelle <ul style="list-style-type: none">Formateur / Formatrice hôtellerie restauration