

G1503

MANAGEMENT DU PERSONNEL D'ÉTAGE

Autres emplois décrits

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

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

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.

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.

Compétences

Savoir-faire

Production, Fabrication	Approvisionner un chariot de ménage/chariot de linge
Maintenance, Réparation	Contrôler la conformité d'un équipement, d'une machine, d'une installation Entretien, nettoyer un espace, un lieu, un local
Qualité	Contrôler l'état de propreté d'un lieu
Gestion des stocks	Réaliser un inventaire Contrôler l'état des stocks Définir des besoins en approvisionnement
Logistique	Organiser le traitement des commandes

Relation client	Informar, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés Traiter les demandes particulières d'installation 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, en chambre
Développement commercial	Assurer un service après-vente Développer et fidéliser la relation client
Stratégie de développement	Diriger et gérer un ensemble, une structure, une organisation
Management	Animer, coordonner une équipe Organiser le travail d'une équipe
Gestion des Ressources Humaines	Recruter et intégrer une personne
Conseil, Transmission	Évaluer des acquis d'apprentissage, de formation ou d'expérience
Pilotage et maîtrise des coûts	Contrôler la réalisation et les coûts d'une prestation
Droit, contentieux et négociation	Établir un contrat de travail
Communication	Sensibiliser le personnel à l'organisation, la qualité, la sécurité Communiquer à l'oral en langue étrangère
Organisation	Analyser, exploiter, structurer des données Réaliser une veille documentaire Contrôler la conformité des données ou des documents Utiliser les outils bureautiques Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Expliquer et faire respecter les règles et procédures Gérer une situation conflictuelle
Savoir-être professionnels	Travailler en équipe Organiser son travail selon les priorités et les objectifs Faire preuve de rigueur et de précision

Savoirs

Domaines d'expertise	Logiciel de gestion hôtelière Logiciel de réservation Système d'information et de communication Santé et sécurité au travail Anglais B2 minimum Typologie du client
Normes et procédés	Chiffrage/calcul de coût Modalités de réservation des prestations Planning d'occupation des chambres Procédures de nettoyage et de désinfection Traitement des formalités administratives Critères de tri sélectif Normes environnementales Règles d'hygiène et de propreté Règles et consignes de sécurité Planning du personnel
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 le week-end

Secteurs d'activité

• Hôtellerie et restauration