

G1503 - Management du personnel d'étage

Appellations

- 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 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.

Activités et compétences de base

Activités

- Etablir le planning du personnel d'étage selon l'occupation des chambres
- Contrôler l'état de propreté des chambres et des parties communes et signaler les dysfonctionnements au service de maintenance
- Suivre l'état des stocks, identifier les besoins en approvisionnement et établir les commandes

Compétences

- Planning d'occupation des chambres
- Règles d'hygiène et de propreté
- Règles et consignes de sécurité
- Règles de gestion de stocks

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Intervenir auprès de la clientèle pour des demandes particulières d'installation de fauteuil / lit supplémentaire, ... <input type="checkbox"/> Suivre et vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel <input type="checkbox"/> Recruter du personnel et le former aux procédures de l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Types de produits d'entretien <input type="checkbox"/> Typologie des clients/consommateurs <input type="checkbox"/> Techniques d'animation d'équipe <input type="checkbox"/> Rédaction de documents <input type="checkbox"/> Chiffrage/calcul de coût <input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<input type="checkbox"/> Organiser et coordonner le service de la lingerie (nettoyage, repassage, contrôle de propreté, ...)	
<input type="checkbox"/> Etablir des contrats auprès de sociétés de nettoyage, de blanchisserie, ... et vérifier l'exécution des commandes et des prestations	
<input type="checkbox"/> Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire	
<input type="checkbox"/> Effectuer la préparation et le service des petits-déjeuners en salle, en chambre	
<input type="checkbox"/> Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Modalités d'accueil <input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement <input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de réservation

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hôtel 3 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 4 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 5 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) <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 ■ 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
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