

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
- Contrôler l'état de propreté d'un lieu
- Définir des besoins en approvisionnement

C
C
C

Savoirs

- Outils bureautiques
- Chiffrage/calcul de coût
- Normes rédactionnelles
- Techniques d'animation d'équipe

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Suivre l'état des stocks	C	<input type="checkbox"/> Planning d'occupation des chambres
<input type="checkbox"/> Préparer les commandes	Cr	<input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits d'entretien
<input type="checkbox"/> Intervenir auprès de la clientèle pour des demandes particulières d'installation de fauteuil ou lit supplémentaire, ...	Es	<input type="checkbox"/> Gestion des stocks et des approvisionnements
<input type="checkbox"/> Vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel	C	<input type="checkbox"/> Règles et consignes de sécurité
<input type="checkbox"/> Recruter du personnel	E	<input type="checkbox"/> Règles d'hygiène et de propreté
<input type="checkbox"/> Former un public	S	<input type="checkbox"/> Typologie du client

Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Diriger un service	E	
<input type="checkbox"/> Etablir un contrat de travail	C	
<input type="checkbox"/> Contrôler la réalisation d'une prestation	C	
<input type="checkbox"/> Entretien 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

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 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