

## 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, linge, 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
<input type="checkbox"/> Organiser un planning du personnel <input type="checkbox"/> Contrôler l'état de propreté d'un lieu <input type="checkbox"/> Définir des besoins en approvisionnement	C	<input type="checkbox"/> Outils bureautiques <input type="checkbox"/> Chiffrage/calcul de coût <input type="checkbox"/> Normes rédactionnelles <input type="checkbox"/> Techniques d'animation d'équipe

## Compétences de base

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

## 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
<b>G1503 - Management du personnel d'étage</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie</b> — Toutes les appellations
<b>G1503 - Management du personnel d'étage</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1701 - Conciergerie en hôtellerie</b> — Toutes les appellations
<b>G1503 - Management du personnel d'étage</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1703 - Réception en hôtellerie</b> — Toutes les appellations

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

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