

GOUVERNANTE/GOUVERNEUR D'ETAGE



| | |
|--|---|
| Métier | Gouvernante/Gouverneur d'étage |
| Département | Housekeeping – Nettoyage – Ménage |
| Correspondance fiche ROME | G1503 |
| Catégorie de fonction (Classification des fonctions CP 302) | Catégorie 6-500B |
| Description | Dépend de la gouvernante générale. Dirige opérationnellement les femmes/valets de chambre et les nettoyeurs. La responsabilité principale de la gouvernante est de veiller à l'entretien et à la propreté des chambres d'un hôtel, et pour cela, ses tâches sont multiples et variées. |
| Tâches | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assure l'exécution quotidienne des activités de nettoyage sur base de check-lists ; est responsable de la répartition des tâches suivant le planning. <input type="checkbox"/> Donne des instructions de travail ; forme et dirige les collaborateurs <input type="checkbox"/> Contrôle le stock de linge et d'articles d'accueil ; prépare le matériel nécessaire à l'entretien <input type="checkbox"/> Etablit le planning de travail dans les étages <input type="checkbox"/> Contrôle l'état de propreté des chambres après leur nettoyage <input type="checkbox"/> Vérifie le bon fonctionnement des installations sanitaires et électriques et s'assure que rien ne manque <input type="checkbox"/> Informe le service technique en cas de défauts <input type="checkbox"/> Surveille l'application des règles internes de comportement du personnel ainsi que la présentation et l'hygiène <input type="checkbox"/> Encadre également l'équipe des lingères et veille à ce que le linge de l'hôtel, tout comme celui confié par les clients, soit nettoyé avec qualité et dans les délais <input type="checkbox"/> Est responsable de la gestion des stocks des minibars et des produits servant à l'entretien des chambres et des couloirs des étages <input type="checkbox"/> Prend part aux activités pendant les périodes de pointe <input type="checkbox"/> Assure la communication avec la gouvernante générale et entretient une bonne communication avec la réception <input type="checkbox"/> Respecte les engagements envers l'environnement |
| Compétences/connaissances | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organisée et diplomate : le gouvernant doit faire travailler ensemble plusieurs équipes <input type="checkbox"/> Bonne connaissance de langues <input type="checkbox"/> Sens des responsabilités, du service client et de la perfection <input type="checkbox"/> Implication personnelle: métier exigeant, à tâches multiples qui nécessite un sens aigu des responsabilités <input type="checkbox"/> Flexible aux demandes des clients et aux demandes des équipiers <input type="checkbox"/> Prise d'initiative et de décision <input type="checkbox"/> Travail en équipe |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | <input type="checkbox"/> Autonomie <input type="checkbox"/> Bonne condition physique |
| Diplôme/Formation attendue | Bachelier en gestion hôtelière Cette fonction est également accessible par une évolution interne après plusieurs années d'expérience et une formation interne à l'entreprise. |
| Environnement de travail | Hôtellerie |
| Conditions de travail | Service direct - shift du matin ou du soir Week-end et jours fériés Rythme de travail intensif Tenue professionnel (jupe ou pantalon, chaussures fermées, tablier) |
| Conditions salariales | <input type="checkbox"/> Salaire minimum: 1.938,95 € Brut (38h/semaine) <input type="checkbox"/> Primes de dimanche, jours fériés, ... <input type="checkbox"/> Contrat de 38h ou 40h semaine |
| Evolution possible | Gouvernante générale Dans les grandes chaînes d'hôtels, une évolution vers d'autres responsabilités (room division, réservations, réception) est possible par le biais des formations internes. |