

## GOUVERNANTE/GOUVERNEUR GENERAL(E)



<b>Métier</b>	Gouvernante/Gouverneur général(e)
<b>Département</b>	Nettoyage-Ménage-Housekeeping
<b>Correspondance fiche ROME</b>	G1503
<b>Catégorie de fonction (Classification des fonctions CP 302)</b>	Catégorie 9-507
<b>Description</b>	Dépend du Room Division Manager ou de la Direction. La gouvernante/le gouverneur général(e) est chargé(e) du recrutement et de la formation de son équipe de gouvernantes, femmes/valets de chambre, lingères, nettoyeurs et autres équipiers (fleuristes, teinturières, ...). Elle/il élabore les plannings, organise et assure le suivi au quotidien des tâches de l'ensemble du service, contrôle le respect de l'hygiène et de la sécurité. Elle/il suit mensuellement les budgets, gère les achats et la gestion du linge et des uniformes, des produits d'accueil et d'entretien. Elle/il contrôle les factures et les dépenses du service. Elle/il élabore le cahier des charges pour les lieux publics et les chambres dans le cadre d'un contrat de nettoyage en sous-traitance. Il peut lui arriver de participer aux projets de rénovation des chambres et des lieux publics ; de mettre en place des standards de qualité.
<b>Tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Planifie les activités de nettoyage sur base de check-lists des chambres libres et occupées et des réservations, y adapte l'organisation du travail et établit le planning du personnel de nettoyage</li> <li><input type="checkbox"/> Donne des instructions et supervise les activités des femmes/valets de chambre, gouvernantes/gouverneurs et autre personnel de nettoyage.</li> <li><input type="checkbox"/> Supervise, inventorie et assure les commandes, est responsable pour l'inventaire d'articles d'accueil et le stock de linge</li> <li><input type="checkbox"/> Assure la décoration dans l'hôtel selon le standing de l'hôtel</li> <li><input type="checkbox"/> Assure la formation des collaborateurs</li> <li><input type="checkbox"/> Traite les plaintes des clients, résout les problèmes</li> <li><input type="checkbox"/> Assure la communication entre les différents départements et services</li> <li><input type="checkbox"/> Vérifie et contrôle les chambres, les sanitaires, espaces publics, la présentation, les défauts, l'ordre et l'hygiène conformément aux directives</li> <li><input type="checkbox"/> Prend part aux activités pendant les périodes de pointe</li> <li><input type="checkbox"/> Gère les objets oubliés</li> <li><input type="checkbox"/> Supervise le fonctionnement et approvisionnement pour les minibars</li> <li><input type="checkbox"/> Elabore et suit le budget de son département</li> </ul>

	<input type="checkbox"/> Est attentif(-ve) au gaspillage en terme de produits de nettoyage <input type="checkbox"/> Respecte les engagements envers l'environnement
<b>Compétences/Connaissances</b>	<input type="checkbox"/> Bonne connaissance de langues <input type="checkbox"/> Sens des responsabilités, du service client et de la perfection <input type="checkbox"/> Dévouement à son métier : c'est un métier exigeant, à tâches multiples qui nécessite un sens aigu des responsabilités et une implication personnelle importante <input type="checkbox"/> Flexible par rapport aux demandes des clients, aux horaires et aux demandes des équipiers <input type="checkbox"/> Prise d'initiative et de décision <input type="checkbox"/> Orienté solution <input type="checkbox"/> Gestion d'équipe <input type="checkbox"/> Autonomie <input type="checkbox"/> Communicatif <input type="checkbox"/> Orienté qualité <input type="checkbox"/> Bonne condition physique
<b>Diplôme/Formation attendue</b>	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.
<b>Environnement de travail</b>	Hôtellerie
<b>Conditions de travail</b>	Service direct - shift du matin ou du soir Week-end et jours fériés Rythme de travail intensif Tenue professionnelle (jupe ou pantalon, chaussures fermées, tablier)
<b>Conditions salariales</b>	<input type="checkbox"/> Salaire minimum: 2.370,75 € brut (38h/semaine) <input type="checkbox"/> Primes les dimanches, jours fériés,...
<b>Evolution possible</b>	Rooms Division Manager (revenue and reservations), toute autre position à responsabilités dans des départements opérationnels, ressources humaines