

GOUVERNANTE/GOUVERNEUR GENERAL(E)



Métier	Gouvernante/Gouverneur général(e)
Département	Nettoyage-Ménage-Housekeeping
Correspondance fiche ROME	G1503
Catégorie de fonction (Classification des fonctions CP 302)	Catégorie 9-507
Description	<p>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.</p>
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <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 <input type="checkbox"/> Donne des instructions et supervise les activités des femmes/valets de chambre, gouvernantes/gouverneurs et autre personnel de nettoyage. <input type="checkbox"/> Supervise, inventorie et assure les commandes, est responsable pour l'inventaire d'articles d'accueil et le stock de linge <input type="checkbox"/> Assure la décoration dans l'hôtel selon le standing de l'hôtel <input type="checkbox"/> Assure la formation des collaborateurs <input type="checkbox"/> Traite les plaintes des clients, résout les problèmes <input type="checkbox"/> Assure la communication entre les différents départements et services <input type="checkbox"/> Vérifie et contrôle les chambres, les sanitaires, espaces publics, la présentation, les défauts, l'ordre et l'hygiène conformément aux directives <input type="checkbox"/> Prend part aux activités pendant les périodes de pointe <input type="checkbox"/> Gère les objets oubliés <input type="checkbox"/> Supervise le fonctionnement et approvisionnement pour les minibars <input type="checkbox"/> Elabore et suit le budget de son département

	<input type="checkbox"/> Est attentif(-ve) au gaspillage en terme de produits de nettoyage <input type="checkbox"/> Respecte les engagements envers l'environnement
Compétences/Connaissances	<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
Diplôme/Formation attendue	<p>Bachelier en gestion hôtelière</p> <p>Cette fonction est également accessible par une évolution interne après plusieurs années d'expérience et une formation interne à l'entreprise.</p>
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 professionnelle (jupe ou pantalon, chaussures fermées, tablier)
Conditions salariales	<input type="checkbox"/> Salaire minimum: 2.370,75 € brut (38h/semaine) <input type="checkbox"/> Primes les dimanches, jours fériés,...
Evolution possible	Rooms Division Manager (revenue and reservations), toute autre position à responsabilités dans des départements opérationnels, ressources humaines