

## CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier de gouvernant d'hôtel, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, des milliers de personnes exercent le métier de gouvernant d'hôtel en France.



**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

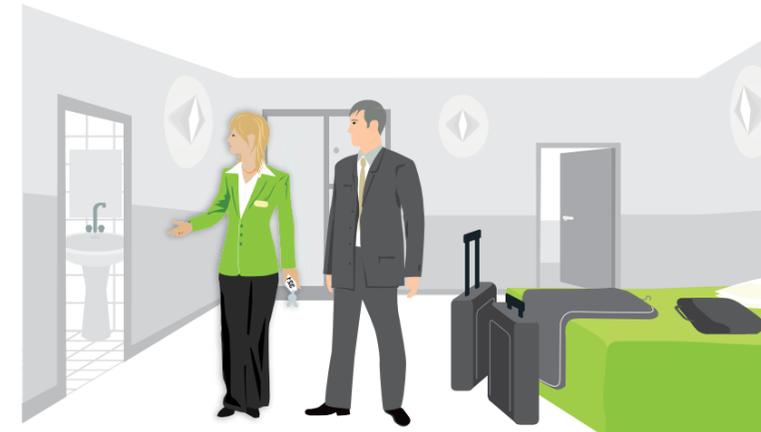
**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration

**OPCA Fafih**  
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration  
3, rue de la Ville l'Évêque  
75008 Paris  
observatoire@fafih.com

[www.fafih.com](http://www.fafih.com)  
[www.metiers-hotel-resto.fr](http://www.metiers-hotel-resto.fr)



LES MÉTIERS  
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION  
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



## GOVERNANT D'HÔTEL H/F

Prendre en charge la gestion du service d'étages en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étages.

Gérer les matériels, stocks et fournitures et garantir la maintenance des installations.

Animer et encadrer les équipes.

Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

04/2013 - www.cadef.fr

**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration



## GOVERNANT D'HÔTEL H/F

### Fonctions principales

- Management et animation des équipes
- Contrôle de la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du matériel et du respect des procédures, notamment d'hygiène et de sécurité
- Communication avec ses équipes, avec les clients, avec les autres services de l'hôtel et les fournisseurs
- Gestion du matériel et des fournitures dans le respect du budget alloué

### Certifications principales

- CQP Gouvernante d'hôtel de la CPNE-IH
- BP Gouvernante
- Titre Gouvernante en hôtellerie du ministère du Travail

### Accès

- Une expérience confirmée d'employé d'étages est généralement demandée mais l'accès direct est parfois possible.

### Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

### Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent :** gouvernant en établissement de santé par exemple.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** autres postes d'encadrement ou de direction par exemple.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par le gouvernant d'hôtel peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine des services.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier de gouvernant d'hôtel s'organise autour de quatre grandes fonctions :

### Management et animation des équipes

- Élaborer des plannings en tenant compte des fluctuations d'activité
- Inventorier et répartir des tâches quotidiennes et périodiques en tirant le meilleur parti des périodes de sous-activité
- Rédiger les documents fonctionnels spécifiques au service des étages (notes de service, procédures,...)
- Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation
- Recruter et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants pour garantir la fluidité du service
- Détecter les besoins en formation pour maintenir un niveau de compétence maximum à chaque poste
- Mener des entretiens individuels pour anticiper toute source de dysfonctionnement potentiel
- Fournir au personnel toutes les informations nécessaires à un travail de qualité

### Contrôle de la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du matériel et du respect des procédures, notamment d'hygiène et de sécurité

- Contrôler la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures,...
- Contrôler la conformité du comportement et de la tenue du personnel aux standards de l'établissement
- Contrôler quantitativement et qualitativement le linge
- Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes
- Mettre en place une procédure et en garantir l'application
- Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité pour maintenir l'intégrité des personnes et des biens

### Communication avec ses équipes, avec les clients, avec les autres services de l'hôtel et les fournisseurs

- Organiser les relations avec les fournisseurs, les sous-traitants
- Organiser les relations avec la hiérarchie, les différents services, les représentants du personnel, les syndicats
- Suivre le client à l'étage durant son séjour pour anticiper toute source d'insatisfaction potentielle
- Adapter son comportement à la diversité de la clientèle
- Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
- Créer un climat de confiance et d'exigence à l'intérieur de l'équipe

### Gestion du matériel et des fournitures dans le respect du budget alloué

- Déterminer les besoins en matériel et fournitures nécessaires à l'activité pour assurer la fluidité des stocks
- Établir des comparatifs prévisions-consommations pour affiner la gestion
- Gérer les stocks de linge et les produits d'accueil avec rigueur
- Répartir le matériel en fonction de l'activité pour éviter les pertes de temps
- Évaluer la charge de travail en fonction des états prévisionnels pour optimiser les plannings

## CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, le gouvernant d'hôtel doit posséder les capacités suivantes :

### Capacités relationnelles et comportementales

- Être souriant, disponible, discret, agréable
- Avoir une tenue vestimentaire et corporelle irréprochable ainsi qu'un langage adapté
- Adapter son comportement à la diversité de la clientèle et du personnel
- Créer un climat de confiance et d'exigence positif à l'intérieur du service
- Anticiper les situations de conflit, de démotivation et faire adhérer l'équipe à la politique d'entreprise
- Être à l'écoute de son personnel tout en faisant accepter son autorité
- Expliquer clairement les enjeux liés à la qualité de la prestation

### Capacités techniques et fonctionnelles

- Respecter et appliquer strictement les règles d'hygiène et de sécurité
- Estimer des temps et volumes de travail en fonction d'objectifs à atteindre
- Encadrer des équipes de tailles variables
- Évaluer des besoins en matériel et en fournitures en fonction d'états prévisionnels
- Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité
- Gérer des aléas
- Mettre en place une organisation du travail collective et individuelle
- Mettre le client au centre de la finalité du travail d'étages
- Optimiser l'utilisation des ressources en personnel
- Travailler en autonomie
- Former aux gestes et postures pour réduire la pénibilité

