

### ***Gouvernant/gouvernante en établissement hôtelier (13131 )***

#### Informations sur le groupe de métiers

#### *Les métiers du groupe*

Responsable room service en établissement hôtelier . . . . .	2
Responsable d'entretien d'étage en établissement hôtelier . . . . .	3

#### Informations sur l'ensemble des métiers du groupe

##### *Conditions générales d'exercice de ce groupe de métiers*

- L'emploi/métier s'exerce dans les établissements hôteliers (hôtels, résidences hôtelières...) et autres établissements d'hébergement (cliniques, maisons de retraite...).
- L'activité s'effectue en contact avec la clientèle, certains fournisseurs, la direction, le personnel. Elle implique de fréquentes allées et venues dans l'établissement. Les horaires sont décalés de jour.
- Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Les contrats saisonniers sont fréquents dans certaines régions. La rémunération comprend souvent des avantages en nature (logement, repas...). L'activité nécessite de faire respecter des normes d'hygiène et de sécurité.

##### *Lieux d'exercices*

- Type d'établissement :
- Hôtel économique et 1 étoile.
- Hôtel 2 étoiles.
- Hôtel 3 et 4 étoiles.
- Hôtel 4 étoiles luxe.
- Résidence hôtelière ou de tourisme.
- Hôtellerie collective, sociale ou associative.
- Hôtellerie médico-sociale.
- Hospitalisation privée.
- Type de secteur :
- Privé.
- Public.
- Associatif.

##### *Conditions de travail*

- Travail le dimanche et les jours fériés.

##### *Ne pas confondre avec*

- Gouvernante de maison particulière.

#### **Liens**

Ci-dessous vous trouverez une liste non-exhaustive d'organismes officiels en lien avec le métier.

HoReCa

Fédération Horeca Wallonie

<http://www.horecawallonie.be/horeca/default.aspx>

## **Analyses sur le groupe de métiers**

### *Le métier sur le marché de l'emploi*

Les opportunités d'emploi gérées par le Forem pour le métier de gouvernant en établissement hôtelier sont trop peu nombreuses ou les sources trop peu diversifiées pour réaliser une analyse de la demande des entreprises.

### *Évolution de l'emploi (estimations)*

Gouvernant/gouvernante en établissement hôtelier

### *Analyse des offres d'emploi reçues par le Forem pour ce groupe de métiers*

*Evolution du nombre d'emplois (travailleurs)*

*Types de contrats de travail proposés par les employeurs (2020)*

*Principaux secteurs d'activités à l'origine des opportunités d'emploi (2020)*

*Répartition géographique des entreprises émettrices d'opportunités d'emploi (2020)*

*Types de régimes de travail proposés par les employeurs (2020)*

## **Description des métiers du groupe**

### **Responsable room service en établissement hôtelier**

Assure l'organisation et la supervision du service des plats et des boissons en chambre.

#### **Activités du métier**

##### **Activités de base**

- Encadrer une équipe
- Organiser le travail d'équipe
- Contrôler le déroulement des activités
- Prendre les commandes

- Gérer des stocks
- Contrôler le matériel de service
- Signaler les problèmes rencontrés et les défauts
- Former des personnes

#### *Activités spécifiques*

- Gérer un budget
- Recruter du personnel
- Contrôler la présentation du personnel
- Remplir les documents administratifs obligatoires
- Traiter et orienter les réclamations et/ou les plaintes reçues
- Négocier et coordonner les interventions des sous-traitants

#### *Aptitudes à l'emploi*

- Respecter les horaires convenus
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain
- Appliquer rigoureusement les règles de l'entreprise en matière de sécurité, d'hygiène et de respect de l'environnement
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'entreprise
- Présenter une image positive de l'entreprise
- S'intégrer dans l'environnement de travail
- Communiquer aisément
- Se tenir informé de l'évolution du métier
- Adhérer aux objectifs de l'entreprise
- Travailler méthodiquement et rigoureusement
- S'adapter à la diversité de la clientèle et de ses attentes
- Savoir gérer et diriger une équipe
- Faire preuve de discrétion
- Faire preuve de rigueur, de méthode et d'organisation
- Gérer des conflits et mettre en oeuvre des techniques de négociation
- Etre disponible
- Avoir une bonne présentation

#### *Autres appellations*

##### *Synonymes*

- Chef de room-service

### **Responsable d'entretien d'étage en établissement hôtelier**

Dirige, encadre, coordonne et contrôle le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'établissement hôtelier (employés d'étages, blanchisseurs...).

#### *Activités du métier*

### ***Activités de base***

- Encadrer une équipe
- Organiser le travail d'équipe
- Contrôler le déroulement des activités
- Vérifier la propreté des chambres et des parties communes
- Gérer des stocks
- Assurer l'entretien et la maintenance des installations
- Interpréter des plannings d'occupation des chambres et des feuilles de service
- Former des personnes

### ***Activités spécifiques***

- Résoudre les incidents ou les problèmes
- Prendre en charge les objets oubliés dans les chambres ou les parties communes
- Suivre l'état d'avancement des réparations à effectuer
- Signaler les problèmes rencontrés et les défauts
- Assurer l'ouverture et à la fermeture du service des étages de l'établissement
- Recruter du personnel
- Gérer l'administration du personnel (congrés, absences, maladies, assurances, accidents de travail...) et la tenue des documents sociaux
- Gérer un service
- Traiter et orienter les réclamations et/ou les plaintes reçues
- Gérer les opérations relatives à l'achat des marchandises
- Gérer les inventaires
- Gérer un budget
- Négocier et coordonner les interventions des sous-traitants
- Nettoyer et entretenir les sanitaires et les parties communes
- Déplacer le mobilier et les objets
- Préparer des arrangements floraux et des décorations

### ***Aptitudes à l'emploi***

- Respecter les horaires convenus
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain
- Appliquer rigoureusement les règles de l'entreprise en matière de sécurité, d'hygiène et de respect de l'environnement
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'entreprise
- Présenter une image positive de l'entreprise
- S'intégrer dans l'environnement de travail
- Se tenir informé de l'évolution du métier
- Communiquer aisément
- Adhérer aux objectifs de l'entreprise

- Travailler méthodiquement et rigoureusement
- S'adapter à la diversité de la clientèle et de ses attentes
- Etre capable d'organiser seul son travail
- Prendre des décisions rapides, en évaluant les situations
- Faire preuve de polyvalence
- Présenter des dispositions à l'encadrement et au commandement
- Transmettre des savoirs et savoir-faire avec pédagogie
- Gérer des conflits et mettre en oeuvre des techniques de négociation
- Gérer simultanément des opérations de durée et de nature différentes
- Avoir un sens développé des responsabilités
- Etre disponible
- Posséder une bonne condition physique
- Faire preuve de discrétion
- Avoir une bonne présentation

### *Autres appellations*

#### *Synonymes*

- Chef d'étage
- Chef d'étage adjoint
- Gouvernant en hôtellerie
- Gouvernant principal d'hôtel
- Gouvernant d'étage
- Gouvernant d'hôtel
- Premier gouvernant d'hôtel
- Gouvernante d'étage-Floor supervisor
- Housekeeping

N.B. Cette plateforme d'information donne un éclairage sur différentes facettes du marché de l'emploi: les secteurs d'activités, les métiers et professions, les études et formations professionnalisantes. Elle n'a pas de prétention à fournir une analyse exhaustive de tous les aspects de l'activité du marché du travail.