

## G1503 - Management du personnel d'étage

### Appellations (Métiers courants)

■ Gouvernant / Gouvernante d'étage

■ Responsable d'étage

### Définition

Organise et coordonne les activités du personnel d'étage (femmes de chambre, valets de chambre, ...) d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (hôtels, bateaux de croisière, ...).  
Contrôle la conformité du travail effectué selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité.  
Peut participer à des travaux ou des services spécifiques (nettoyage, remise en ordre des chambres, petits-déjeuners, ...).

### Accès à l'emploi métier

*Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg*

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (professionnel, technologique, Brevet Professionnel, ...) en hôtellerie.

Il est également accessible avec un CAP/BEP dans le même secteur, complété par une expérience professionnelle.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est requise.

### Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles (bateaux de croisière, ...), de villages de vacances, en relation avec les clients et différents services (réception, lingerie, maintenance, ...).

Elle varie selon le type de structure (hôtellerie traditionnelle, de chaîne, de luxe, ...) et son mode d'organisation (lingerie intégrée ou sous-traitée, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine et les jours fériés.

Le port d'un uniforme est requis.

### Activités et compétences de base

#### Activités

- Etablir le planning du personnel d'étage selon l'occupation des chambres
- Contrôler l'état de propreté des chambres et des parties communes et signaler les dysfonctionnements au service de maintenance
- Suivre l'état des stocks, identifier les besoins en approvisionnement et établir les commandes
- Intervenir auprès de la clientèle pour des demandes particulières d'installation de fauteuil / lit supplémentaire, ...
- Suivre et vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel
- Recruter du personnel et le former aux procédures de l'établissement

#### Compétences

- Planning d'occupation des chambres
- Règles d'hygiène et de propreté
- Règles et consignes de sécurité
- Règles de gestion de stocks
- Types de produits d'entretien
- Typologie des clients/consommateurs

## G1503 - Management du personnel d'étage

### Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Techniques d'animation d'équipe</li> <li>■ Rédaction de documents</li> <li>■ Chiffrage/calcul de coût</li> <li>■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)</li> </ul>

### Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
■ Organiser et coordonner le service de la lingerie (nettoyage, repassage, contrôle de propreté, ...)	
■ Etablir des contrats auprès de sociétés de nettoyage, de blanchisserie, ... et vérifier l'exécution des commandes et des prestations	
■ Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire	
■ Effectuer la préparation et le service des petits-déjeuners en salle, en chambre	
■ Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modalités d'accueil</li> <li>■ Procédures d'encaissement</li> <li>■ Utilisation de logiciels de réservation</li> </ul>

### Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hôtel 3 étoiles</li> <li>■ Hôtel 4 étoiles</li> <li>■ Hôtel 5 étoiles</li> </ul>		

## G1503 - Management du personnel d'étage

### Environnements de travail

#### Structures

- Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...)
- Résidence de tourisme
- Résidence hôtelière
- Village vacances

#### Secteurs

#### Conditions

### Mobilité professionnelle

#### Emplois proches

#### Depuis

- Toutes les appellations
- Toutes les appellations
- Toutes les appellations

#### Vers

- G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie
- G1701 - Conciergerie en hôtellerie
- G1703 - Réception en hôtellerie

#### Emplois envisageables si évolution

#### Depuis

- Toutes les appellations
- Toutes les appellations
- Toutes les appellations

#### Vers

- G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- G1402 - Management d'hôtel-restaurant
- K2111 - Formation professionnelle (Formateur / Formatrice hôtellerie restauration)