

CQP Gouvernant(e) d'Hôtel - référentiel

Fonction Management

- GESTION D'EQUIPE
- Recruter des membres de son équipe (éventuellement en accord avec sa hiérarchie)
- Faire l'inventaire des tâches quotidiennes et périodiques et les répartir
- Etablir un planning du personnel en fonction de l'activité et du personnel présent
- Gérer prévisionnellement les effectifs
- Coordonner le travail de l'équipe
- Rédiger des documents administratifs (ex : fiches de présence, feuilles de congés, éléments variables des paies...)
- Remplacer ponctuellement tout membre du personnel encadré
- ANIMATION D'EQUIPE
- Accueillir et intégrer du personnel
- Informer et former du personnel
- Evaluer du personnel
- Traiter des problèmes et des conflits

Fonction Contrôle

- Réaliser des contrôles selon les check-lists : chambres et parties communes, liés à la propreté, l'hygiène, le matériel, la maintenance des équipements, les tenues professionnelles, le comportement des équipes
- Signaler des défauts constatés et suivre la remise en état (gestion des interfaces)
- Vérifier la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures...
- Contrôler le linge du point de vue qualitatif et quantitatif
- Contrôler l'application des protocoles de nettoyage et bio-nettoyage
- Contrôler le respect du cahier des charges lié aux contrats de son secteur

Fonction Communication

- Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour
- Répondre à ses demandes, réclamations...
- Assurer les relations avec les fournisseurs, les sous- traitants
- Assurer les relations avec la hiérarchie
- Assurer les relations avec le ou les signataires des contrats, les responsables des différents services
- Assurer les relations avec les institutions représentatives du personnel (IRP)
- Informer le personnel (réunions, briefings, propositions d'améliorations...)

Fonction Gestion

- Déterminer les besoins en matériels, produits et consommables nécessaires à l'activité dans le respect de son budget
- Gérer les stocks
- Traiter les commandes liées à l'ensemble des contrats de son secteur
- Evaluer la productivité et son maintien à un niveau conforme aux objectifs