



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyses des compétences

Profil professionnel:

FEMME DE CHAMBRE

Analyse réalisée par Barbara Chiavarino

Date Juin 2006

A la suite des entretiens:

Société: HOTEL LUXOR

Personne interviewée:

Giuliana FERRUCCI, Femme de chambre
HOTEL LUXOR, corso Stati Uniti 7, Torino
Tel: 011.5620777

Notes:

HOTEL LUXOR ★★ ★ Etoiles supérieures, 80 chambres, 11 dépendants fixes.
Appartenant à la Best Western, il appartient à une famille qui gère, parallèlement, deux autres hôtels dans la ville.

Activités et Tâches principales / Fonctions

Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales :
Coordination, transformation, maintien et innovation.

La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.

FONCTIONS:

C = coordination

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

T = transformation

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

M = maintien

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

I = innovation

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

Préparation / Apprêt des outils de travail	C	T	M	I
Charger le chariot (kit pour les toilettes, draps, linge, détergents)			x	
Atteindre directement du stockage pour l'apprêt du kit d'accueil			x	
Signaler la nécessité de produits de nettoyage et de détergents au porteur			x	

Nettoyage des chambres et des parties communes	C	T	M	I
Contrôler le tableau arrivées/départs	x			
Contrôler les clés dans le casier (pour savoir les hôtes qui ont déjà quitté la chambre)	x			
Organiser le travail de nettoyage des chambres			x	
Effectuer un contrôle de la chambre en général			x	
Signaler nécessités éventuelles de maintenance et informer le porteur (si routine) ou la réception dans le cas où une maintenance externe est requise			x	
Changer les linges		x		
Changer les draps		x		
Effectuer le nettoyage de la chambre (selon nécessité/temps à disposition)		x		
Prédisposer la chambre selon le requêtes de nouveaux hôtes (par exemple unir ou séparer les lits)		x		
Effectuer le nettoyage des parties communes		x		
Restituer à la réception le tableau rempli avec l'indication du nettoyage des chambres			x	

Approvisionnement du kit d'accueil et du frigo bar	C	T	M	I
Contrôler le frigo bar et remplir la note pour la réception			x	
Contrôler les expirations des aliments/boissons dans le frigo bar			x	
Signaler la nécessité d'approvisionnement au porteur (qui s'occupe de l'approvisionnement du frigo)			x	
Prédisposer le kit d'accueil (selon la typologie de la chambre et du numéro des occupants)			x	

Services additionnels/requêtes des clients	C	T	M	I
Fournir le fer à repasser aux clients qui le demandent			x	
Retirer la lingerie des clients et la consigner à la buanderie			x	
Remplir la fiche de charge de la buanderie			x	
Donner aux clients des produits de toilette supplémentaires (si requiert)			x	
Servir le petit déjeuner dans la chambre (si requiert)			x	

Le profil de femme de chambre se caractérise pour la prépondérance de fonctions de transformation et de maintien dans les procès de l'aménagement des chambres et dans la satisfaction des clients.

Compétences CLES

Savoir faire

Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?

- maintenance
- production / prestation
 - techniques de nettoyage
 - petite maintenance
- organisation
- communication écrite
- communication verbale

Savoir

Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?

- langue locale
- langues étrangères
- technique
- normatif - législatif
- qualité
- sécurité

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
 - réserve
 - discrétion
 - soigne de la personne
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

intitulé de l'emploi	FEMME DE CHAMBRE
définition	La femme de chambre s'occupe du ménage, de l'hygiène des chambres et des espaces communs d'une structure d'accueil. Chaque jour elle change les draps, contrôle et range les effets personnels des clients. Contrôle les consommations et l'approvisionnement du minibar. Si le client est en train de partir, elle s'occupe de vérifier les conditions de la chambre et effectue l'inventaire des de ce qui est en dotation. Dans les hôtels où il y a un service de buanderie, elle reçoit la linge des clients, la trie et effectue l'enregistrement du service de la part du client. Si requis, elle effectue le service de petit déjeuner dans la chambre.
SAVOIR-FAIRE Etre capable de	<p>communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir contrôler la liste arrivées/départs et présence des clients - savoir rédiger le rapport de travail <p>organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir gérer la dotation des matériaux - Savoir appliquer les techniques d'organisation du travail en établissant les priorités et les temps - <p>production / prestation</p> <p>techniques de nettoyage</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir distinguer et utiliser correctement les produits et les outils de nettoyage - savoir appliquer les techniques pour nettoyer et ranger les chambres et les parties communes - savoir appliquer les techniques de changement des draps et des linges <p>petite maintenance</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir effectuer des interventions de petite maintenance (par ex. ampoules, filtres de l'aspirateur etc.) <p>maintenance</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir contrôler, évaluer et reconnaître la nécessité de nettoyage et d'hygiène dans le respect des standards de qualité de la structure et en fonction des attentes et des requêtes des clients - savoir contrôler l'échéance des produits du frigo bar et la nécessité d'approvisionnement (kit d'accueil, produits, frigo bar)
SAVOIR Connaissances	<p>langues</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir communiquer dans sa langue pour recevoir et donner des consignes - savoir se relationner avec les clients dans sa langue et d'une façon élémentaire dans une langue étrangère - savoir rédiger de simples notes écrites <p>normatif - législatif</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les règles d'hygiène et les normes sanitaires - connaître les règles élémentaires de sécurité <p>technique</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir les priorités et prévoir les temps de travail - connaître les produits et les outils de nettoyage

	<ul style="list-style-type: none"> - connaître les techniques pour le nettoyage et le rangement des chambres selon les standards de qualité de la structure <p>qualité, sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - reconnaître et signaler les avaries et la nécessité d'interventions - connaître les standards de qualité de la structure
<p>SAVOIR ETRE Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p>caractéristiques personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - ponctualité - soigne de sa personne <p>relationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - discrétion - réserve - attitude au travail en équipe <p>adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> - autocontrôle <p>autonomie, prise de responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - précision
en relation avec	Elle travaille en team avec le porteur et en constant dialogue avec la réception
lien hiérarchique	La femme de chambre dépend de la gouvernante
éléments du contexte	La femme de chambre travaille, généralement, auprès des hôtels sous la responsabilité de la gouvernante, soit comme dépendante à temps indéterminé, à temps partiel de six heures par jour, soit dans une société coopérative de nettoyage. Il s'agit d'une profession purement féminine et, normalement qui se concilie bien avec les charges familiales. Travail debout, déplacements de lits, matelas et linges.
moyens et outils	Les outils sont ceux de support à l'activité de rangement et de nettoyage (balais, aspirateurs, détergents)
expérience préalable	des qualifications particulières ne sont pas requises. Niveau d'instruction : école obligatoire. Connaissances requises : techniques de nettoyage, utilisation des équipements en dotation et les normes de base hygiéniques et sanitaires. Expériences particulières ne sont pas requises, avoir travaillé dans des familles ou d'autres structures d'accueil.

Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
SAVOIR-FAIRE				
01 maintenance				
02 réglage				
03 production / prestation techniques de nettoyage		x		
respect et application des standards de qualité	x			
04 conduite				
05 contrôle				
auto-vérification et contrôle des standards	x			
06 organisation				
organisation de son travail	x			
07 gestion				
08 communication écrite	x			
09 communication verbale	x			
10 formation				
SAVOIR				
01 langue locale (écrite et orale)	x			
02 langues étrangères				
03 logicomathématique				
04 informatique				
05 technique				
utilisation d'outils et de produits pour le nettoyage		x		
06 théorique				
07 normatif - législatif				
normes hygiéniques et sanitaires	x			
08 qualité				
niveau standard de qualité requis par la structure	x			
09 sécurité				
normes de sécurité	x			
10 gestionnaire				
SAVOIR ETRE				
01 caractéristiques personnelles	x			
02 relationnel	x			
03 adaptation		x		
04 autonomie, prise de responsabilité		x		