



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyse des compétences

Profil professionnel:

GOUVERNANTE

Analyse réalisée par Barbara Chiavarino

Date juin 2006

Pour l'élaboration de l'analyse, ont été interviewé :

- 1 gouvernante, hôtel 3 étoiles, catégorie tourisme d'affaires, de la ville de Turin, avec 20 années d'activité dans le secteur
- 1 propriétaire d'hôtel 4 étoiles et sa compagne, qui fait aussi fonction de gouvernante

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.

GESTION DU STAFF DUSERVICE D'ETAGE	C	T	M	I
Collaborer à la sélection du personnel d'Étage	X			
Assurer la formation du personnel nouvellement engagé			X	
Assurer la mise à niveau (formation) de tout le personnel			X	
Assurer la connaissance et l'application des standards de qualité voulus par la direction			X	
Distribuer les tournées et horaires de travail, en coordonnant la couverture du service et les éventuelles nécessités de mobilité interne, avec la présence des externes (ex. coopération de nettoyage)	X			
Garantir un bon comportement du personnel d'étage en contact avec la clientèle et des collègues de travail, incluant le soin porté à l'aspect extérieur et en particulier à la propreté des uniformes			X	
Former et contrôler le personnel d'étage en matière de bonne connaissance des normes et lois, interprétation et application des procédures en matière prévention des accidents du travail, prévention des incendies, sécurité et hygiène			X	

PLANIFICATION, VERIFICATION ET CONTROLE DES PREPARATION ET NETTOYAGE DES CHAMBRES ET DES ESPACES COMMUNS	C	T	M	I
Vérifier la liste des arrivées/ séjours	X			
Distribuer le travail de nettoyage standard / nettoyage à fond des chambres	X			
Donner les dispositions pour la préparation des chambres en fonction des indications du client/ réception	X			
Vérifier la préparation, en fonction des indications données			X	
Effectuer les contrôles par échantillon sur le nettoyage et l'approvisionnement des chambres			X	
Contrôler réapprovisionnement des aménagements et kit de courtoisie, dans les			X	

chambres et dans les salles de bain				
Planifier les fréquences et les journées pour le retrait / consigne pour la partie blanchisserie	X			
Vérifier par échantillon le travail de la blanchisserie (pour le linge, rideau, etc.)			X	
U départ du client, préparer le contrôle de la chambre, afin de s'assurer de rien n'a été oublié, que le mobilier n'a pas subi de dommage et qu'il ne manque pas d'objets et/ou linge de la chambre			X	
Assurer un contrôle constant du mobilier et des installations hygiéniques et sanitaires			X	
Signaler à la maintenance les éventuels dégâts et/ou inconvénients			X	
S'assurer de la bonne et opportune exécution des interventions d'entretien.			X	
Informers périodiquement la Direction et le Chef de Réception de l'état des chambres pour attributions successives			X	

GESTION MAGASIN ET EQUIPEMENT (attribués aux "Etages ")	C	T	M	I
Préparer périodiquement des inventaires de contrôle des dotations en usage (article de bureau présents dans les chambres, kit de courtoisie, outils et produits de nettoyage, linge)			X	
En fonction de la quantité, usage et état des matériaux, préparer les commandes pour les stocks du magasin			X	
Evaluer l'utilisation/ mise en place/ substitution/ des outils et nouveaux produits			X	
Effectuer des contrôles périodiques sur la qualité, cout, conditions de paiements des fournitures de grandes consommations (par ex. éponge, chiffons, produits d'entretien, etc.)			X	
Traiter avec les fournisseurs eux même ou leurs représentants	X			
Attribuer des responsabilités au personnel d'étage pour une bonne utilisation et conservation des outils et dotations utilisés dans le service	X			

PREPARATION DU BUDGET DU SERVICE "ETAGES"	C	T	M	I
Proposer à la direction le niveau de qualité et efficacité du service "Etages"			X	
Collaborer pour définir le budget annuel du service	X			
Gérer le service dans le respect du budget (tant pour les approvisionnements que pour les ressources humaines du service, interne ou externe)	X			
Programmer les interventions particulières de nettoyage/ maintenance extraordinaire		X		
Proposer à la direction le niveau de qualité et efficacité du service "Etages"			X	
Collaborer pour définir le budget annuel du service	X			

RELATIOIN AVEC LA CLIENTELE	C	T	M	I
Faire attention à l'acquisition, le retrait et la distribution des paquets de blanchisserie et du repassage des clients			X	
Enregistrer et garder d'éventuels objets perdus			X	
Ecouter les demandes des clients sur les dispositions ou modifications de préparation de chambre, ou nécessité inhérentes de service de blanchisserie et repassage			X	
Donner les dispositions au personnel afin de satisfaire les requêtes	X			
En cas de réclamation et/ou de plaintes en matière de propreté, évaluer la situation et intervenir de manière à trouver une solution positive		X		
Faire attention à l'acquisition, le retrait et la distribution des paquets de blanchisserie et			X	

du repassage des clients				
Enregistrer et garder d'éventuels objets perdus			X	

Le profil de gouvernante se caractérise pour la priorité des fonctions de coordination et entretien, de manière à garantir la bonne gestion et la qualité du service d'étage.

Compétences CLES

Savoir faire

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

- maintenance
- réglage
- contrôle
- organisation
- gestion
- communication écrite
- communication verbale
- formation

Savoir

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

- langue locale
- langues étrangères
- informatique
- technique
 - de nettoyage
 - d'organisation du travail
 - du secteur
- normatif – législatif
 - hygiène
 - sécurité
 - confidentialité
- qualité
- sécurité
- gestionnaire

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
 - sens de l'élégance et du goût
 - discrétion
 - bonne mémoire
 - précision
- relation
- adaptation
- autonomie et aptitude à la responsabilité

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

intitulé de l'emploi	GOUVERNANTE
définition	<p>---COME NELLA SCHEDA DI SINTESI---</p> <p>La Gouvernante, ou Housekeeper, est un Chef de Service de structure hôtelière, et ces principales devoirs concernent la supervision de la préparation (c'est-à-dire le soin de l'aspect décoratif), de l'hygiène, de l'ordre, du réapprovisionnement des produit d'hygiène (savonnettes, bain mousse, accessoires pour la toilette) des chambres et des parties communes; la responsabilité du choix des produits pour la propreté, de la sélection et de la coordination du staff préposé aux étages, du respect du budget attribué, du rapport avec des fournisseurs des produits et de la teinturerie.</p>
SAVOIR-FAIRE Etre capable de	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir adapter son propre style de communication à l'interlocuteur (clients, personnel, fournisseurs, intermédiaires, direction) - savoir créer et maintenir des rapports cordiaux et professionnels avec les fournisseurs - savoir créer et maintenir des rapports de collaboration avec et entre le personnel - savoir appliquer des techniques de motivations au personnel - savoir recueillir les préférences/ habitudes de la clientèle <p>Organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir reconnaître son rôle, et celui du staff, à l'intérieur du contexte de l'agence et du procédé de distribution du service - Savoir organiser les espaces de travail de manière rationnelle assurant le nettoyage et une meilleure efficacité (de la disposition des chariots des femmes de chambre au parcours de nettoyage) - Savoir comment attribuer des devoirs et fonctions au personnel - Savoir appliquer les techniques d'organisation des tours de travail et distribution des charges de travail - Savoir comment définir les caractéristiques et procédure pour un "nettoyage approfondi", "nettoyage standard" et déterminer les temps d'exécution <p>Formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir reconnaître les nécessités de formation du personnel - Savoir assurer la formation et remise à niveau de soi et du personnel <p>Gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir lire et comprendre un budget - Savoir évaluer et prévoir les dépenses extra - Savoir administrer les fournitures - Savoir utiliser l'ordinateur et les logiciels de gestion utilisés <p>Contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir comment programmer les vérifications de contrôle d'échantillon du travail du personnel - Savoir comment déterminer les éléments potentiel critique à vérifier - Savoir comment appliquer des procédures afin d'éviter les vols, les

	<p>pertes et les usages inappropriés lesbiens des clients</p> <p>Entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir lire et interpréter la documentation technique des dotations en usage (de la composition des détergents, a la alla **componentistica per la pulizia di tendaggi, tappeti, ecc) - Savoir contrôler le fonctionnement et planifier l'entretien et/ou les substitutions des instruments et dotations du service d'étage - Savoir s'assurer de leur bonne utilisation de la part du personnel (inclus l'utilisation des dispositifs de protection individuels le cas échéant, inclus gants pour les produits abrasifs, et autre) <p>Régulation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir appliquer les techniques des problem solving (se limitant à son propre service de référence) - Savoir comment intervenir et programmer les actions correctives - Savoir comment assurer le rétablissement de la bonne pratique - Savoir appliquer des critères outils de planification des procédures afin d'éviter les causes d'enchainement des problématiques
<p>SAVOIR Connaissances</p>	<p>Linguistique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Langue étrangères, préférablement deux avec un bon niveau : anglais bon niveau et pour la seconde langue au moins la terminologie technique du secteur du nettoyage - Technique de communication <p>Informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applications office - Gestionnaire pour le contrôle du magasin et la rédaction des commandes <p>Techniques de nettoyage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caractéristiques des produits de nettoyage et leur utilisation - Bon usage et entretien des appareillages/ instruments pour le nettoyage - Caractéristiques de base des tissus, matériels et meubles <p>D'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrats de travail: horaires et modalité prévues pour le travail en équipe (pour réguler le travail du staff); les temps de repos, etc. - Techniques de gestion de groupes de travail <p>Du secteur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation type de la structure hôtelière - Caractéristiques du contexte territorial dans lequel se trouve la structure - Clientèle cible et requêtes/ habitudes spécifiques en terme de service d'étage <p>législative/normative</p> <ul style="list-style-type: none"> - normes hygiénique et sanitaire - normes relatives au traitement des privacy

	<p>gestions</p> <ul style="list-style-type: none"> - lecture et interprétation du budget du service (base) - rédaction et contrôle du budget du service <p>qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - standard de qualité - requêtes et procédure de qualité fixées par la direction - procédures d'accueil et de l'installation du client <p>sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - normes des accidents du travail et sécurité/santé sur le poste de travail - normes anti-incendie - norme de sécurité et d'utilisation/entretien des produits et instruments pour le nettoyage
<p>SAVOIR ETRE Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p>caractéristiques personnels</p> <ul style="list-style-type: none"> - sens de l'élégance et de bon gout - précision - bonne mémoire <p>relationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - aptitude au partage des information/ connaissances - aptitude a la communication <p>adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> - aptitude a la résolution des problèmes opérationnels - organisation <p>autonomie et responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - leadership - autonomie - discrétion - aptitude a la remise à niveau
<p>en relation avec</p>	<p>Travaille en équipe et avec d'autres Chefs de Service (souvent avec le Chef de Réception), coordonne directement le personnel attaché au service d'étage, contrôle et supervise les opérations des structures externe de support comme société de nettoyage, ou société spécialisée dans la blanchisserie et repassage.</p>
<p>lien hiérarchique</p>	<p>Directeur d'hôtel et/ou propriétaire</p>
<p>éléments du contexte</p>	<p>---COME NELLA SCHEDA DI SINTESI---"CONDIZIONI DI ESERCIZIO" La gouvernante est un Chef de Service, employée à temps indéterminé, avec un niveau d'encadrement qui varie entre le second niveau et la position de cadre, sur la base de la responsabilité, nombre du personnel direct, et dimension et niveau de la structure. Le lieu de travail est interne a la structure, aux étages des chambres; l'horaire, qui s'articule sur 40 heures par semaine, avec la présence pendant les jours fériés selon les exigences de la structure. Pour la majeure partie, ce poste est occupé par des femmes</p>
<p>moyens et outils</p>	<p>Instruments, outillages et produits de nettoyage Dans les grandes structures, de niveau moyen-haut, il est requis entre</p>

	<p>autre : l'utilisation de l'ordinateur avec la connaissance de logiciel spécifique et utilisé dans l'hôtel ; maîtrise d'au moins deux langues, avec un bon niveau d'anglais et la terminologie spécifique inhérente au nettoyage et l'équipement des chambres</p>
expérience préalable	<p>---TRATTO DALLA SCHEDA DI SINTESI---"REQUISITI"</p> <p>Connaissance des lois et normes en matière d'hygiène, sécurité et privacy Connaissance des caractéristiques d'utilisation, bon mode d'emploi et entretien de l'outillage et dotations aux étages. Capacité relationnelle, organisatrice, de vérification et contrôle; administrative et de résolution de problème. Il est fondamental d'avoir une expérience de travail précédente comme femme de chambre.</p>

Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
SAVOIR-FAIRE				
01 maintenance		X		
Maintien des dotations/ appareillage		X		
02 réglage				
03 production / prestation				
04 conduite				
05 contrôle			X	
Résolution de problème		X		
06 organisation et coordination			X	
07 gestion			X	
08 communication écrite		X		
09 communication verbale			X	
10 formation		X		
SAVOIR				
01 langue locale (écrit et oral)		X		
02 langues étrangères		X		
03 logicomathématique				
04 informatique		X		
05 technique				
Techniques de nettoyage			X	
Techniques du secteur		X		
Techniques de communication			X	
06 théorique				
07 normatif – législatif				
Hygiène, sécurité et privacy			X	
08 qualité			X	
09 sécurité		X		
10 gestionnaire				
Administrative		X		
Organisation du travail			X	
SAVOIR ETRE				
01 caractéristique personnelle		X		
02 relationnel			X	
03 adaptation		X		
04 autonomie, prise de responsabilité			X	