

**Définition**

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 produits 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.

**Activités principales**

Former et journer le personnel; attribuer les tâches, organiser les tournées et distribuer charges de travail; garantir le respect des standards de qualité de la structure et du service; contrôler la propreté, les dotations, les nécessités d'entretien des chambres et du mobiliers; contrôler et maintenir les stocks de magasin, vérifier la qualité des produits et l'état des équipements en usage;; collaborer à la sélection du personnel, à la définition du budget, au plan d'interventions de nettoyage et d'entretien extraordinaire; garantir la satisfaction du client dans les services de propreté, teinturerie et repassage, garde d'objets égarés, gestion de réclamations éventuelles.

**Compétences**

La gouvernante doit bien connaître le travail de la femme de chambre en étages (règles hygiénique sanitaires, les règles de sûreté, l'utilisation de postes électriques et détersif, critères de qualité demandés par la structure); elle doit savoir organiser le travail du personnel, le former et le maintenir motivé. Elle doit assurer le respect des standards de qualité et la satisfaction des clients, en communiquant aussi en (au moins une) langue étrangère. Il doit savoir gérer le rapport avec des fournisseurs de produits et services, préparer et contrôler budget, commandes et notes de frais aussi avec des instruments informatiques. Elle doit savoir affronter problèmes de petit entretien et vérifier le respect des règles de sûreté. Elle doit avoir un sens esthétique, discrétion, bonne mémoire, dotée de leadership.

**Conditions d'exercice**

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

**Requêtes**

Pour le déroulement de la mission il n'est pas demandé de qualifications particulières. Il est nécessaire d'avoir les Connaissances en matière 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.