Gouvernant en établissement hôtelier (accueil, service chambre, buanderie, etc.)

Définition de la profession

Le gouvernant d'un établissement hôtelier encadre, organise et contrôle le personnel d'entretien et de ménage des chambres, sanitaires et parties communes de l'hôtel : femmes de chambre et lingères. … Si l'hôtel possède une buanderie intégrée, c'est aussi la gouvernante d'hôtel qui veille à son fonctionnement.

Conditions générales d'exercice

La/le gouvernante/gouvernant en hôtellerie travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement para hôtelier. Il/elle travaille seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie.

Conditions d'accès au métier

Exercer le métier nécessite au minimum un CAP Services Hôteliers. Mais pour favoriser l'évolution de la carrière, une licence en Hôtellerie tourisme est indispensable. A bac +3, le BTS Hôtellerie-restauration option mercatique et gestion hôtelière ou le BTS Responsable d'hébergement sont des atouts pour postuler dans des établissements importants et pour orienter son parcours professionnel vers des fonctions à plus hautes responsabilités. Il faut noter que quel que soit le cursus une expérience de terrain est généralement exigée.

Compétences techniques de base

Contrôle
Management et animation d'équipe
Gestion

Compétences associées

La maîtrise de langues étrangères est toujours appréciée dans le milieu de l'hôtellerie, particulièrement dans les établissements à clientèle internationale. Compétences relationnelles et comportementales
Adapter son comportement à la diversité de la clientèle
Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
Créer un climat de confiance et d'exigence à l'intérieur du service
Détecter et anticiper les situations de conflit, de démotivation…
Détecter les besoins en formation
Être à l'écoute de son personnel
Faire accepter son autorité
Mener des entretiens individuels
S'adresser au client dans une langue étrangère afin de rendre possible la communication

Compétences associées

La maîtrise de langues étrangères est toujours appréciée dans le milieu de l'hôtellerie, particulièrement dans les établissements à clientèle internationale. Compétences relationnelles et comportementales
Adapter son comportement à la diversité de la clientèle
Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
Créer un climat de confiance et d'exigence à l'intérieur du service
Détecter et anticiper les situations de conflit, de démotivation…
Détecter les besoins en formation
Être à l'écoute de son personnel
Faire accepter son autorité
Mener des entretiens individuels
S'adresser au client dans une langue étrangère afin de rendre possible la communication

Capacités liées à l'emploi

Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité. Pour mener à bien les tâches qui lui sont confiées, le gouvernant d'hôtel doit faire preuve d'organisation et de rigueur. Il sait se montrer exigeant sur la qualité du service effectué par les femmes de chambres et les lingères, tout en entretenant une ambiance de travail sereine. Perfectionniste, il a le sens du service et sait assumer ses responsabilités. Il maîtrise les codes de communication qui régissent aussi bien l'accueil de la clientèle que l'encadrement des équipes placées sous son autorité. Il est capable de gérer efficacement les imprévus. Une bonne culture générale et la pratique courante d'une langue étrangère sont des critères de recrutement non négligeables.

Conditions d'accès au métier

L'agent d'élevage avicole prépare les bâtiments et les équipements en fonction du planning établi par le chef d'exploitation :
En vue du vide sanitaire préalable à l'accueil des poulets, il nettoie, désinfecte éventuellement au moyen d'un turbo-émulateur, désinsectise et dératise les installations (bâtiments, mangeoires, « picorettes »…).
Il installe le paillage et les différents équipements et, si besoin, effectue une rotation des cabanes entre les différents sites.
Il s'assure des conditions d'ambiance en vue d'obtenir une température optimale lors de l'arrivée des volailles, puis s'assure du bon réglage de la ventilation.
L'agent d'élevage avicole accueille les volailles en limitant les causes de stress,assure une surveillance, accrue en période de démarrage, et réalise les opérations d'alimentation :
Il met en place les animaux dans les salles ou les cabanes en respectant la densité prévue.
Selon le type d'alimentation (démarrage, croissance ou finition), il distribue dans les caisses et les mangeoires les rations calculées par le technicien avicole.
Il règle le niveau d'accès des caisses selon la taille des animaux.
Il surveille le comportement et les mouvements des animaux, ainsi que la consommation d'eau et d'aliments.
L'agent d'élevage avicole participe également en production de volaille de chair à la capture des animaux ou, en production d'œufs, au ramassage de ces derniers.