

**Autres dénominations :** Gouvernant en établissement de santé / Gouvernante en établissement de santé

## Présentation du métier

Le gouvernant d'hôtel / La gouvernante d'hôtel prendre en charge la gestion du service d'étages en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étages. Il / Elle gère les matériels, stocks et fournitures et garantir la maintenance des installations. Il / Elle anime et encadre les équipes. Il / Elle contribue à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

## Conditions d'accès au métier

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (professionnel, technologique, Brevet Professionnel, ...) en hôtellerie.

Il est également accessible avec un CAP/BEP dans le même secteur, complété par une expérience professionnelle. La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est requise.

## Compétences professionnelles

- Accueillir, orienter une personne
- Animer, coordonner une équipe
- Contrôler la conformité des données ou des documents
- Contrôler la conformité d'une machine, d'une installation, ou d'un site
- Contrôler la réalisation d'une prestation
- Gérer les stocks
- Langue étrangère - Anglais
- Recruter et intégrer une personne, mettre à disposition du personnel
- Règles d'hygiène et de propreté
- Règles et consignes de sécurité
- Transmettre et faire respecter les règles et les procédures
- Transmettre une technique, un savoir-faire
- Typologie du client
- Utiliser un logiciel de gestion hôtelière

## Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve d'engagement
- Prendre des initiatives et être force de propositions
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Travailler en équipe

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME G1503 - Management du personnel d'étage](#).