

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION

GESTION DE L'EQUIPE

TACHES

- tâche 1 : *Participer ou effectuer le recrutement des membres de son équipe,*
- tâche 2 : *Inventorier et répartir les différentes tâches et activités quotidiennes et périodiques,*
- tâche 3 : *Établir le planning du personnel en fonction de l'activité (présence et congés),*
- tâche 4 : *Coordonner et diriger le travail de l'équipe,*
- tâche 5 : *Rédiger les documents réglementaires et fonctionnels (bons d'ordre, fiches de présence).*

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

- *Moyens courants de recrutement internes ou externes (petites annonces, sociétés de sous-traitance, Associations, écoles, etc.).*
- *Etats prévisionnels d'occupation des chambres (informatisés ou non).*
- *Plannings de présence, textes réglementaires.*
- *Fiches de travail des femmes de chambre.*
- *Rapport d'étages avec consignes.*
- *Informations provenant des différents services ou départements (écrites ou orales).*

Autonomie et responsabilité

La gouvernante est totalement autonome et responsable dans l'organisation de son travail (planning notamment) et pour la rédaction des documents. Dans certains cas, elle peut être amenée à recruter elle-même les membres de son équipe.

Résultats attendus

Une gestion efficace de son équipe, permettant un travail de qualité conformément aux normes et objectifs financiers de l'entreprise.

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION

GESTION

DU MATERIEL ET DES PRODUITS

TACHES

tâche 1 : *déterminer les besoins en matériel et fournitures nécessaires à l'activité.*

tâche 2 : *établir un état comparatif (prévisions - consommations),*

tâche 3 : *réapprovisionner, stocker et distribuer :*

- *le matériel,*
- *le linge,*
- *les produits d'accueil,*
- *les produits d'entretien,*
- *les fournitures,*
- *les uniformes etc....*

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

- *fichiers fournisseurs,*
- *procédures internes,*
- *fiches de stock (informatisées ou non),*
- *fiches d'inventaire physique,*
- *tableau d'activités,*
- *cahier de référencement,*
- *budget du service.*

Autonomie, responsabilité

La gouvernante est autonome et totalement responsable de la détermination des besoins, du réapprovisionnement, de la distribution et de la gestion des stocks. Dans certains cas, elle peut être amenée à établir dans les mêmes conditions d'autonomie et de responsabilité, un état comparatif des prévisions et des consommations..

Résultats attendus

Les équipes disposent du matériel nécessaire à la réalisation d'un travail de qualité, au moindre coût, afin de garantir le service attendu par le client.

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION

ANIMATION DE L'EQUIPE

TACHES

tâche 1 : *Accueillir et intégrer le personnel.*

tâche 2 : *Informier et former le personnel.*

tâche 3 : *Evaluer le travail du personnel et réagir.*

tâche 4 : *Traiter les problèmes et les conflits.*

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

- *Livret d'accueil, visites...*,
- *Bible, procédures, fiches techniques, notes de service,*
- *Plan de formation,*
- *Questionnaire clients, réunions, entretiens individuels,*
- *Cahiers de consignes,*
- *Règlement intérieur et législation.*

Autonomie, responsabilité

La gouvernante est entièrement autonome et responsable de l'accueil, l'intégration et l'information du personnel et elle n'est que partiellement autonome pour les autres tâches.

Résultats attendus

L'esprit d'équipe favorisant un travail de qualité

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION

COMMUNICATION

TACHES

tâche 1 : *Assurer le suivi du client à l'étage, répondre à ses demandes et réclamations.*

tâche 2 : *S'informer et régler les litiges avec les fournisseurs et les sous-traitants.*

tâche 3 : *Etablir les relations avec la hiérarchie, les différents services, les représentants du personnel et des syndicats.*

tâche 4 : *Proposer l'amélioration des facteurs d'ambiance.*

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

- *informations (orales, manuscrites ou informatisées) émanant de la réception et d'autres services,*
- *les procédures,*
- *catalogues, contrats, fichiers fournisseurs,*
- *liste de contrôle, notes de service,*
- *législation en vigueur.*

Autonomie, responsabilité

La gouvernante est partiellement autonome et responsable pour l'ensemble des tâches.

Résultats attendus

Relations internes et externes efficaces, optimisant l'harmonie des lieux et la qualité du service

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION

CONTROLE

TACHES

tâche 1 : *Effectuer les différents contrôles liés à la propreté, à l'hygiène, à la maintenance des équipements, des installations, des fournitures conformément à la réglementation en vigueur et dans le respect des normes fixées par l'entreprise, applicables aux chambres, lieux publics et*

locaux annexes.

tâche 2 : *Signaler les défauts constatés et veiller à la remise en état.*

tâche 3 : *Veiller à la bonne utilisation des matériels, des produits, des fournitures ...*

tâche 4 : *Effectuer le contrôle quantitatif et qualitatif du linge.*

tâche 5 : *Veiller à la sécurité des personnes et des biens.*

tâche 6 : *Vérifier la tenue professionnelle et veiller à ce que le personnel ait un comportement adapté.*

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

- Procédures,
- Registre objets trouvés,
- Fiches techniques,
- Rapport d'étages (manuel ou informatisé),
- Fiche de travail du personnel, et de la gouvernante,
- normes et consignes de sécurité,
- Règlement intérieur,
- Cahier des charges.

Autonomie, responsabilité

La gouvernante est totalement autonome et responsable pour l'ensemble des tâches.

Résultats attendus

Le confort, la sécurité du client et son bien-être par un service de qualité.

La préservation de l'outil de travail.