

U CAPU BIANCU	Fiche de Poste Assistante gouvernante	Code : RH Version n° 1 Date : 22/01/2019
---------------	--	--

METIER : Assistante Gouvernante

REGROUPEMENT : Etage

---

### MISSIONS PRINCIPALES

Organise et coordonne les activités du personnel d'étage (femmes de chambre, valets de chambre, ...) d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (hôtels, bateaux de croisière, ...). Contrôle la conformité du travail effectué selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité. Peut participer à des travaux ou des services spécifiques (nettoyage, remise en ordre des chambres, petits-déjeuners, ...).

### AUTRES ATTRIBUTIONS

Etablir le planning du personnel d'étage selon l'occupation des chambres

Contrôler l'état de propreté des chambres et des parties communes et signaler les dysfonctionnements au service de maintenance

Suivre l'état des stocks, identifier les besoins en approvisionnement et établir les commandes

Planning d'occupation des chambres

Règles d'hygiène et de propreté

Règles et consignes de sécurité

Règles de gestion de stocks

Intervenir auprès de la clientèle pour des demandes particulières d'installation de fauteuil / lit supplémentaire, ...

Suivre et vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel

### SAVOIRS FAIRE

Recueillir les besoins des résidents

Planifier, coordonner les activités, hiérarchiser les priorités (décès, accompagnement, ménage) ;

Encadrer une équipe ;

S'adapter aux évolutions techniques ;

Être polyvalente

Encadrer des équipes de tailles variables

Gérer les ressources en respectant l'équilibre budgétaire

Maintenir au sein des équipes le niveau de motivation nécessaire aux exigences du service

Planifier le travail en s'adaptant aux variations d'activités

Maintenir pour le client un niveau de service constant

#### SAVOIRS ETRE

Savoir communiquer d'une manière saine et positive ;

Avoir de l'autorité ;

Avoir de l'autonomie ;

Savoir écouter ;

Avoir un esprit de logique ;

Avoir de la rigueur et de la conscience professionnelle ;

Faire preuve de discrétion

#### CONTRAINTES LIEES AUPOSTE

Grande disponibilité ;

Grande polyvalence