



## Fiche métier : **GOVERNANTE/GOVERNEUR GENERAL(E)**

Département Housekeeping – Nettoyage – Ménage  
Correspondance fiche ROME : G1503  
Catégorie de fonction (CP 302) :  
Catégorie 6-507  
Responsable hiérarchique :

### Description du poste

Dépend du Room Division Manager ou de la Direction. La gouvernante/le gouverneur général(e) est chargé(e) du recrutement et de la formation de son équipe de gouvernantes, femmes/valets de chambre, lingères, nettoyeurs et autres équipiers (fleuristes, teinturières, ...).

Elle/il élabore les plannings, organise et assure le suivi au quotidien des tâches de l'ensemble du service, contrôle le respect de l'hygiène et de la sécurité. Elle/il suit mensuellement les budgets, gère les achats et la gestion du linge et des uniformes, des produits d'accueil et d'entretien.

Elle/il contrôle les factures et les dépenses du service. Elle/il élabore le cahier des charges pour les lieux publics et les chambres dans le cadre d'un contrat de nettoyage en sous-traitance. Il peut lui arriver de participer aux projets de rénovation des chambres et des lieux publics ; de mettre en place des standards de qualité.

### Tâches principales

- Planifie les activités de nettoyage sur base de check-lists des chambres libres et occupées et des réservations, y adapte l'organisation du travail et établit le planning du personnel de nettoyage
- Donne des instructions et supervise les activités des femmes/valets de chambre, gouvernantes/gouverneurs et autre personnel de nettoyage.
- Supervise, inventorie et assure les commandes, est responsable pour l'inventaire d'articles d'accueil et le stock de linge
- Assure la décoration dans l'hôtel selon le standing de l'hôtel
- Assure la formation des collaborateurs
- Traite les plaintes des clients, résout les problèmes
- Assure la communication entre les différents départements et services
- Vérifie et contrôle les chambres, les sanitaires, espaces publics, la présentation, les défauts, l'ordre et l'hygiène conformément aux directives
- Prend part aux activités pendant les périodes de pointe
- Gère les objets oubliés
- Supervise le fonctionnement et approvisionnement pour les minibars
- Elabore et suit le budget de son département
- Est attentif(-ve) au gaspillage en termes de produits de nettoyage
- Respecte les engagements envers l'environnement

### Compétences & connaissances

- Bonne connaissance de langues
- Sens des responsabilités, du service client et de la perfection
- Dévouement à son métier : c'est un métier exigeant, à tâches multiples qui nécessite un sens aigu des responsabilités et une implication personnelle importante

### Diplômes & formations

Bachelier en gestion hôtelière  
Cette fonction est également accessible par une évolution interne après plusieurs années d'expérience et une formation interne à l'entreprise.

- Flexible par rapport aux demandes des clients, aux horaires et aux demandes des équipiers
- Prise d'initiative et de décision
- Orienté solution
- Gestion d'équipe
- Autonomie
- Communicatif
- Orienté qualité
- Bonne condition physique

#### **Environnement de travail**

- Hôtellerie

#### **Conditions de travail**

- Service direct - shift du matin ou du soir Week-end et jours fériés
- Rythme de travail intensif
- Tenue professionnelle (jupe ou pantalon, chaussures fermées, tablier)

Mise à jour : 01-2026

#### **Conditions salariales**

- Salaire minimum : 2.853,95 € brut (38h/semaine)
- Prime les dimanches, jours fériés, ...

#### **Possibilités d'évolution**

Rooms Division Manager (revenue and reservations), toute autre position à responsabilités dans des départements opérationnels, ressources humaines