LE MONARQUE
HÔTEL ▪ SUITES ▪ APPARTEMENTS

DESCRIPTION DE POSTE

GOUVERNANTE

RESPONSABLE DE L'ENTRETIEN MÉNAGER

MISSION DU POSTE

Planifier, organiser, diriger et contrôler l'ensemble des activités liées à l'entretien ménager de l'hôtel afin d'assurer des standards d'hygiène et de propreté irréprochables, contribuant à la satisfaction de la clientèle et à la réputation d'excellence de l'Hôtel Le Monarque.

RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

- Assurer la propreté et l'entretien de toutes les chambres, aires publiques et espaces de service.
- Élaborer les horaires de travail, répartir les tâches et superviser le personnel d'entretien ménager.
- Veiller au respect des normes et procédures de l'hôtel en matière de qualité, d'hygiène et de sécurité.
- Gérer l'inventaire des produits, équipement et fournitures d'entretien.
- Contrôler les coûts et optimiser l'utilisation des ressources.
- Former, motiver et évaluer le rendement du personnel.
- Répondre aux demandes et aux plaintes des clients relatives à la propreté et au service.
- Collaborer avec les autres départements pour assurer une expérience client exceptionnelle.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Horaire : Temps plein, horaire variable incluant fins de semaine et jours fériés.

Environnement : Milieu hôtelier dynamique et axé sur la satisfaction client.

Exigences physiques : Station debout prolongée, déplacements fréquents et capacité à soulever des charges modérées.

Équipements utilisés : Produits et équipements d'entretien ménager, systèmes de gestion hôtelière.

TÂCHES QUOTIDIENNES

- Inspecter les chambres, les corridors et les aires publiques.
- Vérifier la qualité du travail effectué par les équipes.
- S'assurer que les chariots et les réserves sont complets et prêts.
- Ajuster les assignations selon l'achalandage et les priorités.
- Assurer la dsiponibilité des produits et équipements nécessaires.
- Traiter rapidement les demandes spéciales ou les problèmes.
- Effectuer des rapports et communiquer les informations pertinentes à la direction.
- Veiller au respect des politiques de santé et sécurité au travail.

COMPÉTENCES REQUISES

- Leadership, sens de l'organisation et capacité à mobiliser une équipe.
- Excellente gestion des priorités et des délais.
- Sens aigu du détail et souci de la qualité.
- Capacité à résoudre les problèmes et à prendre des décisions.
- Excellente communication et relations interpersonnelles.
- Maîtrise des procédés et produits d'entretien.

QUALIFICATIONS

- Diplôme d'études secondaires requis.
- Formation en gestion hôtelière ou en entretien ménager (un atout).
- Minimum 2 à 3 ans d'expérience dans un poste similaire, préférablement en hôtellerie.
- Maîtrise du français; anglais fonctionnel (un atout).
- Connaissance des normes d'hygiène et de sécurité.

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)

- Indice de satisfaction des clients concernant la propreté.
- Résultats des inspections qualité internes.
- Respect des budgets et contrôle des coûts.
- Taux de productivité et efficacité des équipes.
- Réduction des plaintes liées à la propreté.

VALEURS DE L'HÔTEL LE MONARQUE

EXCELLENCE
Nous visons l'excellence dans chaque détail.

RESPECT
Nous traitons chacun avec égard et considération.

INTÉGRITÉ
Nous agissons avec honnêteté et transparence.

PASSION
Nous sommes passionnés par l'hospitalité.

FIERTÉ
Nous sommes fiers de représenter l'Hôtel Le Monarque.

APPROBATION

Directeur général _____

Date : _____

Employé(e) _____

Date : _____