

CAHIER DES CHARGES

Fonction : Responsable intendance / Gouvernant(e) général(e)

Département : Intendance

Supérieur hiérarchique : Direction

1. Mission principale

Assurer l'entretien, la propreté, l'hygiène et la mise en état des appartements SENIOR, des appartements, des chambres et des espaces communs y compris les caves, dans le respect des standards d'un hôtel 3★ et des exigences de la CCNT et des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Garantir une expérience client optimale, tout en optimisant les ressources humaines, matérielles et financière du secteur Intendance.

2. Responsabilités principales :

2.1 Gestion opérationnelle :

- Organisations, coordination et supervision des nettoyages :
 - Appartements Senior
 - Appartements Hôtel
 - Chambres
 - Espaces communs
 - Caves et locaux annexes
- Contrôle qualité des prestations de nettoyage réalisées :
 - Par l'équipe interne
 - Par le prestataire externe (EnzlerH-Pro)
- Vérification sporadique des appartements / chambres avant la mise a dispositions des clients
- Gestion des priorités quotidienne (départs-arrivées-urgences-demande spécifiques)

2.2 Gestion du personnel :

- Planification des horaires de travail et suivis des heures selon la CCNT
- Répartition des tâches et organisation des équipes
- Encadrement, formation et évaluation des collaborateurs d'entente avec la direction
- Participation à la procédure de recrutement avec la direction
- Contrôle du respect des consignes de travail et des règles de sécurité

2.3 Gestion des stocks et approvisionnement :

- Gestion des stocks
 - Produits de nettoyage

- Produits d'accueil
- Consommables
- Matériel d'entretien
- Vaisselle appartements/ chambres
- Gestion du linge stock et livraison du linge externe (Edelgia)
- Commande et relations avec les fournisseurs, en veillant à l'approvisionnement sur le long terme
- Optimisation des coûts et réduction du gaspillage

2.4 Coordination interservices

- Collaboration étroite avec
 - La réception (priorités, check-in/check-out, demandes clients)
 - Le service technique (dégâts, maintenance, réparations)
 - La direction
- Transmissions des informations importantes entre service
- Participation aux réunions cadres

2.5 Tâches administratives

- Elaboration et mise à jour des inventaires / rapport pour la direction
- Elaboration et mise à jour des inventaires appartements / chambres.
- Elaboration et mise à jour des procédures internes du secteur intendance
- Transmission des facturations internes (ménage seniors ou privé)
- Archivage des documents liés au secteur intendance