

Nom del lloc:

Governant/a

Altres denominacions: *Housekeeper*, majordom, director/a de pisos, encarregat/da de pisos/cambreres

Missió

Planificar, organitzar, dirigir i controlar el conjunt de tasques que componen el servei de pisos i habitacions, zones comunes, bugaderia i llenceria; especialment les relacionades amb la neteja, higiene, preparació i conservació de les instal·lacions de l'establiment.

Funcions principals

És possible que una vegada analitzades les capacitats de la persona només se li assignen les tasques que pot executar amb major destresa i autonomia. Entre les principals funcions a assignar es troben:

- Organitzar i distribuir el treball en les seccions del seu departament, controlant que es duu a terme d'acord amb el pla establert.
- Confeccionar els torns i horaris del personal al seu càrrec.
- Planificar i assignar les labors diàries de l'equip de neteja, assegurant una distribució equitativa i eficient del treball.
- Portar el control d'assistència.
- Supervisar i coordinar les tasques de neteja d'habitacions i altres àrees públiques (pisos, escales, ascensors, salons, recepció, etc.), així com de l'estat del mobiliari, roba, instal·lacions (llums, fusteria, lampisteria, etc.) i altres estris d'aquestes.
- Col·laborar amb el servei tècnic de manteniment avisant quan s'observen anomalies i supervisar que aquestes han sigut esmenades amb eficiència.
- Supervisar i controlar les existències de la llenceria de l'hotel, productes de manteniment i neteja, i gestionar les compres quan siga necessari.
- Comprovar l'ocupació de les habitacions comparant les seues dades amb els de recepció per a poder elaborar l'estratègia de neteja i de bloqueig d'habitacions per a poder realitzar labors de manteniment i conservació.

- Col·laborar amb la direcció realitzant informes de la seua àrea i oferint assessorament tècnic en les àrees d'interès, informant el personal al seu càrrec de les estratègies a desenvolupar.
- Col·laborar amb la direcció en la selecció del personal del seu departament o en el desenvolupament d'altres polítiques de personal, amb especial atenció a la formació del personal al seu càrrec.
- Gestionar les sol·licituds i queixes dels hostes relacionades amb la neteja i el manteniment cercant solucions ràpides i efectives.

Formació i experiència

- Diploma d'Educació Secundària o equivalent (es valorarà educació en hoteleria o àrees relacionades).
- Experiència prèvia en llocs de supervisió o gestió en el departament de neteja d'un hotel, com a cambrera de pisos i de gestió d'equips.

Competències (coneixements, habilitats i actituds)

- Coneixement dels procediments, normatives i estàndards de neteja i manteniment en la indústria hotelera.
- Coneixement amb els productes i equips de neteja utilitzats en la indústria hotelera.
- Capacitat de resolució efectiva de problemes.
- Capacitat per a gestionar el temps i fer complir el planificat.
- Capacitat per a planificar i assignar tasques de manera eficient.
- Atenció al detall i exigència.
- Dinamisme.
- Gestió de l'estrès i capacitat per a treballar amb pressió.
- Habilitats de comunicació efectiva.
- Habilitats de lideratge i capacitat per a motivar i guiar a l'equip de neteja.
- Orientació al client.
- Proactivitat.
- Responsabilitat.

Perfil d'exigències

Capacitats que el treball requereix de la persona perquè aquesta puga exercir amb eficàcia les seues tasques.

Nivells: (A) Es requereix, (B) Es requereix ocasionalment, (C) No es requereix

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Destresa manual	Capacitat per a realitzar activitats que requerisquen accions coordinades, amb precisió i rapidesa manual	X			L'ús de l'ordinador/tauleta pot fer-se a través de productes de suport
Desplaçament	Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.	X			Desplaçaments constants durant el dia pel centre de treball.
Accés a transport	Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehicle particular.			X	Només es requereix per a arribar al lloc de treball
Posició	Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: Si, De peu: Si, Unes altres: Especifique	X			
Força	Capacitat per a realitzar esforços físics (exercici físic / carrega-manipulació de pesos o d'objectes de gran volum).			X	Puntualment a l'hora d'ensenyar alguna tasca a algun membre del seu equip.
Tolerància	Capacitat per a suportar situacions que puguin ser generadores d'estrès, tensió o fatiga mental.	X			Habilitats per a treballar sota pressió
Autonomia personal	Capacitat per a actuar amb independència, sense supervisió en activitats relacionades amb l'autocura i la percepció de riscos.	X			
Relacions interpersonals	Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.	X			Lideratge d'equips
Orientació en l'entorn	Capacitat per a orientar-se en el mitjà on viu (barri, ciutat) i utilitzar (conèixer i usar) el transport públic (metre, autobús).	X			
Maneig de diners	Capacitat per a participar en transaccions econòmiques bàsiques.	X			No maneja diners de manera directa, però si controla pressupostos i despeses.
Aprenentatge	Capacitat per a adquirir coneixements per a fer noves tasques.	X			

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Visió	Capacitat per a reconèixer o distingir objectes i colors.	X			
Audició	Capacitat per a sentir, reconèixer o discriminar sons.	X			
Comprensió verbal	Capacitat per a entendre missatges orals.	X			
Expressió verbal	Capacitat per a expressar missatges orals	X			

Condicions de treball

Equip de treball utilitzat habitualment, mobiliari, tecnologia, eines, maquinària, etc.

Mobiliari utilitzat	Tecnologia o maquinària utilitzada
Mobiliari d'oficina	Ordinador Telèfon intel·ligent

Condicions ambientals del lloc de treball

Condicions especials de l'entorn ambiental en relació amb els següents factors.

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Temperatura	No	
Humitat	No	
Il·luminació	No	
Soroll	Sí	En espais específics com el restaurant de l'hotel, o en determinats esdeveniments.
Vibracions	No	

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Ambient amb condicions climàtiques extremes (pols, fum, aire condicionat, etc.)	No	

Factors de risc

Situacions de risc relacionades amb els següents factors

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Maquinària	No	
Altures	Si	Risc de caiguda des de xicotetes altures
Esforços	Si	Pot requerir un esforç físic constant, la qual cosa pot generar cansament i fatiga crònica
Mobilitat	Sí	Desplaçaments constant per àrees de l'hotel
Posició	Sí	Generalment molt temps dempeus, però no en posició fixa
Tensió, ansietat, estrès	Sí	Complir amb els objectius diaris, gestió d'imprevistos
Manipulació	Sí	Manipula habitualment productes químics que poden provocar al·lèrgies, irritacions o intoxicacions.
Horaris - Jornades	Sí	Entrada molt prompte al centre de treball amb jornades llargues
Treball en espais interiors	Sí	
Treball en espais exteriors	No	
Expressió oral continuada	Sí	

Accessibilitat en el lloc de treball

Consulte l'Annex II. Recomanacions per a l'adaptació del lloc de treball.