

Superviseur(euse) de l'entretien ménager (6313) (6315)



Relevant du directeur de l'entretien ménager, le superviseur de ce département a pour fonction de coordonner les activités en lien avec le nettoyage des chambres et à l'entretien des aires publiques. Cette fonction de travail se retrouve principalement dans le sous-secteur de l'hébergement. Le titulaire du poste travaille généralement dans les établissements suivants : centres de villégiatures, hôtels, motels, auberges et les gîtes.

Responsabilités

GESTION DES OPÉRATIONS ET SUIVI ADMINISTRATIF 35 %

- Travailler en collaboration avec les autres services de l'établissement, surtout le service de la réception afin de faire un suivi en lien avec la préparation des chambres avant l'arrivée des clients.
- Inspecter les chambres, les lieux ou les installations pour assurer le respect des normes de propreté et de sécurité de l'établissement
- Produire et vérifier les rapports journaliers en lien avec le département
- Assurer le suivi de la productivité du personnel

GESTION DU PERSONNEL 30 %

- Superviser et coordonner le travail du personnel de l'entretien ménager
- Exécuter, au besoin, certaines tâches de nettoyage afin de supporter les employés
- Assister le directeur de l'entretien ménager dans l'embauche, formation et intégration des nouveaux employés
- Collaborer avec le directeur de l'entretien ménager dans l'élaboration et la gestion des horaires
- Supporter au besoin le personnel du département dans le nettoyage des chambres

GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES 25 %

- Assister le directeur de service dans la gestion des ressources financières (préparation des budgets, contrôle des coûts de fonctionnement, etc.) et matérielles (gestion des inventaires, etc.)
- Assurer la disponibilité des fournitures et du matériel
- Passer des commandes au besoin, en lien avec le matériel ou produits de l'entretien ménager

SERVICE À LA CLIENTÈLE 10 %

- Assurer la disponibilité du matériel et le suivi relatif aux services offerts aux clients
- Assurer la coordination avec les différents services (salle à manger, salles de réunion, service aux chambres, etc.) au besoin
- Traiter les commentaires et les plaintes des clients et en assurer le suivi



Niveaux de langue

FR ● ● ● Maîtrisé
EN ● ● ● Fonctionnel

Conditions de travail

- Jour, Soir et fin de semaine
- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression dépendamment du taux d'occupation de l'établissement
- Salaire horaire variable selon l'expérience et l'établissement

Critères à l'embauche

- Connaissances en service à la clientèle
- Expérience en entretien ménager de 2 ans
- Bilinguisme exigé
- Souci du détail et discrétion
- Communiquer de façon professionnelle
- Aptitudes à la résolution de problèmes

Compétences et qualifications

COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Aptitudes pour la vente et le service à la clientèle
- Aptitudes pour le travail d'équipe
- Flexibilité
- Leadership et capacité de prise de décisions
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités

HABILETÉS

- Linguistiques :
 - Maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit
 - Connaissance ou maîtrise de l'anglais constitue un atout
 - La maîtrise d'autres langues constitue un atout
- Utiliser des stratégies ou des techniques de communication efficaces
- Communiquer de façon professionnelle
- Habiletés avec les logiciels en lien avec la réception d'hôtellerie
Diriger et motiver

CONNAISSANCES

- Connaissance des principes de base de l'opération et des systèmes informatiques pertinents à la réception (ex. : Opéra, Iqware, etc.)
- Connaissance du secteur d'activité touristique et des besoins de la clientèle
- Connaissance et application des normes du travail, des principes de base en santé et sécurité au travail

QUALITÉS

- Autonomie
- Sens de l'initiative
- Polyvalence
- Tolérance au stress
- Dynamisme
- Honnêteté



WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA

**L'utilisation du masculin est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte*

Les informations fournies dans ce document sont à titre indicatif et non contractuel. Elles sont présentées dans le cadre du projet-pilote d'intégration en emploi des demandeurs d'asile en tourisme.