

к. геогр. н. Машкова Ольга Вікторівна, Херсонський  
державний університет, м. Херсон  
викладач Дуга Вікторія Олександрівна, Херсонський  
інститут Міжрегіональної Академії управління  
персоналом, м. Херсон

## **ВПРОВАДЖЕННЯ ПОСАДИ КОНСЬЄРЖА ЯК ОДИН ІЗ ШЛЯХІВ НЕЦІНОВОЇ КОНКУРЕНЦІЇ В УКРАЇНСЬКІЙ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

За даними Державного комітету статистики України, починаючи з 2005 року, кількість закладів розміщення в нашій державі невинно зростала і станом на 2009 рік в Україні було зареєстровано 1684 підприємств готельної індустрії [6]. За прогнозами фахівців [1] ця тенденція збережеться (не зважаючи на світову економічну кризу) у зв'язку з підготовкою України до «Євро – 2012».

Щоб вирізнитись із множини, готельні підприємства застосовують методи цінової і нецінової конкуренції. Метод цінової конкуренції передбачає підвищення конкурентоздатності шляхом зниження цін на послуги, що надає підприємство (зниження вартості номерів, вартості додаткових послуг тощо) і є досить малоефективним, оскільки конкуренти практично одразу можуть почати аналогічні кроки у відповідь, до того ж це зменшує прибуток підприємства і підриває його фінансову стабільність. Сьогодні цей метод застосовують вкрай рідко, переважно при впровадженні продукції на нові ринки. В сучасних умовах розвинутого ринку перевагу віддають методу нецінової конкуренції – виділенню свого товару (послуги) з-поміж інших, зокрема наданні йому унікальних для покупців властивостей, підвищенню рівня обслуговування. Дієвим

способом підвищення рівня обслуговування в закладах розміщення є облік і подальше врахуванню специфіки попиту покупців, аж до індивідуальних запитів [2]. Розглянемо дію цього способу на прикладі діяльності консьєржів в закладах розміщення.

Найважливішого значення при визначенні гостями якості і рівня організації обслуговування в готельному підприємстві має оцінка персоналу, який напряму спілкується з клієнтами. Першими зустрічають гостей готелю працівники служби прийому і розміщення (СПіР) — швейцари, посильні (коридорні), порт'є, які опікуються організацією швидкого і комфортного поселення гостя і наданням йому основних послуг, пов'язаних з його проживанням в готелі (доставка багажу в номер, видача ключів, ознайомлення з послугами готелю тощо). Але часто у гостя виникають додаткові потреби (відправити факс, купити квитки на вечірню виставу тощо), які він не в змозі вирішити самотійно або через те, що опинився в новому для себе середовищі, або через брак часу. Співробітники СПіР часто бувають занадто зайнятими, щоб надавати додаткове обслуговування гостям і в цьому випадку на допомогу приходять консьєрж.

Консьєрж – людина, в чій обов'язки входить забезпечення гостей готелю або мешканців будинку всім необхідним і створення для них комфортних умов.

Перші згадки про консьєржа зустрічаються з XII століття. Первинною функцією консьєржів було підтримання горіння свічок у замку. Пізніше у консьєржів з'явилися й інші обов'язки. У сучасному розумінні слова поняття «консьєрж» вперше з'явилося в мережі готелів «Гранд» у XX столітті, нововведення було схвалено клієнтами і одержало широке поширення в усьому світі. Вважають, що така спеціальність з'явилася тоді, коли готелі як підприємства зросли

настільки, що управляючий не міг самостійно займатися кожним із своїх гостей особисто.

В США, до 1936 року консьєржі не були службовцями готелів. Це були незалежні підприємці, які купували у готелю право займатися на території закладу розміщення наданням різних послуг. Вони могли самі наймати собі помічників та оплачували їх роботу.

Консьєрж повинний мати достатню інформацію як про готель, так і про найближчі визначні пам'ятки. Для підготовки персоналу цієї служби відомі готелі проводять спеціалізовану підготовку та навчання. Наприклад, в готелях Ritz-Carlton всі консьєржі закінчують спеціальні курси, до програми яких включено лекції про місто та його історію, організацію готельної справи та історію компанії.

Консьєрж має виконувати прохання гостей, незважаючи на те, відносяться вони до компетенції служб готелю чи ні. Серед основних послуг, надання яких покладається на консьєржів:

- ділові доручення (виконання секретарських обов'язків, бронювання та підтвердження місць на авіарейси);
- доручення побутового характеру ( турбота про дітей, вигул собак, організація послуг кур'єра, догляд за одягом);
- послуги з організації дозвілля (замовлення квитків на найпопулярніші спектаклі, навіть якщо замовлення поступає саме в день вистави (звичайно, така послуга сплачується з 50% націнкою), замовлення столика в ресторані, навіть, якщо вільних місць немає, поради про місцеві ресторани, атракціони, заклади розваг, організація відправки сувенірів, подарунків, квітів в різні куточки світу в залежності від замовлення клієнта);
- будь-які інші послуги (здійснення покупок за

замовленням, зокрема, замовлення і доставка ліків, найм персоналу).

Інколи консьєржам доводиться організовувати надання послуг досить незвичайного характеру:

- організація весілля за декілька днів;
- оформлення віз в консульстві або посольстві.

Консьєрж також може обдзвонювати гостей після того як вони поселилися в номери, щоб дізнатися, чи не мають вони потреби в якій-небудь допомозі. У деяких готелях консьєрж відповідає на скарги відвідувачів [3].

Консьєржі розміщуються за спеціальним столиком у вестибюлі готелю або на поверсі, якщо в даному готелі передбачено такий вид обслуговування. Як і інший персонал готелю, консьєржі працюють в уніформі, особливо почесно, коли її додатково прикрашає знак перехрещених ключів (Chefs d'Or - Золоті ключі) в петлиці. Цей символ є ознакою професійної організації консьєржів — UPPGH (Union Professionals des Petiers des Grand Hotels), до якої входить понад 4000 членів з 24 країн світу. Ця організація була створена у 1929 році в Парижі Фердинандом Жилле.

Щоб отримати високий статус члена цієї організації, обов'язковим для усіх претендентів є п'ятирічний досвід роботи у готельному бізнесі, а також не менше двох років роботи консьєржем. Члени організації – це професіонали, які надають першокласний сервіс і постійно отримують високу оцінку роботи від гостей готелю. Консьєрж, який належить до асоціації «Les Clefs d'Or» навчається належним чином зустрічати гостей, надавати потрібну інформацію та допомагати порадами. Просте прохання чи складна проблема – завдання консьєржа полягає у тому, щоб задовольнити потреби гостей. Члени «Les Clefs d'Or» пишаються тим, що вивчають

своє місто та його культуру, постійно вдосконалюють експертні знання про місцеві ресторани, театри, події та визначні місця, щоб гості готелю отримали максимум позитивних вражень. Усі консьєржі «Les Clefs d'Or» проходять професійну підготовку та напрацьовують контакти, щоб «відкрити гостю будь-які двері» не тільки у власному місті, але й в усьому світі.

Робота консьєржа вимагає терпіння та витримки, дипломатичного такту, розсудливості, доброзичливості та готовності допомогти клієнту у самих надзвичайних обставинах. Для цього необхідно багато чого знати і вміти. Насамперед, треба знати в усіх деталях життя готелю та його чисельних служб, володіти декількома мовами, мати комунікативні здібності [4].

Посада консьєржа існує в усіх європейських готелях, але в Україні вона не набула поки що широкого визнання і застосування. Аналіз інформаційних ресурсів мережі Internet, показав, що впровадження даної посади можуть собі дозволити готелі, які мають високу категорію за рівнем комфортності (переважно 4 і 5 зірок) і розташовані у великих містах – Києві, Харкові, Одесі, Львові. Ці готелі зорієнтовані переважно на обслуговування закордонних клієнтів (для яких консьєрж – це норма) і/або є частиною міжнародного готельного ланцюга. Серед них, консьєржів, які належить до асоціації «Les Clefs d'Or» – одиниці, зокрема, консьєржі готелів «InterContinental Kyiv» і мережі "Прем'єр Готелі" [4, 5].

Отже, навчання і утримання консьєржа є досить дорогою справою, але в умовах зростаючої нецінової конкуренції є досить дієвим способом підвищення рівня обслуговування в готелі, зокрема єдино можливим шляхом врахування індивідуальних запитів гостей, оскільки при наявності уважного і досвідченого консьєржа гість

обов'язково відчує турботу про нього. Отже, перевагою впровадження даної посади може стати формування або розширення списку постійних клієнтів. Але не потрібно забувати, що підвищення ефективності роботи готелю за рахунок впровадження посади консьєржа відбудеться тільки за умови злагодженої і високоякісної роботи всіх інших служб, так як консьєрж переважно опікується додатковими індивідуальними запитами гостей, а основні потреби на високому рівні мають задовольняти інші структурні підрозділи.

### **Список літератури:**

1. Любіцева О. О. Територіальна організація готельного господарства України : тенденції ХХІ століття / О. О. Любіцева, І. В. Поплавська // Суспільно-географічні проблеми розвитку продуктивних сил України. Матеріали V міжнародної конференції (Київ, 21 – 23 жовтня 2010 р.). – К. : ВГЛ Обрії, 2010. – С. 40 – 41.
2. Мальська М. П. Основи туристичного бізнесу : навч. посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух. – Київ : Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
3. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
4. [www.chamber.ua](http://www.chamber.ua)
5. [www.premier-hotels.com.ua](http://www.premier-hotels.com.ua)
6. [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)