

МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ, ПІДПРИЄМНИЦТВО

УДК 338.242

JEL Classification: L83

*Даниленко-Кульчицька В.А.,
канд. екон. наук, доц. кафедри
міжнародного туризму та готельного бізнесу,
Тернопільський національний економічний університет*

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ КОНСЬЄРЖІВ ГОТЕЛІВ

Постановка проблеми. Служба прийому і розміщення є однією із ключових служб готелю, це певним чином його «обличчя», оскільки саме її працівники першими контактують із гостями. Дуже часто все спілкування клієнта з готелем і обмежується спілкуванням лише із персоналом цієї служби. На працівників служби прийому та розміщення покладено, зокрема, важливу функцію створення сприятливого іміджу готелю, функцію вирішення будь-якої проблеми гостя, забезпечення його комфортного перебування і хорошого настрою. Однією із важливих складових цієї служби, в чій обов'язки входить створення для клієнтів комфортних умов і виконання їх особливих побажань, є служба консьєржів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Особливості роботи служби консьєржів вивчали чимало дослідників. Зокрема Л. П. Тимохіна вивчала особливості роботи консьєржів у готелях, С. І. Байлик, та І. М. Писаревський – загальні принципи організації готельного господарства. Проте поза увагою дослідників-теоретиків поки що залишаються методи роботи, функції та призначення служби консьєржів з врахуванням новітніх технологій, її роль у загальній діяльності готелів. Саме тому, дослідження специфіки і з'ясування мети діяльності служби консьєржів є важливим науково-практичним завданням.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження роботи служби консьєржів вітчизняних та зарубіжних готелів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Готелі при абсолютно ідентичній матеріальній базі і спрямованості відрізняються один від одного якістю сервісу і обслуговування, що є для деяких основним козирем в конкурентній боротьбі [1, с. 120]. Наявність у готелі консьєржа вигідно покращує імідж готелю та якість обслуговування. Консьєрж у готелі – це працівник служби прийому та розміщення, до обов'язків якого належить забезпечення гостей готелю всім необхідним, створення для них комфортних умов та виконання їх особливих, а інколи і нестандартних побажань. Слово консьєрж походить від французького «Comte Des Cierges», що в перекладі означає «держатель свічок». Історія сучасної служби консьєржів розпочалася приблизно у 1200-х роках у феодалній Франції. За часів короля Філіпа II консьєржами називали хранителя ключів замку. Спочатку їх роль полягала у підтриманні тепла і світла в замку, але дуже швидко до цих функцій додалися й інші обов'язки. Середньовічні консьєржі віддавали накази слугам, допомагали вирішувати адміністративні питання, забезпечували виконання численних прохань і побажань гостей замку. Посада набувала популярності і через кілька десятиліть жодне помешкання знаті не могло обійтися без консьєржа, який виконував різні примхи мешканців та їх гостей. У готельному бізнесі професія «консьєрж» з'явилася у мережі готелів «Гранд» на початку ХХ століття. Незабаром консьєржі почали з'являтися і в інших готелях. Запроваджені вони були, зокрема, і такими відомими готельними мережами, як Hilton, Marriott, Ritz та інші, які з того часу вважають службу консьєржів однією з основних готельних служб.

Знакова для служби консьєржів готелів подія мала місце в Парижі у 1929 році. Одинадцять консьєржів готельної мережі «Гранд» об'єдналися, щоб створити асоціацію, яка дозволила їм обмінюватися інформацією, професійними секретами і навичками [3]. Пізніше до неї почали долучатися консьєржі із інших готелів, в тому числі з інших країн. Збори Генеральної асамблеї відбулися 27 листопада 1929 року, коли асоціація налічувала вже більш, ніж 100 членів. Сьогодні це міжнародна асоціація консьєржів, яка має назву "Les Clefs d'Or" («Золоті ключі консьєржів»).

У 1952 році в Каннах відбувся перший Міжнародний конгрес консьєржів, участь у якому взяли представники дев'яти Європейських країн (Бельгія, Данія, Франція, Німеччина, Ірландія, Італія, Іспанія, Швейцарія та Великобританія). Були встановлені загальноприйняті правила поведінки представників даної професії, а також засновано UEPGH – Union Europeene des Portiers des Grands Hotels. Очолив організацію Фердинанда Жиле, консьєрж паризького готелю Scribe, якого вважають батьком "Les Clefs d'Or". У 1972 році UEPGH стала міжнародною і змінила назву на UIPGH – Union Internationale des

Portiers des Grands Hotels. У 1994 назва була змінена на UICO – Union Internationale Les Clefs d'Or. Сьогодні повне ім'я організації: UICH – Union Internationale des Concierges d'Hotels "Les Clefs d'Or".

На даний час повна назва організації – U.I.C.H. (Union Internationale des Concierges d'Hotels) "Les Clefs d'Or". Асоціація консьєржів налічує 44 підрозділи більш, ніж в 50 країнах, і більше 3000 членів по всьому світу. Вона є неполітичною, нерелігійною та неприбутковою, а ґрунтується виключно на співпраці її членів з метою надання допомоги одне одному з гостями. У кожного її члена є власні таємниці майстерності, поєднання професійних навичок, кмітливості та спілкування.

Стати членом організації "Les Clefs d'Or" є високим досягненням для будь-якого консьєржа. Це одночасно підтвердження його високого професіоналізму і значного досвіду роботи на цій посаді. Для того, щоб отримати право вступу до "Les Clefs d'Or", консьєрж повинен відповідати ряду критеріїв. Зокрема, він має мінімум п'ять років відпрацювати в готелі, і не менше трьох – на посаді консьєржа, пройти певні випробування, він повинен бути відомим у певних колах, повинен брати участь у зустрічах, добре себе зарекомендувати, а також виконати і успішно представити власний проект, який має бути корисним організації "Les Clefs d'Or" [8]. Наприклад, створити власний збірник рекомендацій по ресторанах або івент-агенціях тощо. Кандидатів на членство в організації перевіряють за допомогою «секретних гостей», а також просять виконати певні завдання. Наприклад, скласти складний маршрут з багатьма пересадками, в тому числі з врахуванням зміни часових поясів. При цьому консьєрж може користуватися будь-якими джерелами інформації, звертатися до друзів за допомогою, адже робота консьєржа і передбачає уміння швидко знаходити правильні відповіді на складні запитання і знати, до кого звернутися за допомогою.

"Les Clefs d'Or" має традицію вручення щорічної премії імені Енді Понго кращому молодому консьєржу (до 35 років). Не у всіх готелях консьєржі належать до даної організації, проте присутність на лацкані уніформи готельного консьєржа значка золотих ключів є певним стандартом якості даного готелю. Адже по всьому світу лише близько 3000 членів "Les Clefs d'Or". Що стосується України, то першим вітчизняним консьєржем, який ввійшов до "Les Clefs d'Or", став Сергій Тихий (консьєрж готелю Premier Palace Hotel Kiev) у 2007 році. Станом на сьогодні українськими членами вищезгаданої організації є лише сім консьєржів таких готелів, як: Hilton Kyiv Hotel, Opera Kiev Hotel, Hyatt Regency Kiev, Premier Palace Hotel Kiev, Fairmont Grand Hotel Kyiv. Українська частина асоціації "Les Clefs d'Or" проводить щорічні зустрічі у Києві або Львові задля обміну досвідом.

Подальшим етапом розвитку служби консьєржів стало виникнення спеціальних служб, які забезпечували виконання різноманітних завдань клієнтів. Цю ідею втілював у життя Бен Еллінтон в 2000 році. На даний момент служби консьєржів існують практично по всьому світу і мають доволі широкі можливості. Сучасні консьєржі з легкістю зможуть оформити ексклюзивну кредитну карту будь-якої міжнародної платіжної системи, забронювати столик на Ейфелевій вежі, організувати трансфер в Вімблдон, попередньо замовивши клієнту кращі квитки на тенісний турнір [1].

Працівниками служби консьєржів є консьєржі. Консьєрж – працівник готелю, до обов'язків якого належить забезпечення клієнтів всім необхідним і створення для них комфортних умов. Консьєрж зобов'язаний забезпечити клієнту психологічний комфорт – відчуття клієнтом поваги, розуміння і турботи з боку господарів і персоналу готелю, від чого він відчуває почуття задоволення, внутрішньої гідності або самоповаги [7, с. 233]. Наявність даної посади є обов'язковою для чотирьох- та п'ятизіркових готелів. Стийка консьєржів, як правило, розміщується у холі готелю поруч зі стійкою служби бронювання та розміщення. У п'ятизіркових готелях із місткістю 100–500 місць служба консьєржів налічує від п'яти до восьми чоловік і очолює їх шеф-консьєрж. У багатьох готелях у підпорядкуванні консьєржам перебувають швейцари, портье, працівники служби паркування, кур'єри тощо. Працівниками служби консьєржів можуть бути як чоловіки, так і жінки. Проте, на відміну від консьєржів-чоловіків, консьєржі-жінки не чергують в нічну зміну. Шеф служби консьєржів обов'язково повинен бути членом Les Clefs d'Or.

Режим роботи консьєржів цілодобовий. Проте, зазвичай служба консьєржів працює із 7 год ранку до 23 год ночі. В нічну зміну обов'язки служби консьєржів виконують інші працівники служби прийому і розміщення.

Обов'язком консьєржа також є ведення спеціального журналу замовлень, який перевіряється в кінці кожної зміни. До цього журналу консьєрж при здійсненні замовлення клієнтом заносить наступні дані:

- прізвище та ім'я гостя, якому надається послуга;
- номер кімнати клієнта;
- тип заявки;
- дані по замовленню;
- номер телефону клієнта;
- адреса гостя [4].

Консьєржі в готелях виконують різноманітні функції, зокрема:

- замовлення і доставка авіа- і залізничних, автобусних квитків;
- надання довідок про роботу міжнародного, міжміського і внутрішнього транспорту;

- придбання і доставка квитків в театри, кіно та на інші заходи;
- замовлення столиків у ресторанах;
- резервування місць в косметичні та перукарські салони;
- надання інформації про місцеві визначні пам'ятки, роботу музеїв, виставок, магазинів;
- надання допомоги в екстрених випадках (наприклад, виклик лікаря, юриста, нотаріуса);
- виконання особистих доручень клієнтів (здійснення покупок, оформлення віз і т.д.)
- навчання і керівництво працівниками зі служби допомоги постояльцям: носіями, швейцарами і т.д. [5].

Основні знання та навички, необхідні консьєржам у роботі, подано у табл. 1.

Таблиця 1

Основні знання та навички працівника служби консьєржів готелю

Посадові обов'язки	Основні знання, необхідні консьєржам для виконання посадових обов'язків	Основні навички, необхідні консьєржам для виконання посадових обов'язків
1	2	3
Турбота про клієнта	<ul style="list-style-type: none"> - культура міжособистісного спілкування; - перевірка якості обслуговування: вітання гостей, відповіді на питання, робота з особливими побажаннями, ввічливість; - контроль стандартів ввічливості: звичайний діалог і обмін репліками; - контроль навичок, швидкості і стилю обслуговування; - дотримання протоколу та етикету. 	<ul style="list-style-type: none"> - теорія міжособистісного спілкування; - основи психології; - основи готельного менеджменту; - потреби й очікування клієнтів; - контроль якості обслуговування; - основи конфліктології; - протокол і етикет.
Робота з вітчизняними і іноземними клієнтами (на мові іноземців)	<ul style="list-style-type: none"> - вміння контактувати з клієнтами на різні теми; - усне спілкування з клієнтом, включаючи телефонні переговори; - володіння технікою бесіди з клієнтом; - володіння технікою прийому та переговорів з клієнтом; - дотримання протоколу та етикету; - надання інформації, відповіді на питання клієнтів; - культура міжособистісного спілкування. 	<ul style="list-style-type: none"> - основи граматики, лексики і фонетики; - словниковий запас на готельну тематику; - комерційна кореспонденція; - термінологія готельної служби; - теорія міжособистісного спілкування; - протокол і етикет.
Надання першої допомоги і вміння діяти в надзвичайній ситуації	<ul style="list-style-type: none"> - самоконтроль в складній ситуації, організація надання першої допомоги і дій в екстремальній ситуації; - техніка застосування вогнегасників; - дотримання нормативів часу і процедур дій при: повідомленні в необхідні інстанції, складанні необхідної звітності, виклик лікаря, швидкої допомоги, пожежної команди; - самостійне прийняття заходів на місці події; - організація дій при нещасних випадках, побутових травмах: падіннях, опіках, укусах тварин; - техніка дій в надзвичайних ситуаціях: при серцевому нападі, інсульті, шоці, великій втраті крові; - техніка проведення реанімації: приведення в свідомість, штучне дихання, відновлення серцевої діяльності і дихання. 	<ul style="list-style-type: none"> - охорона праці і техніка безпеки; - основи фізіології і фармакології; - аптечка першої допомоги, її оснащення та зберігання; - характеристики нещасних випадків, травм і відповідне лікування; - методи першої допомоги: штучне дихання, масаж грудної клітини; - пожежа, задимлення: техніка безпеки, запобігання, гасіння, евакуація.
Контроль за здійсненням заміни номерів	<ul style="list-style-type: none"> - контроль за процедурою заміни номерів; - організація взаємодії зі службою прийому і розміщення і повідомлення про заміну номерів; - контроль за процедурою заміни номерів і розміщенням особистих речей клієнта; - контроль за оглядом попереднього номера; - організація і контроль за веденням звітності про заміну номера; - культура міжособистісного спілкування; - дотримання протоколу та етикету. 	<ul style="list-style-type: none"> - методи і технології прибирання; - охорона праці і техніка безпеки; - види застосовуваного обладнання, приладів і матеріалів; - структура служби готельного фонду, розміщення і оснащення номерів; - готельний менеджмент; - менеджмент персоналу; - теорія міжособистісного спілкування; - протокол і етикет.

продовження табл. 1

1	2	3
Контроль за дотриманням техніки безпеки на робочому місці	- контроль за послідовністю застосування заходів безпеки на робочому місці; - техніка використовуваних в готелі систем безпеки і охорони чорного ходу; - контроль за дотриманням персоналом заходів безпеки при роботі з інвентарем, стаціонарним обладнанням, сейфами, сховищами.	- типи обладнання, структура і планування готельного фонду; - системи охоронної сигналізації та правила роботи з ними; - охорона праці і техніка безпеки; - основи наукової організації праці.
Робота з скаргами клієнтів	- культура міжособистісного спілкування; - техніка роботи зі скаргами клієнтів; - техніка прийняття заходів за скаргами клієнтів; - техніка обліку та аналізу скарг клієнтів; - володіння методами профілактики конфліктних ситуацій; - дотримання протоколу та етикету.	- теорія міжособистісного спілкування; - потреби й очікування клієнтів; - основи психології; - протокол і етикет; - методи роботи зі скаргами клієнтів; - основи конфліктології.

Джерело: розроблено автором

Сферою відповідальності консьєржів є також контроль дотримання порядку в головному холі готелю. Консьєржі дають дозвіл порт'є супроводжувати людей до номерів готелю та знайомити їх з його послугами. Вони також контролюють дотримання чистоти і справності технічного стану центрального холу. Тобто стежити за тим, щоб в головному холі меблі завжди були чистими і акуратно розставленими, на кожному столику були чисті попільнички, свіжа преса та інформаційні буклети готелю. У випадку виявлення неполадок в головному холі консьєржі подають запит до інженерно-технічної служби. У випадку виявлення підозрілих осіб в холі готелю консьєрж повинен повідомити про це службу охорони. Також вони організують процес доставки багажу гостей до номера при в'їзді та виїзді.

Консьєржі контролюють процес виконання всіх прохань і побажань гостей. Консьєржі є тими працівниками готелю, з якими гості контактують найбільше. Тому спілкуватися з ними вони повинні будувати таким чином, щоб гостям хотілося і вдруге зупинитися в цьому готелі. Від роботи консьєржів безпосередньо залежить кількість постійних клієнтів. Вони повинні гостинно вітати гостей, мати гарну реакцією на події, вміти одразу ж давати відповіді на запитання гостей. Стандартні прохання гостей виконуються, як правило, швидко. У випадку, якщо виконання побажання гостя вимагає додаткових уточнень, консьєрж повинен не пізніше 10 хвилин отримати необхідну йому інформацію і виконати побажання гостя або повідомити його про те, коли воно буде виконано.

Для полегшення і спрощення власної роботи, консьєржі створюють своєрідні бази даних відповідно до частих запитів клієнтів. Такі бази даних значно скорочують час, що витрачається на виконання кожного прохання. Досвідчені консьєржі можуть запропонувати відвідувачам готелю власноруч розроблені карти місцевості, які містять схеми проїзду громадським транспортом, основні пам'ятки архітектури, ресторани, музеї тощо. Такі карти набагато кращі стандартних готельних карт, оскільки розроблені персонально з використанням авторської інсайдерської інформації консьєржа. Також такі карти містять інформацію про культурні заходи (концерти, фестивалі, кіно- та театральні прем'єри, виступи відомих осіб тощо), що відбуваються в місті [6].

Зазвичай заробітна платня консьєржів не є високою, проте цим працівникам традиційно прийнято залишати більш ніж щедрі чайові. Окрім чайових, консьєржі отримують інколи також і комісійні майже з кожного ресторанного бронювання, авіаквитків, замовлення гвинтокрила, катера або лімузіна. Проте вони не є обов'язковими для консьєржів, оскільки професійна гідність і задоволений клієнт для них важливіші від одномоментного заробітку, тому висококласний консьєрж ніколи не відправить клієнта у французький ресторан замість італійського лише тому, що там йому обіцятимуть комісійні.

Однак, незважаючи на неважливість (на перший погляд) матеріальної мотивації консьєржів, керівництво підприємства готельного господарства має створювати середовище, яке сприятиме творчості, інноваціям, постійному розвитку, вдосконаленню навичок і вмій консьєржів для безперервного вдосконалення продуктів і послуг підприємства, а у системах мотивації, які формують підприємства готельного господарства, нарівні з матеріальними чинниками все більшого значення мають набувати нематеріальні – через визнання, можливість розвитку й самореалізацію [2, с. 178].

У наш час інформаційних технологій робота консьєржа значно полегшилася. Зокрема, завдяки мережі Інтернет став простішим процес отримання і розповсюдження інформації. Консьєржі можуть користуватися послугами, наприклад, соціальних мереж як для пошуку інформації, так і для інформування клієнтів про додаткові послуги ще краще і швидше.

В Україні служба консьєржів стає дедалі популярнішою. Зокрема, компанія «Concierge Group» є однією з найуспішніших вітчизняних компаній на даному ринку. Вона існує із 2011 року і успішно

працює не лише по Україні, а й далеко за її межами. На рахунок цієї компанії понад тисячу успішно реалізованих проектів і задоволених клієнтів, а також співпраця з провідними компаніями по всьому світу.

Сьогодні робота консьєржів зазнає змін відповідно до вимог часу. Наприклад, у готелях бренду Renaissance мережі Marriott роботу традиційних консьєржів замінили електронні термінали під назвою Navigator. Він розташовується на другому поверсі, біля входу в ресторан, поруч із зоною відпочинку зі зручними кріслами. Протестувати Navigator можна за допомогою спеціального додатку для iPhone, iPad, iPod Touch а також через веб-браузери інших смартфонів. Додаток доступний всім за певну платню, лише для гостей готелів Renaissance він є безкоштовним.

Однак службу консьєржів не скасували повністю, а лише змінили деякі принципи її роботи. Зокрема, консьєржі почали спеціалізуватися на наданні більш персоналізованої інформації. Це означає, що кожному гостю пропонуються персональні рекомендації, розроблені з врахуванням їх смаків.

Інший варіант використання сучасних технологій в роботі служби консьєржів запровадила лондонська мережа бюджетних готелів Premier Inn. А саме гостям пропонується скористатися службою консьєржів в мікроблозі Twitter, задавши запитання, які у них виникають користувачеві @PremierInn. Їх ідею підхопили інші світові готельні мережі. Наприклад, служба консьєржів мережі готелів Hyatt, яка перейшла у Twitter в 2009 році, станом на сьогодні має понад 12 тисяч передплатників.

Сьогодні готелі продовжують вдосконалювати способи віртуального спілкування з гостями. Наприклад, віртуальні консьєржі готельної мережі Sheraton мають вигляд інтерактивних терміналів. Скориставшись ними, гості мережі мають змогу самостійно бронювати столики в ресторані або обирати маршрут екскурсії. А консьєржами нью-йоркського готелю Fashion26 є безкоштовні додатки для смартфонів, які дозволяють простіше знайти потрібний заклад харчування або магазин.

Проте, незважаючи на значні досягнення електронних консьєрж-сервісів, жоден віртуальний додаток не зможе замінити консьєржа повністю. Адже основне, що дарують консьєржі гостям готелю – це емоції, людське і дуже особистісне ставлення.

Висновки з проведеного дослідження. Отже, технологія роботи служби консьєржів набагато складніша і об'ємніша, ніж просте надання інформаційних послуг або допомоги у вирішенні дрібних прохань. Консьєрж виступає інструментом комунікації, майстром вирішення великих і малих проблем. У цьому процесі він часто задіює персональні контакти, відому лише йому інформацію. Він повинен мати людей, здатних виконати різноманітні доручення, особисті зв'язки у будь-якій сфері. Саме тому, важливим є подальше дослідження методів одержання консьєржами унікальної інформації та методів її систематизації, шляхом створення уніфікованих баз даних.

Бібліографічний список

1. Абибуллаева С.С., Ермакова Л.А. Управление персоналом как способ повышения качества услуг гостиничного предприятия. *Культура народов Причерноморья*. 2011. № 201. С. 120-122.
2. Барна М.Ю., Шимановська-Діанич Л.М. Підходи до формування кадрового забезпечення підприємств готельного господарства України. *Причорноморські економічні студії*. 2016. Вип. 7. С. 172-178.
3. История появления службы консьєржей в гостиницах. URL: https://neudachi-turistov.ru/578-konsjerzhi_v_gostinichakh_jekatjerinburga.html/ (дата звернення: 28.04.2019).
4. Как это устроено: Служба консьєржей. URL: https://www.moyaplaneta.ru/travel/view/kak_jeto_ustroeno_sluzhba_konserzhej_22104/ (дата звернення: 07.02.2019).
5. Один день из жизни консьєржа киевского отеля. URL: <https://bit.ua/2016/10/hotel-diaries/> (дата звернення: 15.02.2019).
6. Сайт готелю «Кемпінські». URL: <https://www.kempinski.com/ru/st-petersburg/hotel-moika-22/hotel-facilities/art-excursions-from-art-concierge/> (дата звернення: 11.04.2019).
7. Черникова В.И. Современный подход к определению «комфорта в гостинице». *Вісник ДІТБ. Серія: Економіка, організація та управління підприємствами туристичної індустрії та туристичної галузі в цілому*. 2008. № 12. С. 232-237.
8. Чемоданов М. «Золотые ключи», открывающие все двери: На что способна всемирная организация консьєржей. *The Village*. URL: <https://www.the-village.ru/village/city/direct-speech/140879-zolotye-klyuchi-otkryvayushchie-vse-dveri-na-cto-sposobna-vsemirnaya-organizatsiya-konsierzhey> (дата звернення: 18.03.2019).

References

1. Abibullaeva, S.S. and Ermakova, L.A. (2011), "Personnel management as a way to improve the quality of services of a hotel enterprise", *Kultura narodov Prichernomoria*, no. 201, pp. 120-122.

2. Barna, M.Yu. and Shymanovska-Dianykh, L.M. (2016), "Go to the staff recruitment of the hotel complex of the state of Ukraine", *Prychornomorski ekonomichni studii*, Iss. 7, pp. 172-178.

3. *Istoriia poiavleniia sluzhby konserzhey v gostinitsakh* [The history of the emergence of concierge services in hotels], available at: https://neudachi-turistov.ru/578-konsjerzhi_v_gostinitsakh_jekatjerinburga.html (access date April 28, 2019).

4. *Kak eto ustroeno: Sluzhba konserzhey* [How it works: Concierge Service], available at: https://www.moyaplaneta.ru/travel/view/kak_jeto_ustroeno_sluzhba_konserzhej_22104/ (access date February 07, 2019).

5. *Odin den iz zhizni konserzha kievskogo otelia* [One day in the life of a Kiev hotel concierge], available at: <https://bit.ua/2016/10/hotel-diaries/> (access date February 15, 2019).

6. *Sait hoteliu «Kempinski»* [The site of Kempinski hotel], available at: <https://www.kempinski.com/ru/st-petersburg/hotel-moika-22/hotel-facilities/art-excursions-from-art-concierge/> (access date April 11, 2019).

7. Chernikova, V.I. (2008), "Modern approach to the definition of "comfort in a hotel", *Visnyk DITB. Seriya: Ekonomika, orhanizatsiia ta upravlinnia pidpriemstvamy turystychnoi industrii ta turystychnoi haluzi v tsilomu*, no. 12, pp. 232-237.

8. Chemodanov, M. (2016), "«Golden Keys» that open all doors: What the World Concierge Organization can do", *The Village*, available at: <https://www.the-village.ru/village/city/direct-speech/140879-zolotyie-klyuchi-otkryvayushchie-vse-dveri-na-chto-sposobna-vsemirnaya-organizatsiya-konsierzhey> (access date March 18, 2019).

Даниленко-Кульчицька В.А. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ КОНСЬЄРЖІВ ГОТЕЛІВ

Мета. Дослідження роботи служби консьєржів вітчизняних та зарубіжних готелів.

Методика дослідження. В процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: методи аналізу та синтезу – при обґрунтуванні процесу створення та роботи служби консьєржів готелів; методи спостереження та логічного узагальнення – при розгляді особливостей діяльності консьєржів зарубіжних та вітчизняних готелів.

Результати. Встановлено, що служба прийому і розміщення є однією із ключових служб готелю, його «обличчям», оскільки саме її працівники першими контактують із гостями. Проаналізовано основні функції, які виконують консьєржі, основні знання та навички, які їм необхідні. Визначено, що у наш час інформаційних технологій робота консьєржа значно полегшилася і змінилася. Зокрема, консьєржі почали спеціалізуватися на наданні більш персоніфікованої інформації. Виявлено, що поза увагою дослідників-теоретиків залишаються методи роботи, функції та призначення служби консьєржів з врахуванням новітніх технологій, її роль у загальній діяльності готелів. Проаналізовано тенденції розвитку служби консьєржів у світі та в Україні, з метою вдосконалення діяльності консьєржів запропоновано використання соціальних мереж як для пошуку інформації, так і для інформування клієнтів про додаткові послуги ще краще і швидше. Доведено, що, незважаючи на значні досягнення електронних консьєрж-сервісів, жоден віртуальний додаток не зможе замінити консьєржа повністю. Адже основне, що дарують консьєржі гостям готелю, – це емоції, людське і дуже особистісне ставлення.

Наукова новизна. Використано комплексний підхід при дослідженні напрямів розвитку служби консьєржів готелів у світі і в Україні; визначено роль, функції та напрями розвитку служби консьєржів у роботі вітчизняних та зарубіжних готелів із врахуванням новітніх тенденцій.

Практична значущість. Отримані результати дослідження можуть бути використані у роботі вітчизняних готелів при розробці організаційної структури готелю та складанні посадових інструкцій працівників.

Ключові слова: готель, консьєрж, служба консьєржів, служби готелів, клієнти готелів, бронювання, розміщення, комісійні, унікальні послуги, персональні контакти, особливі доручення.

Danylenko-Kulchytska V.A. ORGANIZATION OF THE WORK OF THE CONCIERGE HOTEL SERVICE

Purpose. The aim of the article is the research of the service of the service of domestic and foreign hotels.

Methodology of research. General scientific and special methods are used in the process of research, in particular: methods of analysis and synthesis – in substantiating the process of creation and operation of the hotel concierge service; methods of observation and logical generalization – when considering the specifics of the activities of concierges of foreign and domestic hotels.

Findings. It has been established that the reception and accommodation service is one of the key hotel services, its "face", since it is its employees who first contact the guests. The main functions performed by the concierge, the basic knowledge and skills that they need are analyzed. It is determined, that in our time of information technologies the work of concierge has considerably simplified and changed. In particular, concierge began to specialize in providing more personalized information. It is revealed that outside the attention of researchers-theorists are the methods of work, functions and appointment of the concierge service, taking into account the latest technologies, its role in the overall activity of hotels. The tendencies of the development of the service of concierges in the world and in Ukraine have been analyzed. It is proposed to use social networks both for information search and for informing clients about additional services even better and faster in order to improve the activity of the concierge. It is proved that, despite the significant achievements of electronic concierge services, no virtual application can replace the concierge completely. After all, the main thing that gives concierge guests to the hotel is emotion, human and very personal attitude.

Originality. An integrated approach is used in the study of the directions of development of the hotel concierge service in the world and in Ukraine; the role, functions and directions of the development of the service of concierge in the work of domestic and foreign hotels are determined, taking into account the latest trends.

Practical value. The obtained results of the research can be used in the work of domestic hotels in developing the organizational structure of the hotel and the preparation of job descriptions of employees.

Key words: hotel, concierge, concierge service, hotel services, hotel clients, reservation, accommodation, commission, unique services, personal contacts, special orders.

Даниленко-Кульчицкая В.А. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ КОНСЬЕРЖЕЙ ОТЕЛЕЙ

Цель. Исследование работы службы консьержей отечественных и зарубежных отелей.

Методика исследования. В процессе исследования использованы общенаучные и специальные методы, в частности: методы анализа и синтеза – при обосновании процесса создания и работы службы консьержей отелей; методы наблюдения и логического обобщения – при рассмотрении особенностей деятельности консьержей зарубежных и отечественных гостиниц.

Результаты. Установлено, что служба приема и размещения – одна из ключевых служб отеля, его «лицо», поскольку именно ее сотрудники первыми контактируют с гостями. Проанализированы основные функции, которые выполняют консьержи, основные знания и навыки, которые им необходимы. Определено, что в наше время информационных технологий работа консьержа значительно облегчилась и изменилась. В частности, консьержи начали специализироваться на предоставлении более персонифицированной информации. Выявлено, что вне поля зрения исследователей-теоретиков остаются методы работы, функции и назначение службы консьержей с учетом новейших технологий, ее роль в общей деятельности гостиниц. Проанализированы тенденции развития службы консьержей в мире и в Украине, с целью совершенствования деятельности консьержей предложено использование социальных сетей как для поиска информации, так и для информирования клиентов о дополнительных услугах еще лучше и быстрее. Доказано, что, несмотря на значительные достижения электронных консьерж-сервисов, ни одно виртуальное приложение не сможет заменить консьержа полностью. Ведь главное, что дарят консьержи гостям отеля, – это эмоции, человеческое и очень личностное отношение.

Научная новизна. Использован комплексный подход при исследовании направлений развития службы консьержей отелей в мире и в Украине; определена роль, функции и направления развития службы консьержей в работе отечественных и зарубежных гостиниц с учетом новейших тенденций.

Практическая значимость. Полученные результаты исследования могут быть использованы в работе отечественных гостиниц при разработке организационной структуры гостиницы и составлении должностных инструкций работников.

Ключевые слова: отель, консьерж, служба консьержей, службы гостиниц, клиенты отелей, бронирование, размещение, комиссионные, уникальные услуги, персональные контакты, особые поручения.