

DOI: [10.32702/2307-2105-2019.6.155](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.6.155)

УДК 647.29

Ю. А. Мирошник,  
асистент кафедри готельно-ресторанної справи,  
Національний університет харчових технологій  
ORCID: 0000-0003-0076-7335

## АНАЛІЗ СВІТОВОГО ДОСВІДУ ОРГАНІЗАЦІЇ LUXURY ПОСЛУГ В 5\* ГОТЕЛЯХ

Yuliya Myroshnyk,  
assistant of the Department of Hotel and Restaurant Business,  
National University of Food Technology

### ANALYSIS OF THE WORLD EXPERIENCE IN ORGANIZING LUXURY SERVICES IN 5 \* HOTELS

*Метою статті є оцінка якості послуг "butler service" засобів розміщення України, порівняння з закордонним досвідом.*

*Методика. Статистичною основою роботи виступають праці вітчизняних авторів у сфері готельного господарства, наукова періодика, ресурси Інтернет-мережі.*

*Результати. У результаті дослідження проаналізовано послуги персональних батлерів в найдорожчих готелях світу. Наведено основні та неординарні послуги мажордомів.*

*Наукова новизна. Встановлено основні вимоги до особистих дворецьких в готелях. Проаналізовано основні проблеми створення першокласних служб особистих дворецьких в українських готелях.*

*Практична значимість. Персонал в сфері гостинності є важливою складовою частиною готельного обслуговування і, отже, якість готельного обслуговування залежить від його кваліфікації, майстерності, мотивації, залучення в ефективну роботу готелю. Для забезпечення гостей максимальним комфортом необхідно впроваджувати у вітчизняних готелях нові посади, що будуть в повній мірі задовольняти потреби сучасних споживачів у сфері гостинності.*

*General formulation of the problem. The hotel business is quite promising today in development and investing. This is facilitated by the rapid development of technology in the field of hospitality that set for the hoteliers two main objectives: to attract the maximum number of customers by optimizing sales and to conquer the clients by making them regular guests.*

*In the hotel business only accommodation facilities offering their guests quality hotel services that can't be carried out without highly skilled and motivated personnel can withstand a tough competition.*

*The purpose of the article is to assess the quality of "butler service" of accommodation facilities in Ukraine, comparison with foreign experience.*

*Method. Methodical basis of the study are publications of domestic authors in the sphere of hotel industry, scientific periodicals, resources of Internet-network.*

*Results. As a result of the research, the services of personal butlers in the most expensive hotels of the world have been analyzed. The general and extraordinary services of majordoms are presented. Scientific novelty. The basic requirements for personal butler in hotels are determined. The main problems of creating first-class personal butler services in Ukrainian hotels are analyzed.*

*Practical significance. Additional luxury services are a key factor in competitiveness among 5 \* hotels. In order to successfully provide additional services on the basis of the hotel, it is necessary to take into account, besides consumers, offers of competitive facilities, own resources, on the basis of which the company operates. To achieve a high level of competitive ability it's necessary to provide a proper management, creative approach to work and the organization of unsurpassed additional services that meet the needs of the most demanding consumers.*

*Hospitality staff is an important part of hotel service and, consequently, the quality of hotel service depends on its qualifications, skills, motivation and involvement in the efficient work of the hotel. To provide guests with maximum comfort it is necessary to introduce new positions in domestic hotels that will fully meet the needs of modern consumers in the field of hospitality.*

**Ключові слова:** Батлер; мажордом; особистий дворецький; персональний асистент; готельне підприємство.

**Key words:** Butler; majordom; personal butler; personal assistant; hotel.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Готельний бізнес на сьогодні є досить перспективним в піднесенні та інвестуванні. Цьому сприяє стрімкий розвиток технологій в галузі гостинності, який поставив перед готельєрами два основних завдання: залучити максимальну кількість клієнтів, шляхом оптимізації кількостей продажів, і завоювати клієнта, зробивши його постійним гостем.

Українська сфера гостинності є однією зі складових міжнародної туристичної індустрії, що розвивається досить швидкими темпами. Згідно даних, які надає Всесвітня рада з подорожей та туризму (The World Travel & Tourism Council (WTTC)), на частку індустрії гостинності припадає 10,4% від світового ВВП (валовий внутрішній продукт). У 2017 році загальний внесок подорожей та туризму до ВВП України становив 147,2 млрд. грн. (5,7%). Загальна кількість робочих місць у світі, яка стосується сфери туризму складає 9,9% [1].

У готельному бізнесі жорстку конкурентну боротьбу витримують лише ті засоби розміщення, які пропонують своїм гостям якісні готельні послуги, що неможливо здійснити без висококваліфікованого і мотивованого персоналу [2,3].

**Метою статті** є оцінка якості luxury послуг засобів розміщення в Україні; порівняння з закордонним досвідом.

При дослідженні використовували метод теоретичного узагальнення та порівняння.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Дослідженню різних аспектів розвитку ринку готельних послуг присвячено праці таких вітчизняних та закордонних авторів, як: С.І. Байлик, Л. О. Іванова, М. П. Мальська, М. Вудроу, Р. Мартін, Я. Мюррей, Дж. Уокер. Узагальнення основних даних яких показує, що, готельний бізнес постійно розвивається, а надання нових якісних послуг стає невід'ємною частиною успіху закладу.

**Викладення основного матеріалу.**

Сучасний світовий ринок готельної індустрії величезний. Готелі представлені різними категоріями, з широким асортиментом послуг, різною ціновою політикою. Таке різноманіття засобів розміщення в сфері гостинності створює високу конкуренцію в цьому сегменті економіки. Підприємству треба бути в чомусь оригінальним, своєрідним, якісним, щоб споживач вибрав саме його.

Готель - комерційне підприємство, тобто основна мета його діяльності - отримання прибутку. Логічно, що прибуток в даному випадку буде залежати від обсягів реалізації послуг, які кожне підприємство прагне збільшити. Тут і вступає в силу жорстка ринкова конкуренція, яка, без сумніву, є основним механізмом ринку. Такі важливі складові як місце розташування готельного підприємства, його категорія, інфраструктура, ціна, технічне оснащення і багато іншого є «візитівкою» закладу. Однак, цього мало для залучення більшої кількості клієнтів. Впровадження додаткових послуг в структуру підприємства зможуть зробити готель конкурентоспроможним учасником ринку. Сприятливий розвиток даного напрямку діяльності засобу розміщення неможливий без вдалого поєднання наявних ресурсів, які безпосередньо впливають на повсякденну роботу готелю, і грамотного керівництва даним напрямком роботи. Фінансова складова при організації додаткових послуг, далеко не завжди стоять на першому плані. В системі додаткових послуг, як ні в якій іншій частині готельного бізнесу, затребувані нестандартні підходи до вирішення багатьох питань. Це дає готелі хоч і невелику, але реальну можливість виділитися на тлі конкурентів.

З кожним роком рівень вимог туристів до обслуговуючого персоналу та асортименту додаткових послуг готельних комплексів зростає. Клієнти не бажають платити високу ціну за недостатній рівень обслуговування. При цьому обслуговування має бути швидким, ненав'язливим і якісним - це головні критерії, якими керується потенційний гість при виборі готелю. Безпосереднє враження про якість готельних послуг гість отримує з перших хвилин перебування в закладі. Думка споживача про якість готельного сервісу і комплексу пропонованих готельних послуг формується виходячи із суб'єктивного досвіду і спостережень. Висока якість обслуговування гостей забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб готелю, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи по вдосконаленню форм і методів обслуговування, впровадженням світового досвіду, нової техніки і технології, розширенням асортименту та вдосконаленням якості послуг, що надаються.

Одним з істотних недоліків діяльності готелів України є недостатня кількість кваліфікованих співробітників, здатних самостійно, на якісному рівні вибудовувати відносини з гостями готелю. При цьому, у Європі та США хорошим вважається той готель, де клієнтам надають відмінний сервіс, а не той, у якого розвинена інфраструктура, великий номерний фонд і розкішні меблі. Головне - це сервіс, а хороший сервіс роблять, як відомо, люди.

За кордоном в готелях категорії 5\* вже досить давно розповсюджена послуга "butler service". Батлер - це професіонал високого рівня, який виконує роль суміжної ланки між гостем і службами готелю. Слово «батлер» походить з англійської мови та до цього часу використовується в Європейських королівських сім'ях і резиденціях високого рівня. Більш відомим синонімом слова «батлер» є «мажордом». Мажордом – від латинського *maior* – головний, *domus* – дім. Українцям буде більш близьким і знайомим слово «дворецький», що означає приблизно те ж саме, тільки корені слова все-таки прирівнюють саме поняття до дореволюційного періоду.

Особистий батлер в готелі має багато найрізноманітніших обов'язків. В різних готелях світу список обов'язків батлера відрізняється, але все ж основні послуги залишаються незмінним.

Мажордом відповідає за процедуру прийому гостя, що передбачає особливу підготовку номера і знаків уваги перед приїздом клієнта (вітальних листів, компліментів від готелю, візитних карток, тощо). Як показує практика, близько 45% постійних гостей готелю мають свої вимоги щодо різних аспектів підготовки номеру (наявність певного сорту квітів, додаткові подушки, температура повітря в номері під час заїзду і проживання, і т.д.). Для того, щоб прискорити процедуру заселення VIP-гостя, персональним дворецьким необхідно завчасно підготувати ключі від номеру та реєстраційну картку. У багатьох готелях світу батлери починають свою роботу з гостем ще при зустрічі в аеропорту чи на вокзалі.

Основним обов'язком персонального батлера є інформування гостей з усіх необхідних питань. Дворецький забезпечує персоналіфікацію послуг відповідно до вимог гостя. Він також тісно співпрацює з іншими службами готелю з метою забезпечення своєму гостю ексклюзивних послуг.

Першим в Європі готелем, де було введено послуги дворецького для всіх гостей був "Lanesborough" в Лондоні. А відповідальний за створення та навчання персоналу в службі "butler service" Роберт Уотсон в 1998 році відкрив відому у всьому світі Гільдію професійних англійських дворецьких [4]. The Lanesborough, після останньої реконструкції у 2015 році, і сьогодні асоціюється з широким спектром luxury послуг, а також службою дворецьких, що працює в режимі 24/7. Нині керує батлерами в цьому готелі Саймон Томас, президент Les Clefs d'Or (закрита міжнародна асоціація консьєржів), що вже само собою говорить про рівень обслуговування в готелі.

Найвідомішим європейським готелем з службою дворецьких є "La Réserve Paris - Hotel and Spa", що знаходиться в Парижі. Батлери цього готелю здатні задовольнити будь-яку потребу гостя та здійснити найзаповітніші мрії. Мажордом впродовж усього відпочинку гостя залишається з ним на зв'язку через спеціальний додаток в iPad.

Hideaway Beach Resort & Spa, що знаходиться на Мальдівах теж пропонує своїм гостям послуги приватних дворецьких. Але, особливою послугою від місцевих батлерів є оформлення ліжка на пляжі, під зоряним небом.

В одному з найдорожчих готелів Туреччини – "Maхх Royal Kemer", кожному гостю надається персональний асистент. Його функції ідентичні обов'язкам батлера, але назва посади більш сучасна. Персональний асистент в "Maхх Royal" на зв'язку з гостем в режимі 24/7 за допомогою мобільних месенджерів Viber та WhatsApp.

З кожним роком на побережжі Середземного моря Туреччини з'являється все більше нових готелів. Готельєри поставлені в умови жорсткої конкуренції за туристів. Тому все більше закладів гостинності пропонують послуги особистих мажордомів, але не у всіх категоріях номерів, а тільки в VIP-номерах, delux, віллах і т.д. Так, послуги батлерів доступні для найдорожчих номерів таких готелів, як Adam&Eva (м. Белек), готелі мережі Rixos, Titanic Mardan Palace (район Лара, м. Анталія).

Найбільша кількість готелів, що пропонують luxury послуги батлерів, зосереджені в одному місті - Дубай, ОАЕ. "Burj Al Arab", "One&Only the Palm", "The westing Dubai", "Atlantis the palm", "Armani hotel Dubai", "Palazzo Versache" - всі ці готелі VIP класу мають високий рівень "butler service". Іноді, послуги, що пропонують батлери в згаданих готелях виходять за межі звичайних забаганок.

Наприклад, готель "The Westing Dubai" пропонує послугу Run Concierge ("консьєрж, що біжить"). При цьому, працівник готелю за бажанням гостя складе йому компанію під час ранкової пробіжки по арабській затоці. Гостю треба лише обрати маршрут: 5, 8 чи 12 км. Мажордом не тільки підлаштується під темп гостя, а й розкаже про всі визначні місця і пам'ятки архітектури, що траплятимуться на шляху. В готелі "Atlantis the Palm" одного разу батлери з батьками організували для дитини незвичайний сюрприз: Санта Клаус прилетів на парашуті з подарунками. "Armani Hotel Dubai" та "Palazzo Versace" пропонують своїм клієнтам не послуги не просто мажордомів, а особистих асистентів імідж-мейкерів.

Швейцарський готель "Chedi Andermatt" пропонує своїм гостям спеціальну послугу – «Лижний дворецький». До обов'язків такого мажордома входить: підбір лижного спорядження для гостя, організація трансферу на гірські схили, аналіз погодних умов. Крім того, «лижний дворецький» повинен володіти навиками катання на лижах та сноуборді та вміти дати поради гостям щодо вибору складності гірських трас.

Проаналізувавши послуги і обов'язки особистих дворецьких найдорожчих готелів світу, можна сформулювати перелік основних вимог до роботи батлерів:

- ✓ Приступати до роботи вчасно, дотримуватися всіх стандартів гостинності та зовнішнього вигляду, знати діловий етикет, мати високий рівень культури;
- ✓ Добре орієнтуватися в готелі та навколишній території;
- ✓ Працювати в тісному контакті зі своїми колегами і здійснювати раціональну взаємодію з іншими службами готелю;
- ✓ Знати обов'язки основних співробітників інших служб, щоб бути в змозі за необхідності заміти їх;
- ✓ Знати внутрішні телефонні номери служб готелю;
- ✓ Виступати як посередник між гостем і службами готелю;
- ✓ Вміти працювати з комп'ютерними програмами Word, Excel, Outlook, Power point, а також користуватися інтернетом;
- ✓ Знати і використовувати телефонний етикет;
- ✓ Стежити за наявністю і вчасно поповнювати / оновлювати бібліотеку, відеотеку та пресу;
- ✓ Підтримувати необхідний запас халатів, тапочок, наборів для гоління і догляду за порожньою рота, косметики, пляшок з водою, і т.д.;
- ✓ Приймати замовлення у гостей на room service;
- ✓ Передавати наступній зміні важливу інформацію, заносючи її до відповідного журналу;
- ✓ Не розголошувати комерційну таємницю, що стала відомою в процесі виконання службових обов'язків;
- ✓ Докладати максимальних зусиль для того, щоб зробити перебування гостя комфортним і приємним, за мінімальний час вирішувати проблеми, які можуть виникнути у гостя під час його перебування;
- ✓ Враховувати зауваження - рекомендації гостей і повідомляти про них керівництву з метою підвищення рівня сервісного обслуговування гостей;
- ✓ Враховувати зауваження та рекомендації гостей, повідомляти про них керівництву з метою підвищення рівня сервісного обслуговування гостей.

На сучасному етапі готельне господарство в Україні знаходиться на досить низькому рівні та є неконкурентоспроможним порівняно із закордонними представниками цієї сфери. В Україні стандартні послуги дворецьких на високому рівні пропонує лише мережа готелів "Premier Palace Hotel" та готель "Intercontinental Kiev".

Київський "Premier Palace Hotel" – це перший 6\* готель в Україні, а також володар 7 стрічок від всесвітньої системи визнання в сфері гостинності Seven Stars and Stripes. Отже, цілком логічно, що готель такого рівня просто зобов'язаний надавати гостям найвищий рівень комфорту. Батлери готелю виконують будь-яке прохання мешканців готелю. Служба персональних дворецьких зіграла не останню роль в тому, що готель по праву входить до переліку найзнаменитіших готелів світу.

"Intercontinental Kiev" – один з готелів мережі Intercontinental. Всі готелі даного бренду надають послуги високого рівня і відомі у всьому світі. В Києві готель "Intercontinental Kiev" має 8 номерів апартамент, в яких надається цілодобова послуга персонального дворецького.

Мережеві готелі "Hilton", "Hyatt" та "Fairmont" в останні роки також надають послуги дворецьких для гостей, що зупиняються в найдорожчих номерах і апартаментах. Але, асортимент послуг персонального батлера цих готелів обмежується стандартним набором і не може конкурувати з закордонними службами дворецьких.

Одержані аналітичні дослідження показують, що в Україні "butler service" тільки починає зароджуватися. В першу чергу персональні дворецькі з'являються в готелях, що входять або до світової мережі готелів, або ж своїм сервісом намагаються перевищити вимоги до 5\* готелів.

**Висновок.** Додаткові luxyгу послуги є основним фактором конкурентоздатності серед готелів категорії 5\*. Для успішного надання додаткових послуг на базі готелю необхідно враховувати, крім споживачів, пропозиції конкурентних закладів, власні ресурси, на основі яких працює підприємство. Досягти високого рівня конкурентної здатності можна при правильному управлінні, оригінальному підході до роботи і організації неперевершених додаткових послуг, які задовольняють потреби найвибагливіших споживачів.

Персонал в сфері гостинності є важливою складовою частиною готельного обслуговування і, отже, якість готельного обслуговування залежить від його кваліфікації, майстерності, мотивації, залучення в

ефективну роботу готелю. Сьогодні, для забезпечення гостей максимальним комфортом українським готельерам необхідно звернутися до закордонного досвіду і запровадити в вітчизняних готелях нові посади, що будуть в повній мірі задовольняти потреби сучасних споживачів у сфері гостинності.

#### **Література.**

1. Офіційний сайт Всесвітня рада з подорожей та туризму – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.wttc.org/economic-impact/benchmark-reports>
2. Байлик С.И. Гостинничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: Альтерпрес, 2005. – 208 с.
3. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
4. Офіційний сайт Гільдії професійних англійських дворецьких – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.guildofbutlers.com/about-us>

#### **References.**

1. The official site of the World Travel and Tourism Council (2019) “Benchmark Reports”, available at: <https://www.wttc.org/economic-impact/benchmark-reports> (Accessed 1 June 2019).
2. Bajlyk S.Y. (2005) *Hostynnychnoe khoziajstvo. Problemy, perspektivy, sertyfykatsyia* [Hotel management. Problems, prospects, certification], Al'terpres, Kyiv, Ukraine.
3. Mal'ska M.P. and Pandiak I.H. (2009) *Hotel'nyj biznes: teoriia ta praktyka. Navchal'nyj posibnyk* [Hotel business: theory and practice. Tutorial.], Tsentr uchbovoi literatury, Kyiv, Ukraine.
4. The official site of the Guild of Professional English Butler (2019) “About us”, available at: <http://www.guildofbutlers.com/about-us> (Accessed 1 June 2019).

*Стаття надійшла до редакції 13.06.2019 р.*