

23. БАТЛЕР, ЯК LUXURY ПОСЛУГА В СУЧАСНИХ ГОТЕЛЯХ

Мирошник Ю.А., асист.,

Іщенко Т.І., к.т.н., доц.,

Доценко В.Ф., д.т.н., проф.,

*Національний університет харчових технологій
(НУХТ), м. Київ*

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: отримати більше клієнтів, організувавши максимальну кількість 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. У 2017 році загальний внесок подорожей та туризму до ВВП України становив 147,2 млрд. грн. (5,7%). Загальна кількість робочих місць у світі, що так чи інакше стосується сфери туризму складає 9,9% [1].

В ході дослідження використовувався метод теоретичного узагальнення та порівняння, зокрема при проведенні аналізу зібраної статистичної та аналітичної інформації.

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.

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. 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 сполучної 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. 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. Він відповідає за процедуру прийому гостя, що передбачає особливу підготовку

номера і знаків уваги перед приїздом клієнта (вітальних листів, компліментів від готелю, візитних карток, тощо). У багатьох готелях світу батлери зустрічають гостей в аеропорту.

Основним обов'язком персонального батлера є інформування гостей з усіх необхідних питань. Дворецький забезпечує персоніфікацію 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 [2].

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. Батлер впродовж усього відпочинку гостя залишається з ним на зв'язку через спеціальний додаток в Ipad.

В одному з найдорожчих готелів Туреччини – "Maхх Royal Kemer", кожному гостю прикріплюється 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 WatsApp.

Найбільша частка готелів, що пропонують luxury послуги батлерів, зосереджені в одному місті - Дубай, ОАЕ. "Burj Al Arab", "One&Only The Palm", "The Westin Dubai", "Atlantis the palm", "Armani Hotel Dubai" та "Palazzo Versace" – всі ці готелі VIP класу мають високий рівень "butler service". Крім цього, наприклад, готель "The Westin 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.

В Україні стандартні послуги дворецьких на високому рівні пропонує лише мережа готелів "Premier Palace".

Висновок. 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 готельєрам 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>
2. Офіційний сайт Гільдії професійних англійських дворецьких – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.guildofbutlers.com/>