

**Федеральное казённое профессиональное образовательное учреждение
«Михайловский экономический колледж интернат»**

Специальность 43.02.11. «Гостиничный сервис»

**Презентация по МДК 02.01 «Организация службы приёма, размещения и
выписки гостей»
на тему: «Кто такой консьерж»**

Подготовил: студент 3 курса гр.-31гс

Майоров Антон

Проверила работу: преподаватель

Пивоварова О.В.

Кто такой консьерж?

Консьёрж (фр. concierge) — человек, в чьи обязанности входят обеспечение постояльцев в гостинице или жильцов дома всем необходимым и создание для них комфортных условий.



История возникновения профессии «консьерж»

Первые упоминания о консьержах встречаются с XII века под названием *sumerge* (1192) или *concierge* (1220). Первоначальной функцией консьержей было поддержание горения свечей в замке. Позднее добавились и другие обязанности. **Консьерж** (в современном понимании слова) впервые появился в сети гостиниц «Гранд» в XX веке, нововведение было одобрено постояльцами и вскоре получило широкое распространение по всему миру.



Особенности работы консьержа в отелях

Гостиничный консьерж – это прежде всего человек, отвечающий за комфорт постояльцев. Особенно тех, что пребывают в номерах отеля на протяжении длительного срока или являются постоянными клиентами. В этом случае консьерж обязан запомнить их лица и делать всё возможное, дабы удовлетворить их потребности. Например, хороший сотрудник знает всё о вкусах своих клиентов: начиная с сорта чая, заканчивая любимым исполнителем.



Обязанности консьержа

Дабы прочувствовать эту профессию, приведём небольшой список тех обязанностей, что может содержать в себе должностная инструкция консьержа. Итак, этому сотруднику необходимо:

Знать в лицо всех постояльцев.

Разговаривать только вежливым тоном.

Своевременно передавать своим клиентам всю необходимую информацию.

Грамотно вести учёт посетителей, а также записывать туда всех их гостей.



Как стать консьержем?

Итак, устроиться на эту должность может каждый, кто получил полное среднее образование. Что касается профессиональных навыков, то им консьержа обучают на вступительных курсах или непосредственно во время работы. Однако, если говорить о крупных отелях, то здесь всё намного сложнее. Во-первых, предпочтение отдают тем претендентам, что имеют приятную внешность и хорошо «подвешенный» язык. Во-вторых, консьержами могут стать лишь те, кто обладает отменной памятью или умеет грамотно вести учёт клиентов. В-третьих, ни один порядочный отель не возьмёт себе в штат сотрудника с сомнительным прошлым или судимостью.



Функции консьержа

Заказ такси, грузовой машины или автобуса.

Последнее весьма актуально, если путешественники приехали группой.

Покупка билетов на поезд или самолёт, в театр, музеи и кино.

Заказ столика в ресторанах и кафе, заказ еды в номер.

Напоминание о важных встречах.

Заказ экскурсии для обзора местных достопримечательностей ей.

Информирование о погоде.

Совершение срочных покупок.



О качестве консьерж-сервиса

Как уже было сказано, оказание данных услуг создает основу успеха гостиничного бизнеса.

Профессиональный консьерж способен не только направлять туристов в нужное русло и ненавязчиво предлагать дополнительные услуги гостиницы, но и быть крайне вежливым и пунктуальным.

Подобный сервис требует наличия квалифицированного специалиста.



Заключение

Обращаясь к консьержам, клиент может быть уверен в том, что его просьба будет выполнена точно в срок, качественно и четко. У опытных консьержей имеются налаженные связи и хорошие личные контакты со многими организациями. Консьержи прибегают к услугам только проверенных, надежных и хорошо зарекомендовавших себя компаний и фирм. Это также является большим преимуществом заказа услуг через консьержей. Многим гостям общение с консьержем помогает лучше адаптироваться в незнакомой стране, максимально плодотворно провести время. Хороший консьерж – это и лицо, и душа, и сердце отеля.



*Спасибо за
внимание.*