

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ СОЮЗ  
ОТЕЛЬНЫХ КОНСЬЕРЖЕЙ «ЗОЛОТЫЕ КЛЮЧИ»  
(U.I.C.H «Les Clefs d'Or»)**

**Е. В. Беляева<sup>1)</sup> В. М. Дедок<sup>2)</sup>**

*<sup>1)</sup> Белорусский государственный университет,  
пр. Независимости, 4, 220030, Минск, Беларусь, honchmm@yahoo.com*

*<sup>2)</sup> Белорусский государственный университет,  
пр. Независимости, 4, 220030, Минск, Беларусь, viktoria\_dedok@yahoo.com*

В статье представлен краткий обзор создания и развития международного профессионального объединения консьержей U.I.C.H «Les Clefs d'Or» (Международный союз отельных консьержей «Золотые ключи»); обозначена актуальность международного сотрудничества в сфере гостеприимства с целью обмена опытом и для обеспечения премиального уровня сервиса; кратко представлена хронология развития членства стран в «Les Clefs d'Or», структурное распределения членов организации по макрорегионам мира.

**Ключевые слова:** консьерж; отели премиального уровня сервиса; «Золотые ключи»; международная ассоциация.

**INTERNATIONAL ASSOCIATION  
OF HOTEL CONCIERGES «THE GOLDEN KEYS»  
(U.I.C.H «Les Clefs d'Or»)**

**E.V Beliyeva<sup>a)</sup>, V. M. Dedok<sup>b)</sup>**

*<sup>a)</sup> Belarusian State University,  
Niezaliežnasci Avenue, 4, 220030, Minsk, Belarus, honchmm@yahoo.com*

*<sup>b)</sup> Belarusian State University,  
Niezaliežnasci Avenue, 4, 220030, Minsk, Belarus, viktoria\_dedok@yahoo.com*

The article provides a brief overview of the creation and development of the International professional association of concierges «Les Clefs d'Or» (International Union of Hotel Concierges «Golden Keys»); the relevance of international cooperation in the field of hospitality is outlined in order to exchange experience and to ensure a premium level of service; The chronology of the development of countries' membership in the «Les Clefs d'Or», the structural distribution of the organization's members by macro-region of the world is briefly presented.

**Keywords:** concierge; premium hotels; «Les Clefs d'Or»; international association.

«Служить, но не быть прислугой, служить с заглавной  
"С", постоянно стремясь к совершенству»  
Фердинанд Жилле,  
основатель «*Les clefs d'Or Internationales*»

История развития гостиничного бизнеса насчитывает не одно столетие. Эволюция гостиничного дела за период своего развития претерпела многочисленные трансформации в части организации места размещения гостей, перечня предоставляемых услуг, а также уровня оказываемого гостю сервиса.

Во второй половине XIX в. наблюдается активное развитие гостиничной инфраструктуры в целом, и гостиниц премиального уровня сервиса в частности. Ввиду спроса на размещение со стороны представителей знати и иных благосостоятельных гостей, отельеры стремились соответствовать ожиданиям высокопоставленных гостей, что легло в основу развития так называемого роскошного гостеприимства (*luxury hospitality*) в странах Европейского и Американского континентов того времени. Именно тогда, благодаря усилиям Сезаря Ритца (в Европе) и Эллсверта Сатлера (в Америке) отели начинают приобретать лоск, стиль, шарм, которым стремится подражать весь мир.

Первым отелем премиального уровня сервиса в Европе считается парижский *Le Grand Hotel*, который был открыт в 1862 г. Техническая оснащённость и отделка данного отеля по своим масштабам была уникальной для Европы того времени. В своё время в данном отеле предпочитали останавливаться монархи, члены политической, финансовой и художественной элиты, известные писатели и кинозвезды.

В США принято считать, что первый первоклассный отель был построен в Бостоне в 1829 г. и назывался *Tremont House*. Его часто называют «праотцом современной гостиничной индустрии» или первым отелем премиального уровня сервиса своего времени. Отель славился своей архитектурой, богатством и роскошью отделки, а также множеством номеров, вроде переговорного устройства, отдельных одно- и двухместных номеров и даже бесплатного мыла. Считается, что с появлением этой гостиницы, самой лучшей на тот момент не только в Америке, но и в Европе, американский гостиничный менеджмент занял лидирующие позиции в мире.

Развитие гостиничного дела обусловило появление специализированных профессий в данной сфере, к числу которых относились не только руководители гостиниц, но также и новые профессии, как консьержи, швейцары, портье и др. Со временем эта тенденция сохранилась, что в результате привело к созданию профессиональных объединений международного уровня с целью обменом опытом, развитием географии контактов и возможного сотрудничества, совершенствования профессиональных навыков.

Ярким примером такого профессионального объединения является Международный союз отельных консьержей «Золотые Ключи» (*U.I.C.H* «*Les Clefs d'Or*») — единственное профессиональное сообщество гостиничных консьержей, которое объединяет коллег из более 80 стран и 536 направлений, а также включает в себя более 4000 членов со всех уголков мира [1]. Членов данного профессионального объединения можно легко узнать по переkreщенным золотым ключам на лацканах униформы. Каждый консьерж «Золотых Ключей» представляет собой часть элитного международного братства, стремится к постоянному профессиональному развитию и установлению новых высочайших стандартов сервиса. Ежегодно «*Les Clefs d'Or*» обслуживает более 100 млн гостей.

Организация является неполитической, нерелигиозной и неторговой, основанной на дружбе членов ассоциации с целью взаимной помощи гостям отелей.

Консьерж — это персональный ассистент, которому доверяет гость отеля с самого момента обращения за той или иной услугой. Иными словами, можно сказать, что консьерж является «мостиком» между отелем и всем тем, что происходит за пределами отеля. Хорошо обученный консьерж может являться причиной, по которой гости возвращаются в отель снова и снова; он может олицетворять собой качество сервиса, которое создает репутацию отеля.

Для того чтобы стать первоклассным консьержем, нужно хорошо разбираться не только в том, как работает отель, но также и много знать обо всех поставщиках услуг, которыми пользуются гости отеля. Консьерж может предоставить широкий спектр услуг для гостей, а также играет множество ролей от имени руководства отеля.

Профессиональное объединение «*Les Clefs d'Or*» *U.I.C.H* — это всемирная сеть консьержей отелей, сгруппированных в национальные секции. Девиз ассоциации — «В службу через дружбу». Это относится не только к тому, как консьержи взаимодействуют с гостями, но и к тому, как они общаются и работают друг с другом в гостиничной индустрии. Огромный профессиональный опыт, знания и связи делают членов организации самыми надежными экспертами и достойными представителями своих стран и городов. Также? где бы гости ни путешествовали по миру, почти в каждом отеле премиального уровня сервиса консьерж «*Les Clefs d'Or*» встретит гостей и обеспечит безопасность, благополучие и непревзойденное качество обслуживания во время пребывания.

Члены-консьержи «*Les Clefs d'Or*» в основном занимаются продвижением и облегчением путешествий и туризма, ориентированы на реализацию инновационных решений и достижений в индустрии туризма и гостеприимства, уделяя особое внимание сфере услуг, всегда уважая историю и традиции профессии гостиничного консьержа.

Следует отметить, что история существования данного профессионального объединения насчитывает многолетний опыт. В ноябре 1929 г. состоялась первая в истории Генеральная Ассамблея, на которой была утверждена «*Les Clefs d'Or*» в присутствии более 75 делегатов. Первым президентом был избран Пьер Квентин. В 1932 г. пост президента перешел Франсуа Дешом, а в 1935 г. — Фердинанду Жилле, который на протяжении многих лет (до 1968 г.) внес весомый вклад в развитие данного профессионального объединения. Истоки нынешней международной ассоциации «*Les Clefs d'Or*» традиционно приписывают ему, поскольку во время своего президентства Фердинанд Жилле много путешествовал по разным странам и в каждом отеле премиального уровня сервиса искал полных энтузиазма консьержей, готовых помочь в его проекте.

Его усилия по развитию «*Les Clefs d'Or*» увенчались успехом: 25 апреля 1952 г. в отеле Carlton в г. Канны (Франция) состоялось собрание первых шести национальных секций-членов профессионального объединения (Бельгия, Дания, Франция, Великобритания, Германия, Италия и Швейцария), что легло в основу создания международного профессионального сообщества, сегодня известного как Международный союз отельных консьержей «Золотые Ключи» (*U.I.C.H. «Les Clefs d'Or»*). Под руководством Ф. Жилле в период с 1955 по 1968 гг. в состав «*Les Clefs d'Or*» вошли представители 8 стран: Австралия (1955) г., Швейцария (1956) г., Ирландия и Нидерланды (1960) г., Норвегия и Испания (1962 г.), Марокко (1964 г.), Греция (1965 г.).

В 1967 г. в г. Афины (Греция) состоялся 15-й Международный конгресс. К этому времени членство «*Les Clefs d'Or*» расширилось до 2000 членов.

В период с 1970 по 1994 гг. к ассоциации присоединились 20 стран: Израиль (1970 г.), Португалия (1972 г.), Канада (1976 г.), США (1978 г.), Финляндия (1980 г.), Австралия (1981 г.), Гонг-Конг (1982 г.), Венгрия (1986 г.), Сингапур (1986 г.), Люксембург (1988 г.), Румыния (1990 г.), Чешская Республика (1991 г.), Бразилия (1992), Филиппины (1993 г.), Новая Зеландия (1994 г.), Мексика и Китай (1996 г.), Япония и Малайзия (1997 г.)

В 1998 году ассоциация официально стала *U.I.C.H.* (Международный союз отельных консьержей «*Les Clefs d'Or*»). К ассоциации присоединились 12 стран: Россия (2001 г.), Тайвань и Турция (2003 г.), Таиланд (2005 г.), Южная Корея (2006 г.), Аргентина (2008 г.), Объединенные Арабские Эмираты (2010 г.), Индия (2011 г.), Польша (2012 г.), Катар и Марокко (2014 г.), Индонезия (2018 г.).

Сейчас полное название организации — «*U.I.C.H.*» (*Union Internationale des Concierges d'Hotels*) «*Les Clefs d'Or*». Слово «Консьерж» используется в названии для повышения узнаваемости Ассоциации как общества профессиональных консьержей отелей.

Путь к членству в Международной ассоциации консьержей для Российской Федерации составил несколько лет с момента знакомства и

включал несколько этапов: присоединение к секции Венгрии в качестве аффилированных членов (1997 г.), учредительное собрание Российской секции «*Les Clefs d'Or*» (1999 г.), в Афинах в 2001 г. при непосредственной поддержке Альдо Джакомелло, являвшегося на тот момент Президентом *U.I.C.H.*, было объявлено, что с 2000 года Российская секция получила официальный статус Российского отделения «*Les Clefs d'Or*»! Россия стали полноправными членами Международного союза консьержей. Республика Беларусь представлена в качестве аффилированного члена (относится регионально) Российской секции с 2014 г.

Если проанализировать структуру распределения членов ассоциации по макрорегионам мира, преданным на официальном сайте организации, то следует отметить, что 38 % стран-членов приходится на Европейский макрорегион, 31 % — регион Ближнего Востока и Азии, 10 % — Северная Америка и Карибский бассейн, 9 % — Африка, 8 % — Южная Америка, 4 % — Австралия и Океания [2]. Хотелось бы отметить, что регион Северной Америки преимущественно представлен странами Карибского бассейна (Ангилья, Аруба, Бермуды, Коста-Рика, Панама, Теркс и Кайкос), что лишь подтверждает высокий уровень сервиса в гостиничном секторе данного региона.

Международная ассоциация с 1951 г. проводит ежегодно Международные конгрессы «*Les Clefs d'Or*». Где основными задачами проведения конгрессов являются обмен идеями, обмен профессиональными навыками, знакомство с коллегами со всех стран мира с целью усовершенствования уровня сервиса, предоставляемого гостям. Последний конгресс состоялся в Турции в 2023 г. Проведение конгресса в 2024 г. запланировано на о. Бали (Индонезия).

Следует отметить, что ассоциация учредила премию «*Les Clefs d'Or*», цель которой — признать и побудить молодых членов стать активными участниками всемирного общества «*Les Clefs d'Or*». Впервые была учреждена на 55-м Международном конгрессе «*Les Clefs d'Or*» в Дании в 2008 г. как «Премия Энди Понгко» в честь памяти Энди Понгко. Призом для лауреата премии является приглашение на следующий Международный конгресс «*Les Clefs d'Or*» (регистрация и авиабилет включены). К выдвигаемым к кандидату на участие в премии требованиям относятся: должен быть членом ассоциации, возраст до 36 лет; свободно владеть английским языком и др.

Подводя итог, хотелось бы отметить исключительную значимость данной профессионального объединения на международном уровне. Многолетняя история развития и интернациональный вклад членов-профессионалов в гостиничном бизнесе позволили сформировать уникальную платформу для обмена опытом, знаниями, стандартами в области премиального уровня сервиса. Организация международных конгрессов, Премии «*Les Clefs d'Or*», многочисленных профессиональных мероприя-

тий позволяют представителям индустрии гостеприимства со всего мира определять международные стандарты качества, формировать единое понимание и видение решения стратегических задач и целей в сфере премиального гостеприимства. Членство в «*Les Clefs d'Or*» является гарантией безопасности, благополучия и непревзойденного качества обслуживания.

### **Библиографические ссылки**

- 1 The golden keys [Electronic resource] // Les Clefs d'Or. — Mode of access: <https://www.lesclefsdor.org/about/>. — Date of access: 01.09.2023.
2. Destinations [Electronic resource] // Les Clefs d'Or. — Mode of access: <https://www.lesclefsdor.org/destinations/>. — Date of access: 01.09.2023.