

УПРАВЛЕНИЕ ЧАСТНЫМ КЛУБОМ

Май 2008

CLUBMANAGEMENT.ru

Ежемесячный Ньюслеттер Альянса Частных Клубов - Аффилированного партнера
Европейской Ассоциации Менеджеров Клубов
Для владельцев и менеджеров частных клубов

В ЭТОМ ВЫПУСКЕ

3

образование менеджера
клуба

Первая конференция
частных клубов России

О выставке ELITE LIFE

4

Официальная
программа
конференции

5

Шестая ежегодная
конференция клубных
менеджеров (Лондон)

6

теория & практика

Любопытные факты
в истории клубной
индустрии

Контакты

ЭКСКЛЮЗИВНОЕ ИНТЕРВЬЮ ДЛЯ «УПРАВЛЕНИЕ ЧАСТНЫМ КЛУБОМ. CLUBMANAGEMENT.RU» ДЖОНА МАККОРМАКА (JOHN MCCORMACK) – ПРЕЗИДЕНТА ЕВРОПЕЙСКОЙ АССОЦИАЦИИ МЕНЕДЖЕРОВ КЛУБОВ (СМАЕ)

Господин Маккормак, позвольте поблагодарить Вас за согласие дать интервью для ньюслеттера «Управление частным клубом. Clubmanagement.Ru». Наш первый вопрос: как была основана Европейская Ассоциация Менеджеров Клубов?

Ассоциация была создана в 2002 году в качестве ответного шага на существующий у менеджеров спрос в профильном образовании, а также для создания возможности взаимодействия с другими профессионалами, работающими в этой индустрии. Посещая Международную конференцию по клубному менеджменту в США, мы каждый раз были впечатлены тем, что видели там. Группа активных менеджеров в Европе решила, что нам необходимо что-то подобное – так появилась СМАЕ...

Спасибо. Позвольте спросить Вас, существуют ли различия между европейскими и американскими клубами?

Большая часть европейских клубов связана с одним («стержневым») видом активного отдыха – теннисом, гольфом или яхтингом, однако американские клубы часто являются многофункциональными комплексами (понятие country club – т.е. загородный клуб, объединяющий несколько видов активного отдыха) родилось именно в Америке. По моему опыту, у клубов во всем мире много общего и на них влияют общие факторы, однако нуж-



На фото: Джон Маккормак, президент СМАЕ (слева) и CEO Американской Ассоциации менеджеров клубов г-н Джим Сингерлинг

но сказать что в Америке больше крупных (с точки зрения количества членов) клубов. Но не смотря на эту разницу между клубами двух континентов, проблемы могут быть одинаковыми у большого загородного клуба в Нью-Йорке и камерного гольф-клуба, например, в Стокгольме.

Каковы основные цели Европейской Ассоциации на ближайшие несколько лет?

Наша главная среднесрочная цель – реализовать программу профессиональной сертификации менеджеров клубов (Certified Club Manager, CCM) в Европе. Эта программа уже функционирует в Канаде

продолжение на стр. 2

продолжение статьи со стр. 1

и США. В 2008-м году наша Ассоциация впервые проведет экзамен на получение сертификации. Экзамен состоится в Лондоне в октябре этого года, предварительно проводимую нами Конференцию. Уже сейчас мы наблюдаем значительный интерес членов СМАЕ к этому экзамену. Также мы будем и в дальнейшем проводить Европейскую Конференцию (BMI International), которую мы организуем совместно с Американской Ассоциацией. Ряд лет Конференция проводилась в Royal Dornoch в Шотландии, в K Club в Ирландии, а последние три года прошла на исторической родине гольфа – в легендарном St Andrews. В 2008 году эта Конференция состоится в Лондоне, а в 2009-м – в Стокгольме. Приглашаю всех менеджеров посетить это важнейшее мероприятие, которое включает множество семинаров, экскурсий по знаменитым клубам и возможности общения с коллегами.

Также среди ближайших дел – улучшение нашего интернет-представительства, включая базу данных для менеджеров. Также будет создан интернет-форум. Это добавит дополнительной ценности членству в Европейской Ассоциации.

Какая страна в Европе самая развитая с точки зрения клубной индустрии?

Несмотря на то, что в любой стране Европы существует множество прекрасных клубов, по количеству самой клубной страной является Великобритания, обладающая тысячами клубов самой различной направленности. Но клубная индустрия в Европе растет, и именно поэтому профессиональная ассоциация необходима для будущего развития рынка.

Несколько слов о знаменитых Лондонских «клубах для джентльменов» Викторианской эпохи, многие из которых существуют до сих пор. Каков секрет такого успеха? Являются ли их топ-менеджеры членами СМАЕ?

Да, многие Лондонские городские клубы (city clubs) до сих пор успешны (хотя клубов «только для джентльменов» осталось буквально один или два) и их менеджеры являются нашими членами. Их успех в том, что они сохранили тот «общий интерес», который и объединял членов клуба

изначально. Например, The Caledonian Club был создан в XVIII веке для деловых людей из Шотландии, которым необходимо было где-то остановиться, будучи по делам в Лондоне. Клуб существует до сих пор, и основа его – семьи, имеющие шотландское происхождение.

С Вашей точки зрения, кто победит в негласном соревновании между открытыми (public) и частными (private) клубами?

И те, и другие клубы вполне могут сосуществовать совместно. Важно помнить, что для успеха в клубе должна быть правильная система управления. Потенциальные члены клубы, осуществляя выбор между закрытыми (эксклюзивными) и открытыми клубами, будут в том числе оценивать и этот фактор.

Каковы взаимоотношения между Американской Ассоциацией Менеджеров Клубов и СМАЕ?

СМАЕ – независимая профессиональная ассоциация, которой управляет правление, созданное из ее членов. Однако с самого дня основания мы создали доверительные отношения с Американской Ассоциацией, предоставившей нам доступ ко всем образовательным материалам. Ежегодно мы совместно проводим Европейскую Конференцию. Также Американская Ассоциация близко сотрудничала с СМАЕ по созданию программы профессиональной сертификации в Европе. Мы искренне рады сотрудничеству с директором Американской Ассоциации – г-ном Дж. Сингерлингом и его командой, которые помогают нам в реализации наших целей.

В большинстве стран Восточной Европы не существовало частных клубов в Советское время. Каким Вы видите будущее частных клубов в этих странах?

Клубная индустрия в Восточной Европе – быстроразвивающийся рынок. Мы уверены, что все больше и больше людей будут вступать в клубы, где они смогут получать удовольствие от клубного спорта и отдыха именно с теми людьми, с которыми им приятно проводить свободное время. Существует большое количество клубных проектов, созданных в последнее время. Активно развивается рынок гольфа. СМАЕ настроена на совместную работу с Альянсом Частных Клубов в России для осуществления тренинговой и образовательной деятельности клубных менеджеров, которые будут управлять создающимися клубами.

Каковы три главные фактора успеха современного частного клуба?

Три основных фактора, влияющих на успешность клуба, таковы:

- Наличие мотивированной и профессионально обученной управленческой команды
- Поддержание высоких стандартов и предоставление первоклассного сервиса
- Успешная маркетинговая политика как для внутренней аудитории (члены клуба), так и для внешней (гости клуба).

Большое спасибо, до встречи в Лондоне, на Европейской конференции по клубному менеджменту.

Вопросы задавал Сергей Медведников



ПРИГЛАШАЕМ! ПЕРВАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ ЧАСТНЫХ КЛУБОВ РОССИИ - ЭКСКЛЮЗИВНО В РАМКАХ ВЫСТАВКИ ELITE LIFE

1 июня на территории Le Meridien Moscow Country Club (Нахабино) состоится Первая Конференция Частных Клубов России.

Генеральным партнером Конференции является бренд Rovaniemi. Настоящие Деревянные дома из Лапландии.

Конференцию организует Альянс Частных Клубов и управляющая компания Luxury Management & Consulting.

Частные клубы, которые в Европе и США являются значимой индустрией, включающей загородные клубы (активного отдыха), а также городские (деловые) клубы. В России индустрия частных клубов появилась недавно. Однако именно сейчас мы наблюдаем активное развитие клубной индустрии, как в обеих столицах, так и на черноморском побережье и в других курортных зонах, поскольку более половины частных клубов являются загородными, представляющими один или несколько видов активного отдыха (гольф, теннис, парусный спорт).

Очевидно, что менеджмент клубов сегодня обладает дефицитом информации относительно внутриклубного менеджмента, истории происхождения частных клубов, практики внедрения клуб-

ной системы, коммуникаций с членами клуба.

Для открытия Российской Конференции впервые приглашен CEO Европейской Ассоциации Менеджеров Клубов - г-н Джерри Килби. Приезд столь важной персоны в клубном менеджменте Европы является событием, которое, очевидно, привлечет серьезное внимание со стороны владельцев и менеджеров клубов.

Гость представит Европейскую Ассоциацию (СМАЕ), в которую входят более 1500 клубных руководителей, включая менеджмент таких знаменитых клубов, как Brooks Club, основанного в XVIII веке и с которого по легенде началось клубное движение Викторианской эпохи, или знаменитый St Andrews, с которого началась история гольфа; Также г-н Килби лично расскажет о программе сертификации менеджеров клубов – Certified Club Manager; проведет один из семинаров.

В рамках Конференции состоится пленарное заседание, несколько семинаров и круглый стол; состоится презентация клубных инвестиционных проектов.

Среди тем, которые будут освещаться в рамках Конференции – адаптация и

внедрение международных стандартов клубного управления, реализация программы сертификации менеджеров клубов в Европе, подбор и мотивация персонала клуба.

Даты важнейших событий

1 июня 2008

Конференция по клубному управлению

Москва, Россия (в рамках выставки ELITE LIFE)

16 - 21 октября 2008

Европейская конференция по клубному менеджменту (BMI International)

Лондон, Великобритания

6 - 10 февраля 2009

Международная конференция по клубному менеджменту

Новый Орлеан, США

О ВЫСТАВКЕ ELITE LIFE, В РАМКАХ КОТОРОЙ СОСТОИТСЯ КОНФЕРЕНЦИЯ ЧАСТНЫХ КЛУБОВ

С 30 мая по 1 июня 2008 года в Le Meridien Moscow Country Club состоится 2-ая международная выставка роскоши Elite Life-2008. Это выставка-бутик, где представлена элитная недвижимость, яхты, моторные лодки, бизнес-авиация, дорогие и редкие автомобили, все для индустрии гольфа и конного спорта, а также эксклюзивная мебель, антиквариат, ювелирные коллекции и часы, предметы искусства, элитные сорта вин и сигар, VIP услуги. Это событие для тех, кто хочет найти престижную, уникальную и роскошную продукцию для жизни и от-

дыха. На выставке Elite Life царит атмосфера погружения в мировую индустрию роскоши, в мир уникальных роскошных товаров, способных удовлетворить самый взыскательных и утонченный вкус. Выставка соберет гостей из разных стран мира, таких как США, Великобритания, Индия и др., которые примут участие не только в выставке, но и в мероприятиях, проходящих в рамках проекта. Elite Life приурочена к турниру по гольфу на кубок Президента России – престижному мероприятию, которое ежегодно собирает известных политиков, дипломатов

и бизнесменов, соревнующихся бок о бок с юными гольфистами России за главный приз.

В программе выставки – интересные презентации от компаний-участниц, показы коллекций от известных Кутюрье, мастер-класс по игре в гольф, выступления звезд эстрады, дегустации дорогих вин и сигар.

Выставка рассчитана на целевую аудиторию, способную оценить и приобрести продукцию класса люкс, представленную компаниями-участниками.



Управляющая Компания
Luxury Management & Consulting



ОФИЦИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ

1 июня 2008г.

С 11.00 – Регистрация участников (конференц-зал Лесной)

12.00 Пленарное заседание:

- Приветственное слово от Альянса Частных Клубов.

- Презентация Европейской Ассоциации менеджеров клубов (СМАЕ):

- Международные организации, объединяющие руководителей частных клубов
 - Важнейшие события в клубном менеджменте, включая Европейскую конференцию (Лондон, октябрь 2008)
 - Программа профессиональной сертификации Certified Club Manager
 - Партнерство Европейской Ассоциации и Альянса Частных Клубов
- Выступает CEO Европейской Ассоциации менеджеров клубов (СМАЕ) – г-н Jerry Kilby (Великобритания). (С переводом).**

- Стандарты организации клубной деятельности: адаптация американского опыта

Выступает Исполнительный директор Альянса Частных Клубов, автор книги «Частный клуб: организация, управление, развитие» - Сергей Медведников (Санкт-Петербург)

- Обзор яхт-клубов Московского региона

Выступает Главный редактор журнала «Инвестиции в строительство»



Мария Уланова (Москва)

- Выступление генерального партнера Конференции – Rovaniemi. Настоящие деревянные дома из Лапландии. **Выступает Глава представительства в РФ - Сергей Линников (Москва)**

14.00 Кофе-брейк

14.15 Обучающие семинары (возможность выбора одного из двух):

- Сервис класса люкс (Зал «Осиновый»)

Проводит компания Luxury Management & Consulting (Татьяна Михеева, Ирина Лукавченко)

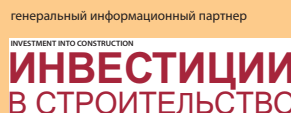
- Мотивация вступления в клуб; лояльность членов клуба (Membership Acquisition & Retention)

Выступает CEO Европейской Ассоциации менеджеров клубов (СМАЕ) – г-н Jerry Kilby (Великобритания)

16.15 Презентация клубных инвестиционных проектов:

- Уникальный загородный комплекс The Family Park (427 ГА)

Выступает автор и инвестор проек-



Алексей Ковалевский (Ростов-на-Дону)

Алексей Ковалевский (Ростов-на-Дону)

- Участие архитектора с мировым именем как инструмент увеличения инвестиционной привлекательности девелоперского проекта. Клубный дом FLAMES от Гаэтано Пеше (коттеджный поселок класса Deluxe Медовое)

Выступает Директор по коммерции и развитию компании ПетроСтиль – Михаил Крючкин (Санкт-Петербург)

17.45 Круглый стол: «Подбор и мотивация персонала для клуба»

Проводит компания Luxury Management & Consulting. (Татьяна Михеева, Ирина Лукавченко)

ВНИМАНИЕ! Благодаря генеральному партнеру Конференции – Rovaniemi. Настоящие Деревянные дома из Лапландии, вход на конференцию – свободный, однако необходима предварительная регистрация: пожалуйста, сообщите номер Вашего автомобиля по телефону +7-921-773-2008

ЭКСКЛЮЗИВ - ОБУЧАЮЩИЕ СЕМИНАРЫ ОТ LUXURY MANAGEMENT & CONSULTING:

- Международные стандарты организации клубной деятельности (12 часов; 18 000 руб. / персона)
- Сервис класса люкс (12 часов; 18 000 руб. / персона)
- Членство в клубе: создание клубной системы (12 часов ; 18 000 руб. / персона)

Тел. +7-911-239-4249
Генеральный директор – г-жа Ирина Лукавченко



Карта проезда: Следуя по Волоколамскому шоссе, пересеките кольцевую дорогу. Через 4 км у поста ГАИ поверните направо. Проехав через город Красногорск и село Ново-Никольское (10 км), поверните направо у АЗС и указателя Ле Меридиен Москоу Кантри Клуб — 2,6 км.



Управляющая Компания
Luxury Management & Consulting



ЕВРОПЕЙСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ ПО КЛУБНОМУ МЕНЕДЖМЕНТУ

16 – 21 октября 2008 года, Лондон

Традиции, инновации, тенденции

Ассоциация клубных менеджеров США и Ассоциация клубных менеджеров Европы рады сообщить, что местом проведения Европейской конференции по клубному менеджменту станет Лондон.

Три года подряд данное событие проходило в Сэйнт Эндрюсе – на родине гольфа. В этот раз Конференция приобретает новый статус, демонстрируя опыт богатых традициями лондонских клубов, с которых все начиналось.

В пятидневную программу Конференции войдут выступления, касающиеся основных вопросов клубного менеджмента, интерактивные обучающие занятия, а также дебаты за круглым столом.

Открывающая Конференцию встреча, которая состоится 16 октября, представит делегатам возможность посетить Парламент. Также после коктейля хозяева вечера – сами члены Парламента! – проведут экскурсию по Палате лордов



На фото: библиотека Royal Automobile Club (www.royalautomobileclub.co.uk)

и Палате общин для участников Конференции. Рекомендуем Вам не упустить столь редкую возможность.

День первый – пятница, 17 октября

Мероприятия первого дня будут проведены в Royal Automobile Club и будут состоять из выступлений лидеров бизнеса Великобритании и Европы. Среди утвержденного числа выступающих будет наиболее успешный европейский капитан команды "Ryder Cup" Тони Жаклин, чей доклад будет посвящен вопросам лидерства и мотивации в команде. Темами

дня станут: «Лидерство в сфере бизнеса», «Лидерство в спорте», «Роль экологии в деятельности клуба», «Продуктивность работы клуба».

День второй – суббота, 18 октября

Безопасность и последовательность ведения бизнеса – основные вопросы второго дня. Местом занятий станет Royal Air Force Club. Будут проведены дискуссии и уроки, основанные на опыте клубов Лондона и Нью-Йорка, обсуждения вопросов безопасности VIP посетителей.

День третий – воскресенье, 19 октября

Местом заседания станет Lansdowne Club, а темой занятий – маркетинг. В условиях постоянно растущей конкуренции на рынке этот вопрос становится основным для менеджеров. На семинарах будут рассмотрены примеры наиболее удачного ведения маркетинга европейскими клубами в сфере взаимоотношений с их членами. Также будет затронута тема медиарелейшнз и методы ведения маркетинга с помощью цифровых технологий, новые возможности которых открывают перед клубами достижения 21 века. Обед в Royal Automobile Club станет завершением третьего дня в истинно английском стиле.

День четвертый – понедельник, 20 октября

Участники Конференции смогут провести день в Беркширском гольф-клубе в Эскоте (одном из лучших частных клубов Лондона), либо совершить путешествие по самым эксклюзивным клубам и местам Лондона, включая дворец Хэмптон Корт и дом короля Генриха VIII.

День пятый – среда, 21 октября

Завершающий день. Гостям вновь будет предоставлен выбор: одно из мероприятий - это Европейский Симпозиум, главное место в которой займут выступления представителей разных стран европей-



На фото: Lansdowne Club (www.lansdowneclub.com)

ского континента – от России до Португалии, от ОАЭ до Исландии. Альтернативой участию в данном Симпозиуме станет тур "Food & Wine", участники которого смогут посетить наиболее известные винные погреба клубов, пообщаться с шеф-поварами. Также в этот день все участники Конференции будут приглашены к совместному ланчу.

Окончанием пятидневной Конференции станет великолепный гала-ужин во время вечернего круиза по Темзе.

Для членов Альянса Частных Клубов стоимость участия в Конференции составляет 1030 Euro. Регистрационную форму можно получить, связавшись с представителями Альянса (см. контактную информацию).



На фото: Royal Air Force Club (www.rafclub.org.uk)

Любопытные факты в истории клубной индустрии

Формирование клубных традиций

Интересным примером формирования чувства гордости от причастности к клубу, является опыт *Club de la Union*, основанного 112 лет назад в Эквадоре. Со дня основания клуба каждому вступающему в члены клуба предлагалось принести в дар книгу – для библиотеки клуба. На каждом подаренном фолианте указывалось имя дарителя и дата вступления в члены клуба. За более чем вековую историю клуба, в библиотеке была создана коллекция уникальных изданий, многие из которых были подарены известными людьми. Библиотека стала одной из обязательных составляющих экскурсии-знакомства с клубом, где потенциальным членам клуба наглядно демонстрировалось, насколько почетно принадлежать к *Club de la Union*.

Первый яхт-клуб в мире – основан в Санкт-Петербурге

Из развития клубного спорта в дореволюционной России: уже в 1718 году Петром I был создан Гражданский Невский флот и регламент его деятельности. А в 1846 году был создан Санкт-Петербургский Императорский речной яхт-клуб. Эти факты признаются в качестве доказательств того, что в парусном

деле Россия была изначально одним из лидеров многими сообществами яхтсменов во всем мире. Что касается гольфа – одного из важнейших элементов в развитии системы загородных клубов, то здесь дело ограничилось полем в Выборге (которое построили себе неравнодушные к игре финны; рассказывают и о небольшом поле в пригороде Санкт-Петербурга Мурино, которое также было построено эмигрантами. Сегодня в России более 2500 спортивных клубов. Но пока в России функционируют только три гольф-клуба – *Le Meridienne Moscow Country Club*, Московский Городской гольф-клуб и Гольф-клуб «Дюны» (Санкт-Петербург).

Особые правила для гостей

Одним из правил *The Travellers Club* являлось то, что члены клуба не общались друг с другом во время ланча или обеда, или во время визита в клубную библиотеку. (Сразу вспоминается визит Шерлока Холмса и Доктора Ватсона в «самый молчаливый клуб Лондона – Диоген»). Интересно, что первые американские клубы часто концептуально повторяли британские клубы. Например, в Нью-Йорке были созданы *Athenaeum*, и *The Union Club*, и уже упомянутый нами *The Travellers*. А в Бостоне, в *The Temple Club* члены

клуба в первые годы одевали цилиндры во время ланча – также традиция некоторых английских клубов. Также в нескольких клубах существовала т. н. «комната для незнакомцев» – т. е. гостей, которые не являлись членами клуба.

Гольф против верховой езды

Изначально в США загородные клубы в большинстве своем представляли такие увлечения, как теннис, верховая езда, охота. Однако с развитием интереса к гольфу, между поклонниками охоты или верховой езды и гольфистами начались самые настоящие конфликты, поскольку для строительства новых лунок требовались все новые и новые площади, которые и отбирались у наездников и охотников. Несмотря ни на что, гольф победил. Хотя первые поля были, мягко скажем, не лучшего качества и имели различное количество лунок – от четырех до двенадцати. Первым клубом, построившим стандартные для гольфа 18 лунок стали *Shinnecock Hills Country Club* и *Chicago Golf Club*.

Из книги «Частный клуб: организация, управление, развитие» (Москва, Вершина, 2006)

ЧЛЕНСТВО В АЛЬЯНСЕ – ВСЕГО ЗА 6 ШАГОВ!

Когда в 2006 году был основан Альянс, представители многих клубов из различных регионов считали, что наша деятельность будет ограничена Северо-Западом РФ.

Уверены, что организация Российской Конференции в Москве, участие делегатов Альянса в важнейших событиях, связанных с клубным управлением в США и Великобритании, подписание соглашения об аффилированном партнерстве с *Club Managers' Association of Europe*, возможности исключительно через Альянс набирать credits (очки) для сдачи экзамена на получение статуса *Certified Club manager* и многие другие аспекты деятельности Альянса раз-

венчают этот миф.

Для членства в Альянсе и получения всех вышеуказанных привилегий необходимо сделать всего шесть шагов:

Алгоритм вступления в Альянс Частных Клубов

1. Ознакомление со всеми документами на <http://www.clubmanagement.ru/for-alliance.html>
2. Заполнение заявочной анкеты (доступна там же)
3. Предоставление анкет (лично, по e-mail, факсу или по почте)
4. Перевод вступительного (ежегодного) взноса на

расчетный счет Альянса

5. Определение администрацией клуба скидок и привилегий (на 1 год) по программе «Карта Взаимных Привилегий» (при положительном решении об участии в данной программе Альянса)*

6. Информирование Правления о событиях клуба, которые могут посетить члены Альянса в следующем квартале (при наличии таковых)

Примечания:

*- Клуб может быть членом Альянса, однако отказаться от участия в программе «Карта Взаимных Привилегий». Более подробно о данной программе – на официальном сайте www.clubmanagement.ru

Альянс Частных Клубов

Петербургское отделение:

197706 Санкт-Петербург, 38-й км Приморского шоссе, д. 7, лит. А (Гольф-отель «Несси»)

Тел. (812) 973-1008, clubmanagement@yandex.ru www.clubmanagement.ru



Миссией Альянса Частных Клубов является выработка и внедрение стандартов клубного менеджмента, привлечение инвестиций в данную отрасль, межклубное сотрудничество.

