

ЮНИС ТЕЙМУРХАНЛЫ

ROOM SERVICE



ЗАПИСКИ ОТЕЛЬЕРА

Юнис Теймурханлы «Room service». Записки отельера

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=41832892

«Room service». Записки отельера / Юнис Теймурханлы: Эксмо, Яуза;

Москва; 2018

ISBN 978-5-04-094111-7

Аннотация

Новая книга от автора бестселлера «Do not disturb». Записки отельера» – владельца и генерального менеджера отеля «Гельвеция» Юниса Теймурханлы. Продолжение полюбившихся читателям талантливых и ярких историй известного отельера рассказывают о самом главном – о любовных переживаниях и неприязни, безмерных амбициях и мелкой зависти, о высоких свершениях и болезненных разочарованиях. Забавные и грустные происшествия с постояльцами и персоналом отелей, курьезы со звездами и их фанатами – это не только незабываемое впечатление от увлекательного путешествия в мир «индустрии гостеприимства», но и прекрасная возможность еще раз внимательно присмотреться к окружающему миру, сегодняшнему времени и к самому себе...

Содержание

Заказ № 1	5
Заказ № 2	11
Заказ № 3	18
Заказ № 4	23
Заказ № 5	28
Заказ № 6	34
Конец ознакомительного фрагмента.	39

Юнис Теймурханлы

«Room service».

Записки отельера

© Теймурханлы Ю., 2018

© ООО «Издательство «Яуза», 2018

© ООО «Издательство «ЭКСМО», 2018

* * *

Терезе и Ульриху Люти, моим вторым родителям, пожелавшим услышать, сумевшим понять, имевшим смелость помочь, посвящается.

Алексею Венедиктову – автору идеи, вдохновителю, первому читателю и объективному критику, с благодарностью.

Ольге Бычковой, за участие и поддержку.

Заказ № 1

Отели на час

– А где шкаф? – удивленно спрашивает новая горничная у наставницы – администратора одного из московских «отелей на час». На самом деле «горничная» – корреспондент «Московского комсомольца». Молодая девушка с трудом устроилась в эту «гостиницу» – для проведения журналистского расследования.

– А шкаф-то зачем? Здесь никто не живет, как в обычном отеле, – уверенно отвечает администратор. Женщина работает в этом заведении уже три года.

– Неужели только почасовые клиенты? – искренне недоумевает новенькая «горничная».

– Девяносто девять процентов таких, – продолжает свой инструктаж «старшая». – Даже на ночь редко кто. Да и дорого это: в нашем заведении ночь около 3000 стоит. За такие деньги можно найти отель с завтраком.

Администратор – вполне солидная дама – выглядит соответствующе заведению: обтягивающие белоснежные брюки, вытравленные краской белые волосы, одутловатое лицо.

– У меня вон муж есть, – продолжает откровенничать администратор. – А толку от него нет. Его пять лет назад разбил инсульт, теперь еле ходит. Потому что пить надо мень-

ше. – И тут же откровенно рассказывает, как ловко решила вопрос своей неудачной личной жизни. Она завела себе любовников – из числа клиентов этого же заведения. – Это Гришка-мент. Мы с ним уже год вместе. Номер я самый лучший для нас придерживаю. – Ее Гришке немногим за тридцать. И тут же «старшая» объясняет «молодой» свою позицию: – Халявный секс, дорогая, все любят.

Деньги за секс я с мужчин не беру, – продолжала обнажать душу наставница. – А вот за два часа аренды номера – это тысяча четыреста рублей – они мне отдают, думая, что я в кассу их положу. Ага, держи карман шире! Это один из способов подзаработать! Таких, как Гришка, у меня с пяток наберется.

Зарплатой в этом заведении дама вполне довольна. Здесь она получает шестьдесят тысяч рублей в месяц. Работа сменная – сутки через трое, с «левыми» – по ее словам – набегает еще двадцать.

По просьбе клиентов администратор охотно организует ужин – накрывает на стол закуску, выпивку. Алкоголь особо ценится в ночное время, когда его нигде в столице официально не купить. Администратор заранее небольшим оптом закупает вино – по триста рублей за бутылку. А клиентам продает ту же – за тысячу. Но презервативы всех марок и мастей – это бизнес хозяина. В него горничные никогда не лезут.

– Да и фиг с ними! Разве ж на резинках много заработа-

ешь, – заключает «старшая».

Утром клиентов в этом заведении почти не бывает – пу-
стуют все десять номеров «отеля». Но ближе к обеденному
перерыву телефон начинает оживать – спешат завсегдатаи –
любовники из соседнего офиса – босс и его молодая секре-
тарь.

Частенько наведываются в «отель» молодые студенты,
бедные командировочные. Эту категорию клиентов «стар-
шая» называет «нищевородами». Ведь номера такие «гости»
арендуют всего на час – вместо двух или трех, все перепач-
кают, уйдут. И не оставят никаких чаевых.

По словам опытной наставницы, случаются и залетные
«новички». Их видно сразу – они заходят по одному, очень
зажаты. И стараются не встречаться с персоналом взглядом.

Постоянных клиентов в отеле хватает – мужья, изменяю-
щие своим женам, одинокие мужчины со спутницами, много
молодежи – школьников и студентов. Им негде «потусить»,
особенно зимой – когда родители сидят дома и не разъезжа-
ют по дачам. Стоимость номера молодых никак не отпуги-
вает – комната на час стоит как билет в кино. Самая жаркая
пора в таком «отеле» – с мая по первое сентября, когда «му-
жики приходят с пассиями, пока семьи на морях и дачах».

Немало в этом заведении пар преклонного возраста – со-
лидных пенсионеров. Некоторым из них стесненные жилищ-
ные условия – проходные комнаты в маленьких тесных квар-
тирах, дети и внуки круглые сутки – не позволяют изредка

уединиться, чтобы побыть друг с другом. Одну взрослую пару связывают любовные отношения, которые они пронесли через десятилетия. Но оставшись без своих половин, они так и не стали жить вместе – на пути встали их взрослые дети.

К таким «гостям» «старшая» относится с большим уважением и даже трепетом – знает всех по именам. И всегда старается предоставить степенным пенсионерам номера получше.

Жриц любви в этом заведении не уважают и не любят. Такие девушки – как уверяет наставница – обычно жадны. И обычно требуют с персонала скидки, откаты, обманывают клиентов. А водить клиентов домой жрицам просто некуда. Ведь многие живут по двое-трое в квартирах или общежитиях. И в таких «отелях» им очень удобно.

Вопрос уборки номеров и смены белья в этом заведении решается легко и просто.

– Если пятен нет, то не обязательно простыни менять, – инструктирует наставница молодую «коллегую». – Просто проглаживаешь парогенератором, и все! Ведь бактерии все равно умрут от пара – зачем спину гнуть, на себе тяжести носить.

– А полотенца – тоже парогенератором? – искренне недоумевает «молодая».

– Нет, полотенца – это уж слишком. Посмотри, если они использованные – то меняй.

К вечеру пришел хозяин, забрал всю наличную выруч-

ку. Распорядился повесить рекламный плакат: «Специальное предложение для влюбленных ко Дню святого Валентина – три часа по цене двух». И вскоре удалился.

Я прочитал это интересное и живое журналистское исследование «МК» на одном дыхании. И впервые всерьез задумался: как все-таки правильно называть подобные заведения, какую услугу они оказывают? А главное, нарушают ли они закон, представляют ли они опасность для общества? И что с ними в таком случае делать?

И пришел к интересному для себя выводу. Безусловно, к гостиницам такие заведения никак не относятся. И называть их отелями тоже неверно.

Гостиницы – в отличие от подобных заведений – «не про кровать и не про аренду площади». Они прежде всего – «про услугу» – про продажу постояльцам качественного сна, красивой мечты, вкусной еды, комфорта и хорошего настроения. Гостиницы генерируют очень сложную и дорогую услугу, в производство которой вложен труд большого количества людей – совершенно разных квалификаций и специальностей.

Номера в традиционных отелях никогда не сдаются по часам. А предоставляются гостю минимум на сутки. И оплачивать постоялец обязан не менее полных суток – независимо от фактически проведенного в гостинице времени. И в строгом соответствии с расчетным часом.

К противозаконным притонам или публичным домам такие «заведения на час» также относить неправильно. Ведь несмотря на явный намек на кровать и романтические отношения, жрицы любви в таких заведениях никогда не работают. А в одной из комнат может оказаться уставший, стесненный в средствах командировочный, коротающий пару часов перед поездом или самолетом.

Подобные заведения, напротив, несут определенную социальную нагрузку – дают право малообеспеченным слоям населения – студентам, гражданам с низкими доходами, пенсионерам – реализовать свое право на цивилизованный отдых и личную жизнь. И получить за доступные им средства минимально комфортные условия, тем самым как-то приближая их к обеспеченным гражданам, тем, кто может позволить себе реализовать свои потребности в любое время. И на другом – гораздо более высоком и качественном уровне. В настоящих отелях.

Подобные заведения логичнее считать доходными или досуговыми комнатами. Им нужно помочь себя грамотно идентифицировать, правильно назвать. И легализовать. Чтобы дать их клиенту возможность понимать, что за реализацией своего права на досуг и отдых они идут не в притон и не в отель. А в другое место. Легальное, безопасное и комфортное.

Заказ № 2

Золотой пенис

– Прошу уделить моей гостье максимальное внимание, как важной персоне. Дама – очень известная и уважаемая актриса в моей стране, – обратился ко мне за ужином консул одной из европейских стран. – И для меня большая честь организовать ее визит в Россию.

Дипломат заметно волновался, перечислял многочисленные регалии и заслуги гостьи. И просил учесть все нюансы райдера актрисы (это, как известно, список требований знаменитостей к принимающей стороне).

Я заверил консула, что персонал «Гельвеции» сделает все возможное, чтобы гостья осталась довольна и навсегда запомнила свой визит в Санкт-Петербург.

Мы выделили важной персоне один из недавно отремонтированных люксов отеля, организовали трансфер на только что приобретенном новом представительском автомобиле отеля, «намыли-набрили» водителя, вручили ему увесистый букет любимых цветов иностранки. И отправили автомобиль в аэропорт – в сопровождении менеджера по работе с гостями.

Знаменитая гостья оказалась весьма приятной дамой в годах, аристократической красоты и изысканных манер.

Несмотря на «звездный» статус, селебрити вела себя довольно сдержанно и скромно. И выглядела слегка растерянной – от суеты и повышенного внимания к себе.

Первые двое суток прошли прекрасно. Персонал отеля старался изо всех сил, чтобы гостья чувствовала себя максимально комфортно. Дама выглядела довольной, вежливо улыбалась и благодарила.

Но рано утром на третьи сутки у меня внезапно раздался телефонный звонок. Ошарашенный дежурный администратор стойки, едва подбирая слова, сообщил мне, что в номере важной гостьи ЧП – актриса не спала всю ночь, ей что-то мешало уснуть. С трудом дождавшись утра, она решилась позвонить на ресепшен. И попросить о помощи.

В номер вмиг отправились начальник службы приема и размещения и начальник службы гостиничного хозяйства. Я немедленно кинулся в авто и выехал в «Гельвецию».

– У гостьи ночью появилось стойкое ощущение, что в ее кровати находится посторонний предмет. И он мешает ей комфортно спать, – встретили меня менеджеры последними новостями. – Мы поднялись в ее комнату, – продолжали они. – Дама молча открыла нам дверь. И снова села в кресло, где, как оказалось, просидела всю ночь.

Селебрити чувствовала себя крайне некомфортно, заметно нервничала, неохотно общалась. В коротком и сухом рассказе гостья сообщила, что две ночи, ложась в кровать, она чувствовала дискомфорт. Но от усталости все равно быстро

засыпала.

– А вчера я долго не могла уснуть, читала, – продолжала гостья. – Мое терпение наконец лопнуло. Я встала и решила действовать – начала разбирать кровать.

В самой постели дама ничего подозрительного не обнаружила. Гостья с трудом оттянула в сторону тяжелый толстый тюфяк, лежащий поверх основного матраса. И прямо в центре кровати – как раз между двумя матрасами – дама внезапно обнаружила загадочный объемный предмет, упакованный в роскошный бордовый бархатный чехол.

– Я взяла его в руки – предмет оказался весьма увесистым, – заметно волнуясь, продолжала дама. – И сняла чехол – не сразу поняв, что держу в руках.

Находка повергла гостью в полный шок. Из роскошной упаковки вылез огромный мужской пенис. Не простой, а золотой – увесистый, отливающий невиданной роскошью.

Да, это был огромного размера золотой фаллоимитатор. Его основание украшали два больших золотых шара, идеально ровной круглой формы, имитирующие мужские тестикулы.

– О боже, только золотых членов нам не хватало! – запричитала начальник службы гостиничного хозяйства. – Только недавно от двух резиновых избавились!

Предмет немедленно эвакуировали из номера – прямиком в lost and found (комнату забытых вещей). Но, заметив две пробы у основания изделия, мы всерьез задумались, пред-

положив, что он может и вправду быть из благородного металла. И от греха подальше переместили его сначала в сейф отеля. А на следующий день, поразмыслив, и вовсе перевезли ценность в хранилище банка.

Для любого отеля подобная ситуация – настоящее ЧП, тем более с важной персоной.

Мы немедленно собрали экстренную планерку. И начали служебное расследование.

Изучив данные операционной системы, мы легко установили, что около недели назад в этом люксе проживали постояльцы из одной из ближневосточных стран. Сомнений не оставалось – предмет наверняка принадлежал именно им. Ведь тюфяки в каждом номере в обязательном порядке ежемесячно демонтируются. И отправляются в химчистку. А предмет обязательно был бы обнаружен при прошлой чистке.

Согласно действующим стандартам отеля, мы направили гостям стандартное типовое письмо – о забытых личных вещах. Содержание письма ничем не отличалось от сотен подобных писем, направляемых постояльцам. В нем мы информировали о правилах и сроках хранения забытых вещей. И о порядке получения находки обратно.

К слову, секс-игрушки стабильно занимают третье место среди вещей, которые гости забывают в гостиницах. На первом – с большим отрывом, безусловно, – зарядные устройства, кабели, телефоны и прочие гаджеты. На втором – бес-

конечное количество сумок, кошельков, одежды, обуви, аксессуаров и других предметов гардероба. Среди секс-игрушек и предметов для сексуальных утех обычно забывают фаллоимитаторы, вибраторы, плетки, наручники.

Если владелец забытой вещи не заявляет о пропаже в течение шести месяцев – найденный предмет по стандартам отеля подлежит выдаче сотруднику, нашедшему этот предмет. Но, как правило, интимные предметы гости не разыскивают. Однако золотых пенисов у нас еще не было.

Сама же гостья была немедленно переселена в самый дорогой, представительский люкс «Гельвеции». А в качестве компенсации ей подарили «три счастливых дня» в Петербурге – сделав бесплатным и проживание, и ужины в ресторанах отеля, и экскурсию в пригороды Санкт-Петербурга, и ежедневные изысканные букеты цветов.

– Я в полном восторге! – заверяла нас гостья на выезде. – И даже чувствую себя слегка обязанной отелю – за «золотую» компенсацию. И чрезмерную заботу. А эпизод с ценной игрушкой – безобидная случайность, курьезный случай, который обязательно пополнит мою коллекцию историй, – продолжала шутить гостья. – Я даже придумала ей название – «Принцесса на горошине». Я обязательно к вам вернусь!

В подобных ситуации любой отель обязан немедленно признать свою вину – не перекладывая ее на других гостей. Ведь постоялец покупает услугу, отдавая свои кровные средства. И не обязан входить в чью-либо ситуацию!

Не стоит пытаться отделаться извинениями или незначительными знаками внимания. Гостя необходимо «искупать» в любви, заботе и щедрых подарках. Ведь по тому, как отельеры решают возникшую проблему, постояльцы судят об их профессионализме. И грамотное, быстрое решение может навсегда превратить недовольного гостя в верного друга.

Виноват ли персонал в случившемся? Конечно, нет. Ведь гости прятали предмет прежде всего от персонала отеля – интимные игрушки никогда не оставляют на видных местах, тем более ценные.

Стандарты текущей уборки любой гостиницы предполагают лишь смену и контроль постельного белья и полотенца, влажную уборку видимых поверхностей номера – пола, мебели, всей сантехники, светильников. Ведь в среднем на уборку номера горничной отводится до сорока минут.

Демонтаж огромных тюфяков с каждой кровати в отеле силами горничных невозможен. При стандартной уборке комнаты они лишь заправляют простыню между тюфяком и матрасом, уходя рукой неглубоко внутрь. Они ведь не ищут там «клад».

А поисками «кладов», спрятанных и забытых секс-игрушек, подозрительных и опасных предметов занимаются другие службы – техническая или инженерная в отеле, разбирая номер во время генеральной уборки или ремонта. Полиция, спецслужбы, в конце концов. Или случайно находят другие гости.

Кстати, предполагаемые владельцы золотого пениса, нам пока не ответили.

Заказ № 3

Звездопад

«Просим закрыть мини-бар в номере артиста N, – прочитал я много лет назад в заявке на бронирование для одного очень известного шоумена. – Кроме проживания, никаких дополнительных расходов, включая завтраки, наша компания отелю не гарантирует», – грустно заканчивалась заявка.

Это фраза означала одно – артист не приносил «оргам» (организаторам) ожидаемой «кассы». А значит, никак не мог требовать к себе их особого отношения. А тем более финансовой щедрости.

– Народный – он для публики, для своих жен, детей, мам и пап. Все эти «селебы», «легенды», «кумиры» и «звезды» – для сумасшедших фанатов. И для бабушек у подъездов, – посвящала меня много лет назад в тайны своего непростого бизнеса владелица одного из крупнейших российских концертных агентств. – Для меня же он – «касса» или «некасса». И никак по-другому. Нет «кассы» – никаких «конфеток и нимфеток». Мои инвестиции – мои риски. И мне, если что, потом сидеть на одной картошке. Так что, как вам скажу, так и делайте.

Мы немедленно исключили завтраки из стоимости проживания артиста. И закрыли мини-бар в номере шоумена –

строго в соответствии с требованием «оргов».

В далекие двухтысячные мы – конечно, по неопытности – слепо следовали их требованиям, никогда «оргам» не перечили, не выставляли встречных условий. И беспрекословно выполняли все их указания. Ведь вопреки расхожему мнению, во время гастролей артисты никогда сами не оплачивают основные расходы в гостиницах. Они – «в командировке». Все решают только «орги». Ведь они за все платят и, соответственно, являются для гостиниц заказчиками услуг.

Артист N приехал не один. Его сопровождал огромный двухметровый телохранитель. Селебрити вел себя предельно корректно и скромно. Он молча поселился в забронированный стандартный номер. Телохранителя «орги» поселили в соседний – небольшой «бюджетный одноместный».

– В длину охранник больше самого номера, – едко заметил по возвращении администратор. – Он там – как слон в посудной лавке.

И действительно, мужчина едва помещался на небольшой кровати. Ночами его слышали все соседи, поворачиваясь во сне на метровой кровати, мужчина крушил все вокруг. Руками он смахивал на пол лампу с прикроватной тумбы, ногами с грохотом отправлял на пол тумбу у изножья кровати.

– С небес к нам прилетел мини-бар, – в ужасе примчалась к руководителю службы напуганная супервайзер. – Так бы и написали потом на моей могилке – прибило холодильником. Вон он, на заднем дворе валяется, по всей видимости, ми-

ни-бар «выбросился» из номера артиста. Кажется, знаменитость сегодня не в духе, – запыхавшись, сообщала менеджер.

К счастью, из окна артиста «выбросился» не целый тяжелый холодильник. На земле под окнами валялась передняя панель мини-бара вместе с дверцей.

Подняв от растерянности глаза кверху, начальник службы безопасности увидел на четвертом этаже огромную голову телохранителя, торчащую из окна знаменитости.

– Сначала вы унизили моего босса, исключив ему, как студенту, завтраки из проживания, – возмущался телохранитель. – А теперь еще и этот – закрытый на замок ящик.

Мужчина объяснил менеджеру отеля, что не собирался причинять ущерб и ломать холодильник. Он лишь применил силу, пытаясь открыть «заклинившую дверцу». И рванул на себя ручку. Не рассчитав своей богатырской силы, охранник вмиг обнаружил в огромных руках кусок мини-бара. Мужчина пришел в ярость и метнул запчасть в открытое настежь окно.

– Я приношу свои искренние извинения, – не повышая голоса, тихо говорил артист. – Это недоразумение и случайность. Я готов возместить отелю причиненный ущерб – оплатить стоимость нового холодильника, но к вам я больше никогда не вернусь!

Менеджер пытался объяснить артисту, что отель лишь строго исполнял указания организаторов – тех, кто являлся заказчиком услуги.

Но артисту были неинтересны детали. Уезжая, он полностью возместил «Гельвеции» стоимость расчлененного холодильника и всех завтраков.

Я не видел селебрити в «Гельвеции» более пяти лет, он был, очевидно, на нас обижен. Но пару лет назад знаменитость вернулась. Он, по всей видимости, простил или просто забыл ту давнюю историю.

Теперь шоумен был в другом статусе. За эти годы он стал мегазвездой. И «жирной кассой». Теперь организаторы щедро оплачивали ему все – люкс, завтраки, полный пансион, лимузин. А может, даже и «конфетки с нимфетками».

Но та история научила нас многому. Любой отель, работающий с «медийными гостями», должен иметь четкие стандарты работы. И свои жесткие встречные требования, которые гостиница выставляет «оргам» – в обмен на скидку или спецтарифы. Дешевле – не значит хуже. Отель рискует своей репутацией, а значит – всем! И не только в глазах селебрити. Но и миллионов его поклонников. Ведь зачастую медийные гости лично не знают организаторов. И не хотят разбираться в тонкостях сложного переговорного процесса между сторонами. Селебрити живет в отеле, смотрит в глаза менеджерам. И ассоциирует все происходящее только с гостиницей.

С тех пор «Гельвеция» никогда не принимает заявки на бронирования селебрити по тарифам «без завтраков» и не закрывает для них мини-бары, требуя финансовые гарантии с «оргов». А если организаторы не согласны, у них всегда

есть огромный выбор из более чем трехсот гостиниц города.

Недавно в Петербург с гастроями приезжал некогда очень популярный эстрадный певец. Организаторы не были уверены, что бывшая звезда соберет большую площадку. И арендовали небольшой концертный зал «Колизей» (бывший кинотеатр) на Невском проспекте. Долго приглашали меня на концерт: «Билетов у нас полно – хоть весь отель ведите!» Но на шоу никто из нас пойти так и не смог.

– Мы пролетели – не собрали зал. Сидим в «минусах», думаем, где сэкономить, – услышал я на следующий день в трубке знакомый голос организатора. Он просил меня сократить проживание артиста на двое суток – без штрафа. – Пусть сегодня едет домой. Нечего ему в Питере за наш счет торчать, – жаловался организатор. – Да! И не кормите его, пожалуйста! Исключите завтраки и прочие расходы на питание. Покормим его разок сами – в «Макдоналдсе». И хватит.

Я давно не слышал такой откровенной и циничной просьбы. Ведь все риски всегда несут устроители концертов, а не артисты. Я был крайне удивлен и возмущен отношением «оргов» к своему делу. И к исполнителю, прежде всего, пусть и к бывшей мегазвезде. Но именно к человеку, личности, артисту.

Мы сократили проживание, без штрафов. А за питание заставили платить. Не только из принципиальных соображений – бизнес есть бизнес. Но и из этических представлений. Ради артиста.

Заказ № 4

Большой куш

Петербургский международный экономический форум (ПМЭФ) проходит в Санкт-Петербурге уже двадцать один год подряд. И превратился за этот период в самый представительный и статусный форум в стране. «Если ты что-то знаешь, не умер или еще не посадили, то обязательно притащишься на этот форум», – объяснял мне один чиновник.

На ПМЭФ съезжаются только «самые-самые» важные персоны во всех сферах экономики – олигархи, политики, бизнесмены, представители СМИ и шоу-бизнеса. Все тут!

Не обходят стороной такое единовременное скопление VIP-персон и огромных денег дорогие жрицы любви. Девушки слетаются со всех концов – в надежде поймать «птицу счастья», скрасить ей досуг. И получить «свой кусок пирога» на этом гигантском «празднике тщеславия».

Два года назад один влиятельный бизнесмен снимал в «Гельвеции» люкс – аж на весь период форума. И очень дорого. Но не для себя. Он с женой как раз проживал в другом отеле. А к нам «захаживал» вечером, на встречу с прекрасными представительницами древнейшей профессии – всех рас, размеров и форм. За четыре дня этого «парада» красавиц немногочисленная мужская часть персонала отеля успе-

ла изучить некоторые нюансы этого «древнейшего бизнеса», вдоволь насладиться захватывающим зрелищем. И даже выбрать свою негласную «Мисс Форум-2015». Ею стала потрясающая латиноамериканка – то ли из Чили, то ли из Венесуэлы.

Каждый день – ровно в 17.00 – в ресторане отеля устраивались «виртуальные смотрины». Солидный мужчина – по всей видимости, представитель «заказчика» – заходил в ресторан, усаживался в кресло с бокалом виски. И долго беседовал с прибывшим посетителем, неспешно изучая на планшете досье и фотографии каждой красавицы. Ту девушку, которой выпадала «честь» скрасить богатому бизнесмену этот вечер, через пару часов пафосно привозили на роскошном автомобиле. И заселяли в номер этого бизнесмена – как гостью. И всегда одну.

Сам богатый постоялец прибывал в отель с охраной – к девяти часам вечера – аккуратно к началу разнообразных вечеринок форума. Бизнесмен наверняка использовал время вечерних мероприятий ПМЭФ и ночных «тусовок» как «отмазку» перед женой.

– У каждого на форуме своя вечеринка. И свой праздник. Даже у меня, – расплываясь от счастья, сообщал коллегам один из подносчиков багажа. Он недавно проводил в номер богатого постояльца и с гордостью сжимал в кулаке щедрые чаевые.

– Там Памелу Андерсон привезли! Это точно она. Сись-

ки – огонь! – возбужденно рассказывал молодой подносчик охраннику.

– Не болтай ерунду! Какая Памела Андерсон? Она давно на пенсии и «не в теме»! – спорил с ним коллега.

Девушка и вправду внешне очень походила на Памелу, правда тридцатилетней давности. И вела себя похожим образом – капризничала, играла в «звезду», заказывала дорогое шампанское в номер и грубила персоналу. Своим поведением красавица всячески давала понять, что она сегодня «главная».

Но праздник быстро закончился, так и не начавшись. Приехал хозяин, забраковал пышногрудую красавицу. И попросил замену. Девушку вмиг списали, выставили из номера. И отправили в бар отеля – пить пиво вместо шампанского. Там она скромно дождалась городского такси. И тихо, без пафоса уехала на «убитом» «Хендае».

С завидным упорством организаторы ПМЭФ из года в год проводят это значимое мероприятие исключительно летом – в июне – в самый разгар белых ночей. В пик туристического сезона ПМЭФ превращает город на Неве в эпицентр важнейших политических, экономических и светских новостей. И взвинчивает цены на всю индустрию гостеприимства до невероятных высот. Ведь спрос на номера – из-за слияния туристического и делового сегментов – в этот короткий период в десятки раз превышает предложение. А ажиотаж поднимает стоимость комнат в отелях Петербурга до астроно-

мических высот, превращая тему рекордных цен на номера в одну из самых обсуждаемых в СМИ. И, в первую очередь, среди отельеров.

В прошлом году в городе долго и упорно ходили слухи о некоем таинственном постояльце из ОАЭ. Иностранцу захотелось непременно остановиться в единственном президентском люксе. И только в этом отеле. А номер был, как назло, уже продан – одному российскому олигарху – видимо, «весом и кошельком полегче».

Иностранец настаивал и требовал через своих представителей, чтобы наш соотечественник перепродал ему этот люкс. Российская сторона категорически отвергла предложения арабского воротилы. Но тот не отступал. Его представители упорно поднимали цену, пока, как рассказывают коллеги, не сдали нервы у жены олигарха. Дама не смогла устоять перед замаячившими на горизонте халявными миллионами. И сама уговорила мужа уступить желанный номер иностранцу, поменяв его на более скромный номер в этом же отеле, но с роскошным бонусом наличными.

Никто из участников туристического рынка до сих пор не может понять, почему организаторы этого престижного мероприятия упорно отказываются переносить ПМЭФ, к примеру, на осень или зиму – периоды низкого туристического сезона. Ведь на такое престижное мероприятие участники приедут все равно – в любое время года, в любую погоду. Хоть пешком.

Перенос значимых международных деловых мероприятий на осень или зиму позволил бы не раздувать цены на услуги размещения в туристической столице России до космических высот, слегка бы сгладил резкие сезонные скачки загрузки в гостиницах Петербурга. И заодно избавил бы миллионы туристов от мигалок, пробок и перекрытых дорог в разгар белых ночей.

– Отдайте летом этот город туристам, – громко заявляют со всех трибун представители туриндустрии. Ведь туристы приезжают в северный город гулять, кататься по рекам и каналам, наслаждаться белыми ночами. И тратить огромные деньги. А не сидеть в закрытых павильонах «Экспофорума». Зимой основной массе туристов все равно в Петербурге делать нечего.

Но ответа так и нет – воз и ныне там.

ПМЭФ в этом году пройдет в Петербурге чуть раньше – с 24 по 26 мая 2018 года. И только по одной причине. Ведь в июне и июле город намертво «встанет». Чемпионат мира по футболу.

Заказ № 5

Airbnb против гостиниц

Много лет подряд я отдыхаю с семьей на море – в Испании. И каждый раз для найма жилья пользуюсь различными сервисами онлайн-бронирования, в том числе популярным порталом – **airbnb**.

Я давно сделал вывод: наем жилья – и никакого сервиса! И смирился с тем, что многое из обещанного на сайте или хозяином квартиры зачастую оказывается преувеличением. Или даже неправдой.

Самыми частыми сюрпризами оказывались – отсутствие или плохое качество вай-фай, требование дополнительной платы за постельное белье и полотенца, неисправности сантехники или света. А жаловаться при этом некому.

Пару лет назад на Майорке мы испытали настоящий шок, когда вместо обещанной на сайте просторной, чистой и хорошо оборудованной квартиры оказались в огромном обшарпанном грязном жилище. В нем, видимо, ранее располагался то ли дешевый хостел, то ли выдавшее виды общежитие.

Вместо уютных спален и хорошо оборудованной кухни мы получили крошечные душевые комнатки с маленькими окнами и набором разбитых кроватей. Все они были разной высоты и размеров – составить из них хоть одну двуспальную

кровать было невозможно. На кухне стояли неработающие и грязные микроволновка и духовой шкаф.

Хозяйка объекта жила в Барселоне. И много лет не интересовалась состоянием своей собственности. Дама сдавала квартиру через агентство недвижимости. А позже отказалась от услуг посредника и перешла на airbnb.

Описанию квартиры идеально соответствовала лишь большая терраса с великолепным видом на море.

Мы провели первую ночь в трудах – обустроивали жилище. Жена и теща перемыли посуду, пол и мебель, перестирали все постельное белье.

Мы с тестем разбирали и складывали в чулан лишние кровати, освобождая место в спальнях. И пытались найти хоть пару одинаковых кроватей, чтобы составить из них одну двухспальную.

Но в разгар туристического сезона вариантов не было.

Разговор с хозяйкой был непростым. Дама едва говорила по-английски. И утверждала, что заказала и оплатила уборку квартиры в клининговой компании. Она отказывалась верить в неисправность кухонного оборудования – пришлось снимать и отправлять ей видео с доказательствами.

К концу первой недели хозяйка наконец оплатила доставку и установку нового духового шкафа и микроволновки. В квартире появился долгожданный вай-фай. А в качестве компенсации нам полагалась бесплатная уборка квартиры и поздний выезд.

Краткосрочный наем жилья – квартир, домов и вилл – существовал всегда. В разное время этот вид средств размещения продвигали туристические компании, агентства недвижимости, различные фирмы, занятые в индустрии путешествий.

С бурным развитием Интернета и появлением онлайн-ресурсов бронирования необходимость в посредниках отпала. И их место быстро заняли многочисленные интернет-порталы.

Airbnb – один из самых молодых и быстро развивающихся. Этот ресурс серьезно усовершенствовал каналы коммуникаций и продаж, сделал наем жилья более доступным. А расчеты между собственником и потребителем – надежными и безопасными. И превратил наем в модный ныне мировой тренд.

Огромная заслуга портала все же в другом. Ресурс впервые представил миру новую модель потребления – экономику совместного использования (sharing economy). Идея ее в том, что вместо покупки товара или услуги любой потребитель может через приложение быстро и легко найти владельца. И арендовать у него на нужный срок его собственность.

Airbnb начал свою мировую экспансию с сервиса для путешественников – онлайн-аренды квартир, домов и вилл. И активно пошел дальше, продвигая совместное использование бытовой техники, транспорта и многих важных услуг. Ресурс старается уйти от сложившегося стереотипа – агре-

гатора найма жилья для путешественников. Он становится основным мировым игроком sharing economy.

Угрожает ли краткосрочный наем жилья и его легкая доступность традиционным гостиницам? На мой взгляд – конечно, нет.

Скорее, наоборот.

Краткосрочный наем испытывает активное наступление со стороны местных властей в разных странах, пытающихся ограничить стремительно дорожающую арендную плату в мегаполисах. Действительно, зачем сдавать квартиру на длительный срок, когда существует возможность быстро и легко сдавать ее через онлайн-агрегаторы посуточно, извлекая существенно больший доход, чем при длительной аренде? Власти Берлина и Нью-Йорка уже ввели запреты на краткосрочный наем. А российские законодатели готовятся принять поправки в Жилищный кодекс, разрешающие использовать квартиры для оказания гостиничных услуг и краткосрочного найма только с согласия собственников других квартир в подъезде. Депутаты, по сути, всерьез намерены запретить использование квартир под краткосрочный наем или гостиничные услуги, но руками соседей.

Наем предполагает, прежде всего, использование непосредственно жилой площади – без всяких дополнительных услуг, ставших давно привычными для большинства путешественников. Или очень ограниченный набор опций – и за отдельную оплату. «Метры» здесь – главный «товар».

Гостиница же формирует сложную и дорогую услугу – гостиничную. На базе этой самой площади. Отель собирает под своей крышей множество различных видов деятельности и услуг – круглосуточный сервис по приему и размещению гостей, их безопасности и питанию, уборке и эксплуатации номеров, помещений и территории отеля, транспортному и прочему обслуживанию. А сервисная составляющая в себестоимости номера колеблется от тридцати до пятидесяти процентов от цены номера – в зависимости от класса гостиницы.

В действительности потребитель выбирает не «между» наймом и гостиницей, а скорее «и то и другое». Но в зависимости от обстоятельств и жизненной ситуации.

Деловые люди, семейные пары, путешествующие без детей, одинокие туристы, приезжающие на короткий срок, всегда выбирают гостиницу. Ведь им важны время и сервис – и не столько «метры». А из огромного количества различных отелей легко выбрать себе подходящий – по бюджету и по любым другим параметрам.

В длительных поездках, на отдыхе с детьми или в большой компании друзей альтернативы просторной квартире, дому или вилле, как правило, нет. И не важно, что нет рядом ресепшен, горничных, охраны и ресторанов. А ключ от входной двери при заезде ночью можно получить только под ближайшей пальмой. «Метры» важнее.

Повальное увлечение и мода на airbnb скоро пройдут.

Каждый получит собственный опыт. И осознает – в каких случаях и что ему выбирать.

Заказ № 6

Два мира – два Шапиро

На днях мы с женой вернулись из короткой поездки в Китай. Оба по знаку Козероги, мы решили отметить в Поднебесной наши январские дни рождения. И для этого выбрали «новые» территории Поднебесной – Гонконг и Макао. И «исконно китайский» Шанхай.

Я забронировал номера в гостиницах одной и той же премиальной сети – из профессионального интереса. И для чистоты эксперимента – чтобы сравнить.

Население Гонконга – бывшей британской колонии – все еще неплохо говорит по-английски. Правда, сильный китайский акцент у местных жителей временами превращает английские слова в набор резких звуков. Особенно у простых обывателей – водителей такси, прохожих, торговцев на рынках.

Персонал гостиниц же прекрасно владеет английским. И охотно общается.

– В 1997 году англичане нас просто бросили, – с обидой рассказывал мне консьерж в отеле. – Даже не попытались договориться с правительством КНР об особом режиме или статусе наших английских паспортов. Мы в одночасье были вынуждены их сдать – «добровольно», разумеется. Иначе

пришлось бы превратиться в иностранцев, со всеми вытекающими последствиями – для работы и постоянного проживания в Гонконге.

Общение гостей с персоналом отеля в Гонконге – истинное удовольствие. Мгновенно возникает ощущение собственной исключительности. Гость чувствует свою значимость для любого сотрудника отеля – как и должно быть в индустрии гостеприимства.

Обслуживать на таком исключительном уровне умеют далеко не везде. Не прислуживать, не холуйствовать. А именно обслуживать, сохраняя чувство собственного достоинства.

Персоналу удается сочетать традиционные азиатские поклоны, вручение предметов гостю обеими руками, не сходящую с лица улыбку с деликатностью и разумной дистанцией. В этом – великое искусство сервиса. И всегда огромная работа большого количества людей, бесконечные тесты и тренинги с профессионалами индустрии сервиса.

Любой сотрудник ресепшен при обращении к нему с вопросом – как, к примеру, пройти в ближайший торговый центр – вежливо выходит с постояльцем на улицу. Идет впереди, указывая путь. И делает это с достоинством, красиво. Без всякого намека на чаевые.

День рождения жены убедил нас в том, как безупречно налажены коммуникации в этом гонконгском отеле. Ее поздравляли буквально все. Дарили угощения, цветы, удивляли бокалами шампанского на завтраке. И на выезде даже

преподнесли подарок – небольшую вазочку Lalique. Именинница была в восторге! Ни в одном отеле этой сети – включая российских собратьев в Москве и Санкт-Петербурге – ничего похожего я не наблюдал.

Восхищает и Макао. Бывшая португальская колония поражает размахом. И впечатляет суперсовременными гигантскими отелями-казино. Местные монстры – отели Venician, MGM, Wynn, только что открывшийся потрясающий отель Parisien оставили далеко позади своих легендарных тезок в Лас-Вегасе. По всем параметрам – размерам, инфраструктуре, объемам инвестиций, невероятному спектру премиальных услуг. И особенно шопингу. Торговые галереи и моллы Макао – это Мекка для любителей премиальных брендов. Во всем – в одежде, ювелирных украшениях, часах. Такого парада роскошных и гламурных брендов нет ни в одном городе-казино – ни в Лас-Вегасе, ни тем более в устаревшем «пенсционере» – Атлантик-Сити.

Сервис в гостиницах Макао безупречен. «Китайцы обожают азартные игры, – делился со мной консьерж в отеле. – И часто играют по-крупному! Хотя вообще любой спор у нас идет на выигрыш. Хоть на стакан сока. Иначе это не спор».

Китай превратился из главной мировой фабрики товаров и услуг в главного мирового потребителя. И Макао – яркое отражение этого тренда. Китайские богачи гуляют, отдыхают и тратят здесь миллионы. Неудивительно, что у жителей Макао – высокие доходы, социальные гарантии, полное от-

существование безработицы.

С Шанхаем все оказалось сложнее. И противоречивее.

Рейс из Гонконга вылетел с шестичасовым опозданием. «Задержка из-за военных учений в Шанхае, все воюют», – насмешливо заметил сотрудник в бизнес-зале аэропорта Гонконга, откуда мы вылетали.

В Шанхай мы добрались уже ближе к полуночи. И оказались в небольшой транзитной зоне огромного пустого шанхайского аэропорта вместе с несколькими европейцами. Они, как и мы, прилетели без виз. Решили воспользоваться новым «подарком» от правительства КНР – правом для туристов на безвизовое 144-часовое посещение основных мегаполисов.

Навстречу лениво вышел крайне неприветливый пограничник. Он что-то пробурчал на плохом английском, взял все документы. И удалился.

Мы принялись ждать. Прошло полчаса. От скуки я начал прогуливаться по пустому залу. И вдруг увидел его – нашего пограничника! Через стеклянную стену я заметил, как он вошел в один из кабинетов, сел за стол. И... принялся ужинать – не спеша, уткнувшись в мобильный телефон. Даже снял ботинки. И надел зеленые тапочки! «Главное, чтобы не лег спать», – пронеслось в голове.

Пограничник, закончив трапезу, продолжил изучать свой телефон. И медленно расхаживать в тапочках по комнате.

Между тем ожидавших туристов становилось больше.

Один из вновь прибывших, американец, прилетевший из Бангкока, очень удивился, что мы ждем уже второй час. «Может быть, нужны какие-то особые согласования и запросы?» – гадали уставшие туристы.

– Никаких запросов не нужно. Я часто летаю без виз. Вся процедура занимает пять-семь минут. Просто ленивый пограничник попался. Еще и ночь на дворе. А жаловаться на него сейчас некому и некуда.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.