

ЮНИС ТЕЙМУРХАНЛЫ



ЗАПИСКИ ОТЕЛЬЕРА

«ГЕЛЬВЕЦИЯ»

ОДИН ОТЕЛЬ ■ ОДНА КНИГА ■ ОДИН СЕРИАЛ

Юнис Юсифович Теймурханлы «Гельвеция». Записки отеляера

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=68849112

Записки отеляера. «Гельвеция»:

ISBN 978-5-00155-555-1

Аннотация

Отель «Гельвеция» – это не просто место, где можно переночевать и перекусить. Это, в первую очередь, люди – персонал, постояльцы и случайные посетители. «Гельвеция» – это их истории. Комичные, трагические, криминальные и романтические...

В новой книге автор собрал события последних лет – эпидемия Коронавируса, самоизоляция и всеобщая паника. Испытания, с которыми столкнулся Отель. Неизменный юмор Юниса Теймурханлы и его преданность своему делу откроют вам завесу тайны и впустят в мир отельного бизнеса.

Содержание

На память	5
Люди X	10
Святая ложь	14
Жить своим умом	19
Просто любовь	24
Часы с боем	27
Казанова	32
Верный друг	36
Больная тема	41
Долгожитель	45
Конец ознакомительного фрагмента.	48

**Юнис Юсифович
Теймурханлы
Записки отельера
«Гельвеция»**

© ОККО, изображение на обложке, 2022

© Теймурханлы Ю., 2022

© ООО «Яуза-каталог», 2023

На память

– У нас ЧП! На лестнице номер два пропал ароматизатор, – начальница службы приема и размещения в растерянности звонила на пост охраны. – В 11.00 прибор точно был на месте – его отрегулировал техник. А в 14.30 супервайзер почувствовала отсутствие аромата на лестнице номер два. И связалась с техслужбой с просьбой вновь отрегулировать уровень ароматизации.

Техник, получив на складе новую аромакапсулу, отправился к ароматизатору. Но, подойдя к месту постоянной дислокации прибора, обнаружил, что вместо массивного черного агрегата из розетки гордо торчал лишь переходник.

Сотрудник, бросив на ходу пару крепких слов, помчался на ресепшн, докладывать о пропаже.

– Пока никаких версий нет, – коротко заключил начальник охраны. – Я должен изучить записи видеокамер. Правда, непосредственно в зоне ароматизатора их нет. Это осложняет дело. Ну а пока на служебном входе будет введен тотальный досмотр сумок и личных вещей всего персонала.

– Никому из сотрудников точно не нужен этот тяжелый бесполезный ящик! – сокрушался главный инженер. – Все в курсе, что прибор умеет лишь преобразовывать жидкий аромат из капсулы в холодный пар. Никак по-другому его нельзя использовать. И залить в него ничего невозможно, даже

воду. Работает он только с капсулой единственного производителя. Но при этом стоит почти сорок тысяч рублей.

– Но гости-то об этом не знают, – предположила начальница хозяйственной службы. – Наверняка кому-то из постояльцев показалось, что ящик волшебный. И будет вечно производить любимый аромат черного дерева безо всяких капсул.

К слову, аромадизайн активно используется в большинстве премиальных отелей мира – в лобби, лифтах, холлах, фитнес-залах, лаунж-зонах и коридорах. Но ароматизацию никогда не используют в номерах.

Ароматы ведущих мировых компаний – всегда признак роскоши и стиля, неотъемлемый атрибут уникальной атмосферы гостиницы. «В первые минуты знакомства с отелем путь к сердцу гостя всегда лежит через нос. Это первое, на что обращает внимание любой постоялец, оказавшись на пороге дорогого отеля. При заезде я всегда определяю хороший отель по запаху. Достойная гостиница всегда хорошо пахнет. И наоборот», – часто объясняю я персоналу.

И это действительно так.

Изысканные утонченные ароматы – «черное дерево», «магма» или «пачули» – давно стали визитной карточкой самых фешенебельных гостиниц мира. Ароматы хороших производителей весьма дорогостоящие. И часто не по карману гостиницам среднего ценового сегмента.

Большинство постояльцев всерьез и надолго ассоциируют

любимый отель с ароматами его холлов, коридоров, лифтов и ресепшн. И всегда рассказывают об ароматах в разговорах или пишут о них в отзывах. Почти ежедневно гости пытаются выяснить название аромата, компании-поставщика, чтобы организовать подобное у себя в доме, на даче или даже в квартире.

А к концу того дня охрана осмотрела все углы в «Гельвеции», общие зоны и даже основной склад. Но прибора так нигде и не обнаружили. Досмотр сумок и личных вещей персонала, записи с видеокамер не принесли результатов. Ящик как сквозь землю провалился – в отеле его не было.

– Носом чувствую – сперли гости, – возмущался главный инженер отеля. – Прибор наверняка валяется где-то в номере либо уже осел у кого-то в чемодане.

Но горничные докладывали, что визуальный осмотр номеров при уборках ничего подозрительного не выявил.

– И ведь в обычной квартире пользоваться этим мощным профессиональным прибором совершенно невозможно! – продолжал главный инженер. – Агрегат предназначен исключительно для больших зданий. Запах в квартире будет настолько концентрированным, что им можно лишь травить тараканов!

На следующий день мы связались с компанией-поставщиком и заказали новый прибор. И к вечеру забыли о происшествии.

– Ваш гость забыл этот предмет в моем автомобиле, –

ошарашил персонал ресепшн водитель такси, зашедший в «Гельвецию» через пару дней. В руках мужчина держал черный пакет с пропавшим ароматизатором.

– Я забирал из вашего отеля супружескую пару, чтобы отвезти в аэропорт, – рассказывал шофер. – На подъезде мужчина внезапно попросил меня остановиться и открыть багажник.

По словам водителя, из чемодана пассажир в спешке достал черный пакет и взял его с собой в салон, говоря спутнице, что хочет заранее подготовить предмет к досмотру на входе в аэропорт.

Но в конце поездки пассажиру кто-то позвонил. Мужчина живо увлекся разговором, и пара быстро вышла из машины. Водитель помог пассажирам достать чемодан из багажника.

– Через несколько минут после их ухода я заметил на заднем сидении забытый пакет, нашел в приложении заказ и попытался связаться с пассажиром. Но трубку мужчина так и не снял, – продолжал таксист. – Сегодня, проезжая мимо вашего отеля, я решил завезти забытую вещь, чтобы вы сами связались с гостем и вернули ему пакет.

Мы не стали посвящать таксиста во все детали произошедшего. А лишь поблагодарили за помощь, дали небольшие чаевые и угостили десертами.

По видеокамерам секьюрити легко установили личности постояльцев. А заодно и всю хронологию событий.

Около 13.40 по пути на ресепшн во время выезда из оте-

ля гости с чемоданом подошли к ароматизатору, вытащили провод из розетки, тайком положили прибор в черный пакет. И спрятали трофей в чемодан.

Подойдя с багажом на стойку, гости попросили счет, расплатились. И, вежливо попрощавшись с персоналом, уехали из «Гельвеции».

В тот же день мы внесли этих постояльцев в «черный список». А находку отправили на склад – как резерв. На случай появления новых нечистых на руку гостей.

Люди X

– Я в шоке! Впервые такое вижу, – специалист по миграционному учету моего отеля «Гельвеция» примчалась в кабинет начальницы отдела приема и размещения. – У иностранной гостьи в паспорте нет пола. Вернее, сама графа «пол» – есть. Но вместо принятых «М» или «Ж» стоит какая-то странная X. Скорее всего, это прочерк. Или икс.

Беспокойство менеджера вполне объяснимо. В России одно из самых строгих в мире законодательств в сфере миграционного контроля. В стране действует обязательный учет граждан по месту их временного пребывания.

Так, не позднее 24 часов с момента пересечения границы любой иностранный гражданин должен быть зарегистрирован по месту временного пребывания в РФ и поставлен на учет в ФМС. Россияне также подлежат обязательной постановке на миграционный учет по прибытии к месту временного пребывания, к примеру, в гостиницу.

Но это не все.

Процедура снятия с учета по выезду постояльца фактически дублирует постановку на учет. Сотрудникам отелей приходится дважды проводить похожие процедуры – по прибытии и по выезде гостя вносить в базу все детали паспорта, визы и миграционной карты иностранца.

На сотрудников миграционного учета отелей возложена

важная миссия – максимально ответственно вести миграционный учет. Ошибки легко обнаруживаются ФМС. Ведь те же самые сведения в базу заносят и пограничники. А на россиян в базе ФМС и так имеются необходимые сведения.

Нестыковки данных в базе, внесенные на границе и в гостиницах, легко улавливаются автоматизированной системой учета ФМС. Они становятся поводом для внеплановых проверок и огромных штрафов даже за мелкие недочеты, опечатки и промахи, достигающих 400 тысяч рублей за каждое нарушение (!).

– Какой пол указан у госты в российской визе? – уточнила у специалистки начальница службы приема и размещения.

– Женский, – сотрудница держала в руках копию документов. И заглянула в бумажку: – Но имя в паспорте при этом мужское, Михел (Michel). А в визе на женский лад – Михель.

– Все верно, – согласилась сотрудница, – но в систему я обязана заносить отдельно сведения из паспорта. Они никак не должны расходиться с данными, внесенными в базу пограничниками. А как они внесли информацию в этом случае, мы не знаем. Графы «пол X» в нашей базе нет. Зато есть гигантский штраф.

– Мы не регистрируем гендерно-нейтральные паспорта, – объяснили менеджеру по телефону в ФМС. – Нужно выяснить, какой пол внесли в базу на границе. И вам следует указать такой же.

– Где я могу выяснить это? – поинтересовалась сотрудни-

ца отеля.

– Вам проще и быстрее уточнить эту информацию у иностранца, – последовал короткий ответ сотрудницы ФМС.

– Выхода нет, – заключила менеджер службы приема и размещения, – придется мне сегодня встретиться с постоялицей. И поднять эту деликатную тему.

– Никаких проблем! – гостья на удивление легко и непринужденно общалась со смущенным менеджером, робко начавшим непростой разговор. – Мне везде регулярно задают этот вопрос. Меня это не смущает. Я вам с удовольствием все объясню, – вполне доброжелательно продолжала постоялица. – Мы, интерсексуалы, – люди, имеющие признаки сразу обоих полов. Таких около полутора процентов населения Земли.

Делилась этой информацией гостья с нескрываемой гордостью.

– При рождении медики, не сумев однозначно определить мой пол, записали как мальчика. Но будучи подростком, я не могла идентифицировать себя как мужчину. И в 2009 году сделала операцию по смене пола – стала женщиной. Но ненадолго. Вскоре я столкнулась с трудностями восприятия себя женщиной.

По словам гостьи, с документами всегда все было формально и однозначно – либо «М», либо «Ж». И ничего другого.

– Меня никто не слышал. И тогда пришлось обратиться в

суд, – продолжала гостья. – У нас в Австрии возможно получить гендерно-нейтральный паспорт – но только через суд. И суд встал на мою сторону, постановив, что отказ в регистрации как гендерно-нейтральной личности является нарушением моей частной жизни, самоопределения и личной автономии. Так я стал обладателем гендерно-нейтрального паспорта. И пополнил ряды людей Х.

По словам Михель, на границе ей сухо сообщили, что ее пол в базу введут строго как в визе – женский. И ни о чем больше не спрашивали. Так поступили и мы.

Святая ложь

– Мы сидим в номере уже полчаса и ждем чемодан. А его все нет, – портье поднял трубку и услышал недовольный женский голос. – Нам скоро уходить из отеля. Мы не можем так долго ждать наши вещи. Поторопитесь, пожалуйста!

Полчаса назад дама с мужем заехали в мой отель «Гельвеция», получили электронный ключ на ресепшн. И поднялись в номер. На часах было около полудня.

– Простите, пожалуйста, за задержку. Подносчик багажа немедленно доставит ваш чемодан, – уверенно ответила менеджер. И попросила старшего подносчика багажа без промедления разобраться с проблемой.

– Гости оставили свой чемодан на стойке. И попросили подносчика багажа доставить его в номер, – докладывал bell captain (старший коридорный).

По словам сотрудника, полчаса назад на стойке было очень суетливо – выезжали сразу много гостей. Некоторые из них попросили оставить свои вещи до вечера на хранение в багажной комнате. «Наверняка чемодан заехавших гостей по ошибке отнесли с вещами других постояльцев в багажную комнату», – заключил сотрудник и отправился на поиски в камеру хранения.

– Странно, но пропавшего чемодана в багажной комнате нет, – с едва скрываемым волнением в голосе докладывал

вернувшийся вскоре подносчик. – Не представляю, куда он мог подеваться. Может, по ошибке отнесли в чужой номер.

– Я сейчас сама спущусь за своим чемоданом. А заодно загляну к вашему руководству. И надеру вам всем уши, – на ресепшн снова раздался звонок недовольной гостьи.

Менеджер вмиг набрала номер старшего сотрудника службы безопасности и попросила его немедленно проверить камеры видеонаблюдения: «Времени выяснять, где чемодан, не остается!»

– Чемодана в отеле нет! Он уехал с гостем N и нашим подносчиком багажа на Московский вокзал, – ошарашила секьюрити сотрудников ресепшн. – В 12.35 коридорный и постоялец с его многочисленным багажом погрузились в автомобиль. И уехали на вокзал. С ними уехал и стоявший рядом чужой чемодан.

– Где этот чемодан сейчас? – менеджер в панике кинулась звонить на мобильный телефон подносчика багажа, уехавшего на вокзал.

– В поезде, по дороге в Москву, – после небольшой паузы шокировал менеджера коридорный. Звонок застал молодого сотрудника на обратном пути с Московского вокзала.

– Перед отъездом на вокзал я попросил гостя N внимательно осмотреть багаж. И подтвердить мне, что весь багаж на месте, – позже рассказывал перепуганный сотрудник, вернувшийся с вокзала. – Он подтвердил. И при погрузке в вагон никак не отреагировал на чужой чемодан!

– Неудивительно. Нужно знать нашего гостя N, – пролетело в голове начальницы службы приема и размещения. – Трудно найти более рассеянного человека. Постоялец никогда не помнит ни номера комнаты, ни адреса отеля – часто путает даже его название! И регулярно теряет не только ключи от номера, но и конверты с наличными деньгами.

– Гости ждут свой багаж уже почти час. Нужно, наконец, рассказать им всю правду! – предложила портье.

– Какую правду? – прервала опытная начальница службы приема и размещения. – О том, что их чемодан по ошибке уехал в кругосветное путешествие? Правда никому не нужна, тем более такая. Постояльцам всегда интересно лишь решение проблемы. И размер компенсации.

– Приношу свои глубочайшие извинения, но ваш чемодан вместе с багажом других гостей по ошибке отправился в багажную комнату, – менеджер подняла трубку и набрала номер гостей, давно ожидавших свой багаж. – Но, к сожалению, попасть в багажную комнату мы сейчас не сможем – система дала сбой и дверь заблокирована, – вполне правдоподобно докладывала менеджер. – Мы только что вызвали специалистов IT-службы для разблокировки дверей.

– Вот теперь все ясно, – гостья на удивление спокойно отреагировала на проблему. – Главное, с чемоданом все в порядке. И нам с мужем не нужно больше сидеть в номере и ждать его. Мы сейчас уходим по делам и вернемся вечером, – продолжала она. – Я, кстати, выглянув в окно, заметила, что

подносчик с нашим чемоданом зачем-то вышел во дворик отеля и направился к выходу. Даже заволновалась.

– Он как раз по ошибке нес ваш чемодан в багажную комнату, – не растерялась менеджер.

На экстренной планерке менеджеры решали, как вернуть багаж. «Чемодан прибудет в Москву около 17.00. Наш сотрудник сможет оказаться в Москве не ранее 19.30. И отправится назад в Петербург в 21.00. Багаж вернется сюда около часа ночи. Раньше никак», – рассуждал начальник службы безопасности.

– Этот вариант нам не подходит – слишком поздно, – задумалась начальница службы приема и размещения.

– У меня есть идея, – в разговор вмешался менеджер по работе с гостями, – мои родители живут в Бологом, я сам оттуда родом. Они могли бы нам помочь – встретить чемодан на вокзале и передать его мне. Я бы съездил в Бологое «Сапсаном» в 15.00 и вернулся в Петербург уже к девяти вечера.

Коллеги единогласно согласились, что это идеальный вариант.

Менеджер связался с родителями. Отец с радостью согласился помочь – немедленно отправиться на вокзал и встретить чемодан.

Прямо с планерки менеджер по работе с гостями отправился на Московский вокзал. А начальница службы приема и размещения кинулась звонить ничего не подозревавшему гостю с чужим чемоданом в «Сапсане».

– Я только в дороге присмотрелся к странному чемодану. И понял, что он не мой, – признавался по телефону мужчина. – До этого я лишь предполагал, что он может быть моим.

Гость без колебаний согласился передать чужой багаж на ближайшей остановке в Бологом.

К 21.00 чемодан, завершив долгое путешествие, благополучно вернулся в «Гельвецию». Его доставили прямиком в номер хозяев, еще и не вернувшихся к тому времени в отель.

Супружеская пара приехала в гостиницу около полуночи. В номере их ожидали букет цветов, бутылка дорогого игристого, фруктовая тарелка, ваучер на бесплатный ужин в одном из ресторанов отеля. И бесплатный трансфер в аэропорт в день выезда. А главное – их чемодан. В целости и сохранности.

Жить своим умом

– Я никому не переводила сегодня никакие пять тысяч рублей. Это ошибка, – гостя прервала разговор с портье и ответила на телефонный звонок из службы безопасности банка.

Пару минут назад дама с бокалом игристого в руках подошла на ресепшн «Гельвеции». И в легком подпитии принялась мило беседовать с администраторами.

– Я сейчас же проверю остаток на карте и заблокирую ее. Спасибо за звонок! Гостя уже была готова повесить трубку, но звонивший довольно резко ее оборвал:

– Мы сможем заблокировать вашу карту только после того, как вы снимете остатки наличности. И внесете их через банкомат на другой счет – специальный. Иначе ваши деньги будут надолго заморожены. Я вышлю вам по смс подробную инструкцию, – уверенным голосом продолжал звонивший.

Гостя поставила бокал игристого на стойку. И включила громкую связь. Следом она вытащила из сумки банковскую карту и направилась к банкомату – снимать наличные.

Через несколько секунд дама держала в руках стопку пяти-десяти тысяч. «У меня в руках – 270 тысяч», – зачем-то сообщила она звонившему.

В этот момент ей по смс поступили инструкции, как действовать дальше.

– Простите, что вмешиваюсь в разговор, но мы настоятельно не рекомендуем вам этого делать. Это мошенники, не банк, – начальница службы приема и размещения подошла к госте.

Сотрудница с ужасом заметила, как дама внимательно изучает инструкции, полученные по смс. И всерьез готовится перейти к действиям – перевести деньги на некий «специальный счет».

Дама на пару секунд остановилась, задумалась. Но после небольшой паузы уверенно заявила: – Мошенники обычно не звонят с номера 900. Это точно мой банк. Я буду следовать их инструкциям.

– В качестве компенсации неудобств банк выплатит вам возмещение в размере пятнадцати процентов от внесенной суммы, – голос в трубке не сдавался. Почувствовав, что жертва может вот-вот вырваться из капкана, он стал напористее.

На ресепшн раздался смех.

– Это точно мошенники – не ведитесь на их уловки! – коллеги хором принялись уговаривать гостью не совершать ошибку. – Повесьте трубку. И немедленно свяжитесь с вашим банком, чтобы обсудить дальнейшие действия.

Гостья насторожилась. Решив последовать совету персонала, дама прервала разговор со звонившим. Но уже через пару секунд ее телефон буквально разрывался от повторных звонков – с других неизвестных номеров.

– Не снимайте трубку, иначе мошенники не отстанут. Звоните срочно на горячую линию вашего банка. Мы поможем вам найти необходимые контакты в банке, – просила менеджер.

Но дама все же ответила. И вмиг побледнела. Звонивший представился сотрудником МВД.

Мужчина сухим строгим тоном сообщил «пострадавшей», что информацию в МВД передала служба безопасности банка. Звонивший принялся задавать весьма странные вопросы – назвать ее имя и фамилию, точное местонахождение, просил описать внешность. Дама на удивление послушно отвечала на все вопросы.

– Я пошла у вас на поводу – поверила и прервала разговор с банком. И вот получила другую проблему – теперь меня разыскивает полиция. Правильно говорят, всегда нужно жить только своим умом, – с небольшой обидой в голосе заключила дама. И взяла в руки новый бокал игристого.

– Я настоятельно рекомендую вам не покидать отель с большой суммой наличности. Вы можете воспользоваться индивидуальным сейфом в вашем номере. Или ячейкой «под два ключа» в охраняемом сейфе на ресепшн отеля, – уговаривала гостью менеджер службы приема и размещения.

Но дама, молча выслушав рекомендации сотрудницы, взяла в руки бокал и направилась к лифту, держа в руках стопку пятитысячных купюр.

– Полчаса назад гостья вернулась в отель в слезах, – сооб-

шил коллегам сотрудник службы безопасности.

– Я все же попалась – они получили свое, – к вечеру расстроенная женщина спустилась на ресепшн. Как обычно, с бокалом игристого. – Полицейский прислал мне по смс подробную информацию – в какое близлежащее отделение полиции я должна была прийти, чтобы составить заявление о мошеннических операциях с моей карты, – рассказывала гостя. – Это окончательно сбilo меня с толку. Ведь для обычного человека слово «полиция» – сильный аргумент. И я поверила.

Гостя вернулась в номер, положила документы и наличные в сумку. И направилась по указанному адресу.

Но к большому ее разочарованию, никакого отделения полиции там не было. У входа в полузаброшенное здание во дворе-колодце в центре Петербурга женщину ожидала компания молодых людей в масках.

Дама развернулась и быстрым шагом направилась в обратную сторону.

Но было поздно. Двое парней догнали ее, резким движением сорвали сумку с плеча. И скрылись в арке.

Бежать за ними или звать на помощь не имело смысла. В безлюдном питерском дворе женщина была совершенно одна.

– Я как оплеванная поплелась в отель. От обиды слезы каптились по лицу. Я ведь от вас слышала, что они мошенники. Но не поверила, – дама сделала очередной глоток игристо-

го. — Теперь осталась не только без денег и новой сумки. Но и без документов. — На ее глазах вновь выступили слезы. — За ошибки всегда приходится расплачиваться. Особенно когда живешь только своим умом.

К радости женщины, довольные щедрыми трофеями мошенники проявили гуманность и сострадание. И к утру подкинули к главному входу «Гельвеции» сумку с документами. Без денег, разумеется.

Просто любовь

– Гостья заказала на завтра целую коробку пива Leffe – двадцать четыре бутылки из мини-бара, – докладывала на утренней планерке менеджер по работе с гостями.

– Двадцать четыре бутылки пива в номер? – собравшиеся удивленно переглянулись. – Гостья собирается устроить вечеринку?

– А может, дама и вовсе решила принять ванну с пивом? – шутливо спросил начальник службы безопасности. – Ванна с шампанским, видимо, уходит в прошлое!

– Все не так, – оборвала коллег менеджер. – Никаких вечеринок в отеле не предполагается. Гостья заказала доставку товара курьерской службой в Москву, в подарок мужу. И еще. К основному заказу женщина просила собрать маленькую коробочку с нашими пирожными «картошка» – тридцать штук. И также отправить их домой с курьером. Да, все коробки постоялица просила украсить нашими фирменными красными лентами «Гельвеции», – серьезно подвела итог сотрудница.

В комнате воцарилась тишина. Собравшиеся таращились на менеджера.

– Не спрашивайте меня, зачем. Я не знаю. Мы же не задаем постояльцам лишних вопросов. Даже если их поступки выглядят странными, – оправдывалась она. – Заказ, кстати,

полностью оплачен – почти семнадцать тысяч рублей вместе с доставкой. Завтра собираем коробки, украшаем лентами «Гельвеции» и отправляем в Москву.

– Семнадцать тысяч! Коробка самого обычного пива, доступного на любом углу в Москве, и простые пирожные. И все не из магазина, а из мини-бара отеля, с атомной наценкой. Еще и с доставкой из Петербурга в Москву. Зачем это нужно?! – секьюрити отказывался верить в происходящее.

Персонал принялся строить версии.

– Дама наверняка использует посылку как алиби в каких-то своих странных делишках, – предположили некоторые сотрудники. «Или хочет, например, показать ревнивому мужу, что приехала в Петербург, а не в другой город», – шептались другие.

– Мы с мужем в браке уже почти четверть века, – вечером гостыя подошла на ресепшн, чтобы поблагодарить менеджера за отправку посылки. – Всякое бывало в семейной жизни. Однажды даже подумывали о разводе.

Но супруги все же нашли в себе силы преодолеть обстоятельства и разногласия.

– Нам повезло: судьба дала нам второй шанс, чтобы продлить наш брак. И мы научились не просто любить, а, главное, ценить друг друга. И демонстрировать свою любовь.

У супругов появилась добрая традиция – радовать друг друга сюрпризами во время путешествий.

– Муж обожает ваше пирожное «картошка». Дома он

обычно пьет пиво Leffe. Уже завтра он все это получит от меня. Еще и из любимого отеля, – гостья сияла от радости. – Недавно он прислал мне из Тулы большой мешок пряников. И коробку моих любимых «Рафаэлло».

Гостья бурно делилась с менеджером рецептом своего счастья. «Это и есть любовь. Наша любовь. Просто любовь».

Часы с боем

– Через тридцать минут «Сапсан», а ее до сих пор нет. Опоздаем! – рано утром взволнованный водитель одной из постоялиц моего отеля «Гельвеция» влетел на ресепшн и с порога накинулся на портье с требованием немедленно связаться с номером гостыи. – Моя начальница разорвет нас всех на части, если опоздает на этот поезд. Днем у нее важная встреча дома, в Москве. Она должна успеть любой ценой. Немедленно звоните ей!

– Простите, но, по стандартам отеля, персонал не имеет права тревожить гостей до расчетного часа, если не заказана утренняя побудка. А гостыя, к сожалению, не просила ее разбудить. – Едва портье закончил фразу, как на него посыпалась нецензурная брань.

– К черту ваши стандарты! Звоните! – требовал посетитель.

– Я могу связаться с номером гостыи. И попросить ее согласия передать вам трубку, – портье начал набирать номер гостыи.

– Б***! – в ответ раздался женский голос, затем последовали короткие гудки.

Дама действительно проспала. Накануне она вернулась в отель поздно. И от усталости забыла заказать побудку.

– Гостыя скоро выйдет. Но пока еще расхаживает в номере

в нижнем белье, – докладывал подносчик багажа, выносивший бесчисленные чемоданы и сумки из номера. Через пару минут багаж был погружен в автомобиль.

Я тем временем стоял недалеко от главного входа в гостиницу, в небольшом помещении со стеклянной дверью – с пакетом угощений в дорогу. И ждал гостью, чтобы поблагодарить ее за визит и многолетнюю преданность моему отелю.

Секьюрити стоял на парковке. И должен был издалека подать мне рукой знак, как только увидит даму во дворике, чтобы я вышел к автомобилю.

Я отвлекся на короткий телефонный звонок, как внезапно услышал глухой удар в стеклянную дверь. И увидел промелькнувшую голову секьюрити. Инстинктивно я осознал, что удар головой был знаком, что мне срочно нужно выходить.

За секунду я выскочил на фасад. И оторопел. На двери отъезжающего автомобиля, сдерживая дверь, висел секьюрити. А на заднем сиденьи было видно недовольную гостью, которая буквально одевалась на ходу.

Я успел лишь улыбнуться, кивнуть головой и метко закинуть в полуоткрытую дверь пакет с угощениями.

– Я толком не собралась. Все вещи в номере, – раздалось из окна рванувшего с парковки автомобиля.

– Гостья выскочила на фасад через ресторан – не пошла через главный вход, – оправдывался секьюрити. – До «Сапсана» еще пятнадцать минут. Тут один поворот. Наверняка

успеет.

– Бежали как ненормальные. Начальница вскочила на подножку отходящего поезда, – рассказывал вернувшийся в отель водитель. – Кстати, она забыла в номере кучу вещей. А главное, ее любимые часы. Они очень дорогие, будьте осторожны. Ей их подарил новый бойфренд. Будьте с ними поаккуратнее. За них она оторвет всем голову. Нужно срочно решать, как отправить вещи в Москву.

Кстати, по стандартам «Гельвеции», забытые вещи служба приема и размещения всегда отправляет по России курьерской службой. А в экстренных случаях – через службу доставки РЖД на вокзалах или авиакомпании в аэропорту Пулково. И всегда за счет гостей с наценкой отеля.

– Все мои личные вещи очень дорогие. Особенно часы, – гостя отошла от утреннего стресса и звонила из «Сапсана» в отель. – Никаких поездов и курьеров. Прошу передать вещи и часы только с кем-нибудь из надежных гостей.

Мы бережно собрали всю одежду и обувь, упаковали в чехлы и кофры. И отправили в камеру хранения. Часы менеджер положила в небольшую коробочку для драгоценностей, поместив ее в сейф. И принялась искать кого-нибудь знакомого, кто выезжал бы в Москву в ближайшие дни. Один из давних постоянных гостей «Гельвеции» должен был заехать через два дня на сутки. И вернуться в Москву на следующий день.

– С одеждой я подожду, не проблема. Ее можно отправить

и позже. Но главное – часы! Я не могу ждать их аж целых три дня! – настаивала дама. Но и разрешить нам отправить ценную вещь с малознакомыми людьми она не решилась.

Постоянный гость прибыл из Москвы на автомобиле. И любезно согласился забрать с собой вещи дамы и ее часы на следующий день. Менеджер, с согласия постояльца, передала даме его мобильный телефон.

Наутро мы принялись собирать вещи в дорогу. И попросили менеджера по работе с гостями достать из сейфа коробочку с часами, чтобы передать их лично постояльцу в руки.

– У нас беда! – внезапно раздался звонок на мой мобильный. Голос менеджера дрожал: – Я решила проверить состояние часов перед тем, как вручить их гостю. И достала из сейфа коробочку...

Сотрудница бережно поставила коробочку на стойку, потянула крышку вверх. И от страха отскочила в сторону.

– Как кукушка из часов, на меня выскочили сразу все запчасти – пружинки, колесики, другие детали. И посыпались на пол. В коробочке остался лишь пустой металлический остов, – менеджер буквально рыдала в трубку. – Я ничего с часами не делала! Посмотрите записи с видеокамер!

До отъезда гостя в Москву оставалось три часа.

– Бегом к часовому мастеру на соседней улице! – скомандовал я по телефону.

Сотрудница собрала с пола все детали, сложила их вместе с остовом в коробочку и помчалась к часовщику.

– Драгоценные часы, говорите? – улыбнулся мастер, вывалив на стол груду запчастей. – Это реплика. И далеко не самая дорогая. Они любят взрываться по ночам. Или в самый неподходящий момент, прямо на руке владельца, выстреливают в собеседника металлическим мусором, ставя его в неловкое положение.

– Такого быть не может, – отказывалась верить менеджер. – Дама очень солидная, всегда останавливается в «Гельвеции» в люксах, носит одежду дорогих брендов...

– Или бренды такая же подделка. Или любовник жадный, – прервал ее мастер. И принялся ковыряться в механизме.

Через десять минут «дорогие» часы вновь выглядели как новые. И даже шли.

К назначенному времени менеджер собрала вещи постоялицы, коридорный уложил чехлы и кофры в багажник автомобиля.

Сотрудница отдельно вручила мужчине ценную коробочку, оставив тайну часов за скобками. От всех. И от гостыи тоже.

Казанова

– Сегодня на заезде постоянный гость. Наш Казанова, – докладывала на утренней планерке менеджер по работе с гостями.

– Значит, к вечеру пройдет парад невест. Каблуки, ноги и губы, – предсказывал старший сотрудник службы безопасности, – алкоголь. Ну и бурная ночь.

Через пару часов на стойке ресепшн появился сам Казанова. Постоялец, как обычно, широко улыбался всем, особенно дамам, осыпал их комплиментами. И раздавал направо и налево щедрые чаевые.

Мужчина выглядел вполне довольным и счастливым. Получив ключи от своего любимого люкса, он попрощался с персоналом стойки и направился к лифту.

– На сегодня три букета – в 18.00, в 21.00 и к полуночи, – постоялец шепнул на ухо менеджеру по работе с гостями. И протянул две пятитысячные купюры, намекнув, что просит оставить сдачу на чаевые. – Тот букет, что к полуночи, – попышнее и подороже. Спрячьте его у себя. Выйдем вместе. И красиво встретим девушку. Сам спущусь за ней на стойку, – гость на ходу давал указания. – Даму на 21.00 особо не балуем. Она в антракте между первой и третьей. Посижу с ней в ресторане, а дальше – как пойдет. Ей и букетик попроще.

Днем, как обычно, мужчина несколько раз подходил на

стойку, что-то живо обсуждал с персоналом. А позже принялся готовиться к свиданиям – попросил разогреть ему сау-ну в номере и заказал массаж.

Первая дама прибыла с большим опозданием, ближе к 20.00. Гостью проводили в номер к постояльцу. График «поплыл».

Второй посетительнице – той, что «в антракте», – достался всего один час мужского внимания. И то лишь в ресторане отеля. Девушка получила дежурный букет, небольшой десерт. И вскоре уехала.

Мужчина начал активно готовиться к приезду главной пассии – как обычно, попросил провести дополнительную уборку люкса, сервировать фруктовую корзину и шампанское, заменить халаты.

Дама прибыла в отель ровно к полуночи. Воодушевленный мужчина с большим букетом цветов, в сопровождении менеджера по работе с гостями бросился встречать свою даму. Они тепло обнялись и через пару минут поднялись в люкс.

– Из 216 люкса раздаются стоны и крики. Соседи жалуются, – портье просил секьюрити подняться в номер.

– Ну понятное дело, – улыбнулся секьюрити. – Пойду проверять.

– Срочно скорую! Моему другу плохо. Острая боль в спине – защемило нерв! – услышал портье взволнованный женский голос. Прошло всего полчаса, как пара поднялась в но-

мер.

Приехавшие по вызову врачи неотложки диагностировали у пациента проблемы с позвоночником, ввели обезболивающее. И уехали.

Вскоре уехала и дама. Она дождалась, когда мужчина заснет, и тихо покинула номер.

– Захожу в люкс – и застываю на месте, – на следующее утро делилась горничная с коллегами. Сотрудница трижды постучала в дверь, как того требуют стандарты отеля, открыла дверь своим ключом дверь и вошла. На полу, среди разложенных подушек и одеял, свернувшись калачиком, спал гость.

– У меня защемление грыжи позвоночника, сильные боли, – гость проснулся и начал звонить на ресепшн. – Мне обязательно нужен жесткий матрас. Иначе я буду вынужден уехать из отеля.

– Мы положим поверх вашего матраса специальный тюфяк из кокосовой койры, – пообещала менеджер гостю. Тот с радостью согласился.

Через пятнадцать минут кровать была переделана.

– Никакого толка от вашего навороченного тюфяка нет, – недовольный гость позвонил через пару часов. – Кровать для меня все равно мягкая. Мне нужен обычный мебельный щит, иными словами – простая доска. Дома я всегда сплю на таком.

К вечеру мебельный щит нужного размера был доставлен

в отель из строительного магазина. Сотрудники технической службы соорудили из него жесткую кровать.

– Я хотел бы купить у вас эту доску. И заказать ее доставку в Москву, – просил гость перед выездом из «Гельвеции». – Доска идеальная. У меня дома кровать такого же размера. Не хочу возиться и искать что-то похожее в Москве.

Перед выездом мужчина подошел на ресепшн, попросил счет. И, пробежав по листку беглым взглядом, с грустью заметил: «Всего две строчки: проживание в отеле и мебельная доска. А ведь раньше были рестораны, мини-бары, презервативы. И алкоголь».

Верный друг

– Что за приют для собак вы развели в отеле? – недовольный гость звонил на ресепшн около полудня. Мужчина недавно заехал в отель и прилег отдохнуть перед важной встречей.

Постоялец просил портье немедленно соединить его с менеджером службы приема и размещения: «Собака лает на весь этаж уже больше часа. Она даже не лает, она визжит как резаная, не унимается ни на секунду. Куда смотрят ее хозяйева? Они живодеры! Сделайте что-нибудь. И, кстати, почему вы разрешаете проживание в вашем отеле с домашними животными?»

Портье перевела звонок на менеджера. И немедленно позвонила в службу безопасности «Гельвеции», чтобы отправить секьюрити на этаж.

– В соответствии со стандартами отеля проживание с домашними животными весом до семи килограммов у нас разрешено, – объяснял менеджер. – Мы даже предлагаем гостям целый набор услуг по уходу за питомцами. Но хозяйева берут на себя полную ответственность за сохранность имущества отеля, оплачивают дополнительную уборку номера после выезда и, если потребуется, услуги персонала «Гельвеции» по уходу за животными.

– Хозяев в номере нет. Животное в состоянии крайнего

стресса – лает без перебоя, – докладывал секьюрити. – Нужно немедленно связаться с этими гостями.

– Пятый звонок от гостей за последние пятнадцать минут. Сплошные жалобы на лай, – сообщал портье службе безопасности. – Одна сердобольная гостья так вообще заявила, что ей стало дурно.

– Милочка, мы и вправду задерживаемся, – спокойным голосом ответила на звонок портье хозяйка собаки. – Планировали уехать на часок. Но встретились с друзьями и вернемся позже. Кстати, хорошо, что вы позвонили, – я хотела бы воспользоваться услугами отеля по уходу за животными. С нашим мальчиком нужно часок погулять и покормить его. Корм на дне чемодана. А главное, с ним посидеть. Он не может быть долго один – лает от тоски. – Гостья спокойно раздавала портье инструкции: – Да, и внесите нам эту услугу в счет.

Портье записала пожелания хозяйки. И передала их менеджеру по работе с гостями. «В 16.00 сотрудница N заканчивает смену. Предложи ей задержаться на пару часов – хозяйка скоро вернется».

– Прекрасный малыш – добрый и ласковый, – через два часа менеджер встретила сотрудницу во двореке отеля. Девушка играла с маленьким белоснежным песиком, больше похожим на трогательную плюшевую игрушку. Его черные глазки смотрели из-под кудряшек весело и доверчиво.

– Он и вправду не может долго оставаться один – начинает

звать хозяев. Он их очень любит. И тоскует, – рассказывала сотрудница. – С посторонними на короткое время отвлекается – бегает, играет. А потом внезапно перестает замечать чужих в комнате, подходит к входной двери и начинает скулить и лаять.

– На часах полночь. Смена сотрудницы N закончилась почти восемь часов назад, – портье звонила дежурному менеджеру, чтобы уточнить, как действовать дальше. – Хозяева до сих пор не вернулись в отель.

Менеджер попросила портье поговорить с сотрудницей и предложить ей остаться на ночь в отеле: – Если согласится – посели ее в любой свободный номер. Пусть возьмет с собой животное и ложится спать. Когда вернутся хозяева – секьюрити зайдет к ней, заберет пса и передаст им.

Так и решили. Сотрудница согласилась остаться в другом номере с питомцем.

– Загуляли мы сегодня, – хозяева в легком подпитии вернулись в отель под утро.

– Как там наш маленький друг? – довольно дежурно поинтересовалась дама.

– Секьюрити принесет вам питомца через несколько минут. – Портье была готова рассказать хозяевам, как прошел день у их любимца, но гостья резко ее прервала:

– Раз не лаял и не скулил весь день, значит, ему было прекрасно.

Дама сняла с плеча сумку и достала кошелек:

– Мы бы хотели сейчас расплатиться за все услуги отеля – уезжаем завтра рано утром. Да, и приносить собаку сейчас не нужно, пусть спит. Мы заберем его перед самым выездом.

Зевнув, она бегло взглянула на счет и протянула карту. Через пару минут супруги ушли отдыхать в номер.

– Немедленно звони гостям! Они забыли собаку! – секретарица прибежал на ресепшн. На часах было около девяти утра. – Гости второпях вышли на улицу с небольшим чемоданом и сумкой в руках, сразу сели в такси и уехали. Мы даже рта не успели открыть. Звони скорее!

– Гости не заходили на стойку, их счет полностью оплачен, – услышал в ответ удивленный сотрудник службы безопасности.

Портье кинулся к компьютеру, открыл карточку гостей, нашел строчку с номером телефона.

– Нет-нет, мы не забыли пса, – весьма холодно отреагировала дама. – Мы с супругом решили подарить собаку вашей сотруднице – той милой девушке, которая возилась с ним весь вчерашний день. В знак благодарности, вместо чаевых. Кстати, корм и сумку-переноску мы оставили в номере. – Оторопевший портье молча слушал. – Запоминайте! Мальчику три года. Французская порода бишон фризе. Зовут его Пип. – Портье кинулся записывать детали. – Ну а если девушке собака не нужна, то на рынке она стоит не менее пятидесяти тысяч рублей. За двадцать тысяч улетит в момент. – Дама вежливо попрощалась и повесила трубку.

– У нас сегодня праздник – ровно месяц, как мы живем с Пипом вместе! – Довольная сотрудница принесла вчера в отель небольшой торт, чтобы отметить с коллегами появление в ее жизни любимого питомца. И верного друга.

Бо́льная тема

– А, так значит, вы – владелец? У вас замечательный отель – все почти идеально. Но почему вокруг одни пид***? – ошарашил меня гость, громко, на весь зал резюмировав наш короткий диалог.

Вокруг наступила гробовая тишина. Большинство гостей, сидящих за столиками, переглянувшись, перестали жевать, общаться между собой. И уставились на нас. Лишь за одним столиком кто-то захохотал – это была жена гостя.

Парой минут раньше я вошел в ресторан «Гельвеции» и подошел к первому столу у входа, за которым почти час сидела респектабельная пара – постоялец, мужчина средних лет, с супругой.

Представившись владельцем и генеральным менеджером гостиницы, я поинтересовался, как проходит проживание гостей в моем отеле.

Дама мило улыбнулась в ответ и заявила, что всем очень довольна – особенно двориком отеля и ресторанами. Муж, сидящий напротив, вполне дружелюбно обменялся со мной впечатлением о меню. Но внезапно встал из-за стола и негромким голосом попросил меня отойти в сторону – на пару слов.

«Зачем вообще нужно было отходить?» – первое, что пронеслось в голове, когда я услышал нелепый вопрос, прозвучавший

чавший на весь ресторан. И увидел десятки глаз, уставившихся на нас.

Через секунду в голове промелькнул следующий вопрос – кто из персонала «Гельвеции» мог так сильно накосячить, чтобы стать «пид****» в глазах гостя?

Не успел я сориентироваться, как гость продолжил, расставив все точки над «і»:

– Почему у вас взрослые мужики в лифте обнимаются? А на входе в номер начинают целоваться? Нам с женой крайне неприятно. Обидно, что такой прекрасный отель заманивает к себе этих!

– Да перестань ты – все об одном и том же. Простите нас, пожалуйста! Не обращайтесь на него внимания! – в разговор внезапно вмешалась подошедшая к нам жена гостя. – Я вот совсем не против – пусть люди живут как хотят. Мужу всегда и везде мерещатся эти секс-меньшинства. У него это большая тема еще смолodu. Вчера мы даже переехали в другой номер – из-за той самой гей-пары. Муж категорически отказывался жить с ними в соседних номерах. А сегодня в коридоре на другом этаже он заметил двух девушек в обнимку. И потерял покой, пока, к счастью, не понял из их короткой беседы, что это сестры.

Я попытался сменить тему, сделав вид, что нелепого вопроса не было вовсе.

– Вы все же мне не ответили. Мне это важно, – гость не сдавался. – Никаких пид**** не должно быть в вашем пре-

красном отеле. С этим нужно бороться!

– Нам нужно бороться с нарушением сна или плохим пищеварением у гостей, – я пытался отшутиться. – Мы кормим, укладываем спать. И берем за это немалые деньги. Остальное нас никак не интересует.

– Со сном и пищеварением разберутся без вас, – гость был настойчив, а мои слова лишь разозлили его. – Вы лучше создавайте хороший климат – гоните отсюда пид****!

– Если ты не прекратишь нас позорить, я сейчас же уйду. И больше с тобой никогда никуда не поеду, – жена явно нервничала и всячески пыталась оттащить от меня мужа, схватив его за рукав.

– Наша работа совсем в другом, – я все же решил объяснить. – Мы, подобно врачам, обязаны иметь дело абсолютно со всеми – независимо от пола, расы, политических взглядов, вероисповедания или сексуальной ориентации. А согласно законодательству – еще и гарантировать тайну личной жизни и защиту персональных данных. Не только постояльцев, но и сотрудников отеля. Нас не интересует, остановился ли у нас шпион, убийца, маньяк, вор или добропорядочный гражданин. Этим занимаются совсем другие организации. Каждый делает свое дело. Нам важны лишь соблюдение постояльцами правил проживания в отеле и оплата услуг.

Аргументы про шпионов, убийц и маньяков, по-видимому, возымели действие. И внезапно переключили гостя на

другую тему – он охотно пустился в конспирологические рассуждения об отравлениях в гостиницах, шпионах и «прослушках» в номерах.

Через час мы закончили разговор и разошлись. Постоялец выглядел вполне довольным.

– Как прошло проживание той самой пары? – через пару дней поинтересовался я у менеджера службы приема и размещения.

– Не без приключений, – сотрудница улыбалась. – На выезде пара спустилась на ресепшн. Портье N должен был вместе со счетом передать гостям пакет с угощениями от отеля. Но, заметив у молодого сотрудника серьгу в ухе, длинные волосы, собранные в пучок, и татуировки на руках, мужчина внезапно изменился в лице. И буквально перед носом администратора развернулся, выбежал во дворик, оставив жену одну.

Дама же с благодарностью получила пакет из рук портье, извинилась. И попросила персонал не принимать поведение мужа всерьез.

Долгожитель

– Я вижу его чаще, чем своего мужа. Уже почти три года. Сегодня он впервые открыл мне дверь абсолютно голый, – хохотала горничная. – Я сначала опешила. Но потом сделала вид, что ничего не заметила. Пора уже мне со своим развестись и за него выходить замуж!

Сотрудница недавно закончила уборку номера гостя N, спустилась на первый этаж, вошла в комнату отдыха персонала и плюхнулась в кресло. Горничные пили чай и непринужденно болтали.

Дело было почти десять лет назад.

Известная европейская компания впервые поселила в «Гельвецию» иностранного топ-менеджера – своего регионального директора. Всего на одну неделю. «И забыла его у нас навсегда», – сформулировала начальница службы приема и размещения.

Иностранец прожил в «Гельвеции» рекордные два года и восемь месяцев – в одном и том же номере, не освобождая его ни на день (этот рекорд не побит до сих пор).

После долгих и неприятных переговоров, бесконечной переписки с руководством компании гость все же с неохотой согласился освободить номер, требовавший на тот момент уже срочного ремонта. Переезжать в другие комнаты постоялец категорически отказывался. И в итоге покинул отель с

обидой. Навсегда.

– Я знаю о нем так много, что меня проще убить. Или взять в жены, – шутила тогда горничная. Сотрудница чаще других коллег убирала номер иностранца. «За два года его проживания у нас я видела все. Или почти все», – признавалась она.

Вначале гость весьма тепло относился к горничной. Сотрудница вскоре стала его любимицей. Мужчина ее регулярно хвалил, оставлял щедрые чаевые. И просил, чтобы его комнату убирала только она.

Но внезапно все изменилось. Горничная перешла в ряды нелюбимых сотрудников. Иностранец начал всячески игнорировать женщину – перестал с ней здороваться, оставлять чаевые. А однажды и вовсе попросил заменить ее. – Я ревела три дня. От обиды, – признавалась женщина. – И не понимала причины – большинство претензий были надуманы. А из-за регулярных жалоб «долгожителя» я не получила годовой премии. И осталась без почетного звания «Лучший сотрудник».

Но вскоре женщина поняла, что всему виной ассистентка. Она невзлюбила горничную с самого начала и принялась настраивать иностранца против нее.

Молодая блондинка с каре и в очках. В деловом костюме она уверенно шагала по коридорам отеля со странным прибором в одной руке и мобильным телефоном в другой.

– Измеряю технические параметры при выборе номера.

Мой босс страдает приступами мигрени – он крайне чувствителен к уровню электромагнитного излучения сотовых операторов, – объясняла помощница, ввергнув менеджеров в шок. – Будем подбирать подходящий номер.

Сотрудница отеля с ассистенткой гостя обошли пол-отеля. Безрезультатно. Каждый раз менеджер с удивлением слышала: «Этот номер нам также не подходит. Идем дальше. Какие еще есть варианты?»

– Вот этот – 121! – наконец, услышала сотрудница и вздохнула с облегчением. – Мы согласны арендовать его для нашего босса. Тут все показатели в норме. А сам номер – удобный и красивый.

Вскоре иностранец переехал в «Гельвецию». И задержался в 121-м почти на три года.

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.