



Еще раз про ГОСТИНИЦУ

Сергей Стрельников

Сергей Стрельников

Еще раз про гостиницу

<https://litres.ru/74035634>

SelfPub; 2026

Аннотация

Автор рассказывает о своем опыте работы в гостиничном бизнесе длиной в 30 лет и более, о профессиональном росте с рядовой позиции до управляющего бизнесом, приводит много забавных и интересных фактов из жизни.

Содержание

Рассказы догостиничные	5
Моя малая Родина	5
Мой первый страх в жизни	9
Субботние вылазки в тайгу с отцом	13
Моя мама	15
Новокузнецкий пединститут	17
На третьем курсе перевелся в Москву	24
Четыре года отработал в средней школе	28
Рассказы о гостиничной жизни	31
Аэростар (1992-1994)	31
Мой первый рабочий день	33
Свежие лобстеры прямиком из Канады	36
Я теперь не пью кофе	38
Новый сотрудник	39
Пиво у метро после работы	40
На смене нужно быть заранее	42
Чаевые	44
Про жуликов	47
Канадский менеджмент	50
Новые русские в гостинице	51
Находка горничной	53
Ночной аудитор Арсен	55
Мой сын тоже работал в Аэростаре	56

Посыльные	57
Платное ТВ	58
Меня еще никто и никуда не посылал	59
Гостей необходимо приветствовать по фамилии	60
Марко Поло Пресня (1994-1995)	62
Утренняя пятиминутка	63
Дежурный менеджер	64
Гость требует вызвать полицию	67
Тверская (1995-1996)	70
Первый гость	71
Конец ознакомительного фрагмента.	72

Сергей Стрельников

Еще раз про гостиницу

Рассказы догостиничные

Моя малая Родина

Помню себя с 2-х лет. Помню две вещи: нашу первую квартиру и свой первый страх. Наша первая квартира была в городе Новокузнецке в Заводском районе по адресу улица М. Тореза дом 32. В эту квартиру семья переехала, когда мне исполнился один год. Я родился в 1964 году. Я уже был третьим сыном у моих родителей (между вторым сыном и мной был еще один - Александр, но он умер в возрасте до одного года, непереносимость к пенициллину, на медицинской карточке была соответствующая надпись, но когда его положили в больницу, никто и не читал сопровождающие документы, а просто вкололи...). И на момент моего рождения наша семья жила в одной комнате в коммуналке в Новосибирске. в 1965 году отец узнал, что в соседнем городе (каких-то 400 км. от Новосибирска) Новокузнецке запускается новый металлургический комбинат и ему предложили достойную работу и сразу отдельное жилье (вот эту самую первую 3-х

комнатную квартиру). В Новосибирске отец работал на каком-то военном заводе. Узнав, что он решил сменить работу и местожительство - ему предложили отдельное жилье, однокомнатную квартиру. Что не устроило моих родителей и мы переехали. В квартире было центральное отопление. Она была на верхнем этаже. А вот для приготовления еды на кухне была самая настоящая дровяная печь. Где-то в течении года дровяные печи заменили на электрические.

Квартиры тогда давали всем специалистам, кто приехал на работу на новый комбинат. Квартира - это была не единственная “плюшка” для рабочих и инженеров. Комбинат очень быстро разрастался. на нем уже работало порядка 30-35 тысяч человек. Сам район - Заводской - уже насчитывал более 100 тысяч человек (это семьи тех, кто работал на комбинате). Комбинат очень быстро обзавелся собственными птицефабриками, свинокомплексами, оргомными теплицами. Все эти предприятия становились цехами комбината. И, как следствие, план и каждый год рост показателей. Сначала продукция птицефабрик, свинокомплексов и теплиц стала попадать в рабочие столовые. Потом, когда объемы были наращены - появились магазинчики при выходе с комбината - и работник могли купить свежую мясную и овощную продукцию и принести в семью. Потом объемы достигли такого уровня, что все это появилось в свободной продаже в магазинах уже в самом жилом районе.

На картошку. Комбинат в начале весны собирал заявки

с сотрудников - кому сколько нужно соток на выращивание картошки. Брал необходимое количество земли в аренду у совхозов и колхозов. И в мае каждый цех комбината организовывал вывоз сотрудников в выходной на поля (автобусы для сотрудников и грузовые машины для доставки семян картофеля). Потом летом два раза были выезды - раз на прополку и еще раз на окучивание. осенью также все сотрудники доставлялись автобусами на поля. Выезжали всеми семьями. Собирали картошку. наша семья обычно брала 6, реже 10 соток. Потом в конце дня мы садились уставшие в автобусы и нас развозили по домам, а грузовики развозили собранную картошку по погребам. В большинстве жилых домов в каждом подвале у каждой семьи был свой закуток - где и можно было хранить картошку. Осенью все массово заготавливали и квашеную капусту - ее никто не выращивал сам. В сентябре с юга привозили несметное количество свежей капусты и стоила она копейки.

Всем желающим комбинат выделил по 6 соток под дачи. В то время в свободной продаже не было строительных материалов. Но все построились. С самого начала появления комбината у него не было забора. Но как только все дачи построились - появился и забор вокруг комбината. Совпадение.

Анекдот тех времен. Сделал работяга у себя на работе отличную тачку. Но как вывезти тачку через проходную? Насыпал в нее всякие обрезки досок и пошел через проходную. Вахтер его останавливает и спрашивает строго: что везешь

в тачке? Работяга отвечает: да вот обрезки всякие - в печку. Не положено, - отвечает вахтер. высыпай вот там. Работяга высыпал обрезки досок в указанное место и с пустой тачкой прошел через проходную.

В конце 70-х комбинат построил собственный комбинат по сборке мебели. В середине 80-х на комбинате открылась отверточная сборка японских телевизоров и видеомагнитофонов Фунай. Потом они появились в комиссионках Москвы по цене в 8 тысяч рублей с гордой надписью “Made in Japan”.

Мой первый страх в жизни

Мне чуть более 2-х лет. И мой первый страх был страх смерти. У подъезда был колодец. Когда мы выходили с мамой на улицу из колодца всегда что-то шумело. Я спрашивал маму что там шумит. Мама отвечала что вода. А если колодец засорится что будет? Если колодец засорится, то вода пойдет наверх. И все затопит? И все затопит. И мне было страшно, что вода все затопит и мы все умрём... Такие ранние страхи объяснимы - я с рождения не хотел жить, до года у меня три раза останавливалось сердце и наступала клиническая смерть.

В возрасте примерно 3-х лет случилось два события со мной. Первое - меня чуть не украли. Ситуация обыденная. Детвора с одного дома играла во дворе. Ко мне подошел мужчина и спросил хочу ли я покататься на велосипеде. Я, конечно, согласился и мы пошли, взявшись за руки. Но остальная детвора не позволила этому случиться. Детские истошные крики привлекли внимание взрослых и меня отбили у незнакомца. А еще чуть позже на меня упал соседский мотоцикл. Мотоцикл упал не сам по себе. Он стоял на подножке. 2-х колесный. Я просто вертелся около. Видимо пытался залезть на него и опрокинул мотоцикл на себя. Было очень больно. Но все взрослые вокруг так суетились и я был очень горд от такого внимания.

Потом была наша следующая - уже 4-х комнатная квартира. Улица та же. Дом 100. В этой квартире родилась моя сестра Лена. К нам приезжала часто наша бабушка, Галина Вениаминовна - мама нашей мамы. Бабушка очень боялась аттракционов в парке. Однажды ее уговорили прокатиться с внуками на колесе обозрения. Конечно колесо обозрения сломалось, когда мы были в люльке на самом верху. Спасение длилось несколько часов. Бабушка скорее всего умерла бы от страха в тот момент, но не могла - она отвечала за внуков. Летом нас детей часто отправляли к бабушке в деревню (под Новосибирском). Дед шил тапочки всю неделю.



В субботу шел на базар продавать. Мы его ждали с заработком до обеда. В обед становилось ясным что ожидания напрасны. Бабушка наскребла по карманам необходимые 13 копеек. Мы шли за хлебом. Все остальное было в погребе: картошка и соленья. Обедали так сказать своим с огорода. К вечеру появлялся дед. Пьяный. Как правило весь его зара-

боток уже был пропит.

Мне было лет 7. Дело было в нашей 4-х комнатной квартире. Во дворе у нас в то время была старая психиатрическая больница. Вот я стою как-то дома у окна, смотрю на эту больницу и думаю, в 2000-м году я стану президентом нашей страны.... Наверное, где-то в параллельной вселенной со мной все так и произошло. Но в нашей президентом в 2000-м стал В.В. Путин. И вот что странно. Откуда я взял это слово “президент”? В то время у нас был генеральный секретарь....

Субботние вылазки в тайгу с отцом

Каждую весну в выходной день отец брал трех своих сыновей и мы ехали на электричке в тайгу. На дорогу уходил час. Еще примерно час мы шли по тайге. Собирали дикий чеснок - в Сибири его называют колба, в Азии черемша. Собирали первые весенние цветы - подснежники и кандыки (такие фиолетовые цветы), чуть позже появлялись огоньки.



Потом обязательно разбивали привал с костром, что-то на

костре жарили, пили чай. Возвращались под вечер домой. Цветов привозили очень много. На тот момент мы уже переехали в третью квартиру, 5-и комнатную. Цветов хватало, чтобы поставить в банки в каждой комнате и на кухне. Уверен, мама была счастлива. Может быть цветам, может быть тому, что целый день могла отдохнуть от оравы пацанов. В этой квартире родились еще брат Алексей и сестра Галя.

Моя мама

Мама всю жизнь проработала учителем географии. Она была - тогда говорили - из учительской династии. Ее мама и тети были учителями. Ее бабушка была учительницей. Я учился конечно у своей мамы. Географию преподавали до 8-го класса. Оценка за географию ставилась в 8-м классе и попадала потом в аттестат о среднем образовании (выдавался по окончании 10-го класса). Процесс выставления итоговых оценок по географии в моем классе выглядел так: тебе ставлю 5 (это мне) - ты ничего не знаешь в географии, но если надо будет - за день выучишь, этому 5 - это твой друг, этой 5 - это твоя первая и безответная любовь. У меня где-то половина класса имело оценку отлично по географии.

Школа № 79, в которой я учился с 4-го по 10-й классы была рядом с домом, в котором и была расположена наша третья квартира. Дом и школа и все соседние здания были построены на месте деревни (как и любой город - наш город разрастался за счет прилегающих деревень) - одноэтажные дома все снесли. А вот кинотеатр оставили. Кинотеатр был сразу за школой. И конечно часто мы ходил в кино, вместо последних уроков. Днем билеты стоили копейки. на следующий день в школе нас ожидал разбор полетов. В класс заходила завуч школы и говорила - Стрельников, Покровский и (еще пара фамилий) встаньте. Я не говорю про всех, но вы -

дети учителей. Как вы могли.... На что я отвечал - знаете, я пошел в кино, меня и ругайте. А то что весь класс пошел со мной - это меня не касается. Я завтра с крыши 9-и этажного дома пойду прыгать, они что со мной все пойдут, я буду за них отвечать.... Нет, увольте....

В 1986 году окончил московский пединститут имени В.И. Ленина по специальности учитель английского языка. Получил свободное распределение. Четыре года отработал в московских школах. Поступил я в 1981 году. Поступил в своем родном городе - в Новокузнецке. Поступил в педагогический институт на факультет иностранных языков. Никогда не планировал пойти в учителя. Но по маминной линии уже было три поколения учителей. И ее мечта была - чтобы я поступил в пединститут. Я не планировал. Но зимой в 1981 года ее не стало. Мне было шестнадцать с половиной лет. И я посчитал себя обязанным выполнить мамино желание. Вообще вся семья тяжело переживала мамин уход. Каждый ушел в себя. Мой отец где-то в конце августа "очнулся" и спросил у меня какие мои планы после школы. Я и поделился радостной вестью - что уже все экзамены сдал. И зачислен.

Новокузнецкий пединститут

Вступительные экзамены сдал легко. Все экзамены сдал на хорошие оценки. С этим проблем не было. Наступал черед главного экзамена - английского. Как и ко всем предыдущим вступительным экзаменам я не готовился. От слова совсем. Перед сдачей вступительного по английскому надо было выучить 40 билетов. Я утром встал и успел выучить только одну тему: Ленин в Париже. так получилось, что именно с этой темой я и вытащил билет. Тему сдал. Диалог скорее всего провалил. Но в целом получил три за английский и по общему количеству баллов прошел.... Ну не думал я никогда поступать на английский. Ничего не поделать.

Группа была - как и все группы в пединституте - девчачья. На десять девчонок - три пацана. Один зимой отсеялся. Оставались Володя и я. В канун 8-го марта - мы с Володей сели и “почесали репу” - что дарить девчонкам.... Денег нет (откуда они у студентов), Кому дарить подарки - масса. Свои одноклассницы. Преподаватели и далее по списку. В результате в конкурсе идей победила моя - в классе на доске мелом было написано “Поздравляем с 8 Марта!”, сели две наши с Володей улыбающиеся физиономии и сфоткались. Сегодня сказали бы - сделали селфи. Хочется верить, что наш подарок понравился. Хранят до сих пор то наше фото

У нас были такие замечательные преподаватели. Декан

факультета - Бонюхов Анатолий Александрович. Он сразу на первом курсе стал вести у нас непонятный для нас молодых курс “введение в языкознание”. Традиционная схема - лекции и семинары. Весь первый семестр вел. С сентября по декабрь. Никогда не повышал голос. Никогда не делал никому замечание. Но все помнил и всех прекрасно помнил. Нас предупреждали. Но кое кто отмахнулся от предостережений и поплатился в результате.

Когда наступила первая зимняя сессия - первый зачет, получение которого было обязательным для доступа к остальным зачетам и экзаменам - был как раз по языкознанию. Кто-то зачет получил автоматом. Я был в числе тех счастливчиков, кто автоматом получил зачет и перед кем была открыта дорога к сдаче других зачетов и экзаменов. Это было несложно. Вообще, за первый год я пропустил только одну лекцию. Одну лекцию за целый учебный год.

Были и такие, кто легкомысленно относился к вопросу посещаемости. И считали, что языкознание им и нафиг не нужно. Когда для меня сессия уже закончилась и я уходил в середине января на каникулы, на факультете встретил своего одногруппника. Он шел в седьмой раз сдавать зачет по языкознанию. И о сдаче других зачетов и экзаменов он уже и не мечтал.... Мы его во втором полугодии и не увидели уже на занятиях.

К концу первого года я подтянул английский. И летом сдал экзамен по фонетике уже на пять. Экзамен принима-

ла преподаватель Шамаева лариса Михайловна. Она же и была нашим куратором группы (как-бы классным руководителем). Правда я так боялся этого летнего экзамена по фонетике (Лариса Михайловна была строгим преподавателем), что во время ожидания своей очереди на экзамен - пошел и в соседнем (через дорогу) баре Юность пропустил две-три рюмки коньяку “для храбрости”. Видимо коньяк открыл мои скрытые возможности и я сдал на отлично.

Лариса Михайловна вела и большую работу вне аудитории. Очень знаменит был ее английский театр. Она была режиссером. Студенты - актерами. Я не был ее актером. Но на репетициях присутствовал. Наверное, даже чем-то помогал. Первой разыграли такую прикольную сценку. называлась: Japanese tragedy Из целых трех актов. Первый акт - на сцене молодая девочка и появляется самурай. Самурай играл наш Володя. Володя появлялся перед девочкой и произносил фразу: I love you. Первый акт на это заканчивался. Во втором акте на сцене была “мама” той девочки из первого акта. Опять появлялся самурай (наш Володя) и произносил теперь уже маме ту же самую фразу: I love you. Второй акт заканчивался. Наступал третий акт. На сцене вновь дочь и самурай (Володя) и вдруг появляется “мама”. Мама видит дочь и самурая и произносит гневно: I am against your marriage. В этот момент самурай начинает метаться от одной к другой и не в силах сделать окончательный выбор выхватывает длинный нож и делает себе харакири..... Вот такие душещипа-

тельные сцены игрались в нашем театре.

На втором курсе у нас был очень сложный предмет: русский язык. Экзамен надо было сдавать по этому предмету в летнюю сессию. Преподаватель сразу предупредила, что на отлично у нее можно сдать только если студент ответит не только на вопросы экзаменационного билета, но и на дополнительные вопросы. А на дополнительные вопросы ответить не сможет никто, их она будет рассматривать на всех своих лекциях, а запомнить все эти дополнительные вопросы еще никому не удавалось. Я встал сказал - а я сдам. На летней сессии - билет я сдал на пару минут и еще минут сорок отвечал на дополнительные вопросы. Я весь год их записывал. Осталось только перед экзаменом только выучить. За три дня между экзаменами выучил. На все вопросы ответил. Получил свою оценку "отлично". Спал я после этого экзамена уж никак не меньше тех же трех дней. Голова не выдержала такого напряжения.

По меркам Новокузнецка мой дом был очень далеко расположен от института. Целых 20 минут на автобусе. Я даже подумывал выписаться из дома и прописаться в общежитии. Оно было ровно на половину пути ближе. То есть можно было за 10 минут добраться. Но отец и слышать не хотел. Он сразу подумал, что после того, как мамы не стало - я не хочу его видеть. Это было не так. И я оставил такую идею нереализованной.

Как эти 20 минут на автобусе проходили. Сейчас любое

воспоминание о том времени сознание рисует исключительно в ярких и положительных красках. Но вот случайно наткнулся на фото того времени из:



Да. Примерно так и ездили. Моя остановка в нашем рай-

оне была последней на пути в центр города и, практически всегда так было, переполненные автобусы просто проезжали мимо остановки, не останавливаясь. Везло, если кому-то из пассажиров необходимо было выйти на нашей остановке. Тогда автобус останавливался. Но не на остановке. А метров за 50-70 до остановки. Или метров 50-70 после остановки. Уже под конец первого месяца ежедневных поездок на автобусе выработался устойчивый навык автоматического расчета траектории движения автобуса и пути возможного торможения. Еще и общефизическая подготовка. Чаще пробежек на максимально возможной скорости было несколько за утром. Везло редко. Если и успевал добежать до нужного места - автобус либо уже успевал закрыть двери, либо уже было не впихнуться.

В институте у меня была “первая” любовь. Однотруппница - Лена Тихонова. Роман был недолгим. Как только она сказала “мы проживем долгую и счастливую жизнь и у нас будет шестеро детей” - роман на этом и закончился. В моей семье было шестеро детей. И я точно знал, что не потяну....

На третьем курсе перевелся в Москву

Как я - поступил в Новокузнецке, а оказался в Москве? Стечение обстоятельств. И расстройство желудка помогло.... Дело было так. Мой одноклассник, Олег Покровский поступил в МГУ (годом позже). И вот его мама мне много раз говорила - напиши письмо в Москву попроси перевода. А вдруг получится... Однажды я сел и написал такое письмо и забыл..... В те годы в Московском пединституте проводился эксперимент. Приглашали несколько студентов из периферийных институтов к себе, отбирали лучшие умы. Видимо, все произошло так. Они сидели и думали - в какой бы город послать запрос, а тут приходит письмо от какого-то студента из Новокузнецка. О, - подумали товарищи из московского института - а давайте и пошлем запрос в Новокузнецк. Запрос пришел на факультет и попал к нашему декану Бонюхову Анатолию Александровичу где-то в середине июля. И как же он вспомнил про меня? Да он и не вспоминал вовсе. В этот самый день - на дворе середина жаркого июля - я болтаюсь где-то в районе железнодорожного вокзала. И тут у меня резко и неожиданно скрутило живот. Макдональдсов и системы бесплатных туалетов при нем тогда еще не было. Кто может выручить в такой ситуации. Конечно родной фа-

культет. Вот я и направился туда вприпрыжку. Минут через пять врываюсь на первый этаж. А в холле как раз стоит наш декан. Увидел меня и останавливает: Стрельников, зайди как ко мне в кабинет. Я со всем соглашаюсь, но говорю только через пять минут, мне бы в туалет успеть добежать. После туалета я был на все готов. И Анатолий Александрович и говорит - собирайся в Москву. Пришел вызов на одного студента. А тут ты как раз и подвернулся. На факультете было много очень достойных. Но в тот день мне просто повезло - вовремя скрутило живот.

На 5-м курсе мне выпала честь отправиться на стажировку в Великобританию. Правда я так туда и не отправился. Время стажировки выпадало на декабрь 1985. А в декабре у нас планировалось рождение сына. И я договорился с другим счастливымчиком поменяться - местами - он должен был уехать с первой группой, а я со второй. И если бы обмен состоялся, то я как раз к началу декабря уже вернулся бы. Моя идея - поменяться местами очень не понравилась декану и на утверждении моей кандидатуры она “срезала” меня со словами “нам тут по пять лет лижут задницу за возможность поехать на стажировку”, а этот тут вот что придумал. Куратор группы - по совместительству парторг факультета - пыталась защитить меня - у него же уважительная причина. Но попытка защитить меня не удалась. Я не расстраивался сильно. Мое “последнее слово” было таким: если мне надо будет съездить в Лондон - я это и без вас сделаю. Теперь это легко

осуществимо. А вот тогда - было на уровне фантастики.

Итак близился декабрь 1985 года. Мой учебный год. И если первый учебный год характеризовался тем, что пропусков у меня была ОДНА лекция, то на пятом все обстояло ровно наоборот. В начале декабря я отвез супругу в роддом (роды планировались на 15-е) и заехал на родной факультет и радостно сообщил - вот-вот стану папой. Все за меня порадовались. Сын родился 10-го декабря. Я успел заскочить на факультет еще раз и меня еще раз поздравили. Следующий раз я ехал на факультет уже в феврале. Пока веселое ожидание выписки супруги с сыном, потом затянувшееся отмечание факта отцовства.

Еду я на факультет в феврале и в голове три мысли. Две четко сформированные и третья - как самая нереальная только в общих чертах. Итак, первая мысль - стипендии лишили, за прогулы отчислили. Вторая мысль - менее ужасная - за прогулы стипендии лишили, не отчислили. На самом деле мое появление было таким. На входе я попался на глаза нашему куратору группы. Она была несказанно рада меня видеть, вкратце поинтересовалась здоровьем сына и посоветовала сразу бежать в деканат - там как раз выдавали стипендию. Я получил стипендию за декабрь и январь. И настоятельное пожелание явиться через неделю на экзамен - история английской литературы. Здорово - не отчислен, да еще и стипендию дали.

Время быстро пролетело и вот уже госэкзамены и защи-

та диплома. Еще одним учителем английского языка стало больше. Практически весь курс получил направление по разным городам и весям. Мне удалось получить свободное распределение (статус “молодого папы” помог). Но работу в Москве пришлось искать самостоятельно. Вакансии учителя английского языка не было. И первый год я смог устроиться в школу только пионервожатым и далеко от дома. На второй год я нашел работу учителя русского языка и уже поближе к дому. И третий и четвертый год я уже работал учителем английского языка недалеко от дома.

Четыре года отработал в средней школе

Те четыре года моей работы в школе после окончания ВУЗа были великолепны. Первого сентября штатные училки английского языка, узнав что у них в школе появился выпускник ВУЗа с дипломом учителя английского языка - начали уходить по очереди на больничный. В те годы была такая практика - если твой стаж работы был более 8-и лет - то больничный оплачивался в размере 100%. Вот одна месяц сидит на больничном (при этом получает ровно столько же, сколько получает если работает) - я веду ее уроки. Потом первая возвращается с больничного и на больничный уходит вторая, и я теперь веду ее уроки. Так прошел первый год моей работы в школе. В неделю у меня получалось порядка 36 уроков. Вместе со ставкой пионервожатого - выходило в месяц рублей 350 на руки.

Второй год я уже работал рядом с домом. У меня были свои уроки русского языка и плюс английский (ровно по той же схеме, что и в моей первой школе).

Третий и четвертый год - уже только по специальности.

В младших классах как правило не было проблем. Все детишки учились с удовольствием. Был у меня на несколько классов один ученик - совсем ему не давался английский. Но

мальчик с хорошим и покладистым характером. Я его и не дергал совсем. Мы с ним выучили один простой стишок (I like to run out in the sun. It's such a fun to run, to run) и, если на урок приходила какая-либо проверка - среди прочих заданий другим ученикам я подходил к нему - он вставал и громко читал это стихотворение. Все проверяющие умилялись - какой хороший учитель, у него даже вот этот - и то по английски говорит. В старших классах я разрешил всем кому английский не нужен - просто не ходить на мои уроки, а в конце четверти принести мне по три домашних задания (разрешается их просто списать у одноклассников) и я гарантированно поставлю тройку в четверти. С оставшимися мы с удовольствием занимались.

Я старался использовать даже в обычной школе альтернативные учебники. Их уже можно было достать в Москве. Почему? Разве можно было учить английскому по официальным учебникам? Кто учился в то время помните тексты - про семью Стоговых или вот такой текст “Самое красивое здание Лондона - посольство Советского Союза”. А диалоги? Например, такой: “Ты был в Лондоне? - Да, я был в Лондоне. - А ты был на могиле Карла Маркса? - Да, я был на могиле Карла Маркса”.

Я в глазах коллег и особенно руководства школы был не очень хорошим учителем. Так как отказывался по вечерам лазить по подвалам и чердакам и выискивать детей. Объяснял это тем, что “а давайте я за своими детьми вечером бу-

ду присматривать, а вы за своими - и тогда никому по вечерам не надо будет лазить по подвалам и чердакам”. Или другой довод: “мне платят за уроки, за проверку домашних заданий, за классное руководство. У вас к этой моей деятельности есть претензии? - Нет. Ну а за то, чтобы лазить по подвалам и чердакам - мне не платят - я и не буду”. Так настал 1990 год и пришло понимание - что на учительскую зарплату уже семью невозможно содержать и пришлось броситься в свободное плавание и искать иные источники заработка

Рассказы о гостиничной жизни

Аэростар (1992-1994)

Первой моей гостиницей - была гостиница Аэростар, которая расположена в Москве, в районе метро Динамо. Было это в ноябре 1992-го года. В тот день твоя мама прочитала в гороскопе, что если раки сегодня подадут свое резюме, то их обязательно примут на работу. Я напечатал свое резюме на английском языке (у меня было две машинки - одна на русском, вторая на английском), прикрепил к резюме свою фотографию и отправился за своим счастьем. Адреса точного не знал. Но как-то так получилось, что вышел в правильную сторону из метро. Никто из проходящих мимо прохожих понятия не имел где тут находится гостиница. Я как-то на автомате прошел пешком вдоль трамвайных путей в сторону области и на перекрестке налево увидел гостиницу. Повезло, одним словом. Нашел служебный вход. Мне дали бланк анкеты, я его заполнил ручкой, но приложил свое заранее подготовленное резюме с фотографией. Сотрудник службы охраны забрал мою анкету и резюме и сказал прийти сегодня после 3-х. Я приехал вновь после 3-х. Таких счастливиц как я набралось с десятков. Все сидят и ждут у кабинета по подбору персонала. Вдруг дверь открывается, выходит женщина

и в руках у нее отпечатанное на машинке резюме с фотографией. Мое. Так я понял, что меня взяли на работу.

Мой первый рабочий день

Первый мой рабочий день. меня поставили перед огромной кучей чеков и сказали разложить по комнатам. Дедовщина в чистом виде. Гостиница Аэростар - это 400 номеров. Гости в рамках гостиницы могли пользоваться различными услугами - питаться в ресторанах, посещать спортивный зал, покупать сувениры, заказывать такси, пользоваться услугами бизнес-центра - нигде им расплачиваться не надо было. выписывался чек, гость его подписывал и в дальнейшем стоимость услуги попадала на счет гостя, который он оплачивал при выезде. Вся же эта гора чеков - результат работы гостиницы за прошедший день. Чеки надо было разложить по номерам, в которых гости жили. Чтобы при выезде, в случае вопроса со стороны гостя - ему могли бы быстро представить чек как обоснование начисления той или иной услуги. В первый день на то, чтобы разобрать эти несколько сотен чеков у меня ушло часа 4. На второй и третий день - все шло уже чуть быстрее - 2-3 часа. И вот первые несколько дней я, разбирая эти бесконечные чеки и раскладывая их по номерам, думал "и зачем мне это все? что я тут делаю с высшим образованием, автор учебника по грамматике английского языка, автор нескольких опубликованных переводов". Но как-то втянулся.

Через месяц моего тренинга меня вновь вызвали в отдел

кадров и обрадовали - теперь я могу работать ночью. И сказали, что переводят меня в ночную смену. С графиком пять ночей и две выходные. начало смены в 23.00 и до 07.00 утра. Я пытался протестовать. Мне в ответ: но вы же на собеседовании сказали, что не против ночных смен. Да, я был не против. Эпизодических. Но не постоянных. Мне предложили либо соглашаться, либо уйти. начинался декабрь. перспектива оказаться без работы перед Новым годом не радовала. Я согласился. Так я проработал два года.

В то время это была хорошо оплачиваемая работа. зарплата была в районе 300 рублей. Это была средняя зарплата по Москве. Столько получали большинство. Учителя, рабочие, продавцы и т.д. Но у нас еще была ежемесячная премия - бонус - в размере 80 долларов США. А по тогдашнему курсу 1 доллар США = 30 руб. - получалось дополнительно 2400 руб. в месяц. А это уже было очень много. В тот год - такси стоило от гостиницы Аэростар (метро Динамо) до аэропорта Шереметьево один доллар. так что поверьте, зарплаты были очень достойные. И сотрудники подобрались очень достойные, с большим потенциалом и образованием. Кстати, одно из требований при приеме на работу - было отсутствие предыдущего опыта работы в советских гостиницах.

Если говорить о советских гостиницах - мой небольшой опыт касался только пребывания в них. Запомнилась неизменная табличка "Мест нет" при входе. койко-место в номере на 5-6 человек. И один туалет на весь этаж с длинным ко-

ридором.

Вернемся к моей ночной работе в Аэроустаре. В смене должно быть четыре сотрудника. Однажды было так, что я полгода проработал в ночную смену один (в смене из 4-х сотрудников). Настолько это была тяжелая работа и, видимо, таких “дураков” как я было мало.

Вскоре мой статус поменялся. Через три месяца я уже стал “старшим смены” (supervisor). Всего я отработал два года в ночной смене Аэроустара. А через два года меня пригласили на позицию руководитель службы приема и размещения в гостиницу Марко Поло Пресня и я принял это приглашение.

Свежие лобстеры прямиком из Канады

Великое дело “маркетинг”. В те годы 92-94 ресторан Тайга в гостинице Аэростар “гремел” на всю Москву. Он предлагал массу великолепных и эксклюзивных вещей. Конечно нам сотрудникам гостиницы было запрещено посещать гостиницу и рестораны как посетителям (в том числе и в течение 6-и месяцев после увольнения). Но кое-что и нам было известно. Каждую пятницу в ресторане Тайга гостям подавался наисвежайший лобстер, доставленный утренним рейсом прямиком из Канады. Порция стоила 40 долларов. В качестве рекламной акции - на первом этаже в холле справа от стойки службы приема и размещения устанавливалась клетка. Внутри клалась большая глыба сухого льда и на ней размещали одного из этих доставленных утренним авиарейсом из Канады лобстера. Пока я два года работал в ночную смену, я не слышал чтобы кто-то интересовался куда девается вот этот рекламный лобстер. И правда куда он девался? А вот куда. Я приходил на смен в пятницу. напомним смена начиналась в 23.00. Примерно в час ночи я звонил в службу доставки еды и напитков в номер (Room Service), оттуда приходил мой приятель, забирал лобстера, возвращался с уже готовым, приносил необходимые столовые приборы и мы са-

дились у меня в офисе и съедали этого лобстера. Канадский лобстер был всегда здоровый. Наверняка тянул долларов на 200 по расценкам ресторана Тайга.

Я теперь не пью кофе

Почему я не пью кофе? Я пил кофе до Аэроstars. Много пил. Часто вместе с цитрамоном. А в ночной смене, когда я особенно оставался один, не было возможности даже в туалет отойти, не было возможности отойти и перекусить. Я звонил в Room Service и мне приносили что-нибудь перекусить и кофе. Однажды меня спрашивают а какой кофе заварить. Отвечаю - сколько не жалко. Принесли кофе. Было много работы. Я попивал кофе из термоса. Он был конечно слишком горьковат. Но я уже не обращал внимание. Смена закончилась. Сердце бешено билось. До дома я доехал. Но потом уже дома отключился. На несколько дней. Когда вернулся на работу, спрашиваю у Бориса (из Room Service) ты мне какой кофе сделал. А он и отвечает - для тебя мне ничего не жалко и поэтому он в фильтр насыпал кофе до самого верха, превысив по факту раза в 4-5 максимальную норму для заваривания кофе. Как итог, подсознательно боюсь пить кофе с того самого момента.

Новый сотрудник

Однажды у меня в смене появился новый сотрудник. Обычно они ко мне попадали после 2-3 месячного тренинга в дневную смену. Вот пришел очередной. Показывал днем хорошие результаты. Отработал со мной первую смену. Выполнял все необходимые процедуры, ну может дополнительно от меня получил немного в плане дедовщины. Не выказывал никаких эмоций. Но как только настало 7 утра. Он тут же на стойке снял свой пиджак, кинул его на стойку и со словами "да ну нафиг такую работу" - ушел через главный вход наружу и восвояси. И больше я его не видел.

Пиво у метро после работы

У нашей ночной смены была традиция. После смены мы вместе доходили до метро Динамо. И прежде чем спуститься вниз и разъехаться по домам, останавливались у ларька, брали по бутылочке пива. И болтали. В этом во всем было больше разговоров, чем пива. Не верите? Однажды мы вот так зимой стояли и болтали. И тут кто-то решил в очередной раз пригубить из бутылочки пива. И со смехом мы видим, что пиво наше замерзло. Дело было зимой и мороз стоял градусов так пятнадцать.

Каюсь, случалось и на работе выпивали. Как-то всю смену - гостя регистрируем и в служебную комнату и по рюмочке. И так поднимали по рюмочке за каждого гостя - желали ему отличного времяпровождения в Москве. Правда такое было только раз.

Еще разок - во время путча, октябрь 1993 года. 10 часов вечера, начался комендантский час. Точно никто не приедет и не выедет до самого утра. И все гости попрятались по номерам. Руководство тоже носа не показывало. Мы собрались - вся ночная смена в баре на втором. У бармена в ту ночь было много работы.

Лично я не занимался махинациями. Как-то сразу решил для себя, эта работа мне нравится, это навсегда и я не хотел портить себе историю. А все незаконные схемы рано или

ПОЗДНО - все вскрывались.

На смене нужно быть заранее

Я старался всегда прийти на работу за час до начала смены. Подготовиться. Наша стойка представляла из себя длинную столешницу, с 5-ю или 6-ю рабочими местами (компьютер + принтер + телефон). Я заправлял все принтеры, собирал в одном месте все ручки и степлеры и т.п. Очень гордился своим профессионализмом. Я стоял в одном месте, а гость мог подойти в любое другое. Не глядя, брал ручку, степлер и шел к гостю. Все всегда было под рукой. Заранее готовил счета гостей, которые, возможно будут выезжать утром. Делалось это на всякий случай - в районе 5-и часов утра начинался процесс ночного аудита. В этот момент вся компьютерная система останавливалась. Происходило закрытие прошедшего дня, на все счета начислялись стоимости проживания и т.п. Система не работала минут 40. А в это время мог выезжать гость и он конечно не стал бы ждать окончания процесса ночного аудита. Вот и готовились счета заранее вручную. Были свои хитрости. Во-первых, печатались все счета тех, у кого дата выезда совпадала с наступившим новым днем. Плюс все те, кто заказал услугу “разбудить гостя” (wake up call) на ранние часы - на 4-5 утра. Плюс те, кто заказывал на утро такси. Гость мог заказать заранее номер на несколько дней, но по факту выезжать раньше. И он конечно мог и не информировать стойку службы приема и размеще-

ния об изменении планов. А просто прийти на стойку рано утром и сообщить что выезжает и попросить счет на оплату.

Зачем я про эту подготовку рассказываю? Эта подготовка занимала у меня много времени. А что делала смена, которая заканчивала работу в 23.00? Если они к моему приходу уже все стояли у выхода и готовы были бежать домой (а приходил я минимум на час раньше) - сей факт означал одно - день не удался и “легких” денег сегодня не случилось. если же они всей компанией сидят в офисе (“backoffice”) и никуда не торопятся, несмотря на то, что время неумолимо движется к полуночи и скоро метро даже закроется - день сегодня удался....

Чаевые

Нет, без чаевых я тоже не оставался. Однажды ночью, часа в три, появился на стойке один из наших постоянных гостей (из категории “новые русские”) и говорит - так меня задолбало все это кругом на английском, кто найдет и принесет ему газету на русском языке - того 20 долларов. Я нашел. Отнес. Честно заработал свои 20 долларов. Еще был такой случай. На стойке появилась группа поляков. оказалось, стоимость номеров Аэростаре для них неподъемна и они попросили меня помочь им найти гостиницу в Москве с более доступными ценами для них. Классический вариант - “это не мои проблемы”. Но нет. Я минут 30 потратил, обзванивая другие гостиницы. искал для них номера. И вот, когда нужный вариант был найден, от них я получил 50 долларов. Было неожиданно. Я и не думал о возможных чаевых. Просто как-то жалко было людей.

Был у нас постоянный гость. Фамилия его была Баумгардт. По слухам, торговал оружием. Его счет при выезде обычно состоял из страниц так 40-50. Он выезжал обычно днем. Но я его знал в лицо. И однажды он появился передо мной ночью. Попросил распечатать счет. Получил его. Не глядя, пододвинул мне свой счет обратно. Сказал “сделай что-нибудь, я вернусь через полчаса” и ушел. Это был очень богатый постоялец. Но была такая категория гостей, которая

считала своим долгом что-то поиметь в качестве бонуса с гостиницы. Кто-то тырил полотенца или халаты. Кто-то требовал скидки. Я взял счет гостя. Первое, вычеркнул оттуда все телефонные звонки длительностью одна минута и стоимостью восемь долларов США. Таких набралось штук 200. Это была вполне законная скидка. Телефонная станция тарификацию разговора начинала с момента первого гудка. И минимальный порог тарификации был равен одной минуте. Звонок длительностью одна минута - означал ровно одно - гость не дождался ответа и положил трубку. Также с убрал со счета десятка два звонков по 5-10 минут. Гостиница от этого точно ничего не потеряет. В стоимости одной минуты звонка в США равной 8-и долларам США - оператору связи доставался один доллар и 7 доставалось гостинице. А вообще у этого гостя звонки составляли процентов 40 от его общего счета. Также убрал штук пять ресторанных счетов с формулировкой "счет не найден" (помните, выше я рассказывал про раскладывание чеков по номерам - нет счета с подписью гостя, - гость имеет право отказаться его оплачивать). Баумагрдт вернулся через полчаса. Ему очень понравилось как изменился его счет. А мне досталось 50 долларов чаевых. После этого он выезжал и расплачивался только в мою смену. А бывал в Москве он каждый месяц и раза по два.

Конечно, я в курсе всех этих 1000 и 1 способов сделать деньги на стойке гостиницы. Но не занимался этим. Но один раз все-таки пришлось. Был у нас в ночной смене один това-

рищ. Валера Шамуков. Однажды всю ночную смену он “ныл” про то, что хочет получить новую профессию и уже записался на курсы бухгалтеров и завтра утром он идет на первое занятие. Но надо заплатить 400 долларов. А у него их нет. Утром дал я ему требуемую сумму с пожеланиями успехов в его начинаниях. да, у него все получилось. Он стал работать бухгалтером в представительстве одной японской компании и очень скоро дорос до главного бухгалтера.

Про жуликов

Среди приезжающих в Аэростар иностранных гостей нередко попадались и те, кто не против был немного “сэкономить”. Довольно часто встречалась такая ситуация. Два гостя, которые приехали одной компанией и остановились в соседних номерах шли вечером в ресторан поужинать. Назовем их мистер Смит и мистер Браун. Мистер Смит остановился, например, в номере 603, а мистер Браун в номере 604. Когда ужин близится к завершению и наступает время закрыть счет на номер, мистер Смит (из номера 603) говорит: да, закройте счет на мой номер 604. Официант приносит счет, который закрыт на номер 604 и мистер Смит ставит подпись (разборчиво или не очень): Смит. Все счёт попал на номер 604. А при выезде из 604-го номера мистер Браун отказывается оплачивать этот счет, подпись то не его.....

Еще одна ситуация, которая лично у меня случалась два раза. В те годы не было системы онлайн связи с банком. Как происходила оплата банковской картой? Вот я беру карту гостя и что я должен делать? Первое, существовали так называемые стоп-листы. Новые стоп-листы присылались каждые две недели. Вот и надо было проверить - нет ли карты в этом стоп-листе. Карты в стоп-листе не оказывалось. Хорошо. Дальше были лимиты. Это 500 долларов для гостиницы и 300 долларов для ресторана. Если финальный счет го-

стя не превышал 500 долларов (для гостиницы) и карта не была в стоп-листе - оплата происходила. В такой небольшой аппарат клалась банковская карта, сверху помещался специальная квитанция - вжик-вжик и на специальной квитанции (imprint) отпечатывались данные с карты, вручную проставлялась сумма, гость подписывал и все. Оплата произведена. Если итоговая сумма превышала лимиты, необходимо было позвонить в банк и получить код подтверждения операции. Точнее не в банк, а в единую систему по обработке карт (в Москве на тот момент была одна такая - UCS - United Card Service). В Аэростаре было неписаное правило - звонить и получать подтверждение на любую сумму, даже если она и не превышает лимит. В результате, была даже некоторая экономия времени - не надо было банковскую карту гостя сверять со стоп-листами. Так вот, лично у меня было два случая, когда я получал команду от UCS - стоп карта. Я говорил гостю - что его карта изъята, брал ножницы и на глазах гостя разрезал карту. И предлагал гостю оплатить счет иным способом (другой картой, наличными). Каждый раз гость возмущался, вы не имеет право, это моя карта..... Каждый раз ему вежливо напоминалось, что карта является собственностью банка и изъята по требованию банка и все вопросы гостю следует переадресовать банку. За каждую изъятую карту UCS сотруднику платил премию в 25 долларов. Почему это происходило? Ответ очень простой. Некоторые наши иностранные гости прекрасно знали, что стоп-листы обновляются только

раз в две недели. Прилетая в Шереметьево, писали заявление о потере карты и надеялись спокойно картой пользоваться. Главное было не превысить лимиты.

Канадский менеджмент

Аэростар в 92-94 годах — это совместное российско-канадское предприятие. И весь топ-менеджмент канадских. Точнее, с канадским гражданством. Все исключительно высокие профессионалы. Исполнительным директором был Али Реемтулла, канадец пакистанского происхождения. В гостинице гость имел возможность пожаловаться на любую проблему в любое время дня и ночи. И если днем они могли обращаться к менеджерам отделов, то вечером и ночью к дежурному менеджеру. Дежурным менеджером были те же менеджеры отделов по очереди. То есть, однажды в 18.00 ты не уходишь домой, а остаешься на смене до часа ночи, когда приезжает ночной менеджер. Так вот, однажды дежурным менеджером был Али Реемтулла... Поступает входящий звонок от гостя из номера. И сразу: Я хочу разговаривать с дежурным менеджером, как его зовут. - Да, сейчас соединю, его зовут Али Реемтулла. Пауза несколько секунд и реплика гостя: У нас в Канаде нет граждан с такими фамилиями. И положил трубку. Что хотел? Что стряслось? Так и осталось загадкой.

Новые русские в гостинице

В те годы для новых русских было престижно останавливаться в Аэростаре. Они приезжали часто и большими компаниями. Были хорошие чаевые как правило. У многих уже были немецкие и британские паспорта, все уже расплачивались золотыми банковскими картами. Тут случился 93-й и осенью попытка путча. Как результат всякие ограничения, типа комендантского часа. Канадское руководство перепугалось и одно из неправильных решений - издается приказ о запрете селить в гостинице россиян. Я прихожу на смену. Чрезвычайно удивляюсь приказу, вывешенному на стене с объявлениями и делаю себе копию этого приказа. Тут пробегает наш Али Реемтулла. Я ему и говорю спасибо мол большое. Я вам очень признателен. - За что? - Ну как же. Раньше мне надо было что-то придумывать, чтобы как-то стимулировать гостей оставлять чаевые. А тут такой подарок. И думать ничего не надо. Говоришь гостю мол рад бы его поселить, но есть приказ. Он тебе 100 долларов на чай и ты его селишь. Вы ведь понимаете, Али, что я все равно селить буду. Али побагровел, побежал и снял тут же приказ. Я ему вслед: А смысл? У меня же есть копия. Совсем скоро, в эту же смену или следующую приезжает группа совладельцев компании ОЛБИ (их реклама в то время: купи себе немножко ОЛБИ). Я показываю приказ, они выкладывают по паспорту, по

банковской карте золотой (с каждой я снимаю преавторизацию на 3500 долларов, раз в пять больше положенного) и на каждый паспорт они мне кладут по 100 долларов. Следующим утром я поехал и на эти 500 долларов купил первую свою видеокамеру Панасоник. На следующую смен Али увидел в холле этих пятерых. Точнее пятерых, в окружении человек 15 охраны и с десятков молодых и длинноногих девиц, тут же определил кто их поселил и кто мне с наездом как мол посмел. А я достаю паспорта - все немецкие и британские. И авторизация на каждого по 3500 долларов (предварительная заморозка средства на счету гостя, которыми может распоряжаться только гостиница - это еще не оплата, но ими уже нельзя пользоваться).... Этот приказ много раз меня потом “выручал”.

Находка горничной

Однажды горничная при уборке номера в мусорном ведре обнаружила сверток. Зачем-то его развернула. А там 12 тысяч долларов. Зачем-то сказала об этом руководству. Гости достаточно быстро нашли. Он отказался от каких-то денег вообще. Ничего не терял. Отстаньте. Горничной выплатили премию в размере 50 долларов. А через месяц при выходе на служебном входе обнаружили в сумочке пакетик чая Липтон и уволили за воровство. Видимо, чтобы не задавалась вопросом а куда пошли 12 тысяч долларов. Пошли куда надо. Что это за сумма была в 12 тысяч долларов в те 92-94 годы? Например, хорошая большая однокомнатная квартира в 500-х метрах от метро ВДНХ стоила 10 тысяч долларов. Могла после смены пойти и купить квартиру. А осталась с характеристикой “воровка”.

Хороших и качественных гостиниц мирового уровня в те годы в Москве была мало. Аэростар входил в список таких гостиниц. И, как следствие, была всегда высокая загрузка и 2-3 раза в неделю наступала ситуация “все номера проданы, а гости продолжают приезжать и что делать” (sold out). Такая ситуация возникала не сама по себе. Ее создавали искусственно - брали больше бронирований. В надежде, что кто-то уедет раньше, кто-то не приедет, зачем же терять возможный доход. Часто так и происходило. Но еще чаще случалось

и так, что номера уже физически закончились, а гости продолжают ехать. Таких гостей - с гарантированным бронированием на руках - гостиница за свой счет (оплачивала такси, проживание в другой гостинице и завтрак) отправляла в другие гостиницы. В те моменты, когда у нас ситуация “все номера проданы” - неудивительно - но и в других гостиницах вполне могло не быть свободных номеров. Единственной гостиницей со свободными номерами оставался Новотель в Шереметьево. Вот и получалось - гость прилетает в Москву в аэропорт Шереметьево, садится в такси и едет в Аэростар. А оттуда обратно в такси и обратно в Шереметьево. Но была большая группа командировочных иностранцев, кому все это нравилось. Это были нефтяники. Они в Москве только транзитом и утром улетали куда-то дальше, в Тюмень или еще куда. И вот командировочные за эту первую ночь у них оставались в кармане, в такой ситуации за них платил Аэростар. И они сами старались попозже приехать в гостиницу и каждый раз с надеждой спрашивали “А может уже нет свободных номеров”.

Ночной аудитор Арсен

На тот момент в Аэростаре использовалась очень крутая компьютерная система по управлению номерным фондом. Называлась CLS. Все было сделано по-взрослому. На каждом рабочем месте компьютеры, компьютерная внутренняя сеть, и очень мощные серверы в отдельной серверной комнате. Многократное резервирование, источники бесперебойного питания. Все учтено. Потерь не может быть. Все просчитано. Оказывается не все... В этой серверной наши компьютерщики и мы, ночная смена службы приема любили сидеть и коротать время (при наличии конечно свободного времени, что случалось очень и очень редко). Так вот один из наших компьютерщиков Артур сидел на кресле, качался, курил и принимал активное участие в оживленной беседе. Неожиданно кресло под ним ломается, он падает, и нога его в свободном полете задевает кнопку питания самого главного источника бесперебойного питания и отключается все: рабочие станции, локальная сеть, сервера и источники питания. Быстро все включили обратно. Потери были минимальные. Но всплеск адреналина был знатным.

Мой сын тоже работал в Аэростаре

Много лет спустя (я уже на тот момент не работал в Аэро-старе) уже мой сын год отработал в Аэростаре. Как так произошло? Ему было лет 17. Сначала он попал на какие-то трехдневные курсы по карьерному росту, где ему рассказали, что профессия бармен - самая лучшая профессия в мире. Чаевые в день до 500 долларов. Я пытался ему объяснить - это все неправда, так не бывает. Но он мне не поверил. Тогда я взял его и мы отправились в Аэростар к Арсену Крылову. Он был руководителем выездной банкетной службы (catering). Арсен подтвердил мои слова и предложил ему поработать в его службе выездным официантом. Сын согласился. работа происходила так. В пятницу старший смены официантов обзванивал своих сотрудников и приглашал на то или иное мероприятие. Банкеты случались 2-3 раза в неделю, каждый официант выбирал тот заказ, когда он мог работать (все ведь были молодые и учились кто где). У сына получалось зарабатывать 100 долларов месяц. А самый большой (и, видимо единственный раз) размер чаевых, которые он получил - это были 40 рублей от исполнителя Николая Расторгуева на каком-то банкете.

Посыльные

А вы знаете, что когда-то в штате гостиницы были такие сотрудники, которых сегодня вы не встретите. Одним из таких был сотрудник “page-boy” или “page-girl”. В то время еще не было мобильных телефонов. Гость приезжал и оставлял для связи (своим родным, кто остался дома или тем, к кому он приехал по делам бизнеса) номер гостиницы. поступал входящий звонок. Оператор направлял входящий звонок в номер гостя. Например, там никто не брал трубку. звонящий настаивал, найдите, может он в холле или в ресторане. Вот тут наступал звездный час пейдж-боя. У него была специальная графитовая табличка на длинной палке с колокольчиком. На этой табличке писалась фамилия гостя и пейдж-бой отправлялся по холлу и проходил мимо всех гостей. И колокольчик его тринк-тринк.. Если гость находился в холле, он подходил к стойке службы приема и размещения и его соединяли со звонящим. если гостя не находили в холле, пейдж-бой отправлялся в ресторан.

Платное ТВ

В гостинице как-то появилось платное ТВ. Технически нельзя было ошибиться. Платные каналы были в самом конце списка ТВ каналов. При переключении на такой канал сначала появлялось объявление на весь экран вы мол переключились на платный канал. И через 5 минут бесплатного просмотра появлялось новое объявление, что на счет будет зачислена стоимость услуги платного ТВ и трансляцию можно было продолжить только согласившись с оплатой (нажать определенную кнопку). Но все равно каждый второй гость пытался добиться того, чтобы со счета убрали эту строку “платное ТВ”. Подавляющее большинство гостей были командировочными, потом они счет предъявляли в бухгалтерию на оплату а тут такое “платное ТВ”. Понятно, что это полный синоним “просмотр порно”. Запомнилась отмазка одного гостя: я не смотрел, мне такое жена не разрешает смотреть. Я парировал: чтобы понять, что именно это вам жена не разрешает смотреть - вам нужно было хотя бы 5 минут посмотреть, а 5 минут- это уже начало платного просмотра.

Меня еще никто и никуда не посылал

Однажды случился такой вот забавный случай. Московские гостиницы часто друг друга выручали. Если к тебе заезжал гость, а у тебя не было свободных номеров, ты обзванивал другие гостиницы, искал где есть свободные номера, предварительно бронировал номер для гостя и отправлял туда гостя. Так вот, получаю звонок из гостиницы Ренессанс. Спрашивают есть ли свободные номера. да, есть. ОК, отправляем к вам нашего гостя, у нас номеров совсем нет. Много суеты, я как часто бывало один в смене. Через какое-то время в дверях появляется солидный дядечка в сопровождении супруги и детей. И я как-то на автомате, не подумав, ляпаю: А это вас послали из Ренессанса. Мужик ставит чемоданы перед стойкой и зло так говорит: Меня еще никто в этой жизни никуда не посылал. Чертовски было стыдно. Извинялся как мог. Но осадок вот остался от глупой фразы до сих пор.

Гостей необходимо приветствовать по фамилии

Известный стандарт: гостя необходимо приветствовать по фамилии. Одно дело когда гость живет в гостинице и, например, звонит вам, а вы видите из какого номера идет звонок и можете по списку свериться как зовут гостя. Но когда он только заезжает, как это сделать?! На помощь приходили швейцары. Они встречали гостей у такси, брали их чемоданы и несли к стойке. Немного опережали гостей и шепотом подсказывали фамилию гостя. Ведь на чемодане как правило болталась бирка с фамилией. Гости очень сильно впечатлялись от такой техники. И часто пытались узнать: как?

Или вот другая ситуация. Раннее утро. передо мной список выезжающих гостей. Подходит гость к стойке. Он только что спустился на лифте. Начинаешь приветствовать: “Доброе утро, мистер.....” Делаешь паузу. Как правило гость тут же называет свою фамилию. А ты ему раз и сразу кладешь заранее подготовленный счет на ознакомление и оплату. И так было правильнее, чем спрашивать: “Из какого вы номера?”

Однажды, поздно ночью ко мне заселялся гость. У него не было багажа, его наш швейцар не сопровождал. И я все равно назвал гостя по фамилии. Гость был ошарашен. Он пы-

тался узнать: “Как?!” Я “поломался” конечно, но тайну выдал. Просто это была спокойная ночь, все по списку заезжающих уже заехали и оставалась в списке только одна фамилия. Это конечно была ситуация 50х50. Мог ведь появиться гость и без предварительного бронирования. Но мне повезло. Это был именно тот гость, чья фамилия была последней в списке бронирований на этот день.

Марко Поло Пресня (1994-1995)

Итак, в 95-м я уже работал в качестве руководителя службы приема и размещения гостиницы Марко Поло на Пресне. В моем подчинении уже были - стойка службы приема и размещения, отдел бронирования, швейцары, телефонные операторы.

Марко Поло Пресня в те годы - это совместное российско-австрийское предприятие. Австрийцы отремонтировали пару номеров (на троечку весь ремонт и мебель и сантехника самые дешевые - но на фоне остальных номеров гостиницы, где ремонта не было уже лет как 30 - смотрелись шикарно) и искали инвестиций на полную реконструкцию. Если правильно все помню -цена вопроса была 10 миллионов долларов. Не нашли. Или особо не искали. А зачем. И так гости ехали. А за номер брали столько же, сколько гости платили в свеж отремонтированных гостиницах.

Утренняя пятиминутка

Здесь мне очень понравился такой ритуал - обязательная пятиминутка у генерального менеджера, где мы все кратко обсуждали прошедший день и основные моменты на день грядущий. Из ресторана доставлялся чай, кофе, выпечка. Я этот ритуал потом уже применял везде, где уже сам был генеральным.

Дежурный менеджер

В Марко Поло Пресня я уже сам постоянно исполнял обязанности дежурного менеджера. В рабочие дни это было дежурство в интервале с 18.00 до часу ночи. Потом гостиничная машина отвозила меня (как и любого другого дежурного менеджера) домой. Таких дежурств выпадало раза три в месяц. И еще минимум раз в месяц выпадало дежурство на выходные. Тут уже дежурный менеджер приезжал в гостиницу утром в субботу к 9-и утра и оставался в гостинице до 9-и утра понедельника. Дежурному менеджеру на выходные полагался номер на все это время, а также питание в ресторане. Можно было привезти свою семью. Что я и делал. Привозил своих сына и дочь. Им было 10 и 8 лет соответственно. Им такие поездки на выходные к папе очень нравились. Так как они мне до определенной степени мешали работать - я быстро нашел куда их пристроить - в прачечную. Им очень нравилось возить тележки с бельем, загружать и выгружать стиральные машины. А еще им нравилась услуга доставки еды и напитков в номер (Room Service). Утром они дожидались когда я уйду к себе в кабинет, делали вид что спят. Как только я уходил они звонили в ресторан и заказывали себе всяких вкусняшек. Ну что же заработали своим честным трудом в прачечной.

Не люблю засорять русский язык вот этими сленговыми

словечками из гостиничной жизни. Все эти - супревайзор, чекин, чекаут, инвойс. Есть абсолютно понятные эквиваленты в русском языке. Но не знаю, может это было модно, но сотрудники гостиниц надо и не надо вставляли все эти словечки в свою речь. Часто случалось и в разговоре с гостями, которые точно не знали специфики гостиничной жизни/английского языка - откуда все эти словечки и пошли. Забавная история. Швейцар стоит у входа. В его обязанности входит открыть дверь и поприветствовать гостя. По-английски его должность называется door-man. Вот стоит наш швейцар Илья. К нему обращается гость: Ты кто? Илья отвечает: я дормэн. Гость: Понятно. А работаешь то кем здесь?

Однажды в самом начале ко мне обращается руководитель службы охраны с такой озабоченностью: он считает, что ночью номера могут продаваться налево. И он единственный человек, кого этот вопрос беспокоит. Я его поддержал - и предложил проводить периодически процедуру контрольной закупки. То есть, кто-то из знакомых приезжает в гостиницу и пытается снять номер - “давай договоримся за полцены без чека и мне нужно всего на пару часов”. И если такое происходит - увольняем всю смену. Начальник службы безопасности весь засветился от радости... Я продолжаю настаивать - если такой факт обнаруживается увольняем всю смену. Всю ночную смену. Всех, кто работал в эту ночную смену. Он меня не понимает, но уже чувствует что в чем-то подвох. Приходится объяснить. Увольняем всю ночную смену, а

не только того кто на стойке службы приема и размещения. Включая сотрудников охраны. Почему? А у них есть заветный ящичек с дубликатами всех ключей от гостиничных номеров. И, следовательно, и сотрудник стойки службы приема и размещения, и точно также сотрудник службы охраны может продать номер налево. Можно подойти к стойке - в то время от номеров были механические ключи, которые были прикреплены к большой деревянной матрешке (чтобы гости не забывали сдавать ключи при выезде) - посмотреть какие ключи на месте (а, значит, номер свободен) и провести ночного гостя за полцены через служебный вход. И точно также никто не узнает. А когда гость выезжает, просто дать небольшую денежку горничной, чтобы она быстренько убралась в номере. И вот, чтобы не проводить длительное расследование - увольняются все. И другим будет неповадно. Как-то остыл руководитель службы охраны и больше ко мне с такой просьбой не обращался.

Гость требует вызвать полицию

Однажды утром зовут меня на стойку службы приема и размещения. Я подхожу. Стоит гость, который сразу требует: вызовите полицию. На предложение объяснить что происходит последовал категорический ответ: Нет. Вызывайте полицию. ОК. Ноу проблем. Набираю контактный номер ближайшего отделения милиции и прошу подойти дежурного. Дежурный лейтенант появляется минут через пять. Мы уединяемся в отдельном кабинете. Гость сразу требует арестовать нашего швейцара и обвиняет его в воровстве. В этой беседе лейтенант не принимает участие. Мы с гостем говорим по-английски. Мне еще и приходится переводить для дежурного офицера. Итак, что швейцар украл? - Он украл у него 5 тысяч немецких марок. - Как он украл? Где были деньги? - Деньги были в чемодане. - Где чемодан? - Вот чемодан. Гость предъявляет чемодан с кодовым замком. Кодовый замок сломан? - Нет, кодовый замок не сломан? Код можно подобрать к этому кодовому замку? - Нет, к этому кодовому замку код подобрать нельзя. Значит, швейцар не мог украсть деньги из чемодана, раз кодовый замок не сломан и код подобрать нельзя. - Нет, он украл, не знаю как. Но он украл. начинаю снова: кодовый замок сломан? код можно подобрать? - Нет, не сломан, подобрать нельзя. Но он украл. И так по кругу раз пятнадцать. Почему вы думаете, что именно швейцар украл

у вас эти пять тысяч марок? - Я попросил снести чемодан вниз и сам через час спустился. Но этот час, ваш чемодан был в камере хранения, а швейцар был на глазах у всех, у него много обязанностей. - Ну, значит он в камере хранения уединился и там вытащил эти пять тысяч. Опять по-новой. замок сломан? код подобрать можно? - Нет замок не сломан, код подобрать нельзя. Значит, швейцар не мог украсть эти пять тысяч марок? - Нет, он украл эти пять тысяч марок, - настаивает немец. Патовая ситуация. Лейтенант сидит молча. Не знаю, что и предпринять. Продолжаю спрашивать: в каких купюрах были пять тысяч марок? - Деньги были в тысячных купюрах. - То есть, их было пять штук? - Да, пять банкнот по тысяче марок, итого пять тысяч марок. - А в кармане нельзя было держать эти деньги? - Это мое дело где держать деньги. Дальше снова круг про сломан или нет замок, можно ли подобрать код.... Вдруг неожиданно приходит решение. Прошу гостя дать мне его паспорт на минутку. Тот дает. Я выхожу. Иду к копировальному аппарату. Снимаю копию паспорта и копию декларации. В те годы все кто въезжал в РФ должны были на границе заполнить декларацию и обязательно указать в ней все ценности и валюту, которую иностранец ввозит в РФ. Возвращаюсь в кабинет, отдаю паспорт (и вложенную в него декларацию - обычно все так и хранили - декларацию внутри паспорта), отдаю копию немцу и милиционеру и говорю: все следствие окончено, все свободны, всем спасибо..... Немая пауза. Я показываю на ко-

пии декларации - что немец указал при въезде на территорию РФ? - Ничего. А раз ничего, то и утверждать он не может. Более того, я его сейчас самого обвиню в попытке обогатить моего сотрудника. Немец пытается оправдаться - а мне эти деньги дали здесь, в Москве. - А вы как это можете доказать? Вы выполнили какую-то работу? Вы выполняли эту работу по договору? У вас есть разрешение на работу? Еще пару минут и все разошлись. Я очень не люблю, когда “наезжают” на моих сотрудников без какого-либо основания.

Это был не единственный случай. Была еще одна попытка. Со стороны гостя - мол горничная украла 86 тысяч долларов из пиджака, который висел в шкафчике. Но это все легко лечилось. Приносили регистрационную карточку. Ту, которую гость подписывает при поселении в гостиницу. Там, где стоит его номер, в котором он будет проживать. дату заезда и дату выезда. Тариф проживания. А также несколько предложение в самом низу регистрационной карточки, но как раз перед подписью гостя. Одно из этих предложений гласило: администрация гостиницы не несет ответственности, оставленные гостем в номере не в гостиничном сейфе.

Тверская (1995-1996)

Через год - в 1995 году - я перехожу на работу в гостиницу Тверская. Должность та же - руководитель службы приема и размещения. Но это новая гостиница в 120 номеров. Которая открывается после реконструкции. На этот раз прекрасная возможность поработать в гостинице под управлением американской управляющей компании.

Специальная команда занимается подбором сотрудников и обучением. Все очень круто.... Открываемся в сентябре.

Первый гость

Первого гостя в гостиницу привожу я. Перетащил его из Марко Поло Пресня. Все силы брошены на открытие. Сроки поджимают. Открываемся в положенный день. Как открываемся. Первые номера готовы на самом верхнем 8-м этаже. Больше ничего в первый день не готово до конца..... В том числе и лифты еще не работают. Как результат, дико извиняюсь перед первым гостем и лично тащу его багаж по лестнице на 8-й этаж. Ресторан заработал на следующий день. Лифты запустили еще через пару дней. Потихоньку все налаживалось.

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.