





HELVETIA
ОТЕЛЬ ГЕЛЬВЕЦИЯ
DELUXE HOTEL

ТЕРЕЗЕ И УЛЬРИХУ ЛЮТИ,
МОИМ ВТОРЫМ РОДИТЕЛЯМ,
ПОЖЕЛАВШИМ УСЛЫШАТЬ,
СУМЕВШИМ ПОНЯТЬ,
ИМЕВШИМ СМЕЛОСТЬ
ПОМОЧЬ, ПОСВЯЩАЕТСЯ.



АЛЕКСЕЮ ВЕНЕДИКТОВУ —
АВТОРУ ИДЕИ,
ВДОХНОВИТЕЛЮ, ПЕРВОМУ
ЧИТАТЕЛЮ
И ОБЪЕКТИВНОМУ КРИТИКУ,
С БЛАГОДАРНОСТЬЮ.



ОЛЬГЕ БЫЧКОВОЙ,
ЗА УЧАСТИЕ
И ПОДДЕРЖКУ.

ЮНИС
ТЕЙМУРХАНЛЫ



ЗАПИСКИ ОТЕЛЬЕРА



МОСКВА
2018

УДК 821.161.1-94
ББК 84(2Рос=Рус)6-44
Т29

Теймурханлы, Юнис Юсифович.
Т29 «Do not disturb». Записки отельера / Юнис Теймурханлы. — Москва : Эксмо, 2018. — 320 с.

ISBN 978-5-699-97856-4

«Отели хранят тайну как по закону, так и по своему назначению. Отель — временный дом. А дом — это прежде всего крепость. Гость доверяет отелю свое имущество, персональные данные, детали личной жизни. То есть, по сути, самого себя».

Забавно и трогательно, проникновенно и с нотками грусти, но, главное, талантливо и ярко автор, отельер, владелец и генеральный менеджер гостиницы «Гельвеция» Юнис Теймурханлы, рассказывает о жизни своего бутик-отеля и его постояльцев. Здесь, как в театральном представлении, тесно переплетаются драма и трагикомедия, приключения и любовная лирика, реализм и эксцентричный фарс.

Рассказы о жизни кумиров и их назойливых поклонников, популярных писателей и зарубежных туристов, бизнесменов, звезд спорта и обычных посетителей дают возможность не только как бы самому побывать в стенах элитного отеля, но и по-новому оценить вечные ценности жизни.

УДК 821.161.1-94
ББК 84(2Рос=Рус)6-44

ISBN 978-5-699-97856-4

© Теймурханлы Ю., 2017
© ООО «Издательство «Яуза», 2017
© ООО «Издательство «Эксмо», 2018

Room № 1



Отчет этой смены всерьез заинтриговал меня. Гостя, покинув отель, вспомнила, что забыла в номере некий предмет, но наотрез отказалась сообщать, что именно. Захожу в отдел гостиничного хозяйства, интересуюсь у начальника. Главный, заглянув в журнал забытых вещей, краснеет и стыдливо сообщает: «Вибратор...» Задаю логичный в этой ситуации вопрос: «Как мы с ЭТИМ обычно поступаем, если гость не объявляется?» Отвечает: «Шесть месяцев храним, а потом отдаем персоналу. Тут вот недавно плетку списали». Кому именно списали, уточнять не стал.

Не поверил ушам и глазам своим. Залез в Интернет, почитал и сравнил. Картина, как ни странно, оказалась схожей у многих отелей.

Первое место среди забытых вещей уверенно держат гаджеты и чехлы к ним, а также всевозможные зарядные устройства, переходники и адаптеры. Почти ежедневно гость второпях забывает в номере планшет или ноутбук. Водитель несется за ним вдогонку в аэропорт.

Пару лет назад был случай. На выезде гость сообщил, что у него из сейфа в номере пропал мини-планшет. Любая жалоба о пропаже личной вещи — это ЧП в отеле. А уж кража из сейфа — просто за гранью. Сотрудник службы безопасности, менеджер по работе с гостями и сам гость поднялись в номер. Сейф целый. Внутри пусто. Гость утверждает, что вчера положил в сейф важные бумаги, а сверху — планшет. Утром перед выездом открыл сейф, достал все вещи. Планшета нет. Начали искать. Перевернули все вверх дном, сняли данные электронных ключей. Выяснили, что посторонние в номер не заходили. А никакая горничная, не зная кода или не взломав сейф, самостоятельно открыть его, конечно же, не может.

Гость уехал. Признаюсь честно, я ему не поверил. Лишь позднее, тестируя сейф, техники обнаружили этот несчастный планшет — он аккуратно примагнитился чехлом к верхней части внутренней поверхности.

Второе место в рейтингах забытых вещей у всех отельеров уверенно занимают предметы гардероба и личной гигиены. Темная одежда в шкафу или обувь под кроватью — это классика. Нижнее белье и носки, пиджаки и галстуки, пижамы и ночные

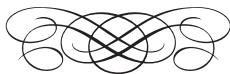
рубашки, брюки и кепки, зубные щетки и протезы, ключи и очки, плюшевые игрушки и косметика в изобилии представлены на складе любого отеля. Украшениям и часам повезло больше — хозяева обычно вспоминают о них сразу.

И наконец, немногочисленную, но все же стабильную «бронзу» в этом рейтинге завоевывают секс-игрушки. Фаллоимитаторы, вибраторы и плетки, смущая возрастных горничных и кладовщиц, отправляются на склад — терпеливо ожидать своих любвеобильных хозяев.

Продукты питания и напитки никогда не хранятся. Забытые книги хозяевам больше не нужны. Теперь путешествуют с pocket book'ами (книгами в мягкой обложке). Книги оставляют в библиотеке отеля либо просто бросают.

Протезы рук и ног, урны с прахом любимых питомцев или ручные крокодилы — уж совсем редкие случаи. В расчет их не беру.

В течение полугода отели бережно хранят все забытые предметы. Некоторые из вещей возвращаются к хозяевам. Других ждет новая судьба: что-то продадут, что-то выбросят. А что-то перейдет к новым владельцам. Не пропадать же добру в конце концов.



Room № 2



Один наш постоянный гость недавно вновь приехал в «Гельвецию». И, как обычно, не один. А с очередной спутницей. И, как обычно, мужчина забронировал самый дорогой люкс.

Пара выглядела веселой и довольной. И явно настроенной на романтическую встречу. Они пили шампанское на ресепшен. И обнимались.

«Я — его невеста. И скоро свадьба», — гордо прошептала девушка администратору.

Мужчина оплатил проживание за одни сутки. Он привычно подписал карту гостя. И гарантировал своей банковской карточкой все дополнительные расходы.

«Я у вас впервые. И видела на сайте, что в этом люксе есть джакузи и сауна?» — спросила гостья.

«Да! Это люкс со спа-зоной непосредственно в номере, — начала вежливо объяснять администратор. — Вы желаете ими воспользоваться?»

«Конечно. Наполни нам джакузи. И включи сауну. И побыстрее, — фамильярно бросила через плечо гостя. — Не хотим терять на это время. А пока пойдем в ресторан». Пара удалилась. А персонал принялся выполнять поручение гостей.

Романтическое свидание продолжалось всю ночь. Гости до утра заказывали еду и дорогие напитки из ресторана.

В десять утра гость подошел на стойку и сообщил, что выезжает. Один. Он просил не беспокоить девушку. «Она еще спит. И будет в номере до расчетного часа», — сказал постоялец, который явно спешил. Он оставил карточку-ключ и уехал.

В расчетный час девушка не освободила номер. Через полчаса ей позвонил администратор. И, как принято в подобных ситуациях, поинтересовался у гостя, во сколько ей прислать подносчика багажа.

«Мне подносчик не нужен. Мы остаемся до завтра. Продлевайте номер. Я только что говорила с моим женихом. Он вернется в отель к вечеру», — уверенно сообщила девушка.

Номер продлили. И начислили на счет еще одну ночь.

Через час охрана доложила старшему администратору, что в отель прибыла толпа подруг гостя — молодых девушек. И, по мнению охраны, очень похожих на местных «ночных бабочек».

Посетительницы направились в люкс. «Мы идем к подруге. Она пригласила нас в гости. Надо же когда-нибудь отдыхать», — подмигнув, кокетливо сообщила одна из них охраннику на входе.

Через несколько минут гостя позвонила в ресторан. И сделала большой заказ еды. С редким и дорогим алкоголем. Такие заказы всегда привлекают внимание персонала — особенно те, что с доставкой в номер.

Вслед за едой посыпалось огромное количество просьб — самых разнообразных. Джакузи наполнить, сауну включить, дополнительные полотенца и халаты принести. Ну и конечно очередные пару бутылок дорогого шампанского.

«Забронируйте мне авиабилет на завтра — в Новосибирск. И через неделю — обратно. А оплату внесите на номер комнаты. Мой жених проводит меня в аэропорту. И позже улетит к себе», — неожиданно заявила гостя.

Консьерж забронировала авиабилет. И — как просила невеста многолетнего постоянного гостя отеля — начислила оплату на номер комнаты.

Операционная система упорно сообщала, что лимит кредита на номер после начисления авиабилета был серьезно превышен. А разрешение на начисление очередной услуги администратор могла получить только у руководителя службы приема и размещения.

«Боюсь, что невеста пытается сбежать. Пора звонить гостю», — подумала руководитель. И на-

чала внимательно изучать все чеки и «проводки» на номер. А также — ксерокопии документов гостей.

Менеджменту отеля частная жизнь постояльцев обычно неинтересна. Гости много, а сюжеты по большей части одинаковые. Любопытство к чужим причудам тоже быстро пропадает.

Другое дело, если частная жизнь постояльцев перерастает в возможную экономическую проблему для отеля. Ну или кто-то из сотрудников прокручивает в своей голове собственную «Санта-Барбару».

Менеджер позвонила ночному администратору — девушке, которая накануне селила гостей. И задала своей незамужней коллеге сугубо женский вопрос.

«Сразу посмотрела. Он все еще женат. Никакого развода! — уверенно ответила девушка-администратор, равнодушная к matrimониальной теме. — Я всегда смотрю. Ну из любопытства».

Менеджер решила немедленно связаться с гостем по телефону. И как обычно в подобных ситуациях — под предлогом оформления повторного электронного ключа.

«Какое возвращение в отель? — удивился гость. — Я же утром сдал ключ и сказал, что выезжаю. И вообще я улетел в совершенно другой город».

Менеджер поинтересовалась, согласен ли гость в таком случае оплатить продление номера для своей невесты?

«Какая невеста? Вы что, смеетесь надо мной? Это обычная питерская проститутка!» — взорвался мужчина.

Менеджер рассказала постояльцу о версии невесты, о дополнительных счетах спутницы и ее веселых подруг, еде, дорогом алкоголе. И о проходящем в его дорогом номере слете путан. А также о забронированном авиабилете невесты в Новосибирск.

«Какой Новосибирск? Какие путаны? Гоните их немедленно! А ее — сдавайте в полицию! Она — мошенница. И никаких дополнительных расходов я платить не собираюсь!» — кричал в трубку гость.

Менеджер аннулировала бронирование авиабилета в агентстве. И списала стоимость следующей ночи в Гельвеции.

Через пару минут гость успокоился. И взял себя в руки: «Я понимаю, что гарантировал все расходы своей карточкой. И сам попросил оставить спутницу одну в номере. Но я же не ожидал, что она окажется мошенницей, — уже спокойным тоном рассуждал гость. — Я останавливаюсь в «Гельвеции» много лет, люблю ваш отель. И не хочу портить отношения. Иначе послал бы вас далеко. Снимите со счета все, что еще возможно. А я оплачу остаток».

Менеджер сделала перерасчет. И предложила гостю дополнительную большую скидку на услуги ресторанов.

Мужчина остался доволен. И принял благодарность менеджера за понимание. И за то, что вовремя остановили мошенницу.

А менеджер вспомнила, как у наших коллег, в другой питерской гостинице, такая вот «жрица любви» прожила аж девять дней в одном из люксов (должно быть, сразу женой притворилась, а не невестой). Счет был огромный. А когда охрана ее поймала, то потребовала оплатить его — предлагала мойщицей отработать. В шутку.

Профессиональные проститутки умны и хитры. Они знают много рабочих схем. Одна из них — играть в капризную невесту или скандальную жену богатого бизнесмена. Конечно, втайне от гостя. А главное — остаться одной в отеле. Уговорить мужчину выехать из гостиницы без нее — под предлогом «поспать подольше». И самое главное, уговорить гостя оставить при заезде в гостиницу гарантию оплаты всех расходов на номер.

Впоследствии, в случае разборок с охраной гостиницы или полицией, выставляют как раз себя жертвой — красочно лить слезы о том, что случилась бытовая ссора. Поругались. Жених (или муж) обиделся. И уехал. Оставил беднягу одну в отеле. Еще и расходы на нее повесил.

Заставить девушек платить невозможно юридически. Никакой ответственности за расходы они на себя при заезде не брали. А кавалеры нередко наотрез отказываются платить за своих дам. И даже могут заблокировать через свой банк списанные отелем с их карточек деньги.

Ну а мы, прежде чем выселить невесту и ее подруг, решили проверить мини-бар. И в случае чего — попробовать получить у невесты оплату.

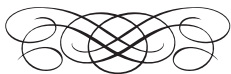
Было решено направить в номер одну из сотрудниц соответствующей службы — взрослую и опытную даму.

Женщина работала в отеле уже несколько лет. И жила на окраине города. Одна воспитывала ребенка. Прекрасно работала. И также великолепно владела ненормативной лексикой. После нескольких лет работы в отеле она с трудом научилась улыбаться. И начала даже частично терять свои особые языковые навыки.

«Я справлюсь и без охраны! Не переживайте. Я в коммуналке много лет прожила. И не таких шмар гоняла. Они у меня без оплаты не уйдут!» — уверенно заявила сотрудница. И ушла в люкс.

Подруги эвакуировались вмиг — охрана не понадобилась. Невеста бежала впереди всех. Замыкала колонну беглецов одна из подруг невесты. Она пыталась договорится с сотрудницей. И взять с собой недопитую бутылку дорогого шампанского. Но безуспешно.

Мини-бар оказался нетронут. Сам люкс — цел и невредим (за исключением кучи мусора, батареи пустых бутылок и горы грязных тарелок). А я в очередной раз подумал, что для работы в отеле требуются сотрудники с самыми разнообразными навыками.



Room № 3



Получаю на стойке анкету с отзывом гостей. Читаю. Мелким почерком исписаны все четыре страницы, ни один вопрос не пропущен. По всем пунктам анкеты гости поставили нам «удовлетворительно». Замечания написаны даже на полях.

На «тройку» в гостинице оказалось все: и еда в ресторанах, и качество уборки, и сервис, и даже местоположение отеля (в квартале от Невского проспекта) — это, как считали гости, «далеко от Эрмитажа». Радовала лишь одна «четверка» — за «оснащение номера».

Как выяснилось, недовольные постояльцы были нашими соотечественниками из Израиля.