

TRAVEL STORY



Вим Дэгравэ

ОТЕЛИ И ИХ СЕКРЕТЫ

**Управляющие, горничные
и бармены о настоящей
жизни в отелях**



Москва
2019

УДК 640.4
ББК 65.432
Д94

Hotelgeheimen
by Wim Degrave

Дэгрэвэ, Вим.
Д94 Отели и их секреты / Вим Дэгрэвэ ; [пер. с англ. Н. С. Поповой]. — Москва : Эксмо, 2019. — 224 с. — (Travel Story. Книги для отдыха).

ISBN 978-5-699-98793-1

Вим Дэгрэвэ отправился в путешествие по отелям с мировым именем, чтобы разузнать о тайнах, скрывающихся за приветливой улыбкой персонала. В мире гостиничного бизнеса царит жесткое разграничение между тем, что показывают посетителям и что происходит на самом деле. Сотрудники отелей Hilton, Ritz, Marriot и Metropole рассказали о том, какой ценой создается знаменитый комфорт и гостеприимство.

УДК 640.4
ББК 65.432

ISBN 978-5-699-98793-1

© 2016 Wim Degrave en Uitgeverij Van Halewyck
© Попова Н.С., перевод на русский язык, 2017
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2019

*Посвящается
всем работникам гостиничного бизнеса,
которым порой приходится из кожи вон лезть,
выполняя свои обязанности:
вы заставляете этот мир вращаться...*

ОТЕЛЬ «ФОЛТИ ТАУЭРС» В РЕАЛЬНОЙ ЖИЗНИ

Все как всегда... Это дерьмо я должен терпеть из-за вас! Вы приезжаете сюда и ожидаете, что вас обслужат как королей, а я всего лишь пытаюсь содержать свой отель. Да вы знаете, чего мне это стоит?! Хоть когда-нибудь об этом задумывались? Куда вам! Вы слишком заняты тем, чтобы всюду совать свой нос и выискивать, к чему бы придраться! А я вам скажу: это как в нацистской Германии! Слишком много бездельников, которым заняться больше нечем, лишь бы поскандалить. Я выслушивал ваши капризы пятнадцать лет, и теперь мне все это осточертело! А ну-ка, забирайте свои чемоданы и убирайтесь отсюда!

Бэзил Фолти

Неужели где-то еще могут кипеть такие же страсти, как в отеле «Фолти Тауэрс»¹? После нескольких месяцев исследований могу с уверенностью заявить: да! Более того, как это всегда и бывает в жизни, реальность намного красочнее вымысла. В гостинице люди показывают себя как с лучшей, так и с худшей стороны. Не только клиенты, но и те, кто там работает. За-

¹«Отель «Фолти Тауэрс» — это британский комедийный сериал, вышедший на экраны двумя сезонами в 1975 и 1979 годах. Главный герой — владелец отеля Бэзил Фолти; из-за его взбалмашного характера постоянно происходят смешные истории и столкновения с требовательными постояльцами.

частую отель для постояльцев становится единственным родным местом среди совершенно незнакомого окружения. Это своего рода маяк, куда можно вернуться в любой момент, дом на одну ночь. Поэтому логично, что там происходят такие же вещи, как и в «настоящем мире». Правда, отель — это и есть настоящий мир. А точнее — микрокосмос, но в дешевой (хотя и дорого выглядящей) лакированной оболочке.

Те, кто в то время натыкался на меня в гостиничных холлах или барах, не могли понять, что я там делаю в рабочее время. А я работал! Все эти месяцы я общался с действующими и бывшими владельцами гостиниц, горничными, администраторами, дворецкими, барменами и поставщиками. Может быть, я вас и не удивлю, но поверьте — тем, кто там работает, есть что рассказать. Например, обо всех этих темных историях, которые не происходят при дневном свете, и о подозрительных делишках и вопиющих случаях — от этих рассказов мои брови не раз ползли вверх. Но чаще всего я слышал веселые и смешные истории, особенно в тех отелях, где слово «гостеприимность» все еще пишется с большой буквы.

В начале своих распросов я сталкивался с немалым сопротивлением. Разумеется, никто не хотел выставлять свое грязное белье напоказ. Так что понятие секретности — не пустой звук в гостиничном мире. Топ-менеджеры шикарных отелей, которых уже неоднократно цитировали СМИ в материалах о том, что можно и что нельзя делать в «звездном» гостиничном мире, почему-то вдруг отказывались повторить что-то под запись. «Увы, это очень деликатная тема», — такие слова мне приходилось слышать достаточно часто, хотя и по вполне понятным причинам. Вот поэтому все управляющие отелей пожелали общаться для написания этой книги анонимно. И только когда шариковая ручка лежала на столе, а диктофон был поставлен на паузу, они начинали говорить свободно и раскованно.

Именно в такие моменты я понимал, как много гостиничных историй укрывается от посторонних глаз. С одной стороны — это смачные и порой примитивные анекдоты, которые даже запоминать не стоит, с другой — социально значимые истории, свидетельствующие о том, что гостиничный сектор в 2016 году достиг важного поворотного момента.

Главное, помнить, что за некоторыми престижными фасадами скрывается много тревог и беспокойства. Не затягивается ли белая касса тугой петлей на шее честного отельера? Сможет ли когда-нибудь гостиничная индустрия отмыться от работы «по-черному»? Есть ли у начинающих предпринимателей шансы выжить в этом быстро меняющемся бизнесе? В том числе и об этом пойдет речь в данной книге.

Заходите через служебный вход и откройте для себя гостиничный мир таким, каким вы его еще никогда не видели. А если вы и сами там работаете, знайте, что вы не одиноки. В любом случае приятного чтения!

Вим Дэгравэ



СОДЕРЖАНИЕ

1. Жизнь в отеле, как она есть _____ 10
2. Профессия отельер: сантехник и психолог
в одном лице _____ 26
3. От яслей до дворцов: (очень краткая) история
существования отелей _____ 41
4. Попасть в индустрию: кто сейчас открывает
отели? _____ 55
5. Черное или белое: как (не) содержать отель? _____ 68
6. Кто не спрятался, я не виноват _____ 96
7. Весь мир в гостях _____ 111
8. Страх и ненависть в отелях _____ 127
9. Каждому свое: секс, наркотики и рок-н-ролл _____ 141
10. Клиент — это король _____ 157
11. Бронировать или не бронировать _____ 183
12. Да здравствует кризис! _____ 197
13. Самая тяжелая работа на свете _____ 209



ЖИЗНЬ В ОТЕЛЕ, КАК ОНА ЕСТЬ

'Here's Johnny!'

— Джек Николсон в фильме «Сияние»

В отелях много чего происходит. Может быть, сами того не зная, вы когда-нибудь спали в той же кровати, что и Барак Обама. А может быть, комната, которую вы сняли в прошлый раз, стала свидетелем бурной брачной ночи или жестокого убийства. Или и того и другого одновременно. В любом случае будних дней в жизни отельера не бывает. Люди теряют свои часы Rolex, умирают или думают, что снимаются в фильме про войну. А что, если все эти слухи о нестиранных простынях и крысах в кастрюле с супом на самом деле правдивы?

«Каждый день в отеле не похож на другой. Каждый гость индивидуален. И каждый день происходит что-то такое, после чего я думаю: это точно надо записать для моих будущих мемуаров!» — говорит *Джесси*: вместе со своим мужем Арно она содержит хостел.

ФАНТАЗЕРЫ

Арно: «Я до сих пор помню Рамона, бельгийского военного, который однажды пришел сюда в униформе, с рюкзаком цвета хаки и в военных ботинках — все при нем. Он сказал, что его гарнизон находится в Рамштайне¹, а по дороге оттуда у него украли кошелек. Больше средств с собой не было, но он попросился переночевать. Деньги обязательно будут перечислены, заверил он и стал звонить в свой немецкий банк, который должен был тут же перевести необходимую сумму. Прошло два дня, а на нашем счету так ничего и не появилось. Рамон объяснил, что там действительно возникли проблемы с переводом, но его брат, который работал курьером, должен вот-вот подвезти деньги. Между тем он продолжал рассказывать нам о своих армейских приключениях и о семье во всех подробностях. Это было так убедительно! Два дня спустя он внезапно исчез. Я даже позвонил в бельгийскую армию, но там его никто не знал. Рамон оказался обычным фантазером, который все свои истории высосал из пальца. Денег мы так и не увидели, но с тех пор перестали быть такими доверчивыми».



«Два дня спустя он внезапно исчез. Я даже позвонил в бельгийскую армию, но там его никто не знал. Денег мы так и не увидели.»

Джоанна, бывшая управляющая: «Как-то раз мне позвонили из одного номера: «Вы должны немедленно прийти. Что-то случилось с моим мужем». Когда я зашла внутрь, ее супруг — ветеран войны — сидел в углу с воображаемым автоматом

¹ Р а м ш т а й н — немецкий город, рядом с которым расположена одноименная авиабаза США.

в руках. «Они там! Собираются напасть! Иди сюда, я тебя защищу!» — закричал он. Не знаю, что произошло, но я должна была вместе с ним проشمыгнуть в коридор и спрятаться в нише, пока он проверял, безопасен ли путь. Затем мы пронеслись через весь отель, как настоящие десантники. В ресторане он всех «расстрелял». Посетители смотрели на нас как на идиотов. Тот мужчина на самом деле думал, что он на войне. Скорее всего он много выпил или принял какие-то таблетки. Нам все равно пришлось звонить в службу спасения, потому что его мутило. Мне показалось, что лучше ему подыграть, иначе все могло бы кончиться плохо...»



«Когда я зашла внутрь, ее муж — ветеран войны — сидел в углу с воображаемым автоматом в руках.

«Они там! Собираются напасть!» —

закричал он».

Арно: «Еще была одна женщина, которая приехала к нам на инвалидной коляске. Ее выставили из дома по каким-то социальным причинам. Конечно, жаль, что приходится об этом говорить. Она просидела в своем номере больше суток. Я уже начал беспокоиться, поэтому подошел к двери ее комнаты и осторожно постучал. Никакого ответа. Я еще подумал: она там жива? Открыл дверь и увидел ее, лежащую на кровати. «Я чувствую себя не очень хорошо», — услышал я. Собственно, в тот момент она должна была выписываться из отеля, но, стало быть, почувствовала себя плохо. Тогда я поспешил принести ей немного сока и бутерброды. Короче говоря, я ее перенес вниз. В обед она почувствовала себя лучше, а вечером уже командовала другими постояльцами: «Принеси то, сделай это!» Мы позвонили в социальную службу и спросили, что нам с ней

делать дальше. «Ни в коем случае не позволяйте ей у вас ночевать! — услышали мы в ответ. Они поняли, о ком идет речь, еще до того, как я назвал ее имя. — Вы должны выставить ее на улицу, а в случае необходимости — позвонить в полицию». Позже выяснилось, что ее знали в каждом отеле нашего города и все делали для нее то же самое, что и мы...»

ПРОСТИТУТКИ НА ДЕНЬ МАТЕРИ

Беатрис, администратор: «Однажды утром на пороге появились восемь проституток, которые хотели позавтракать. Видимо, их смена совсем недавно закончилась. Их взгляд упал на большой круглый стол, который я только что накрыла. Однако я была решительно против: этот стол был зарезервирован одной представительной семьей, которая чуть позже собиралась отмечать здесь День матери. А у этих не было ничего общего с материнством! На меня тут же посыпались обвинения в расизме. «Цвет наших денег — это единственное, что имеет значение, не так ли?» — говорили они. Мне ничего не оставалось, как согласиться. Я чувствовала себя довольно неловко: все они были вульгарно одеты, с торчащими из штанов стрингами и полуобнаженными грудями, вываленными на стол. Я по-быстрому их обслужила в надежде, что они не пересекутся с моей второй группой клиентов. И это в принципе получилось. И все-таки кое-что пошло не так: когда настало время расплачиваться, оказалось, что у этих дам было недостаточно денег. Тринадцать евро за завтрак — это не такая уж большая сумма... «Итак, что вы там говорили насчет цвета ваших денег?» — съязвила я. Они наскребли мелочь по всем карманам, и получилось ровно столько, чтобы расплатиться. День матери был спасен!»

СТОМА ИЗ НОМЕРА ДЕВЯТЬ

Беа, бывшая управляющая трехзвездочным отелем: «Как-то раз после выезда клиентов из отеля мы нашли стому в номере 9. Это такой мешочек, похожий на презерватив, для людей, страдающих от проблем с кишечником. Конечно же, его нельзя просто так выкинуть в канализацию, иначе трубы сразу же засорятся. Как раз это с нами и случилось. Ну и свиарник же тут был!

Шикарное кольцо или дорогой бриллиант мы, к сожалению, еще ни разу не находили, но кое-что, конечно, забывают в комнатах. Если клиенты готовы платить за пересылку, мы отправляем потерянные предметы их владельцам. Но нам самим не очень-то интересно узнавать, сколько стоит переслать полотенце в Америку. Кстати, у меня дома до сих пор лежит пакет с потерянными вещами».

Беатрис: «Одна наша горничная нашла на полу грязную футболку и просто выкинула ее. А когда клиент вернулся и стал выяснять, куда делась его футболка, меня заставили идти ковыряться в мусорном контейнере в поисках этой тряпки!»

БЮРО НАХОДОК

Оставленная зубная щетка, зарядное устройство, одинокий носок под кроватью — вряд ли вы будете впечатлены этими забытыми предметами в гостинице среднего уровня. Но вот веб-сайт для путешествий Jetcost.com составил список самых необычных вещей, которые люди когда-либо забывали в отелях. Вот лишь часть коллекции.

- золотые серьги
- вибраторы
- вставные зубы
- стеклянные глаза
- корсет
- протезы ног
- надувные куклы
- дети
- урны с прахом покойников
- коробка с живыми червями
- пистолет
- часы Rolex стоимостью 55.000 евро
- ключ от Ferrari 458
- антикварный самурайский меч
- свадебное платье
- 130.000 пенни (1.300 фунтов)

«СИЯНИЕ» И «КРЕСТНЫЙ ОТЕЦ»

Квинтен, управляющий: «Однажды вечером, около одиннадцати часов, сработала пожарная сигнализация в комнате номер семь. Я помчался туда, но дверь была закрыта. За ней, я слышу, поет мужчина. Стучу в дверь и спрашиваю, все ли в порядке. «Да, все okay!» — отвечает он. А что же тогда случилось? Оказывается, этот мужчина — оперный певец — решил превратить свою ванную комнату в сауну: он открыл горячую воду минут на пятнадцать, и из-за этого образовался пар. Когда номер открыли, пар повалил наружу».

Беатрис: «Когда постояльцы курили в коридоре, то срабатывала пожарная сигнализация и захлопывались все противопожарные двери. Это вызывало и у меня, и у других гостей