

## КОНФЕТТИ В ГОСТЯХ

– Господин Томас, не так давно вы вступили в должность генерального управляющего одного из самых роскошных загородных отелей Barvikha Hotel & Spa. Какими были ваши первые впечатления от отеля?

– Отель мне, бесспорно, сразу же понравился. Он находится за городом, и в то же время за 25 минут можно доехать до Кремля. Чистый сосновый воздух (Барвиха находится рядом с заповедным сосновым бором) и фешенебельное окружение делают это место абсолютно уникальным. Я работал практически на всех континентах мира, знаю большинство лучших отелей и могу с уверенностью сказать, что Barvikha Hotel & Spa не просто роскошный отель, а образ жизни в стиле luxury. Само расположение на Рублево-Успенском шоссе, знаменитый концертный зал по соседству, на сцене которого выступают люди-легенды, и, конечно, высочайший уровень обслуживания в самом отеле – все это привлекает сюда самую искушенную публику со всего мира. Отдельно хочу отметить, что Barvikha Hotel & Spa имеет уникальный спа-центр Espace VITALITE Chenot, где можно отлично отдохнуть и восстановить силы по методике знаменитого доктора Анри Шено.

Все, что улучшает качество нашей жизни, очень важно. Каждый день надо стараться вносить хотя бы один кирпичик, чтобы завтрашний день стал еще лучше.

– Вы оптимист по натуре?

– Конечно! Если хочешь выжить, обязательно надо быть оптимистом. «Стакан наполовину должен быть обязательно полон, а не пуст». Любую ситуацию можно рассматривать под позитивным углом зрения. Например, вы развелись. Кто-то впадет в депрессию и будет переживать. А кто-то посмотрит на ситуацию в конструктивном ключе и будет уверен, что следующие отношения обязательно будут лучше! Оптимизм и девиз «Just do it» помогают мне двигаться вперед, быть все время в развитии. Я услышал эти слова на одном из семинаров компании «Nike» (это их слоган), и теперь я выхожу с этим лозунгом ко всем своим менеджерам и считаю, что в жизни самое главное – давать своим идеям зеленый свет. Лучше сделать и даже о чем-то сожалеть, чем подумать, помечтать и оставить реализацию проекта на потом. Таких идей может накопиться множество, а дело двигаться не будет.

И, конечно, позитивное настроение – основа для работы в гостиничном бизнесе. Пребывание гостя в отеле должно наполнять его энергией. И эту энергию дарят окружающие нас люди, их оптимизм и улыбки. Поэтому в индустрии гостеприимства важна любовь к людям.

– Как добиться 100%-ного luxury качества?

– Я всегда объясняю своим сотрудникам так: можно ли пилоту управлять самолетом не на 100 %? Так и мы должны добиваться превосходного качества до мельчайших деталей. Белые должны быть идеально накрах-



# Высший пилотаж

Известный отельер Томас Нолл, удостоенный престижной премии European Hotel Manager of the Year, знающий об индустрии гостеприимства все, и даже больше, уверен, что нужно улучшать качество жизни каждый день.

малено, кровать максимально удобной, продукты свежайшими, и так во всем. При этом нужно все время быть на острие жизни, следить за веяниями моды и воплощать лучшее у себя.

– Почему вы выбрали именно гостиничный бизнес?

– Я родился в маленькой деревне в Германии, всего 600 человек жителей. И не имел возможности путешествовать, но часто смотрел телепрограммы о разных далеких прекрасных странах...

Очень хотелось побывать там, и в какой-то момент я понял, что такую возможность мне может дать работа в этой индустрии. Это и встречи с интересными, знаменитыми людьми, и постоянное движение. Выбрав этот путь, я реализовал свою мечту. Начинал я с работы шеф-поваром, а в 29 лет впервые стал генеральным управляющим. Сейчас все накопленные знания помогают мне развивать

отель как единый организм, в котором каждое звено является важным аспектом успеха. Я очень уважаю всех людей, с которыми работаю. Ведь отель – это особый мир. В его работе нет чего-то второстепенного, и порой именно от нюансов зависит главное впечатление. Еще я всегда говорю: нужно ломать стереотипы. Особенно это актуально в нашем бизнесе, когда одна ситуация непохожа на другую, ведь в отель приезжают самые разные люди, и все они должны получать максимальное удовольствие от пребывания. Поэтому нельзя следовать правилам слепо, нужно подходить к решению каждого отдельного вопроса индивидуально. Еще один мой секрет в работе: никто и никогда не знает, когда я появлюсь в отеле. Я могу прийти через служебный вход или через парадный, утром, днем, ночью – в любое время. И как же я рад, что персонал отеля всегда на высоте!