

Дорогие друзья!

Второй номер нашего журнала мы посвящаем изучению проблем гостиничного бизнеса — главной составляющей современной индустрии гостеприимства, объединяющей единой идеей различные профессиональные сферы деятельности людей, усилия которых направлены на удовлетворение потребностей гостей в отдыхе и проведении досуга.

Гостеприимство — одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации и в то же время универсальная традиция повседневной бытовой культуры всех народов, предписывающая обязанность радушия приема и проявление заботы о госте.

Многовековая российская традиция гостеприимства образно толкуется В.И. Далем в «Толковом Словаре живого Великорусского языка», как радушие в приеме и угощении посетителей (гостей), безмездный прием и угощение странников или странноприимство. Быть гостеприимным хозяином — значит уметь предложить теплый прием для посетителей и создать для них дружескую атмосферу.

В настоящее время под воздействием научно-технического прогресса гостеприимство превратилось в мощную индустрию, в которой работают миллионы профессионалов, создавая уют и комфорт на благо людей.

Философия гостеприимства, образно выраженная в девизе: «Мы — леди и джентльмены, которые обслуживают других леди и джентльменов»!¹, — отражает огромную социальную значимость этой сферы деятельности, объединившей целую «армию» отлично обученных и любящих свое дело людей.

Но, как известно, любая армия имеет своих генералов, принимающих отчаянные сражения и одерживающих легендарные победы. Таким «генералом гостеприимства» стал Конрад Хилтон — человек из захолустной американской глубинки, объявивший «бой за каждого клиента» и создавший новые стандарты гостиничного бизнеса.

Он смог предложить миру гостиничный сервис самого высокого качества, но доступный каждому человеку, осознав, что в настоящем комфорте и ненавязчивом, но вездесущем сервисе одинаково нуждаются и миллионеры, и люди со скромными доходами.

История успеха Конрада Хилтона увлекательна и поучительна одновременно. ...Много раз он начинал фактически «с нуля». Не раз вкладывал с огромным трудом собранные деньги в чрезвычайно перспективные предприятия, которые затем рушились и оставляли его полным банкротом. Он искал и не находил, обретал и терял, воодушевлялся и разочаровывался.

Жизнь Хилтона и его преданность делу как нельзя точно выражают знаменитые киплингвские строки:

...Умей поставить в радостной надежде

На карту все, что накопил с трудом,

Все проиграть и нищим стать, как прежде,

И никогда не пожалеть о том...²

Его автобиография «Будьте моим гостем» стала настольной книгой для целого поколения профессионалов гостиничного бизнеса во многих странах мира.

Конраду Хилтону посвящается наша традиционная рубрика «Коллекция историй».

¹ Корпоративные стандарты «Ritz-Carlton Hotel Company».

² Киплинг Р. Исповедь. URL: <http://libre-loba.livejournal.com/960.html>. Дата обращения: 23.03.2010.