



ВДОХНОВЕНИЕ ГОСТЕПРИИМСТВА: секреты успеха от Италии до Сибири

В ряду крупнейших новосибирских отелей Domina Novosibirsk – один из самых ярких. Элегантная графика фасада, разрушающая стереотип о черном цвете в архитектуре, и смелая трактовка модернизма в интерьере еще до открытия отеля обеспечили ему статус стильного места. Каково это – представлять рынку новый отель с отчетливо выраженной харизмой, что такое итальянский дух по-сибирски – об этом (и о многом другом) – в беседе с *Паоло Руссо*, операционным директором сети отелей Domina Hotels & Resorts в России.



Отели *Domina* расположены в разных странах. Есть ли в сети отель, который являлся бы эталонным образцом, носителем концепта *Domina*?

Проект каждого нашего отеля разрабатывается под конкретный регион, предопределен спецификой места. Хотя бренд сетевой, у нас нет отеля-клише, под который унифицируются остальные отели. У каждого отеля *Domina* своя собственная концепция, в том числе архитектурная и интерьерная. Например, *Domina* на Сицилии – это отель, полноценно раскрывающий идею «dolce vita» в её классическом итальянском понимании, как она известна всему миру. В основе петербургского отеля лежит концепция «пяти измерений» жизни. Приключения, природа, фантазия, семья и романтика действительно придают вкус бытию и определяют насыщенную цветовую гамму каждого этажа отеля. Облик новосибирского отеля во многом определил дизайн-концепт «Четыре времени года».

Каждый проект отеля *Domina* разрабатывается под конкретный концепт, сообразный специфике места. Новосибирский отель разработан в интерьер-концепции «Четыре времени года».

Отели *Domina* в России действительно отличаются друг от друга. Петербургский расположен в реконструированном аристократическом особняке XIX века. Новосибирский, напротив, удивил радикализмом экстерьера. Черный фасад стал очень неожиданным для города решением. Связывает ли эти отели что-то, кроме принадлежности к одной цепи?

Наряду с тем, что наши отели разнообразны по архитектурному облику, общее «я» у них тоже есть. Во-первых, все здания, планируемые под

Отель *Domina Sicily*



Отель *Domina St. Petersburg*

отели *Domina*, должны быть новыми. Даже отель в Петербурге стал интеграцией фактически нового здания в первооснову классического петербургского особняка. В итоге мы получили место, одухотворенное неповторимой аурой центра Петербурга, и безоговорочно современный отель.

Второй аспект – дань уважения нашему итальянскому происхождению. Мы верны себе: в облике каждого отеля *Domina* прослеживается созданная итальянскими специалистами концепция фасадного и интерьерного дизайна.

Как удастся этого достичь?

Мы выступает заказчиками, девелоперами проектов строительства отелей и сами ими управляем. Такой полный цикл позволяет создавать именно тот продукт, который мы считаем оптимально подходящим для региона.

Есть ли место региональной специфике, самобытности в каждом отеле? В чем, скажем, выражается «сибирскость» *Domina Novosibirsk*?

Наряду с демонстрацией нашей итальянской принадлежности в облик каждого отеля вплетены и локальные элементы. Нашу национальную душу мы интегрируем с атмосферой, нюансами, кухней, которые привлекательны в конкретной стране, регионе, городе. Например, в меню ресторанов обязательно находят отражение итальянские и местные кулинарные традиции. В ресторане *Tartufo* и баре *Brera* новосибирского отеля блюда-визитные карточки сибирской кухни сочетаются с итальянской классикой. В *Domina Sicily* наравне с блюдами материковой Италии широко представлена самобытная островная кухня.

Обычно контраст достаточно интересный, живописный, интригующий гостей.



Ресторан *Tartufo* отеля *Domina Novosibirsk*

Можете обрисовать вашего потребителя – тех, кто выбирает отели *Domina*?

Не могу сказать, что наши отели нацелены на гостя строго определенного типа. Например, спектр услуг, предлагаемых новосибирским отелем, достаточно широк: помимо собственно проживания, это посещение ресторана и бара, семейные торжества, весь спектр деловых событий.

Полтора года с момента запуска отеля позволили заметить, что путешественники, выбирающие *Domina Novosibirsk*, часто находятся в деловой поездке, ценят комфорт и обладают хорошим вкусом. Однако повторяю, отель не ставит целью жестко фокусироваться на определенной категории гостей. Мы стремимся создавать условия для приятного отдыха или эффективной работы всем – как приезжим, так и новосибирчанам, как весьма состоятельным людям, так и тем, кто тщательно просчитывает любые свои расходы.

В некоторых отельных сетях при наборе персонала отдается предпочтение людям, не работавшим прежде в гостиницах. Дескать, надежнее учить с нуля, нет преды-

Во всех отелях мы стараемся придерживаться нашего итальянского «я», интегрируя это с атмосферой, нюансами, кухней, которые привлекательны в данной стране и городе.

стории – нет и стереотипов, нет негативного опыта. Каково видение *Domina*?

Мы гибко подходим к вопросу – все зависит от конкретного человека и позиции. Например, наличие опыта не является важным критерием при подборе персонала на линейные позиции. Начав с них, можно сделать успешную карьеру в индустрии гостеприимства – нам нравится способствовать этому, обучая сотрудников. В отелях, как правило, очень динамичный карьерный рост – кто-то переезжает в другой город или страну, появляется возможность для повышения. Однако есть позиции, на которые желательно брать людей, уже имеющих практический опыт в отельном бизнесе. На технических должностях опыт фактически обязателен. Техническая составляющая – это большие и разнообразные риски, от таких специалистов зависит очень многое. И кандидат должен быть сложившимся профессионалом, причем высокой квалификации.

Программы стажировок есть?

Да, конечно. Мы заинтересованы в развитии сотрудников, это один из приоритетов. Команда – наша ключевая ценность.

Есть города туристические, города-аттракционы, утилитарные мегаполисы... Как Domina адаптируется к разным урбанистическим форматам?

Новосибирск – отчетливо деловой город. Поэтому в отеле предусмотрены все опции, нужные путешествующим бизнесменам. «Деловой» турист имеет четкий набор потребностей и предпочтений – мы их знаем и стараемся максимально им соответствовать. Так, главная ценность для бизнеса – эффективность и скорость предоставления услуг. Время – капитал делового человека, которого по умолчанию всегда мало. И мы должны буквально с порога предоставить гостю все возможности для эффективной деятельности – от быстрого заселения до проведения переговоров, не покидая отеля.

Новосибирская Domina находится в районе, где сконцентрированы практически все знаковые отели города. Высокая вовлеченность отеля в событийные активности и разнообразие турпакетов обусловлено спецификой места или это общий принцип бренда?

Мы постоянно работаем над программами, которые были бы интересны не только приезжим,



Зимний сад отеля Domina Novosibirsk

но и жителям Новосибирска. В частности, в августе запускаем серию кулинарных фестивалей и мастер-классов в баре Brega, аналогов которым нет в городе. В середины сентября там же начнутся вечера с живой музыкой, в октябре будет действовать специальное меню фестиваля Октоберфест.

Готовы предложения для проведения осенних деловых событий и новогодних корпоративов, бронирования уже идут.

Есть и уникальное предложение, опирающееся на международный статус сети Domina: молодожены при заказе услуг на определенную сумму в Domina Novosibirsk в подарок получают неделю проживания в наших отелях на Сицилии, в Шарм-эль-Шейхе или Санкт-Петербурге.

Какие отели Domina больше всего востребованы у новосибирцев?

Пятизвездочный Domina St. Petersburg – сказывается общая российская география. Domina Sicily – влечет итальянская романтика. Когда возобновится авиасообщение с Египтом, самым популярным среди россиян вновь будет флагман сети – Domina Coral Bay в Шарм-эль-Шейхе.

Ваша карьерная история – сюжет почти по голливудским канонам: от рядового сотрудника службы приема гостей – до топ-менеджера! Какой этап вы вспоминаете с наибольшей теплотой?

Самым важным для меня периодом стала как раз работа на ресепшен. Да, формально – самое подножие карьерной лестницы. Но ведь это основа, опора. Именно работа на ресепшен дала мне навыки контакта с людьми, научила чувствовать людей, понимать их потребности. Позволила овладеть навыками стрессоустойчивости, поиском конструктивного решения в

любой ситуации. Уверен, если специалист планирует построить карьеру в отельном бизнесе, он должен начинать с ресепшен. Только здесь можно на 100% окунуться в специфику сферы гостеприимства, прочувствовать гостя – его потребности, настроение, запросы. С этим ценным опытом за плечами можно планировать дальнейшее развитие. Вообще, карьера в гостиничном бизнесе очень динамична и многогранна. Если человек принял решение работать и развиваться в этой сфере, то часто это решение на всю жизнь.

У некоторых людей подход к отдыху такой: «Я настолько люблю свою работу, что мне и отпусков не надо». Каков ваш предел трудоголизма? Сколько дней в году вы отдыхаете?

Я отдыхаю 20-22 дня в год. Отдых нужен каждому человеку. Тем более работающему в отельном бизнесе. Нужно себя «подзаряжать». Отпуск всегда провожу с семьей.

Что же касается границы трудоголизма, то вне отпуска работаю практически 24 часа в сутки. Приходится всегда быть на связи, быть готовым включиться в решение каких-то оперативных вопросов. Можно сказать, для отельного топ-менеджмента отпуск есть, а выходных и часов досуга практически нет. Такова особенность профессии.

Вы активный путешественник или лучший отдых – это уют и релакс? В какие города и страны вам нравится возвращаться по многу раз?

Предпочитаю активный отдых. В основном – Африка. Это самая красивая часть мира, которую я видел. Очень нравится тамошняя природа – после Италии, конечно.

Паоло Руссо



Входная зона отеля Domina Novosibirsk

Новосибирск – отчетливо деловой город. Поэтому в отеле предусмотрены все опции, нужные путешествующим бизнесменам.

В чем самый сок отельного дела?

Во вдохновении от гостеприимства. Когда понимаешь, что от твоей работы зависит, как пройдет отдых гостя, каким будет его настроение, оправдаются ли все его ожидания. Если гость уезжает домой счастливым – значит, ты выполнил свою работу на «отлично», тебе нравится делать людей счастливыми и ты счастлив от этого сам. ☺



Арт-композиция «Танец» в лобби отеля Domina Novosibirsk

Номер категории Стандарт отеля Domina Novosibirsk



DOMINA
NOVOSIBIRSK

Новосибирск, ул. Ленина, 26
+7(383) 319-85-55
welcome.nsk@dominarussia.com