



# «Главное в гостиничном бизнесе – человеческий фактор»



Молодой, но уже хорошо известный виолончелист Борислав Струлёв покори́л своим искусством не только слушателей всех знаменитых концертных залов мира, но и особую публику – участников прошлогодней церемонии вручения премии «Хрустальная ладья». В декабре 2005 года музыкант вновь приедет в столицу, чтобы выступить в Московском международном доме музыки на церемонии награждения. Мы попросили Борислава рассказать о его опыте гостиничной жизни и поделиться впечатлениями о «Хрустальной ладье-2004».

– Часто ли вам приходится жить в гостиницах?

– Профессия музыканта предполагает не только репетиции и выступления на сцене, но и постоянные путешествия. Поэтому вторым домом для музыкантов часто становится гостиница, где мы не только отдыхаем, но и по возможности готовимся к концерту. Конечно же, пианисты чаще всего такой возможности лишены, редко когда в гостиничном номере есть рояль. Я – виолончелист, и мой инструмент довольно легко возить с собой. Поэтому независимо от класса гостиницы всегда могу репетировать в своем номере. Тем не менее я никогда не забываю о людях, которые находятся в этот момент

в соседних номерах, поэтому для уменьшения силы звука надеваю на виолончель сурдину и занимаюсь тихонько, чтобы никого не беспокоить.

– Вы не боитесь оставлять инструмент в номере? Наверняка бывают ситуации, когда его можно не брать с собой.

– Сколько угодно! Правда, я очень волнуюсь, когда ухожу из номера без виолончели, поэтому, когда отправляюсь гулять по городу и вынужден на время с ней расстаться, всегда вешаю на дверь табличку с просьбой не беспокоить или не убирать. В общем, притворяюсь, что нахожусь в номере и, например, сплю. Дело в том, что однажды со мной случился очень неприятный казус. Я был на гастролях в Южной Африке, ушел из гостиницы, предварительно, конечно, повесив табличку на дверь, но, когда вернулся, оказалось, что просьбе моей не вняли, – в номере произвели уборку. Инструмент я практически всегда оставляю на кровати. И когда горничные работали, они, видимо, заделали виолончель, и она упала на пол. Когда я это обнаружил и бросился проверять, все ли в порядке, оказалось, что на инструменте спущены струны. Слава богу, на полу был мягкий ковер, и других более серьезных повреждений не произошло. Но этот случай очень меня встревожил. Думаю, работники гостиниц должны понимать, что музыкант перед выступлением нервничает и если он просит его не беспокоить, то делает это не ради того, чтобы доставить гостиничным служащим неудобства. Ведь убрать номер можно, когда я нахожусь на репетиции или на концерте.

– Помимо покоя, что для вас еще важно во время пребывания в отеле?

– Перед концертом я должен чувствовать себя абсолютно комфортно, иначе не сыграю так, как могу и хочу. Я, как, наверное, и многие музыканты, из-за малейших неудобств моментально ощущаю дискомфорт, поэтому считаю самым главным в гостиничном бизнесе человеческий фактор. Должно быть доброжелательное отношение к клиенту, он должен чувствовать, что о нем заботятся. Иными словами, в отеле не должно быть хамства. Мне кажется, лучший девиз для любого отеля –

это «Клиент всегда прав». Некачественное обслуживание может быть в любой стране мира, и, если я приезжаю несколько раз в один и тот же город и мне понравилось в каком-то конкретном отеле, несмотря на то что он трехзвездный, а мне предлагают остановиться в пятизвездном, я всегда выберу тот, где уже был. Потому что знаю, что в этом отеле всегда горячий чай и мои любимые пирожки – теплые, а не холодные.

– Чем вам запомнилась церемония «Хрустальная ладья» 2004 года?

– Это был потрясающий, изумительно организованный праздник. Настоящее шоу с прекрасно оборудованной сценой, огромными экранами, позволяющими всем зрителям отлично видеть исполнителей, с праздничным фейерверком... Работники гостиничного бизнеса, а их труд очень непросто, отмечали свой профессиональный день. И это было очень красиво, я искренне радовался за них. Мне было приятно, что этот вечер наполнен музыкой, а в зале не было ни одного пустого места. И люди не просто пришли, а восторженно принимали музыкантов, выражая восхищение бурными аплодисментами. Это выступление для меня было очень ответственным: я ощущал, что играю на настоящем, без всяких скидок, концерте. Могу сказать, что был очень рад находиться в замечательном зале Московского международного дома музыки и выступать перед такой прекрасной публикой.

– Вы составляли программу, учитывая вкусы этой аудитории? Ведь вас слушали не меломаны, которые через день ходят на концерты академических исполнителей...

– Вы знаете, как всякий юбилей или какое-то специальное торжество, выступление на «Хрустальной ладье», я думаю, кроме игры на хорошем профессиональном уровне, обязывает меня исполнить что-то необычное, придумать какой-нибудь музыкальный сюрприз, чтобы это запомнилось тем людям, у которых, нельзя об этом забывать, праздник. В этот вечер я играл весьма необычную пьесу. Мой друг, композитор Сергей Дрезнин, подготовил для меня специальную аранжировку музыки Дунаевского из кинофильма «Цирк». Получилось очень красиво: солирую-

щая виолончель и струнный оркестр. Музыка известна всем, кто же не знает замечательных мелодий Дунаевского? Мы придумали несколько смешных актерских приемов, когда музыканты на сцене в какой-то момент начинали смеяться или выкрикивать: «Вот это цирк!» Это, конечно, очень понравилось публике. Думаю, такой жанр вполне соответствовал моменту, ведь мы должны были поднять людям настроение, создать для них атмосферу праздника. Для следующей «Хрустальной ладьи» у меня уже есть кое-какие задумки по музыкальной части, надеюсь, удастся исполнить не менее оригинальную, интересную программу, чтобы люди получили удовольствие. Ведь для них это не просто концерт. Они встречаются, видят друг друга, общаются в комфортной нерабочей обстановке. Это здорово! Наверняка, будучи очень занятыми, многие из них давно не виделись. Поэтому сам факт, что существует такая премия, и церемония ее вручения проводится на сцене международного уровня, каковой является Дом музыки, нужно всячески приветствовать.

– Я знаю, вы долго жили в США. Когда приезжаете в Россию, оставливаетесь в гостинице?

– До отъезда в Америку в 1993 году я все время жил в Москве. У меня здесь квартира, и, бывая в Москве, я, конечно же, стараюсь жить дома. Однако не могу не заметить, какой поразительный контраст между Москвой, из которой я уезжал, и ее нынешним обликом. Изменилось все: и сервис, и обслуживающий персонал – целый комплекс нововведений! И работают здесь теперь по мировым стандартам, что очень приятно. Думаю, через два-три года наш гостиничный бизнес достигнет мировых высот. И вы знаете, у меня возникло желание попробовать пожить в новых московских отелях – так они хороши. Надеюсь, что воспользуюсь приглашениями, которые получил от столичных отельеров после выступления на «Хрустальной ладье». Мне очень любопытно, как в новой России новые отели встречают своих гостей.