

## ИНТЕРВЬЮ ПРОФЕССИОНАЛОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

### 1. Представьтесь, пожалуйста:



*Понкратова Екатерина Александровна – по образованию бухгалтер, инженер-проектировщик. После 20 лет работы в строительстве приобрела апартаменты в старинном купеческом доме в Коломне и создала проект «Дом с Душой». Магистр ФГБОУ ВО «РГУТИС» по направлению подготовки «Туризм» (профиль «Госуправление в сфере туризма»).*

**2. Описание Вашего функционала в средстве размещения, какие положительные результаты работы, с какими трудностями пришлось столкнуться, какие ошибки были сделаны?**

*За три года работы в гостиничном деле освоила ряд смежных профессий: от декоратора до организатора мероприятий. В наших апартаментах гости могут сделать фотосессии, приобрести уникальные вещицы, пройти квест на тему истории купеческого дома. Так же для вдохновения гостей города вернуться – разработала уникальные маршруты, путеводитель и веду канал «Влюбляю в Коломну», где транслирую афиши всех мероприятий.*

*Уникальность моего опыта в том, что объект размещения расположен в другом городе и управлять им приходится удаленно. Без трудностей не обошлось. В первую очередь актуален вопрос работы с персоналом, поэтому я выработала свою технологию поиска и оптимизации работы.*

**3. Какие стратегические ориентиры Вами выбраны для дальнейшего развития?**

*Хотелось бы реализовать еще несколько идей, открыть музей, кафе, выпустить коллекцию домашнего текстиля. Интересно поработать в других регионах, так как люблю способствовать развитию территорий, погружаться в локальную идентичность.*

**4. Что Вы посоветуете для улучшения деятельности подобных средств размещения?**

*Мой совет: посмотрите на свой объект глазами гостя, подумайте, какой сервис и какую заботу Вы сами хотели бы получить. Посуточный бизнес позволяет уделить гостю больше внимания, создать персонализированный подход. И в то же время он более гибкий - от бесконтактного заселения до помощи в создании впечатлений. Главное качество – это эмпатия – чувствовать, когда Ваша помощь актуальна, а когда может показаться навязчивой. Есть способы « позаботиться » о госте удаленно, но так, чтобы он чувствовал комфортное для него внимание и сопровождение.*

#### **5. Расскажите о нестандартных ситуациях?**

*Дом старинный, поэтому периодически возникают различные происшествия и тесная работа с коммунальными службами. Мне в наследство достался подъезд, претерпевший пожар десять лет назад. Два года у меня ушло на убеждение РЭУ сделать ремонт и компенсацию гостям «морального ущерба». Пережили ремонты в подъезде и у соседей, миграцию тараканов, буйных соседей. Благодаря этому опыту выработаны стандарты сервиса, умение реагировать на форс-мажоры и теперь я обучаю посуточной аренде от А до Я.*

#### **6. Какие проекты Вами были разработаны и реализованы, а какие готовятся к воплощению?**

*Помимо гостиничного бизнеса, я организовываю туры, провожу квесты, создаю шоколадные путеводители и линейку сувениров: текстиль, декор, изделия ручной работы.*

*После реализации моей идеи – общегородского фестиваля – увлечена организацией мероприятий – от корпоративов до региональных событий. Являюсь организатором нескольких фестивалей: фабрика СССР, фестиваль спаржи.*

*Часто выступаю как эксперт по промышленному, событийному и гастрономическому туризму;*

*Руководитель Комитета по Туризму "Международного Альянса Кулинаров";*

*Автор проекта "Вкусы Подмосковья";*

*Посол гостеприимства Московской области;*

*Эксперт передачи «Невероятно интересные истории» REN TV;*

*Экскурсовод для почетных гостей в дирекции Международной выставки-форума «Россия»*

*Автор творческого конкурса с национальными парками ПишуРисую.*

*С Нового года запускаем новый проект ток-шоу «Влюбляю в Коломну», где приглашенные гости – отельеры, рестораторы, музейные работники, гиды и все, кто связан с туризмом, включая гостей города. В купеческой атмосфере «Дом с Душой» мы*

познакомим гостей города с уникальными проектами и интересными людьми, чтобы еще больше влюбить в Коломну. Об этом мы расскажем в следующем выпуске.

**7. В каких конкурсах Вы принимали участие, какие награды получили и в каких планируете принять участие?**

*Активно принимаю участие в конкурсах:*

*Маршруты года, Туристический сувенир, Диво России, Диво Евразии, Диво Мира, Russian Event Awards, ПРОтуризм, Мастера гостеприимства и в местных региональных конкурсах.*

**8. Как профориентолог какой проект Вы запустили и какого его дальнейшего развития?**

*Форум «Кадры решают все» уже трижды проходил в Коломне и Киржаче. Успешно объединяет на своей площадке органы власти, учебные заведения и бизнес. Нацелен на решение кадрового вопроса, способствует развитию территории. Планируем проводить подобные мероприятия на узкие темы: ресторанное и гостиничное дело.*

*Гастрономические экспедиции планируем не только в Московской области, но и в других регионах.*

*От всей души желаю найти свое место в сфере гостеприимства. Это бесконечно интересное творческое направление. Выбор профессий в туризме очень велик: от дизайнеров, строителей, программистов, до экскурсоводов, организаторов мероприятий и бухгалтеров. Внутренний туризм стремительно развивается, поэтому каждый найдет свое достойное место.*

*Интервьюер:*

*к.э.н., доцент Лаборатории гостиничного проектирования  
Высшей школы туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Коновалова Елена Евгеньевна*