

Творческая, сильная, креативная. Так можно в трёх словах охарактеризовать Наталью Александровну Малькову – управляющую отеля «Городской», что расположен в деловом центре Самары. Наше знакомство с этой удивительной бизнес-леди состоялось на её рабочем месте – в отеле, после утреннего обхода. Во время интервью неоднократно звонил телефон, и Наталья Александровна в режиме реального времени консультировала сотрудников, решала срочные вопросы.



НАТАЛЬЯ МАЛЬКОВА: «РАЗВИТИЕ – ПУТЬ К УСПЕХУ!»

текст Елена Пенина
фото Юлия Максимова



С&Г Как удаётся держать всё под контролем?

Наталья Малькова Я привыкла быть в центре событий – так интересно не только работать, но и жить! Благодарна родителям, которые сформировали мой характер, привили умение быть всегда «в тонусе», научили грамотно презентовать свои знания и возможности, объяснили простые истины, в том числе и ту, что, если уж берёшься за дело – делай хорошо!

Когда я согласилась возглавить этот стартап, передо мной была поставлена серьёзная задача – вывести его в лидеры на рынке, создать нужную репутацию, сделать отель не только уютным и комфортным, но и прибыльным. Приходилось постоянно работать в режиме многозадачности...

С&Г Откуда у вас навык и умение так оперативно решать вопросы?

Н.М. В своё время я работала в Управлении делами Президента РФ, решая задачи по обеспечению мероприятий с его участием, а также проводимых Правительством нашей страны. Работала и во время Саммита Россия – Евросоюз. Сами понимаете, на таком высоком уровне от всех сотрудников требовалась жесточайшая дисциплина – на решение вопроса любой сложности отводилось не более трёх минут. Затем был период при Правительстве Самарской области – организовывала встречи, размещение и отдых гостей регионального уровня. Не скрою, мне повезло с наставниками, обогатившими меня жизненным опытом и знаниями, которых на первых порах не хватало. Например, во время работы начальником отдела маркетинга в «Волжском утёсе» санаторий возглавлял Юрий Дмитриевич Пестов – великолепный дипломат и прекрасный профессионал. Наблюдая за тем, как просто и спокойно он решал сложнейшие вопросы, я почерпнула для себя бесценные знания, обогатилась уникальным опытом, поэтому сегодня, руководя отелем «Городской», чувствую себя полностью компетентной.

С&Г В период пандемии гостиничный бизнес довольно сильно «просел». Это общепризнанный факт. Как ваш отель справлялся с трудностями?

Н.М. Нам тоже пришлось затянуть пояс потуже, так как иногородних гостей практически не было. Мне, как руководителю, нужно было оперативно адаптироваться к новым условиям. Вынуждена была и сокращения провести, и расходы урезать...



году стала победительницей конкурса «Лучший отельер России», получив награду в концертном зале «Крокус Сити Холл» в Москве.

Я люблю двигаться вперёд, обучаться, совершенствоваться. Развитие – это путь к успеху. Считаю, что заниматься нужно только тем, что нравится, тогда получится стать профессионалом. В этом секрет успеха и совет для тех, кому он нужен.

Сегодня я снова учусь сразу в нескольких направлениях: на курсах по криптотрейдингу и в Федеральной школе радио. Уверена, новые знания лишними не будут, рано или поздно пригодятся! Сама тоже готова делиться опытом в профессии со всеми желающими – в поддержку отельерам готовлю авторские курсы: для студентов, для будущих владельцев отельного бизнеса и для управленцев. Они будут информативными и полезными. Будем двигаться вперёд на полной скорости вместе!

Но ко всем вопросам старалась подходить разумно. В этот период окончательно сформировала команду профессионалов высокого уровня, заинтересованных в процветании отеля, умеющих управлять своими эмоциями, грамотно «гасить» конфликтные ситуации и находить компромиссы. Соответственно, и рейтинг у персонала на «Booking» был очень высокий – 9,8. Тогда пришлось разработать кризисную стратегию, согласно которой отель «переориентировался» на приём гостей из нашего же региона. Мы предложили людям выгодные условия, запустили «секретную» рекламу... Всё вместе это дало результат, и даже в самый трудный период наш «Городской» был в плюсе.

С&Г Каких посетителей ждёте сегодня?

Н.М. Отель выгодно расположен в деловом центре города, поэтому интересен для свободных туристов, так как в шаговой доступности расположены культурные достопримечательности и набережная. Предпринимателям, приезжающим в Самару на деловые встречи, в командировки, тоже удобно – транспортная развязка и высокая концентрация бизнес-центров в данном случае приоритетны. Также у нас остаются специалисты, работающие по вахтам.

Солидный номерной фонд – это более пятидесяти номеров от «стандарта» до «люкса» – позволяет свободно разместить всех желающих согласно индивидуальным предпочтениям, есть номера и для людей с дополнительными потребностями, возможно заселение с животными. Категория «три звезды» – с комфортом 4* – позволяет сделать пребывание гостей в нашем отеле приятным, но в то же время достаточно бюджетным, что по сегодняшним временам – весомый плюс. Меню русской классической кухни радует гостей разнообразием, отменным вкусом и питательностью блюд – довольны и взрослые, и дети. Можно заранее заказать на завтрак какое-то конкретное блюдо по своему желанию, и повар обязательно приготовит. Летом мы предоставляем ещё одну интересную услугу: используем крышу как смотровую площадку – с высоты открывается великолепный вид на город и Волгу, ну а желающим принять солнечные ванны предлагаем лежаки. Корпоративные клиенты могут воспользоваться огромной площадью в 240 квадратных метров для проведения развлекательных мероприятий и бизнес-встреч, влюблённые пары устраивают фотосессии и «свидания на крыше» – она сдаётся в аренду. В перспективе планируем эту площадку развивать.

С&Г Наталья Александровна, вы – успешная деловая женщина. Какими достижениями гордитесь больше всего?

Н.М. На каждом жизненном этапе есть свои маленькие и большие победы. Все они дороги, потому что заработаны честным трудом. Моя деятельность началась с работы учителем математики и информатики в школе, я тогда получила звание «Лучший учитель России». Поняв, что в педагогике свои гештальты закрыла, постепенно переориентировалась на гостиничный бизнес. Как итог – в прошлом

