

ЦЕЗАРЬ РИТЦ

И его «Идеальный отель»

Тихомирова Вероника
1 курс ГРТСИ
190-116аГД/17

СОДЕРЖАНИЕ

- Биография Цезаря Ритца
- Описание «Идеального отеля» Ritz Paris
- Организация пространства в Ritz Paris
- Сервис в Ritz Paris
- Кухня в Ritz Paris
- Факты и легенды об отеле Ritz
- Современная сеть отелей Ritz-Carlton
- Список литературы
- Глоссарий

Король отельеров и отельер королей Цезарь Ритц объявил всему миру о том, что клиент всегда прав, и не ошибся, создав сеть самых роскошных отелей XX века, эталонных в премиальном сегменте рынка гостеприимства.

Как ему это удалось?



БИОГРАФИЯ

- Он родился в 1850 году в швейцарской деревушке Нидервальд. Тринадцатый ребенок в семье фермера, разводившего коз на альпийских пастбищах.
- В скромной гостинице Hotel de la Fidelite семнадцатилетний Ритц исполнял обязанности "прислуги за все" - протирал полы, чистил башмаки, подносил багаж.
- В 19 лет Ритц сознательно пошел на понижение – перешел простым официантом в ресторан Voisin, где обзавёлся полезными связями. Там он сформулировал главный принцип сервиса высшего качества, известный сегодня каждому: «Клиент всегда прав».
- Устроился метрдотелем во французский ресторан Les Trois Freres Provencaux. И в скором времени он перешел на пост управляющего небольшим отелем Rigi-Kulm в швейцарских Альпах.
- Ритц превратил неудачник National, до того терявший клиентов из месяца в месяц, в модный отель, где собирались сливки Европы
- Успешно атаковал Канны, приобретя там Hotel de Province.
- После Канн пал Лондон. Ритц полностью преобразил недавно открывшийся и практически не приносивший дохода отель Savoy.
- В 1888 году Ритц стал обладателем собственного отеля с рестораном. Он откупил баден-баденский de la Conversation.
- В 1898 в Париже открылся отель, названный коротко и ясно - Ritz.

«ИДЕАЛЬНЫЙ ОТЕЛЬ» RITZ PARIS



- Место было выбрано идеально.

Площадь была спроектирована архитектором Версаля Жюлем Ардуэн-Мансаром в 1686 году. Дом был престижным, и площадь перед ним вполне могла бы называться королевской. В минуте ходьбы - модная, только что открытая Опера. На соседних улицах Сент-Оноре, Риволи и Камбон - художественные галереи, лучшие перчаточные и парфюмерные бутики. Место было выбрано идеально.

- Главное крылось в инновационном подходе к организации отеля. Отеля как места, где любая коронованная особа чувствует себя комфортнее, чем дома, а любая артистическая натура - свободнее, чем дома. Поставив перед собой цель, Цезарь сформулировал также и четыре задачи для ее достижения: правильная организация холлов и номеров отеля, наличие в отеле всех технических новшеств, изысканнейшая кулинария, безупречный

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВА

- Осознанный отказ от большого лобби при входе в отель. Вместо этого Ритц устроил длинную галерею, по одну сторону от которой возле окна в сад стоят кресла и столики, по другую - расположены уютные салоны. В самый большой из них с верхних этажей выходит роскошная лестница 1751 года постройки.
- Наличие лестницы для людей, прибывшим инкогнито.
- Для каждого зала, ресторана и номера были разработаны свой стиль и своя цветовая гамма.
- Цезарь предложил не останавливаться на каком-то одном стиле мебели, а смешать все лучшие французские стили: всех Людовиков, а также ампир и Директорию.
- Еще один отважный шаг: оборудовать абсолютно все номера ванными комнатами со всеми удобствами.
- Также во всех номерах были телефоны.

Ампи
р



Французское
рококо

СЕРВИС

- В Grand-Hotel, обслуживая сильных мира сего, Цезарь Ритц сформулировал требования к отелю высшей категории: «Видеть все и закрывать глаза на все, слышать все и забывать услышанное, знать больше других и помалкивать об этом».
- Сформулировал главный принцип сервиса высшего качества, известный сегодня каждому: «Клиент всегда прав».
- На каждого постояльца приходилось по три представителя обслуживающего персонала.
- Привычки и вкусы знатных постояльцев тщательно изучались и фиксировались.
- Цезарю Ритцу удалось построить систему обслуживания так, чтобы особу, прибывшую инкогнито, никто не видел, кроме узкого круга обслуживающего персонала. А последний он приучил держать язык за зубами.

КУХНЯ

- В девятнадцать лет Ритц вошел под свод знаменитого Voisin - места, где отдавала дань тонкой кухне состоятельная часть парижской богемы.
- Девятнадцатилетнего Ритца отличил знаменитый Огюст Эскофье, маг поваренного искусства, автор нескольких книг и сотен рецептов, которому парижские гурманы прощали даже зад непомерных размеров за его божественные суфле. Нежная дружба с Огюстом продолжалась много лет и стала залогом коммерческого успеха многочисленных совместных предприятий Ритца и Эскофье.
- На первых порах Эскофье оказывал Ритцу покровительство, хоть и был всего лишь на четыре года старше. А вскоре между ними установились дружеские отношения. Так зарождался будущий блистательный деловой союз отельера с ресторатором. Эскофье впоследствии присвоили неофициальный титул «императора поваров», а Ритцу – «короля отельеров и отельера королей».



ФАКТЫ И ЛЕГЕНДЫ

- "Когда я представляю себя в раю, сцена почему-то всегда происходит в "Рице", – говаривал Эрнст Хемингуэй. Глядя на великолепие отеля, понимаешь, что "старик Хем" не ошибался...
- Хотя после гибели принцессы Дианы его фраза приобрела дополнительный трагический оттенок: именно из "Рица" леди Ди помчалась навстречу катастрофе.
- В ванной отеля произошел забавный случай с принцем Уэльским. Как-то ночью принц принимал ванну в прелестной компании. В какой-то момент он обессилил и не мог самостоятельно подняться. На ахи, охи и крики, исходящие от дамы, по понятным причинам никто не пришел, пока она сама не кинулась бежать за подмогой. Буквально на следующий день Цезарь Ритц повелел оборудовать все ванные специальной сигнализацией (цепочка, которую в случае чего нужно потянуть на себя). Именно благодаря этому конфузу все современные отели оборудованы подобными системами тревоги в ваннных комнатах.
- Отель принимал в своих стенах Марселя Пруста и Чарли Чаплина, Марлен Дитрих и "Коко" Шанель. Как-то здесь десантировалось ударное трио в составе: Хемингуэй, Скотт Фицджеральд и Коул Портер (автор популярных мюзиклов). Рассказывают, что эти "крепкие ребята" круглосуточно осушали здесь запасы шампанского и сухого

- Немало Ритц потрудился и над размещением люстр в ресторане. Он увещивал жену драгоценностями, сажал ее за разные столики и экспериментировал со светом, добиваясь, чтобы бриллианты заиграли.



RITZ-CARLTON

The Ritz-Carlton — международная сеть отелей класса «люкс». Сеть находится в собственности и управляется компанией The Ritz-Carlton Hotel Company, дочерней компанией крупнейшего в мире гостиничного холдинга Marriott International. Штаб-квартира сети расположена в штате Мэриленд (США).

Президент The Ritz-Carlton Hotel Company — Эрве Юмлер (Herve Humler).

The Ritz-Carlton управляет 91 отелями в крупнейших городах и на популярных курортах в 30 странах мира. Общая численность персонала — 40 тыс. человек. Выручка The Ritz-Carlton Hotel Company в 2005 составила \$673,4 млн.

1 июля 2007 года первый в России отель «Ритц-Карлтон Москва» под управлением сети открылся в Москве на месте снесённого высотного здания гостиницы «Интурист» в начале Тверской улицы.



ГЛОССАРИЙ

- **Отельер**- это владелец или управляющий отелем. Именно в Швейцарии более века тому назад появилась первая школа гостиничного менеджмента, именно по «швейцарской модели» строят систему подготовки отельеров в других странах.
- **Метрдотель**- лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля.
- **Ресторатор**- владелец, содержатель ресторана или сети.
- **Лобби**- вестибюль, приёмная, фойе.
- **Ампир**- искусств. стиль в архитектуре и прикладном (декоративном) искусстве позднего классицизма (первой трети XIX в.), ориентированный на образцы античного и древнеегипетского искусства и соединяющий монументальный лаконизм с изысканностью декоративных элементов (колонн, пилястров, лепных карнизов и т. п.)
- **Конфидент**- лицо, которому доверяют тайны; доверенное, близкое лицо, единомышленник.
- **Космополитизм**-воззрение, признающее своим отечеством весь мир, отвергающее идею защиты своего отечества и идею национальной самостоятельности.
- **Холдинг**- Холдинг - это коммерческая организация которая состоит из головной-материнской компании держателя контрольного пакета акций сети дочерних компаний, которые так же могут быть владельцами контрольного пакета акций других компаний. Материнская компания не несет ответственность за деятельность дочерних.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Trud.ru
- Wikipedia
- Salon.ru
- Nice-places.com

ВОПРОСЫ

- В каком отеле состоялась первая встреча Цезаря Ритца и Огюста Эскофье?

1. Savoy
2. National
3. Voisin
4. Rigi-Kulm

- В каком городе открылся первый отель Ritz?

1. Мадрид
2. Лондон
3. Канны
4. Париж

В какой гостиничный холдинг входит Ritz-Carlton?

1. Marriott International
2. InterContinental Hotels Group
3. Cedant Corporation
4. Hilton Hotels & Resorts