

МАРИЈАН АНГЕЛОВ, ДИРЕКТОР ЗА СОСТАНОЦИ И СПЕЦИЈАЛНИ СВЕЧЕНОСТИ ВО "RITZ-CARLTON" ВО ВЕСТ ПАЛМ БИЧ

Господин Маријан Ангелов е роден во Скопје. По професија е дипломиран историчар на уметност, кој речиси две децении живее и работи во Вест Палм Бич во Флорида, САД. Своето работно искуство го започнал во 1991 година во еден од најреномираните хотели од синџирот на "Ritz-Carlton". Во моментот е директор за состаноци и специјални свечености во "Ritz-Carlton". Во текот на своето работење многу пати е наградуван со најпрестижните награди во областа на хотелиерството и менаџирањето. Ја минал речиси цела Земјина топка, но секогаш со себе ја носи татковината - Македонија.

ИСКАЧУВАЊЕТО КОН ВРВОТ Е ТЕШКО, НО ПОГЛЕДОТ ОД ТАМУ Е НАЈУБАВ



Разговорот го водеше:
Елизабета
ХАЌИ-СТОЈАНОВА
КОСТУРСКА

**MICHAEL ANGELOV,
A MANAGER FOR
MEETINGS AND SPECIAL
CEREMONIES IN ONE OF
THE WORLD-RENOWNED
LUXURY COMPANIES
"RITZ-CARLTON" IN
WEST PALM BEACH**

Mr. Michael Angelov was born in Skopje. His profession is an art historian, who almost two decades lives and works in West Palm Beach on Florida, USA. His working experience started in 1991 in one of the world-renowned luxury companies "Ritz-Carlton". During his work, he was many times awarded with most prestigious awards in area of hotel trading and managing. He had traveled all over the world, but he always bears his fatherland-Macedonia.

**CLIMBING TO THE
TOP IS A HARD
THING, BUT THE
VIEW FROM THERE
IS THE BEST**

Interviewed by
Elizabeta HAGI-STOJANOVA
KOSTURSKA

☀ Господине Ангелов, во моментот сте на работно место директор за состаноци и специјални свечености во еден од најреномираните хотели од синџирот на "Ritz-Carlton" во Вест Палм Бич на Флорида, функција која многумина Американци би посакале да ја имаат. Што за Вас значи оваа титула и кој беше предизвикот и патот за да се дојдете до истата?

АНГЕЛОВ: Прво, би сакал да Ви благодарам за можноста да им ја претставам на Вашите читатели една од најреномираните луксузни компании во светот "The Ritz-Carlton Hotel Company". Таа е основана во 1983 година, со првиот хотел во Бостон, а денес "Ritz-Carlton" менаџира 73 хотели во 23 држави; луксузни живеалишта лоцирани во некои од хотелите или одделни локации како Aspen, Colorado; Jupiter, Florida; U.S. Virgin Island итн. "The Ritz-Carlton" има воспоставено партнерство со хотелите "Bulgari" во Милано; "Ritz" во Мадрид и во Лондон. Во 2000 година компанијата го отвори "The Ritz-Carlton Leadership Center", во кој се пренесуваат нашата филозофија и богатите мена-

Круна во мојата хотелска кариера секако е првото место на моето одделение (во конкуренција на сите "Ritz-Carlton" хотели) во Meeting Planner Gallup survey 2007 освоено минатата година; признание кое го прославивме со целиот тим во престижниот "Mar A Lago" на Доналд Трамп во Palm Beach.

џерски искуства на илјадници други извршни директори, менаџери и вработени од други компании (www.ritzcarlton.com). Многу искрено, привилегија е да се работи за компанија која ги има освоено сите можни награди во областа на хотелиерството, квалитетот на работата, добросостојбата на вработените итн. Да спомнам само неколку: "Ritz-Carlton" е единствената компанија во Америка која два пати ја освои наградата за квалитет - Malcolm Baldrige National Quality Award (www.quality.nist.gov); "Luxury Institute" оваа година ѝ го додели на "The Ritz-Carlton Hotel Company" признание "Most Prestigious Luxury Brand" (www.luxuryinstitute.com); "Forbes" ја прогласи "The Ritz-Carlton Hotel Company" за најдобар бизнис хотелски синџир (www.forbes.com); "The Ritz-Carlton" во 2007 година беше именуван од тренинг списанието за број еден компанија за тренинг и развој на вработените во конкуренција на 125 светски компании. Со особена гордост би сакал да кажам дека хотелот во кој работам ("Manalapan", Palm Beach, Florida) е еден од четирите хотели во нашиот синџир со престижната награда

"Mobil Five-Star Hotel". За оние кои се заинтересирани, на Вашите читатели, им ја препорачувам веб-страницата на mobil travel guide (www.mobiltravelguide.com), за да се запознаат со екстремните инспекциски критериуми на хотелските стандарди и нивната евалуација и рангирање. Круна во мојата хотелска кариера секако е првото место на моето одделение (во конкуренција на сите на "Ritz-Carlton" хотели) во Meeting Planner Gallup survey 2007 освоено минатата година; признание кое го прославивме со целиот тим во престижниот "Mar A Lago" на Доналд Трамп во Palm Beach (www.maralagoclub.com). Патот кон овој успех? Жално е дека патот на самодокажување водеше и сè уште води надвор од границите на нашата земја. Јас отсекогаш имав верба дека постои место на оваа планета каде што човек може да се најде и да ужива во својата работа, без да има силна роднинска врска или да е член на некоја политичка партија. Кога мојата покојна стара соседка, на првиот мој ден во Америка (пред 18 години), чукна на вратата од мојот стан со колачи в раце и ми рече "Welcome to USA", јас знаев дека ја најдов грутката земја на која ќе стојам горд и ќе бидам почитуван како човек. Неполни два месеца потоа, возејќи покрај океанот, подзастанав за да го видам хотелот кој изгледаше како најголемиот замок во Palm Beach, влегов да поднесам молба за работа, а пред влезната врата стоеше прекрасниот натпис "We are Ladies and Gentleman serving Ladies and Gentleman". Останатото е историја...

☀ Од Република Македонија замине пред повеќе години. Го имате искуството и од Европа, а и овде од САД. Која е и во што е разликата, каде побрзо се доаѓа до врвот?

АНГЕЛОВ: Како што велат овде - качувањето кон врвот е тешко, меѓутоа погледот од врвот е најубав. Американците многу одамна ја научиле филозофијата на правењето пари и тоа го прават многу умно-најди го најдобриот, плати го добро и тој ќе ти донесе уште повеќе пари. На оваа заложба е поставена целата земја и затоа се успешни во привлекувањето на најдобриот светски талент. Од најуспешните, пак, се очекува да го делат и да им го пренесат своето знаење на најблиските соработници. Моето работно искуство е потврда на оваа американска филозофија, работната седмица ми е 6 дена, по 12 часа дневно и јас едноставно уживам во пренесувањето на своето знаење на помладите генерации.

☀ Според Вас, од аспект на Вашата професија, што ѝ недостасува на Ма-



кедонија и каде треба да се направи корекција ако се земе предвид дека во Р Македонија има прекрасни убавини, како што во една прилика рековте, идентични на Колорадо, а сепак во ни еден поглед тие не се искористени?

АНГЕЛОВ: Видете, Република Македонија е навистина прекрасна земја, но ние едноставно немаме култура да ја зачуваме и да ја презентираме таа убавина. Сè уште паметам кога го посетив споменикот на Billy the Kid во Colorado, всушност една изветвена, реставрирана шупа, која ја посетуваат реки од туристи. Навистина смешно... но, со идеално уредено паркиралиште, тоалети какви што нема во целата наша земја и бес-прекорно облечен ренџер, кој со гордост зборува за "историјата" на бандата

ny Ritz-Carlton hotels and resorts and fractional home ownerships with locations as Aspen, Colorado; Jupiter, Florida; St. Thomas, U.S. Virgin Islands etc...The Ritz-Carlton also has partnership with BULGARI Hotels and Resorts in Milan, Italy; Hotel Ritz Madrid, Spain and The Ritz London. The Company launched in year 2000 -The Ritz-Carlton Leadership Center which serves as a resource center for other companies interested in learning about The Ritz-Carlton philosophy and core values and has welcomed thousands of senior executives, managers and line staff from very diverse industries. (www.ritzcarlton.com). It is a privilege to work for a Company that has received all the major awards in the hospitality industry, quality, customer and employee satisfaction. Please allow me to mention just a few: Our organization is the first and only hotel company twice honored with the Malcolm Baldrige National Quality Award from the United States Department of Commerce (www.quality.nist.gov); "Luxury Institute" awarded The Ritz-Carlton Hotel Company with the "Most Prestigious Luxury Brand" award (www.luxuryinstitute.com); "Forbes" named The Ritz-Carlton Hotel Company the best Business Hotel Chain (www.forbes.com); The Ritz-Carlton was named the number one company by "Training Magazine" in its "Training Top 125" 2007 survey among the 125 best global companies for employee-sponsored workforce training and develop-

all the other Ritz Carlton Hotels worldwide, our Meeting & Special Events team had finished year 2007 as No. 1 in the Meeting Planner Gallup Survey, a great accomplishment that was celebrated with a dinner at the prestigious Donald Trump's "Mar A Lago Club" in Palm Beach (www.maralagoclub.com).

I am very honored to say that among all the other Ritz Carlton Hotels worldwide, our Meeting & Special Events team had finished year 2007 as No. 1 in the Meeting Planner Gallup Survey, a great accomplishment that was celebrated with a dinner at the prestigious Donald Trump's "Mar A Lago Club" in Palm Beach

The road to success? It is sad to say that after all these years, the road to success still leads outside of the borders of our country. I always firmly believed that somewhere on this planet there must be a place where one can find and enjoy work and life without looking for family connections or being a party member. That day came to fruition on my first day in America when an old Lady knocked on my door, introduced herself as my neighbor, handed me a plate of cookies and wholeheartedly said "Welcome to USA". I have finally found my place under the sun on which I stand tall and proud. It was two months later, driving by the ocean that I have noticed this castle at the Sea and I



☀ Mr. Angelov, you are a manager for meetings and special ceremonies in one of the world-renowned luxury companies "Ritz-Carlton" in West Palm Beach on Florida, a function that many Americans wish to have. What for you this title means and what were the challenge and the way of reaching it?

ANGELOV: First and foremost, I would like to say thank you for giving me the opportunity to introduce to your readers one of the world-renowned luxury companies -The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C. Established in 1983 with the purchase of The Ritz-Carlton, Boston and the rights to the name Ritz-Carlton, the management company has grown from one hotel to 73 hotels worldwide in 23 countries. The Company also manages luxury residential condominiums located at ma-



ment. I would like to mention that The Ritz-Carlton, Palm Beach where I am currently employed is a recipient of the prestigious Mobil Five-Star Award and only four other Ritz-Carlton Hotels have been recognized with this distinguished honor (The Ritz-Carlton New York, San Francisco and Naples, Florida). I highly suggest that our readers visit the web page of Mobil Travel Guide to find more detailed information about the facility inspections, service evaluations and Mobil Travel Guide's hotel ratings (www.mobiltravelguide.com). I am very honored to say that among

walked in and asked for an application. Above the door, there was a sign that read "We are Ladies and Gentleman serving Ladies and Gentleman". The rest is a history.....

☀ You are out of Macedonia for a long time. You have both the European and the American experience. What is the difference, where you can reach the top quicker?

ANGELOV: As the old saying goes "It is easier to go down the mountain than up, but the view from the top is the best".

Република Македонија е навистина прекрасна земја, но ние едноставно немаме култура да ја зачуваме и да ја презентираме таа убавина. Сè уште паметам кога го посетив споменикот на Billy the Kid во Colorado, всушност една изветвена, реставрирана шупа, која ја посетуваат реки од туристи. Навистина смешно... но, со идеално уредено паркиралиште, тоалети какви што нема во целата наша земја и беспрекорно облечен ренџер, кој со гордост зборува за "историјата" на бандата на Billy. Е, сега направете споредба со убавината, да речеме, на Матка.

на Billy. Е, сега направете споредба со убавината, да речеме, на Матка. Еден месец по моето враќање во САД сè уште сум избезумен од дрскоста на некој кој си дозволил да си гради куќарка(и) во срцето на најубавиот природен споменик во околината на Скопје. Да не спомнувам дека новоизградениот ресторан се распослал со маси по целата површина, па не може ни еден турист да ужива во убавината. Едноставно, како намерно да сакаме да уништиме сè што е убаво и што нам ни е оставено од на-

и е потребна долгорочна туристичка стратегија. Нема да кажам ништо ново ако ги посочам Охрид, планинскиот и транзитниот туризам, како трите столба на нашиот туризам. Моментната состојба е очајна: сè уште немаме еден единствен хотел од познатите брендови во Охрид (и ни се заканува дека градот ќе го изземат од списокот на УНЕСКО), планинскиот туризам е во самиот почеток, а транзитниот не е ни почнат. Реформите во училиштата за туризам, стипендирањето на талентираниите поединци, internship во туристичките земји би требало да стане приоритет на нашата Влада. Доведувањето на светските хотели како "Marriott", "Sheraton", "Hilton" е повеќе од неопходно. Градот Охрид треба да се отвори кон странските инвеститори на кои треба да им се дадат максимални услови за да можат во најкратко време да изградат игралишта за голф, конференциски сали итн. Охрид навистина има потенцијал да стане најубавиот конференциски центар на Балканот и пошироко. Не треба да одиме многу далеку за да најдеме соодветни примери. Само треба да земеме пример од Словенија.

sort" во Флорида се сретнав со група млади од Скопје, кои на своја рака нашле летен работен ангажман во хотелот. Бев толку многу горд... се обидов да им помогнам на некои од нив, меѓутоа денес економската состојба во Америка не е најпогодна, тоа резултира во многу мала окупираност на хотелите, така што не им е потребна дополнителна работна сила. Би сакал да спомнам дека хотелот за туризам во Скопје ме замоли неколку пати да го поделам моето искуство со нив и планирам тоа да го сторам при мојата идна посета на родниот град.

☀️ За сите овие години Вие редовно ја посетувате Р Македонија, не само заради своите најблиски, сигурно и поради љубовта кон татковината. Кои се чувствата и впечатоците по секое враќање?

АНГЕЛОВ: Со гордост можам да кажам - прекрасно национално јадење и сервис (по углед на кујната на мојата мајка). Колку и да се убави спомените, секогаш се враќам со една мисла - толку убава земја а така извалкана.



Американците многу одамна ја научиле филозофијата на правењето пари и тоа го прават многу умно-најди го најдобриот, плати го добро и тој ќе ти донесе уште повеќе пари. На оваа заложба е поставена целата земја и затоа се успешни во привлекувањето на најдобриот светски талент.

☀️ Кое е Вашето мислење за политичкиот амбиент во Р Македонија и колку според Вас истиот има влијание врз економската состојба?

АНГЕЛОВ: Морам да бидам искрен, политичкиот амбиент е многу неповолен и нема волја на двете страни да се седне на иста маса и да се договораат приоритетите на нашата земја. На сите ни е јасно дека без поволна политичка клима можностите за вложување, а особено во туризмот, се минимални. Владата се обидува да направи нешто, меѓутоа начинот на кој се комуницира е навистина чуден. Продолжуваме да се вртиме во маѓепсаниот круг.

☀️ Вашето реноме и брендот кој го добивте во "Ritz-Carlton" Ви отвора врати ширум светот. Кои се Вашите идни планови?

АНГЕЛОВ: Краткорочни - Дубаи или Москва. Долгорочни - би сакал "Ritz-Carlton" да отвори хотел во Прага, прекрасен град во срцето на Европа, а не толку далеку од корените во нашата земја.

шите претходници. Планираме да градиме музеи на восочни фигури, а Етнолошкиот музеј со најубавите носии на Балканот тоне во нечистотијата на Старата скопска чаршија. Верувајте, душата и убавината на градот не се неколкуте кафулиња покрај кејот на Вардар, туку самиот кеј и Старата чаршија. А нивната физичка состојба не е за ничија гордост. Тоа е нашата трагична реалност.

☀️ Дали на македонското хотелиерство му недостасува систем, организација или човечки фактор?

АНГЕЛОВ: На Република Македонија

☀️ Постои ли расположение во Македонија да се научи нешто повеќе од луѓето со светско реноме, како што сте Вие, и каков беше фитбекот од обидот да го пренесете Вашето искуство и знаење во некои од хотелите во Р Македонија?

АНГЕЛОВ: Се обидов... и се разочарав. Ние сè уште живееме со стигмата дека знаеме сè и никој не треба нам да ни каже. Немојте да ме сфатите погрешно, младите се изгорени да научат повеќе и она што државата не го направи за нив - тие го прават самите. За време на еден престој во "Marriott Naples Re-



☀ Is there a mood in Macedonia, to learn more from the people with world reputation as you are, and what was the feedback of relaying it to some hotels in R. Macedonia?

ANGELOV: I've tried... and I was disappointed. We still live with the stigma that we know everything and there is no need of telling us what to do. Don't misunderstand me, the youth are willing to learn more so they are doing that by themselves, because the motherland hasn't taught them. During a visit of Marriott Naples Resort on Florida I met a group of youngsters from Skopje who have found a session work in the hotel by themselves. I was so proud... I tried to help some of them but the economical situation in USA today is not appropriate. I would like to mention that the hotel for tourism in Skopje, asked me several times to share my experience with them and I'm planning to do that on my next visit to my born city.

The Americans have mastered the art of making money and they are doing it in a simple way- select the top talent, pay it well and it will pay back eventually. Based on these principles USA was able to recruit, train and retain the world talent.

☀ For all this years, you often visit R. Macedonia, not only for your relatives, but surely for the love of the fatherland. What are the feelings and the impressions after every returning?

ANGELOV: I can proudly say – remarkable national food and service (as my mother's cooking). Beautiful memories, but one thought – such a beautiful country and yet so dirty.

☀ What is your opinion about the political ambient in R.Macedonia and according to you how can that influence over the economical situation?

ANGELOV: I have to be honest, the political ambient is very unfavorable and there is no will from the both sides to talk about the priorities of our country. It's clear to us that without appropriate political climate the possibilities for investment especially in the tourism are minimal. The government tries to do something, but the way of communicating is really odd. Continuously we are spinning in the magical circle.

☀ Your reputation and brand that you won in Ritz-Carlton opens the gates worldwide. What are your future plans?

ANGELOV: Short term- Dubai or Moscow, long term – I would like Ritz-Carlton to open a hotel in Prague, a beautiful city in the heart of Europe and not so far from the roots of our country.

The Americans have mastered the art of making money and they are doing it in a simple way- select the top talent, pay it well and it will pay back eventually. Based on these principles USA was able to recruit, train and retain the world talent. Furthermore, it is expected that the most talented people shall share their knowledge and experience and generate more talent. My work experience validates the American philosophy, my work day is 12 hours a day, six days a week, I love my job and enjoy tremendously sharing my experience with the new generation.

☀ According to you from the aspect of your profession, what Macedonia needs and where is need a correction if we have in mind that in R. Macedonia, there are beautiful places as you said identical to Colorado that haven't been touched before?

Canyon Matka. One month after my return to USA, I am still livid and asking myself how in the world is possible that someone is allowed to build a weekend house in the heart of the most beautiful natural monument around Skopje. Not to mention the newly build restaurant with tables and chairs all over the area, preventing the tourists to enjoy the beauty of the canyon. One gets an impression that we are intentionally destroying our heritage. How to explain the fact that we are planning to build Museum of wax figures and yet our Ethnological Museum with the most beautiful national costumes is buried in the dirt of our Old Turkish Bazaar. The reality is, the soul and the beauty of the city Skopje is not the handful of "modern" café's by the river Vardar but the bank of the river, the Bridge and the old Bazaar. The physical condition of the monuments is nothing to be proud about. That is in short our tragic reality.

☀ Is Macedonian hotel trade lack of system, organization and human factor?

ANGELOV: Our country is in need of a basic tourist strategy. I am not being the only person pointing out that Ohrid, our mountains and the transit tourism should be the foundation of our tourist offerings. The current state of our tourism is simply-desperate. We do not have a single brand name Hotel present in Ohrid (so many times threatened to lose the Unesco status), the mountains tourism is in the early stages and the transit tourism is an unknown factor. The reforms in the educational system, providing scholarships for the talented individuals, internship in the countries with developed tourism shall become a priority of the new Government. Bringing the brand names as Marriott, Sheraton, and Hilton is a must. The town of Ohrid must open the doors to the foreign investors and provide an improved business climate to accelerate the construction of new Hotels, Golf facilities, Conference Centers etc. Ohrid has a tremendous opportunity to become the best Conference Center in the Balkans. Take Slovenia as an example.

Republic of Macedonia is a beautiful country, unfortunately, we are lacking a basic culture to preserve and present our cultural heritage. I still remember my visit to "Billy the Kid" runaway house in Colorado- in reality just an old but perfectly renovated shack with a visitor's parking, a clean restroom that does not exist in the entire R. of Macedonia and a clean cut Ranger who proudly presented the "Billy Kid" runaway bandit history. Pretty funny right? Let's compare this story with the eternal beauty of the Canyon Matka.

ANGELOV: Republic of Macedonia is a beautiful country, unfortunately, we are lacking a basic culture to preserve and present our cultural heritage. I still remember my visit to "Billy the Kid" runaway house in Colorado- in reality just an old but perfectly renovated shack with a visitor's parking, a clean restroom that does not exist in the entire R. of Macedonia and a clean cut Ranger who proudly presented the "Billy Kid" runaway bandit history. Pretty funny right? Let's compare this story with the eternal beauty of the