Лекція

Виникнення та розвиток готельного господарства

Історія розвитку готельної справи нерозривно пов'язана з подорожами. Подорожуючи з різною метою та намірами (відвідування святих місць і храмів, олімпійських ігор тощо) люди мали потребу в притулку, харчуван­ні та відпочинку. Найдавніші згадки про місця для розміщення подорож­ніх можна знайти в писемних джерелах Стародавнього Єгипту.

У Стародавній Греції зв'язок між містами підтримувався «гемеродромами» (денними гінцями). На відстані, що міг подолати кінь без відпочинку, існували спеціальні станції, де можна було одержати їжу та свіжих коней.

У період розквіту грецької цивілізації у містах і на шляхах, що вели до них, з'являються заїжджі двори, готелі. Найдавніший заїжджий двір, що згадується в джерелах, знаходився на острові Кріт (близько 1500 р. до н. е.). Готелі, як місця відпочинку посланців уряду, з'явилися значно піз­ніше. Так, у давньогрецькому місті Епідаврі (культурному центрі бога зці­лення) був готель на 160 кімнат з прилеглими галереями зі скульптурами, стадіоном і театром на 17 тис. місць.

У Греції з'являється розгалужена мережа громадських і приватних го­телів, пунктів обміну грошових знаків, посередників-організаторів подоро­жей.

Подорожі особливо активізувалися після завоювання Греції римлянами. Причому, подорожі римлян почали набувати оздоровчого, пізнавального, розважального характеру (відвідування лікувальних мінеральних джерел, визначних архітектурних пам'яток, відомих закладів освіти, театрів та ін.). Ці подорожі потребували організації готельної справи. Ще у І ст. до н. е. у Римській імперії виникли державні заїжджі двори, що знаходилися один від одного на відстані денного кінного переходу. Заїжджі двори розташову­вались у містах і на головних шляхах, якими проїжджали кур'єри та дер­жавні службовці з Риму. Уже у давніх римлян мала місце певна класифі­кація готелів. Існувало два типи «пристановищ» у провінціях і в самому Ри­мі: одні з них призначались тільки для патриціїв, інші — для плебеїв.

У зв'язку з новими завоюваннями та розширенням території Римської ім­перії її звичаї, господарська та організаційна структури знаходили також застосування в нових провінціях і підкорених країнах. Про те, наскільки глибо­ко та всебічно були розвинені в давнину заклади, що надавали подорожнім притулок, харчування та ночівлю, свідчить той факт, що в римському зако­нодавстві було передбачено особливу відповідальність такого закладу за ре­чі гостя. Таким чином, ще у стародавніх Греції та Риму були закладені тра­диції, що дотримуються і в сучасному готельному господарстві. Наприклад, відповідальність за збереженість речей гостя, обов'язковий облік проживаю­чих тощо.

Занепад і загибель античного рабовласницького світу призвели до змен­шення рухливості населення як у межах окремих країн, так і між країна­ми; будівництво шляхів і готелів скоротилося. Лише через кілька століть, у ранньому середньовіччі кількість подорожей знову стала зростати. Ма­сові подорожі купців, підмайстрів, учнів, мандрівних акторів, а також чис­ленні пілігрими та прочани сприяли розвитку самих різноманітних форм надання притулку. Спочатку цей притулок був безкоштовним, заради лю­бові до ближнього, що надавали монастирі, церкви, княжі двори та ін.

Значний розвиток готельної справи в Європі спостерігається тільки з VIII-IX ст. після того, як Карл Великий видав едикт, яким зобов'язав мо­настирі та церкви утримувати «госпиції» — будинки, що надавали подо­рожнім і прочанам ночівлю, харчування, відпочинок, а іноді, навіть, і лі­кувальні процедури. Найбільшого поширення «госпиції» набули в Швейца­рії, яка завдяки старим традиціям і тепер вважається найбільш авторитет­ною в сфері готельного господарства та готельних послуг.

У XIII-XIV ст. у зв'язку з зростанням і розвитком ремесла та торгівлі, пожвавленням внутрішніх і міжнародних економічних зв'язків у Європі, широкого поширення набула система тимчасового проживання за плату в готелях. Першими такими готелями були приватні житлові будинки (або окремі кімнати в них). Власники готелів нерідко виконували й функції по­середників у справах своїх клієнтів, виступали як перекупники й агенти. Таким чином, з'являються прототипи сучасних готелів. Приблизно в цей же час була здійснена перша офіційна спроба їх класифікації. У Берліні, в якому на той час проживало близько 130 тис. мешканців, було 9 заїж­джих дворів І класу, з них два уже називалися готелями; 10 заїжджих дво-Р1В П класу та 13 заїжджих дворів III класу.

З появою залізниць, пароплавів розширюються можливості розвитку ту­ризму. У нових транспортних засобах створюються зручності, досягаєть­ся високий рівень комфорту: з'являються спальні вагони, вагони-ресторани тощо. На більш високий ступінь піднімається й готельна справа. Пере­важну більшість туристів становили аристократи та буржуазія. Вони ви­сували підвищені вимоги до рівня та якості обслуговування, спонукаючи цим власників готелів піклуватися про удосконалення своїх закладів. Пос­тупово в столичних європейських містах стали з'являтися комфортабель­ні готелі, розташовані в спеціально зведених будівлях ( по типу приват­них резиденцій) або в чудових державних особняках. Звідси походить французька назва «готель», що означає міський палац магната, місце пе­ребування уряду чи міських властей. Це були готелі-люкси з ресторанами та найвищим рівнем обслуговування. Так, у 1861 р. готель «Морис» у Па­рижі мав 700 номерів з водою, ліфт, ресторан на 1500 місць. Поряд зі створенням упорядкованих готелів і розкішних ресторанів починають дія­ти й нові засоби розваг: нічні клуби, кабаре тощо.

На Русі готельна справа зароджується в ХІІ-ХІП ст. Це був час князів­ських міжусобиць і монголо-татарського іга. Величезні володіння монголів потребували добре налагодженого зв'язку з підкореними землями. Цей зв'язок здійснювали ханські гінці, які мали постійну потребу в ночівлі та відпочинку.

Знаменитий італійський мандрівник Марко Поло писав: «Якою б доро­гою не виїхав із Канбалу гонець великого хана, через 25 миль (близько 40 км) він приїздить на станцію, по-їхньому янб, а по-нашому кінна пошта; на кожній станції великий, прекрасний будинок, де гінці пристають. Багата постіль з розкішними шовковими ковдрами у цих заїжджих дворах; усе, що потрібно гінцю, там є; і царю пристати тут добре». [33; 121].

Мережею таких янбів (ямбів) були покриті величезні володіння монго­лів. На Русі це трансформувалось в «ями», що стали прообразом майбут­ніх готелів.

У XV ст. у Московській державі з'являється досить розвинена мережа шляхів і поштових станцій (ямів), що перебували у віданні Ямського при­казу — закладу, що відав ямською, тобто поштовою справою.

У кінці XVII— на початку XVIII ст. у Росії з'являються поштові трак­ти що з'єднували Москву з Санкт-Петербургом, Ригою, Архангельськом, Тобольськом і Білгородом, а також Псков із Києвом. На поштових трак­тах були станції з поштовими (заїжджими) дворами.

У 1723 р. Ямський приказ було перейменовано на Ямську канцелярію, що проіснувала до 1781 р. Система поштових станцій мала назву «Ямсь­ка гонга». Для здійснення цієї служби було введено ямську повинність — обов'язок селян і посадських людей перевозити адміністративних осіб і державні вантажі. Населення сплачувало ямські гроші (податки), за раху­нок яких організовувались ями. Звідси й виник своєрідний стан ямщиків.

У ІХ-ХІ ст. стародавня Русь завдяки своєму географічному положенню стала центром перехрещування торговельних шляхів між Заходом і Схо­дом, Північчю та Півднем. Налагоджуються стійкі торговельні відносини, різнобічні культурні та релігійні зв'язки. Після прийняття християнства на Русі із Візантії до нашої країни потяглися священики, перекладачі, пере­писувачі книг, ремісники. На Русі аж до XVI ст. центральною фігурою у встановленні та зміцненні зв'язків з іншими країнами був «гість». Будин­ки, в яких зупинялись заїжджі купці («гості») називались «гостинними» або «заїжджими» дворами. Звідси й беруть свої витоки вітчизняні готелі.

Таким чином, крім ямів на Русі існували заїжджі та гостинні двори.

Гостинний двір у російських містах являв собою торгове приміщення, в якому зупинялись і торгували іноземні та іногородні купці (гості). Гостин­ні двори складались із рядів крамниць, торговельних приміщень і складів, об'єднаних укритими галереями. У XVII ст. споруди гостинних дворів до­повнювали прямокутні майдани, обнесені кам'яними стінами з вежами та проїзною брамою. Такі гостинні двори були побудовані в Москві, Архан­гельську, Києві та інших містах.

На Сході широкого поширення набули заїжджі двори — караван-сараї, що будувались неподалік ринку. Умови перебування в таких готелях бу­ли досить далекими від комфортабельних, а харчуватися подорожній зму­шений був з власних запасів і тільки в годину, визначену господарем.

У XVIII ст. гостинні двори будувалися з відкритими на вулицю арками та колонами (гостинні двори в Петербурзі, Калузі та інших містах).

Гостинні двори в російських містах будувалися неподалік торговельних центрів — «торжищ». Гості оселялися за національною ознакою. Так, у Москві існували англійський, грецький і шведський, а в Новгороді — німецький та голландський гостинні двори.

У XVI— першій половині XVII ст. одним з головних торговельних цен­трів Східної Європи був Київ, через який проходили купецькі каравани з Польщі, Кримського ханства, Туреччини, Молдови, Греції, Угорщини, кра­їн Західної Європи, що направлялися до Московської держави. Українсь­кі купці мали право безмитної торгівлі у прикордонних містах Московії. Для них створювалися спеціальні гостинні двори. На чумацьких і торго­вельних шляхах України здавались в оренду корчми, що не тільки вели торгівлю хмільними напоями, але й були пристановищем для подорожніх

Крім того, Київ стає одним з центрів паломництва, що викликало пот­ребу в будівництві готелів для прочан біля стін печерського монастиря.

Після приєднання України до Московської держави почалось будівниц­тво поштового тракту від Москви до Києва через Калугу, Глухів, Путивль, Конотоп з поштовими дворами та станціями, що одночасно виконували функції готелів.

Помітний розвиток готельного господарства в царській Росії спостеріга­ється у другій половині XIX ст. У, 1878 р. споруджується один з найбіль­ших тогочасних московських готелів «Великий Московський», згодом пе­рейменований на «Гранд-Готель». У 1898-1907 pp. було побудовано готель «Метрополь», а згодом (1912 р.) готель — »Асторію» у Петербурзі на 350 номерів з першокласним рестораном та ванними кімнатами. У Києві у цей період споруджується «Гранд-Готель» і готель «Європейський». Готелям Києва в путівниках того часу давалась така оцінка: «... вони відрізняють­ся комфортабельною й навіть розкішною обстановкою, уважною прислу­гою та іншими зручностями, як-то: власні екіпажі, телефони, ванни тощо. Номери від 75 коп. до 12 крб.; за самовар, постільну білизну та свічки пла­та окремо» [6; 37].

У 1817 р. Одесі було надано право користування порто-франко на трид­цять років, що потім неодноразово продовжувалось до 1859 р. Це сприя­ло розширенню економічних зв'язків між країнами та народами, пожвав­ленню торгівлі, зростанню міста та його населення. Все це й обумовило широкий розвиток готельного господарства. У дореволюційній Одесі було 34 готелі та 6 заїжджих дворів. Назви готелів давали уяву про географію туризму (»Лондонський», «Марсель», «Європейський», «Франція» та ін.) або стан проживаючих (»Купецький», «Біржа», «Пасаж»).

На сьогодні в Одесі лише 15 готелів на 3564 місця, що належать різ­ним відомствам. Виходячи з раніше затверджених норм, рівень забезпече­ності міста готелями складає ЗО відсотків. Причому, готелі дореволюцій­ної побудови потребують реконструкції, а вони складають 46 відсотків від загальної кількості.

Друга світова війна завдала величезних збитків готельному господарст­ву України. У Києві майже всі готелі були зруйновані. Зараз у Києві (ста­ном на 01.01.1993 р.) нараховується близько 100 готелів загальною пло­щею 493808 м2, одночасною місткістю 21729 місць. Тільки в останні роки в столиці України зведено такі великі готелі як «Хрещатик», «Турист», го­тельний комплекс «Київська Русь».

Після війни готельне господарство розвинених країн перетворилось на значну галузь — «готельну індустрію», що для багатьох країн стає реаль­ним джерелом доходу та отримання іноземної валюти. Так, наприклад, до­ходи найбільшої готельної корпорації США «Маріотт» у 1990 р. складали 7,5 млрд, доларів. Готельні та ресторанні підприємства цієї корпорації є в усіх штатах США та в 17 країнах світу. У 1990 р. кількість готелів цієї корпорації досягла 629 на 150 тис. номерів.

Такі масштаби розвитку та розгалуженість готельної мережі під силу тільки найбільшим об'єднанням, акціонерним товариствам, що часто вихо­дять за межі однієї країни й об'єднуються в готельні ланцюги. Найбільші та найвідоміші такі готельні ланцюги: «Холідей Іннз» (США), «Бест вес­терн інт» (США), «Анкор» (Франція), «Шератон» (США), «Маріотт» (США), «Арабелла» (Німеччина) та ін.

Таблиця 1.1 Найбільші готельні ланцюги США

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Готельні ланцюги | Кількість підприємств за кордоном | Кількість номерів | Плани на майбутнє |
| 1 | "Хопідей   Іннз" | 196 | 46634 | Будується 37 готелів |
| 2 | "Бест вестерн інт" | 1469 | 88013 | Приєднаються 900 нових підприємств |
| 3 | "Кволиті інт" | 131 | 13078 | Зростання на 50% у найближчі  10 років |
| 4 | Шератон корп." | 130 | 45471 | Розміщення готелів додатково у 15 країнах у найближчі 5 років |
| 5 | Трестхаус форте хотелз інк" | 350 | 18000 |  |
| 6 | Радісон хотелз інт" | 50 | 13114 | Розміщення готелів у Південній Америці, Австралії, Карибському басейні |

Ключ до такого успіху, як вважають американські фахівці, знаходиться У самій особистості людини. На підтвердження цих слів буде корисним знайомство з тими людьми, які так чи інакше досягли вершин у готельній індустрії США.

Елсворт М. Статлер (готелі Статлера) вважається одним з найвидатні-ших представників готельного бізнесу всіх часів і народів. Він першим запропонував туристу з середнім достатком розкіш, причому за доступни­ми цінами. Будучи новатором за своєю суттю, він привніс до готельного бізнесу чимало нового. Це він увів уніформу, методи контролю ціни, прог­рами розподілу доходів і режиму економії.

Статлер звертав увагу на необхідність простоти, ефективності та конт­ролю в роботі. Він підкреслював, що в готельній справі немає важливих і другорядних питань, немає дрібниць. Це він сказав першим, що клієнт зав­жди правий. Працю він розглядав як доброчесність, а неробство як ваду. Висловлювання Статлера: «Наймайте на роботу тільки добропорядних лю­дей, щиросердних і ввічливих, які часто й охоче посміхаються...» та бага­то інших майже 80 років тому лягли в основу «Кодексу поведінки обслу­говуючого персоналу» (Statler ServiceCode), що не втратив своєї актуаль­ності й понині. [7; 34].

Конрад Хилтон (готелі «Хилтон») підкреслював можливість продуктив­ності праці, запроваджував промислові методи обліку робочого часу та продуктивності, аналізу робочого навантаження, фінансового контролю у питаннях ціноутворення. Він неодноразово підкреслював можливість точ­ного прогнозування та документування всіх комерційних операцій. Хилтон уславився своєю здатністю «золотошукача» — отримувати максимум при­бутку за мінімум площ.

Ернст Хендерсон («Шератон»), так як і Статлер не мав академічної фі­нансової освіти, але мав чітке уявлення про те, що таке інвестиції та при­буток. Він брав банківські кредити й ефективно їх використовував, звер­таючи особливо пильну увагу на доходність і своєчасність розрахунків зі своїми кредиторами. Він перетворив «Шератон» на найбільший у світі го­тельний ланцюг. Це була людина, спрямована вперед. Він розумів, що йо­го реальна економічна свобода та благополуччя були набуті завдяки сфе­рі обслуговування.

Д. Уіллард Маріотт (Корпорація «Маріотт») твердо вірив у себе та свою коаїну. Його ставлення по споави можна охаоактеоизувати двома словами — «все вище»: Маріотт вірив у простоту речей, основні принципи істини, що були йому опорою в праці.

Кеммон Уілсон («Холідей Іннз») був для готельної індустрії тим, ким був для ресторанної індустрії засновник імперії «Мак/Доналдс» Рей Крок.

Влітку 1951 p., перебуваючи з сім'єю на відпочинку, Уілсон змушений був платити великі гроші за погано обставлений, незатишний та тісний номер готелю. Саме тут він прийшов до несподіваного відкриття, що го­тельний бізнес є найбільш нерозвиненим елементом сфери обслуговуван­ня. Це й стало поштовхом для створення ланцюга мотелів і готелів «Холі­дей Іннз», що став найбільшим і найпопулярнішим ланцюгом у світі. На сьогодні у цьому готельному ланцюгу працює понад 150 тис. робітників і службовців. Підприємства «Холідей Іннз» орієнтуються на сімейне обслу­говування, повне харчування та безкоштовне обслуговування для дітей.

Займаючись готельним бізнесом, Уілсон значно ширше уявляв свою мі­сію: «Я думаю, ми можемо зробити більше для загального миру через ту­ризм, будівництво мережі мотелів «Холідей Іннз». Тому, що пізнаємо ін­ших людей, а вони пізнають нас. І це чудово!» [7; 39].