

УДК 392.72:338.4

Заїчко І. В.,
викладач кафедри економіки, Київський
національний університет культури і мистецтв
(Україна, Київ), zktiv26@gmail.com

ВЕЛИКІ ГОТЕЛЬЄРИ КІНЦЯ ХІХ – ПЕРШОЇ ПОЛОВИНИ ХХ СТ.

Сьогодні готельний бізнес перетворився на один з ключових елементів сучасного підприємництва. Ця сфера швидко еволюціонує, зосереджує в собі значний потенціал для розвитку як на локальному, так і на міжнародному рівні, і здатна приносити стійкий дохід. Вагомим фактором бізнес-взаємодії в даній сфері виступають готельєри. Метою статті є дослідження життєвого шляху і професійної діяльності піонерів індустрії гостинності кінця ХІХ – першої половини ХХ ст. – Ц. Рітца, Е. Статлера і К. Хілтона.

Ключові слова: готель, готельєр, індустрія гостинності, Ц. Рітц, Е. Статлер, К. Хілтон.

Історія готелів нерозривно пов'язана з історією людства. Власне, це частина цієї історії [10]. Гостинність існувала з ранніх біблійних часів. Давнім грекам були відомі термальні ванни, призначені для відпочинку та оздоровлення. Давні римляни будували спеціальні приміщення для мандрівників. Вони першими облаштували термальні ванни в Англії, Швейцарії та на Близькому Сході. Пізніше з'явився караван-сарай, що забезпечив місце відпочинку для караванів уздовж східних напрямків.

У середні віки монастирі та абатства стали першими, хто регулярно пропонував притулок для мандрівників. Численні притулки для паломників та хрестоносців стали з'являтися на шляху до Святої Землі. Готелі відкривалися у більшості країн Західної Європи. Деякі з них відомі й сьогодні, наприклад, Grand Hotel Les Trois Rois в Базелі (Швейцарія). У Ганті (Бельгія) відкрився L'Auberge Cour Saint-Georges, Angel Inn був збудований у Лінкольнширї (Англія) [11]. Проте, готелі в сучасному значенні з'явилися всього лише кілька століть тому. Першим готелем, відкритим у США в 1794 р., був City Hotel на Бродвеї в Нью-Йорку.

А першим справжнім готелем (реєстрація гостей, коридорні, замки на дверях номерів, безкоштовне мило для гостей) став Tremont House, відкритий у Бостоні в 1829 р. Перший готельний ліфт був змонтований у нью-йоркському готелі на П'ятій авеню в 1859 р. Нью-Йорк відомий і першим готелем з електричним освітленням, ним став Hotel Everett. У ХІХ ст. як у США, так і в Західній Європі кращі готелі були забезпечені усіма зручностями, такими як гаряче водопостачання, центральне опалення і каналізація. Завдяки технічному прогресу починається будівництво багатоповерхових готельних будівель, в першу чергу у великих містах і туристичних центрах того часу.

У середині ХІХ ст. з'явилися професіонали готельної справи. Ними стали власники готелів, яким необхідно було керувати великим колективом. Історія становлення готелів, що стали всесвітньо відомими, як правило, вкорінена в сімейному бізнесі [1]. Відомі постаті, які зробили значний внесок у зростання і розвиток готельної індустрії, – це Цезар Рітц, Елсворт Статлер, Конрад Хілтон.

Теоретичні і практичні аспекти формування і розвитку готельного бізнесу вивчалися Дж. Боуеном,

Р. Брімером, Дж. Вокером, Ф. Котлером, Дж. Мейкензом, В. Бородіною, Н. Кабушкіним, Г. Папіряном.

Метою статті є дослідження життєвого шляху і професійної діяльності піонерів індустрії гостинності кінця ХІХ – першої половини ХХ ст.

Теоретичний базис і результати. Цезаря Рітца (1850–1918) – «готельєра королів» і «короля готельєрів» – можна назвати піонером у сфері готельного бізнесу, його успіхи і досягнення ставлять його в один ряд з відомими особистостями кінця ХІХ ст. Його життя – це історія успіху завдяки наполегливій праці і таланту. Його ім'я асоціюється з розкішшю, елегантністю, комфортом і високими стандартами обслуговування. Свою кар'єру він розпочав у 15 років, а в 19 років він сам керував одним з паризьких ресторанів. Проте він вирішив змінити роботу і влаштуватися помічником офіціанта в інше місце. Про постійних клієнтів він знав все: що вони люблять, що їм подобається. І завжди наполягав, щоб їх обслуговування доручали йому. У 22 роки Ц. Рітц став керуючим National в Люцерні (Швейцарія), який завдяки йому перетворився на один з найпопулярніших. Оскільки National функціонував тільки в літній сезон, Ц. Рітц паралельно працював у Grand-Hotel у Монте-Карло, де і познайомився з принцом Уельським, майбутнім королем Англії Едуардом VII. Принц високо оцінив зміни, що відбулися в готелі завдяки новому керуючому. Саме тут, у Grand-Hotel, Ц. Рітц сформулював вимоги до готельєрів вищої категорії: «Бачити все і закрити очі на все, чути все і забувати те, що почув, знати більше інших і мовчати про це». Цього принципу він сам дотримувався все життя.

Після багатьох років успішної роботи Ц. Рітц прийняв запрошення працювати в новому готелі Savoy в Лондоні [8]. Разом з шеф-кухарем О. Ескоф'є, якого називали «королем кухні», він зробив справжню революцію в організації ресторанів при готелях. Він ввів традицію, згідно з якою відвідувачі приходили тільки у вечірніх нарядах. У ресторані виступали кращі інструментальні оркестри, використовувалися спецефекти.

Ц. Рітц вважав найнеобхіднішою якістю керуючого вміння спілкуватися з публікою. Одного разу принц Уельський промовив фразу, яка стала найкращою рекламою для швейцарського готельєра: «Куди піде Рітц, туди піду й я». 1 червня 1898 р. принц був присутній при відкритті готелю Ritz у Парижі. Ринок гостинності, який тільки формувався, беззастережно визнав Ritz найфешенебельнішим готелем світу. Бренд поширився і на ті готелі, якими Ц. Рітц займався раніше. Для управління мережею Ц. Рітц заснував Hotels Ritz Development Company і сам її очолив [6]. Ім'я Цезаря Рітца носить міжнародна мережа готелів класу «люкс» – всесвітньо відома «Ritz-Carlton». Отже, справа життя Цезаря Рітца жива і сьогодні.

Елсворт Статлер (1863–1928) вважається одним з найвидатніших представників готельного бізнесу всіх часів і народів. Саме він ввів високі стандарти комфорту і зручностей в готелях для туристів середнього класу за доступними цінами. Він першим виголосив принцип «Клієнт завжди правий». Сьогодні це гасло використовується (або має використовуватися) готельними підприємствами повсюдно [4]. У 1876 р. він влаштувався коридорним в McLure House у Вільні (Західна Вірджинія). Мрія стати готельєром виникла у

Е. Статлера, коли він поступово піднімався по щаблях готельної ієрархії. Він запропонував керуючому готелем відкрити спочатку більярд, куди запросив молодшого брата, потім купив боулінг і відкрив закусоchny. У 1894 р. він дізнався про будівництво в місті Баффало (Нью-Йорк) найбільшої офісної будівлі в світі. Е. Статлер негайно відправився туди, знайшов інвесторів і відкрив Statler's Restaurant на 500 осіб, який до 1900 р. приніс йому \$ 60 000 прибутку. У 1901 р. Е. Статлер збудував тимчасовий готель для виставки Pan-American Expo в Баффало, а в 1904 р. в Сент-Луїсі (Міссурі) відкривається Inside Inn для Louisiana Purchase Exposition.

У 1908 р. у Баффало Е. Статлер відкрив свій готель для середнього класу на 300 кімнат. Ванна кімната в кожному номері стала нечуваною інновацією, вона обходилася в \$ 1.5. Архітектор запевняв Е. Статлера, що це – марнотратство, але геніальному готельєру спало на думку побудувати ванні кімнати сусідніх номерів поруч і, таким чином, зробити комунікації загальними.

У номерах цього ж отелю з'явився телефон, завдяки якому постояльці могли замовляти їжу з ресторану прямо в номер. У 1912 р. Е. Статлер відкрив другий готель на 800 кімнат у 16-поверховому будинку в місті Клівленд (Огайо). А через чотири роки нарешті здійснилася його заповітна мрія – у Нью-Йорку на 7-й авеню відкрився найбільший у світі готель – «Pennsylvania» на 2200 кімнат. Як говорив Статлер, «три речі роблять готель популярним – місце, місце і місце» [7].

Пізніше його готелі відкрилися в Бостоні і Детройті. У 1927 р. в його бостонському готелі вперше в готельній історії в кожному номері з'явився радіоприймач. А до цього, в 1922 р., у нью-йоркській «Pennsylvania» з'явилася послуга «Servido», коли покоївки, не заходячи в номер, могли забрати одяг постояльців на прання [12]. Ще Е. Статлер вперше ввів там цілодобові прийоми терапевта і хірурга, можливість отримати різні медичні послуги (рентген, стоматологічні послуги). Після смерті готельєра в 1928 р. його компанія відкрила готелі в Пітсбурзі, Лос-Анджелесі, Вашингтоні, Далласі і Хартфорді. А в 1954 р. інший великий діяч готельного бізнесу К. Хілтон придбав активи компанії у вдови Статлера.

Секрет успіху Е. Статлера суттєвою мірою базувався на увазі до дрібниць. Він прискіпливо ставився до сервісу: саме бездоганна робота кожного співробітника зробила йому ім'я та імідж його готелям. Працівники готелів Е. Статлера, які не зуміли надати необхідну послугу клієнту або гідно подякувати клієнтові за доброту, не відповідали статлерівським стандартам. За життя готельєра в професійному середовищі з'явився термін «статлеризація» – робота за принципами Е. Статлера [7].

Прізвисько Хілтон є синонімом могутньої хвилі американського післявоєнного успіху в бізнесі. Життя Конрада Ніколсона Хілтона (1887–1979) є однією з найяскравіших історій особистих досягнень. Сьогодні транснаціональна компанія «Хілтон» всесвітньо відома. Але в 1919 р., коли молодий енергійний К. Хілтон пережив банкрутство свого першого підприємства, він і гадки не мав, що спроможний на справжню революцію в готельному бізнесі. Після ліквідації банку у К. Хілтона залишилося ще \$ 5 000, на які він збирався відкрити або купити новий банк. Проте його плани змінилися.

У пошуках нічлігу в м. Сіско (Техас) він зайшов у місцевий готель «Mobley», де його вразив натовп людей, що жадали вільних місць для ночівлі. Саме тут К. Хілтон усвідомив, що натовп клієнтів – ось справжня мрія комерсанта. З'ясувалося, що власник готелю не проти продати свій 60-кімнатний «Mobley». І через кілька днів К. Хілтон, позичивши гроші у друзів і взявши кредит у банку, став господарем свого першого готелю. Основну клієнтuru «Mobley» становили робітники з найближчих нафтових копалин, які потребували лише місця для сну. Вартість номерів становила \$ 1 і \$ 2.5 за ніч. К. Хілтону спало на думку чимось зайняти відвідувачів, при цьому бажано з вигодою для себе. Для цього він розмістив у вестибюлі кілька вітрин, в яких продавалися різні речі – від газет і журналів до шіток для одягу і зубної пасти. Це був перший крок до нової системи ефективного використання простору готелю. Сьогодні, коли клієнти насолоджуються внутрішнім торговим простором сучасних готелів, вони і не підозрюють про те, що саме К. Хілтон порушив своєрідне табу і зробив готель справжнім торгово-розважальним центром [3].

Через шість років він відкрив в Далласі перший готель, названий на свою честь – «Dallas Hilton». Не зважаючи на високий статус нового готелю, стратегії К. Хілтона не змінилися. Кар'єра К. Хілтона пішла в гору, але це тривало зовсім недовго. Біржовий крах 1929 р. призвів до розорення 80% американських готелів. Американський готельєр ввів режим суворої економії, брав нові і нові кредити, закрив три готелі з восьми, але і це не допомогло. Криза затягнулася, і в грудні 1931 р. К. Хілтон позбувся прав власності на всю свою компанію «Hilton Hotels». Здавалося, це був повний крах, але на той період готелі не належали до бізнесу з високою прибутковістю, і ніхто з тих, до кого перейшов бізнес К. Хілтона, не знав, що робити зі збитковими готелями.

Отже, нові господарі запропонувати купити «Hilton Hotels» самому К. Хілтону. Для початку його поставили керуючим компанії. Отримавши фінансовий перепочинок, К. Хілтон почав викуповувати назад свої готелі. Протягом років К. Хілтон будував свою всесвітню імперію, про яку так сильно мріяв – скуповував готелі конкурентів і будував нові. Однак головним відкриттям К. Хілтона стали зміни всередині самих готелів, в яких гостей чекав певний набір послуг. Це робило готелі впізнаваними, що стало ефективним підходом до позиціонування на ринку. Щоб ще більше виділити свої готелі, К. Хілтон одним з перших став позначати клас готелю зірочками [3].

Ще одне цікаве ноу-хау К. Хілтона полягало в тому, що всі закупівлі в готелях робилися заздалегідь, виходячи з аналізу попиту та з урахуванням майбутніх подій. Таким чином, вимоги клієнтів не були несподіваними, а гостям здавалося, що всі їх бажання вгадують. К. Хілтон за свою невгамовну енергію у вивченні клієнтів і конкурентів отримав прізвисько «enthusiastic dealmaker». Збираючись купити новий готель, він особисто вивчав обстановку. Після закінчення Другої світової війни він зміг здійснити мрію свого життя, купивши самий феєшенбельний готель Нью-Йорка «Waldorf-Astoria». У 1954 р. він купив мережу готелів компанії Statler і перейменував їх у Hilton [5].

До початку 1960-х рр. мережа готелів Hilton стала найтехнологічнішою готельною мережею в світі. «Я

пишаюся тим, що я – шинкар, пишаюся трьома тисячами років історії за своєю спиною. Наше ремесло виникло ще до того, як була написана Біблія. Задовго до фараонів, до того як Самсон зустрів Далілу в трактирі Сектору Газа, задовго до греків і римлян вже існували караван–сараї. Дві тисячі років тому Горацій називав нас «брехливими шинкарями», а сьогодні від Г'юстона до Нью–Йорка, від Парижа до Токіо наші менеджери вважаються батьками міст» – говорив К. Хілтон. Хілтонівська тактика бою за кожного клієнта стала кардинальним напрямком розвитку сучасного готельного бізнесу [3].

Висновки. Сьогодні готельний бізнес перетворився на один з ключових елементів сучасного підприємництва. Він набуває особливої значущості в контексті розширення територіальних рамок ділових, політичних, наукових комунікацій. Ця сфера швидко еволюціонує, зосереджує в собі значний потенціал для розвитку як на локальному, так і на міжнародному рівні, і здатна принести стійкий дохід. Аналіз життєвого шляху, мотиваційних установок, патернів поведінки великих готельєрів Ц. Рітца, Е. Статлера, К. Хілтона призвів до висновку про наявність спільних позицій у їх професійній діяльності, а також суттєвого креативного потенціалу, здатного змінити стереотипний погляд на ситуацію [2; 9]. Їх життєвий шлях, ставлення до бізнесу, оптимізм, прагматичність, креативність мають стати орієнтиром у формуванні ефективних стратегічних установок в довгостроковій перспективі розвитку готельного підприємництва.

Список використаних джерел

1. Артемова Е. Н., Козлова В. А. Основы гостеприимства и туризма / Е. Н. Артемова, В. А. Козлова. – Орел, ГТУ, 2005. – 116 с.
2. Данилова Т. В., Салата Г. В. Світоглядні аспекти феномену лідерства: до постановки проблеми / Т. В. Данилова, Г. В. Салата // Path of Science. – 2017. – Vol.3, No11. – 3001–3005. doi 10.22178/pos.28–7
3. Джанджугазова Е. А. Конрад Хилтон: Наше ремесло возникло до того, как была написана Библия / Е. А. Джанджугазова // Пять звезд. Гостиничный бизнес. – 2014. – 09–10. – С.39–41.
4. История гостиничной индустрии. HoReCa [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://horeca.poltava.info/article/218-istoriya-gostinichnoy-industrii> (04.06.2018).
5. Конрад Хилтон. Economic Portal [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economicportal.ru/businessman/hilton.html> (10.06.2018).
6. Отельный Цезарь Ритц [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ceo.ru/news/business/legenda/caesar-ritz> (27.05.2018).
7. Отельные гении: Элсуорт Статлер [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://xn--h1ah4c.xn--p1ai/estetweek/92/> (05.06.2018).
8. César Ritz. Encyclopaedia Britannica [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.britannica.com/biography/Cesar-Ritz> (30.05.2018).
9. Danylova T. The World without Fear and Illusions: Meditation as a Means of Overcoming Binary oppositions of Culture / T. Danylova // International Researchers IR. – 2014. – Vol.3. – Is.2. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.iresearcher.org/77-82%20IR%20Template%20-%20Copy%20\(8\).pdf](http://www.iresearcher.org/77-82%20IR%20Template%20-%20Copy%20(8).pdf) (10.06.2018).
10. Danylova T. V. The Theory of Civilizations Through the Lens of Contemporary Humanities / T. V. Danylova // Anthropological Measurements of Philosophical Research. – 2016. – №9. – С.55–62.
11. Levi-Bonvin J. Hotels. A Brief History / J. Levi-Bonvin. Hospitality.net. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4017990.html> (10.06.2018).
12. Quan A. Travel notes: the 'Servidor' or the 'Coffin Hotel Door' / A. Quan // Welcome to andyville [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://andyquan.com/travel-notes-the-servidor-or-the-coffin-hotel-door/> (07.06.2018).

References

1. Artemova E. N., Kozlova V. A. Osnovy gostepriimstva i turizma / E. N. Artemova, V. A. Kozlova. – Orel, GTU, 2005. – 116 s.
2. Danylova T. V., Salata G. V. Svitogljadni aspekty fenomenу liderstva: do postanovky problemy / T. V. Danylova, G. V. Salata // Path of Science. – 2017. – Vol.3, No11. – 3001–3005. doi 10.22178/pos.28–7
3. Dzhandzhugazova E. A. Konrad Hilton: Nashe remeslo vzniklo do togo, kak byla napisana Biblija / E. A. Dzhandzhugazova // Pjat' zvezd. Gostinichnyj biznes. – 2014. – 09–10. – S.39–41.
4. Istorija gostinichnoj industrii. HoReCa [Elektronnyj resurs]. – Rezhym dostupu: <http://horeca.poltava.info/article/218-istoriya-gostinichnoy-industrii> (04.06.2018).
5. Konrad Hilton. Economic Portal [Elektronnyj resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.economicportal.ru/businessman/hilton.html> (10.06.2018).
6. Otel'er Cezar' Ritc [Elektronnyj resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.ceo.ru/news/business/legenda/caesar-ritz> (27.05.2018).
7. Otel'nye genii: Jellsuort Statler [Elektronnyj resurs]. – Rezhym dostupu: <http://xn--h1ah4c.xn--p1ai/estetweek/92/> (05.06.2018).
8. César Ritz. Encyclopaedia Britannica [Elektronnyj resurs]. – Rezhym dostupu: <https://www.britannica.com/biography/Cesar-Ritz> (30.05.2018).
9. Danylova T. The World without Fear and Illusions: Meditation as a Means of Overcoming Binary oppositions of Culture / T. Danylova // International Researchers IR. – 2014. – Vol.3. – Is.2. [Elektronnyj resurs]. – Rezhym dostupu: [http://www.iresearcher.org/77-82%20IR%20Template%20-%20Copy%20\(8\).pdf](http://www.iresearcher.org/77-82%20IR%20Template%20-%20Copy%20(8).pdf) (10.06.2018).
10. Danylova T. V. The Theory of Civilizations Through the Lens of Contemporary Humanities / T. V. Danylova // Anthropological Measurements of Philosophical Research. – 2016. – №9. – С.55–62.
11. Levi-Bonvin J. Hotels. A Brief History / J. Levi-Bonvin. Hospitality.net. [Elektronnyj resurs]. – Rezhym dostupu: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4017990.html> (10.06.2018).
12. Quan A. Travel notes: the 'Servidor' or the 'Coffin Hotel Door' / A. Quan // Welcome to andyville [Elektronnyj resurs]. – Rezhym dostupu: <http://andyquan.com/travel-notes-the-servidor-or-the-coffin-hotel-door/> (07.06.2018).

Zaichko I. V., teacher of the Department of Economics of Kiev national University of culture and arts (Ukraine, Kyiv), zkiv26@gmail.com

The great hoteliers of the late 19th – first half of the 20th century

Nowadays, hotel business has become one of the key elements of contemporary business. This sphere is evolving rapidly, has a significant potential for development both locally and internationally and is capable of generating sustainable income. A major factor of business interaction in this area is a hotelier. This paper aims at studying the life path and professional activities of the pioneers of hospitality industry at the end of the 19th – first half of the 20th century – C. Ritz, E. Statler, and C. Hilton.

Keywords: hotel, hotelier, hospitality industry, C. Ritz, E. Statler, C. Hilton.

* * *

УДК 94(477.8)

Нащочин О. М.,

викладач історії України, всесвітньої історії,
Івано–Франківський базовий медичний коледж
(Україна, Івано–Франківськ), oks.n78@gmail.com

ВНУТРІШНІ ТА ЗОВНІШНІ ПЕРЕДУМОВИ ПРОЦЕСУ ТРАНСФОРМАЦІЇ У ПОЛЬЩІ

Аналізуються внутрішні та зовнішні передумови, що спричинились до процесів трансформації у Польщі, розкривається суть окремих концепцій, які мали вплив на зовнішньополітичний курс країни.

Ключові слова: трансформація, концепції, закордонна політика.

Розпад Радянського Союзу та занепад комунізму в державах–сателітах став переломним моментом в історії ХХ ст. З огляду на це актуальними стають дослідження чинників, що спричинились до прозахідної орієнтації