**ТЕМА 2. Поняття, структура та еволюція гостинності**

***1.1. Модель та основні концепції гостинності***

Продукти підприємств гостинності – комплекс фізичних, соціальних та емоційних компонентів. Кожен сегмент індустрії гостинності надає продукт, який сприймають в комплексі з різними елементами.

Одним із основних понять суспільного розвитку, що закладені у моральних принципах культури будь-якого народу, водночас фундаментальний принцип організації у сфері туризму, категорією наукового та професійного використання, важливою сферою економіки є «гостинність».

Під ***«гостинністю»*** розуміють комплексну послугу, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства.

Позитивна оцінка підприємства гостинності – прояв вторинного попиту на послуги, ознака раціонального підходу до організації та керування виробничим процесом. Створення позитивного іміджу в сфері гостинності необхідно вирішувати шляхом комплексного використання ресурсів гостинності, забезпечення високої якості надаваних послуг, вироблення стратегії і концепції гостинності. В єдиному технологічному процесі сукупна взаємодія умов гостинності мусить координуватись розробкою «моделі гостинності», яка відображає призначення створюваної організації, її філософську концепцію, визначає пріоритети, цінності і принципи, згідно з якими організація здійснюватиме свою діяльність. У готельній індустрії модель гостинності асоціюється з можливістю підприємства швидко реагувати на зміни як внутрішнього, так і зовнішнього середовища, визначити суть існування та суттєві відмінності від інших підприємств [16, с. 57-58].

До моделі гостинності включають концепції: *гуманітарну, технологічну, функціональну та комерційну.* Зазначені основні концепції виявляють взаємовідносини в системі гостинності між гостем (клієнтом) – послугою – середовищем гостинності.

***1.2. Еволюція індустрії гостинності***

***Стародавній світ: Греція та Рим***

Згадки про перші підприємства індустрії гостинності – *таверни* – можна знайти в манускриптах, що відносяться вченими до епохи античної Греції та античного Риму (Кодекс вавилонського царя *Хаммурапі* (приблизно 1700 р. до н.е.) та ін.).

Розвиток торгівлі та пов'язані з нею переїзди привели до необхідності організації нічлігу для подорожуючих. За часів Грецької та Римської імперій повсюдно стали з'являтися *постоялі двори* і таверни. На всіх головних дорогах на відстані приблизно 25 миль один від одного, римляни будували *заїжджі двори*, користуватися послугами яких можна було, показавши спеціальний документ, який засвідчував особливий статус їх пред'явника. Деякі багаті землевласники теж будували власні постоялі двори на кордонах своїх володінь, якими управляли раби, що спеціалізувалися на веденні домашнього господарства. Заїжджі двори і таверни, які утримували вільновідпущеники, були розташовані ближче до міст й частіше відвідувалися заможними громадянами. У римлян існувала певна класифікація готелів: для плебеїв – *стабулярії*, для патриціїв – *мансіонеси* [21].

Ідея першого в історії *«ланчу ділової людини»* належить римському шинкарю *Секвію Локату* (40 р. до н.е.).

За часів правління імператора *Адріана* (117-138 р. н.е.) римські шеф-кухарі заснували на Палатинському пагорбі власну Академію кулінарного мистецтва.

З приходом до влади *Калігули* (37 р. н.е.), лазні працювали цілодобово та передбачали спільне відвідування їх чоловіками і жінками. При лазнях були розкішні обідні кімнати тощо, що змушувало уряд ухвалювати закон про розкіш, що обмежував витрати римлян на їжу та алкоголь.

У Древній Персії подорожували великими караванами на верблюдах. Ночували зазвичай в наметах, які розбивали поруч з караванним шляхом; зупинялися в *караван-сараях* – комплексних закладах, що включають загін для верблюдів і приміщення для ночівлі людей, оточених фортечною стіною, що захищала від природних стихій і розбійників. Люди в караван-сараях розміщувались на ярусах, які розташовувались уздовж внутрішнього двору. Слід зазначити, що в ті часи зручності, що надавались подорожньому в Азії, значно перевершували європейські.

Китайська система подорожування «на поштових» була набагато ефективнішою римської, хоча нею могли користуватися лише заможні люди.

Після падіння Римської імперії наданням послуг гостинності займалися релігійні заклади, змінилася цільова спрямованість їх діяльності. Переважна більшість мандрівників були місіонерами, священиками і пілігримами, що подорожували до святих місць – заїжджі двори стали будувати ближче до храмів і монастирів. Умови проживання залишалися досить примітивними, при цьому заїжджими дворами управляли раби, які перебували на службі у священиків і настоятелів храмів.

***Еволюція індустрії гостинності ХVІІІ століття: Новий світ***

Початок розвитку системи гостинності у середньовічній Європі пов'язаний із заснуванням так званих «странноприимных домов» (притулків для богомольців), які влаштовувались при монастирях і лицарських орденах, де бідні мандрівники і пілігрими могли безкоштовно отримати хліб і ночівлю. У VІІІ ст. *Карл Великий* для відпочинку пілігримів створював спеціальні будинки.

Створені в Італії *«Союзи господарів готелів»* першими склали правила для себе і своїх гостей. У м. Флоренція в 1282 р. керуючі готелів заснували професійну гільдію – асоціацію. Готелі належали місту, що здавало їх в оренду бажаючим на три роки шляхом аукціону.

У 1443 р. *Ніколя Роленом,* канцлером казначейства Бургундії, був заснований найбільш відомий на той час заклад – *Оспіс-де-Бон*, відомий також під назвою «Отель Д'є» (від фр. *«Hotel Dieu»* –«Будинок Бога»), як благочинна лікарня і притулок для бідняків.

У 1539 р. *Генріх VIII* намагався заборонити монастирі, чим, фактично, загальмував розвиток системи гостинності при монастирях, внаслідок чого

виникла потреба у появі нової – світської – системи розміщення подорожуючих.

Типові дорожні готелі мали на першому поверсі таверну і стайню, службові та господарські приміщення, а на верхніх поверхах – кімнати для гостей, вікна яких виходили на внутрішнє подвір'я, де проводились театральні вистави.

Окрім повозок для подорожей використовували *портшези* – комфортабельні закриті ноші, які несли слуги, а на далекі відстані в портшези впрягали по одному коню спереду та позаду. Колісні кінні екіпажі були елітним транспортом, про що свідчить наказ французького короля *Філіпа Красивого* (1294 р.) про надання права користування екіпажами жінкам князівського походження. В Англії улюбленим видом транспорту стала поштова карета, яка по дорозі робила декілька зупинок у придорожніх тавернах або заїжджих дворах – *поштових станціях*.

У Середні віки значно збільшилося число придорожніх заїжджих дворів, підвищувалася якість обслуговування. Ще з часів Римської епохи збереглись традиції подорожей з метою оздоровлення. Відомі курорти того часу: *Пломб'єрле-Бен* (Франція) і *Ахен* (Земля Північний Рейн-Вестфалія, ФРН). З XIII ст. почала відроджуватися популярність відомих з давнини мінеральних джерел *Абано-Терме* (Італія), *Спа* (сучасна Бельгія), *Котре* (Франція), які поступово переходили у власність монастирів. З середини XIV ст. стали функціонувати курорти *Карлсбад* (сучасні Карлові Вари, Чеська Республіка), який став популярним завдяки підтримці королів і вельмож, а також *Бадон* (сучасний Баден-Баден, Земля Баден-Вюртемберг, ФРН).

Поява університетів сприяла відродженню та розвиткові освітніх подорожей.

В Росії основними елементами системи розміщення подорожуючих були *гостинні двори* і *ямські станції* (в Московії з ХІІ-ХІІІ ст. постоялі двори тоді називались «ямами» (звідси і назва працівника цього закладу – «ямщик»), що розміщувались уподовж шляхів, на відстані кінного переходу.

Обслуговування середньовічних бенкетів носило «дискримінаційний» характер: страви подавалися у відповідності до статусу гостя. Умови кухонних приміщень були антисанітарними.

Користування вилками французьким королівським двором вперше запропонувала *Катерина Медічи* (XVI ст.), але в широкий ужиток вони увійшли лише через двісті років. До того часу їли руками, з дерев'яних дощечок або з великих, рівно нарізаних скибок черствого хліба чотириденної випічки. У

ножа було дві функції: їм різали і з нього їли.

Середньовічні фахівці з гостинності користувалися власними правилами

для званих вечерь:

1. Їжу слід подавати в належний час: не надто рано, але і не занадто пізно та в належному місці: просторому, приємному і безпечному.
2. Той, хто дає бенкет, має робити це від душі і в радості серця *(glad cheer).*
3. Подавана їжа мусить бути різноманітною, щоб кожен, кому не сподобається щось, міг покуштувати чогось іншого.
4. На столі мають бути різноманітні вина й напої.
5. Слуги мають бути ввічливими і чесними.
6. Гості повинні відчувати одне до одного тільки приятельські і добросердечні почуття.
7. Пісні та інструментальна музика мають створювати веселу атмосферу.
8. Має бути багато світла.
9. Має бути повна гарантія того, що все, що подається на стіл, вирізняється вишуканим смаком.
10. Гостям слід їсти без зайвої поспішності.
11. Можна лише покірно просити гостей скуштувати ту чи іншу страву, але ні в якій мірі не можна примушувати їх шкодити своєму здоров'ю.
12. Кожен із гостей після вечері має відпочити.

У XVI ст. в Англії з'являються таверни для простолюду – *ординарні*, де за загальним столом подавали чергові страви за фіксованою ціною. У цей же час на застільні звички жителів Західної Європи почали впливати два екзотичних предмета експорту: *кава* та *чай*. Перші кав'ярні з'явилися в Мецці наприкінці XV ст. Для мусульман, які першими почали пити каву, вона була «вином Аполлона», напоєм думки й мрії, «молоком мислителів і шахістів». Для віруючих мусульман вона була альтернативою християнському й язичницькому вину Діонісія. До Європи каву завезли мандрівники із Константинополя (нині Стамбул). До кінця XVI ст. кава викликала несхвалення католицької церкви, яка назвала її «вином ісламу» і «напоєм нехристів». Статус християнського напою кава отримала за папи Клемента VIII. У наступному столітті почалося активне зростання кількості *кав'ярень* по всій Європі. До 1675 р. у Венеції їх було кілька дюжин, включаючи знамените *Cafe Florian* на пл. Сан-Марко. Перша англійська кав'ярня була відкрита в 1652 р. вихідцем із Вірменії на вул. Сент-Майкл Алей у Лондоні. В XVII ст. кав'ярні одержали назву «дешеві університети», де можна було не тільки почитати й поспілкуватися, але й зустріти відомих і шанованих діячів того часу.

Коли в 1683 р. з Відня було знято турецьку облогу, виходець у України пан *Юрій-Франц Кульчицький* (1640-1694), отримав дозвіл відкрити першу в Центральній Європі кав'ярню. Так, 13.08.1984 р. у першій в Відні кав’ярні була подана перша чашечка кави, підсолодженої медом (цукром) і злегка розведена молоком (відома сьогодні як «кава по-віденські»).

Так, кав'ярні, попередниці сучасних кафе, стали центрами культурного й літературного життя і зіграли корисну роль – сприяли зменшенню вживання алкоголю на всьому європейському континенті. Слід зазначити, що кав’ярні у той час мали право відвідувати лише чоловіки.

Вагомий внесок у розвиток індустрії гостинності зробило зростання популярності подорожі на диліжансі. Суворо дотримувалися чіткі соціальні розбіжності в обходженні з кожним постояльцем у заїжджих дворах. Заможних людей обслуговували в їдальні або в своїй кімнаті, замовляючи спеціальні страви з продуктів, що були в наявності у господаря – *a la carte* (а-ля карт). Бідняки зазвичай їли разом з господарем заїжджого двору і його сім'єю на кухні. Їм подавали просту їжу без права вибору, але за мінімальну ціну – *table d'hote* (табл д'от), тобто «хазяйський стіл». Цінова політика на страви варіювалася у відповідності до регіону, де знаходився двір. Заїжджі двори у континентальній Європі за всіма показниками поступалися англійським. Американські постоялі двори і таверни копіювали англійські – саме англійський тип організації послуг гостинності в Західному світі вважався кращим. Перша з відомих американських таверн – *Stadt Huys*, була відкрита голландицями в 1642 р. у Новому Амстердамі (стара назва Нью-Йорка). Через рік у поселенні Боулінг-Грін з'явилася ще одна таверна – *Kreiger's Tavern*.

Один з перших готелів в Європі *«Готель Генріха IV»*, був побудований в Нанті в 1788 р. за $ 17500 (номерний фонд – 60 ліжко-місць). У зв'язку із зростанням колоній в Нью-Йорку і Нової Англії ці заклади зазвичай називалися придорожніми тавернами, на Півдні – ординарними, у Пенсільванії – заїжджими дворами. Господар закладу (не в приклад його колезі часів Римської імперії) був поважним членом громади і одним із найбільш заможних громадян.

***Еволюція індустрії гостинності: Французька революція***

Французька революція багато в чому сприяла зміні напряму розвитку кулінарних смаків людства. Більше 200 років тому в усій Франції існував тільки один ресторан вищої категорії – *Tour d'Argent* (Париж)*,* який відкрився в 1533 р. і протягом двох століть залишався унікальним закладом.

За законом тільки члени гільдії постачальників провізії *(traiteurs)* мали право продавати м'ясні страви, та й то лише під час банкетів.

М. Буланже, «батько» сучасного ресторану, мав на вул. Баель цілодобову таверну, головною стравою якої був суп, який він називав *restorantes* (від фр. - «той, що відновлює сили»).

У 1782 р на вул. Рішельє відкрився перший справжній ресторан – *Grande Taverne de Londres* (Гранд Таверн де Лондрі), а в 1785 р. недалеко від Пале-Рояль – *Aux Trois Freres Provencaux* (Про Труа Фрер Прованс). У 1794 р. в одному лише Парижі налічувалось 500 ресторанів.

У результаті революції лише найвірніші з шеф-кухарів аристократичних будинків залишилися у Франції. Більшість з них опинилися в Америці, головним чином, в Новому Орлеані. У XVIII ст. в країнах Європи ресторанний бізнес з традиціями французької національної кухні завойовує міцні позиції в обслуговуванні населення.

***Еволюція індустрії гостинності: ХІХ століття***

На початку ХІХ ст. ресторани в Європі продовжували процвітати. До 1800 р. англійці почали орієнтуватися на французьку концепцію ресторану. У

1856 р. *Ентоніні Карем* опублікував роботу *La Cuisine Classique* («Класика кулінарії»). В елітних ресторанах відвідувачам вручали список (*a carte*) всього, що могла запропонувати кухня. Починалася епоха *меню «a la carte».*

У 1898 р. у Лондоні відкрився готель *Savoy*, керівником якого був *Цезар*

*Рітц* (зараз готелі Ritz-Carlton носять його ім'я), шеф-кухарем – *Огюст*

*Ескофьє*, автор *Le Guide Culinaire* («Довідник з кулінарії»).

Американці завжди відрізнялися вмінням задовольняти запити кожного відвідувача. До 1848 р. в Нью-Йорку була створена своєрідна ієрархія точок громадського харчування, на нижній сходинці якої перебували «шестипенсові обжиралівки» *Даніеля Суїні* на Енн-стріт. Їх господар заслужив сумнівну славу «батька брудних ложок». Сходинкою вище стояли заклади Брауна, що завдяки врученню меню відвідувачам претендують на елегантність.

Список американських ресторанів очолювали знамениті заклади *Dеlmоnісо's,* які тривалий час залишалися єдиними дорогими і цілком аристократичними ресторанами США. З того дня, як сім'я Дельмоніко відкрила своє перше кафе та кондитерську на Вільям-стріт (будинок 23) в 1827 р. до прощальної вечері, яку подавали в ресторані Дельмоніко на перетині 5-й Авеню і 44-ї Стріт (у зв'язку з введенням у країні «Сухого» закону), це ім'я було синонімом вишуканої їжі та бездоганного обслуговування – критеріїв, за якими оцінювалися і оцінюються всі установи подібного роду. Джон Дельмоніко також був першим, хто запропонував перекласти меню з французької мови англійською – з’явилося двомовне меню.

У багатьох містах Америки з'явилися *готелі-палаци*: *Palmer House* в Чікаго, *St. Charles* та *St. Louis* в Новому Орлеані, *Planter's Hotel* в Сент-Луїсі. *Hotel del Coronado* в Сан-Дієго. У Філадельфії, Балтиморі, Вашингтоні, Буффало з'явилися фешенебельні готелі, кожен з яких вважався свого часу останнім шиком готельної справи. До 1852 р. кожен першокласний готель мав свого французького шеф-кухаря. Хоча сучасний готель вважається специфічним американським винаходом, європейці розробили так званий *«європейський план»* організації оплати за готельні послуги, згідно з яким гості платять не за номер та харчування, а тільки за номер, що дозволяє йому самостійно замовляти страви a la carte в ресторані готелю або поза ним.

У 1876 р. *Фред Харвей* відкрив свій перший ресторан на 2-му поверсі вокзалу в м. Топіка (столиця Канзасу) на залізничній гілці Топіка – Санта-Фе. У тому ж році, в м. Флоренс Харвей відкрив свій перший готель. З 1880 по 1890 рр. через кожні 100 миль цією дорогою відкривали т. з. *«Будинки Харвея».*

Так, за XIX ст. в індустрії гостинності з’явилось більше нововведень, ніж за всю її попередню історію. В престижних ресторанах Західного світу, які спочатку збирали виключно чоловічу компанію, стали обідати й жінки. Незаможна частина населення відвідувала *grill room* (маленький ресторан або кімната в ресторані, де подавалися страви зі смаженого м'яса або риби). Також були винайдені способи зберігати їжу шляхом консервування і вакуумної упаковки, що дозволило готувати будь-які кулінарні делікатеси незалежно від сезону. До цього винаходу причетний Наполеон I, який виплатив в 1809 р. *Ніколя Аперту* винагороду в сумі 12 тис. франків (майже $ 250 млн. за сучасним курсом) за запропонований ним спосіб зберігати харчові продукти від псування, стерилізуючи їх у щільно закритих скляних банках шляхом нагрівання. У цей же час почала стрімко розвиватися система громадського харчування для

освітніх установ. З XII ст. в Англії (і в континентальній Європі) створювалися гуртожитки. Перші *шкільні їдальні* з'явилися у Франції в 1849 р., у 1865 р. – в Англії, спочатку в м. Гернсей у домі Віктора Гюго.

У XIX ст. розвивалася *система громадського харчування в лікарнях*, зокрема завдяки подвижницькій діяльності *Флоренс Найнтінгейл*, засновниці системи дієтичного харчування та сучасного догляду за хворими.

В Америці перша *кав’ярня-морозиво* відкрилася у 1776 році.

В 1833 р. була винайдена фруктова газована вода. Так, по всій Америці почали відкриватися так звані *кафе*-*морозиво*, стійки яких прикрашали великі мармурові ящики з апаратом для виробництва газованої води. А вже 1835 р. лимонад почали розливати в пляшки. В 1885 р. був створений рецепт лимонаду

Dr. Pepper, в 1886 у – *Coca-Cola,* а в 1898 році – *Pepsi-Cola.* У 1890 р. був заснований один з перших барів-ресторанів – *PJ Clarke's.*

***Еволюція індустрії гостинності: ХХ століття***

У 1921 р. Уолтер Андерсон *(J. Walter Anderson)* і Біллі Інгрем заснували мережу закусочних *White Castle Hamburger*. За наступні 10 років мережа розширилася до 115 закладів харчування.

У 1927 р. відкрилася перша *придорожня закусочна Hot Shoppe* *and root beer* компанії *Marriott*. Приблизно в цей же час по всій Америці почали створюватися ресторани швидкого обслуговування та заклади, в яких

проїжджаючих обслуговували, не виходячи зі своєї машини - *«драйв-ін»* (від англ. *drive in* – «заїжджай у двір»), названий автомобілістами *«car hopping»* (ускакування на підніжку).

Після краху біржі в 1929 р. і Великої депресії, Америка оговталася лише в середині 30-х років, знаходячи втіху в елегантній розкоші обідів «а-ля Фред

Астер». У 1934 р. відкрився ресторан *The Rainbow Room*. До кінця 30-х років кожне велике місто в США мало власний шикарний нічний клуб.

У 1959 р. в Америці відкрився перший справжній ресторан – *Four Seasons,* депропонувалося сезонне меню.

Після Другої світової війни Північна Америка, де спостерігалося швидке зростання числа готелів і кав'ярень, стала лідером у цій галузі.

Важливою зміною у сфері харчування туристів було створення ресторанів швидкого обслуговування. Одним із засновників цієї системи став Рей Крок, який у 1955 р. уклав контракт з братами Макдональдами, власниками ресторану гамбургерів у Каліфорнії, в результаті чого була створена мережа ресторанів швидкого обслуговування *McDonald’s* (1940 р.). З початку 90-х рр. збільшився ринок піцерій, які на межі XX і XXI ст. були сконцентровані в 3-х основних ланцюгах: Ріzzа Нut, Dominо Ріzzа, Littlе Саеsаr.

У 1970-і роки в індустрії гостинності з'явилися нові типи закладів: *Тасо*

*Bell, TGI Friday's, Houston* і *Red Lobster* – у ресторанній справі і *Days Inn, Super*

*8 Motels і Comfort Inns* – у готельному. Такі корпорації, як Four Seasons, Canadian Pacific, Marriott, Hyatt, Sheraton, Hilton, Radisson, Ramada і інші мережні структури вищого класу, почали активно поширюватися в Північній Америці та за її межами.

Пожвавлення економіки в другій пол. XX ст. викликало трансформацію готельної справи та індустрії приватних готелів у сучасну індустрію з різними формами власності та управління. Прикладом концентрації виробництва в готельній індустрії є виникнення готельних ланцюгів. В організаційній структурі управління готелями у світовій готельній індустрії у 1950-і рр. сформувались наступні **моделі організації готельної справи** [21]:

* 1. *модель Рітца,* названа на честь швейцарського підприємця *Цезаря Рітца.* Готелі цієї моделі, здебільшого зорієнтовані на європейські традиції вишуканості та аристократизму. На межі XX-го і XXI ст. зазначена модель в Західній Європі переживала кризу. За останню чверть ХХ ст. зі світового ринку готельних послуг зникло більше 2 млн. готелів у стилі «палас»;
  2. *модель Holiday Inn,* пов'язана з іменем американського підприємця

*Кемонса Уільсона.* Один із перших готелів Holiday Inn було побудовано в 1952р. у США. В цій моделі був зроблений акцент на велику гнучкість в задоволенні потреб клієнта та стандартизацію послуг, незалежно від того, в якій країні готель знаходиться. На межі XX-XXI ст. під контролем цього ланцюга перебувало більше 50 % готельних номерів світу. Характерні ознаки моделі:

1) дотримання єдиного архітектурного стилю;

2) швидка реєстрація гостей;

3) гнучка система тарифів; 4) спеціальні номери для постійних клієнтів;

5) наявність «шведського столу» (як правило, на сніданок);

6) конференц-хол.

Найбільша концентрація готелів зафіксована у США та Західній Європі (70 %). За концентрацією готелів в одному місті першу сходинку має ЛасВегас. Більшість готельних ланцюгів у світі також американські. Найвідоміші з них – *West Inn i Hilton* (клас «люкс») та *Маrrіоtt, Ноlіdау Іnn, Sheraton* (середній клас).

**Запитання для самоконтролю**

* 1. Поясніть походження англійського терміна *hospіtalіty*.
  2. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в часи Давнього Риму.
  3. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в Новий час.
  4. Охарактеризуйте вплив Французької революції на розвиток ресторанної справи.
  5. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в ХІХ столітті.
  6. Які цінності, визначені індустрією гостинності ще в Середні віки, цінуються і сьогодні?
  7. Пояснить, наскільки змінився соціальний статус господаря готелю (ресторану) з часів Давнього Рима і як це пов'язано з еволюцією індустрії гостинності?