

РОЗДІЛ І. ІСТОРІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ У СВІТІ ТА В УКРАЇНІ

Ключові поняття та терміни: *гостинність; притулок для подорожніх, заїжджий двір, хоспітеліум, хан, караван-сарай, таверна, мансіонес, стабула, кумпон, деверсорія, леонідіон, каталогія, пандокея, ксендохія, странноприйомний будинок, інн, остерія, альбегорія, оспіталія, лесха, гостиний двір, гостиниця, яма (ямб, янб), отель; готельний ланцюг, транснаціональна корпорація; показник забезпеченості готелями, коефіцієнт завантаженості готелю; процес глобалізації, індивідуалізація обслуговування, гедонізація сервісу, екологізація готельного продукту, спеціалізація і диверсифікація пропозиції, концептуалізація діяльності готелів.*

1.1. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ У СВІТІ

Історія готельної справи не має чіткої періодизації у спеціальній літературі. Якщо слідувати за періодизацією туризму, що тісно пов'язана з соціоекономічним розвитком суспільства, в історії світової готельної справи можна виділити такі періоди:

- Давній Світ;
- Середньовічна Європа;
- XVII-XVIII століття;
- XIX століття – початок XX століття;
- сучасний етап (друга половина XX ст. – початок XXI ст.).

Нині готельне господарство є частиною так званої “індустрії гостинності”. Цей термін служить збірним поняттям для багатьох форм підприємницької діяльності, які спеціалізуються на ринку послуг, пов'язаних з прийомом і обслуговуванням гостей. Але сучасне готельне господарство слід скоріше назвати “індустрією організованої гостинності”, у той час як власне гостинність як явище виникає у часи перших подорожей людей. Багато дослідників пов'язують виникнення терміну “гостинність” (англ. *hospitality*) зі словом “хоспис” (*hospice* – ст.-фр.) – “странноприйомний будинок”, “притулок для подорожуючих”, яке в свою чергу наслідує давньогрецьку назву “хоспітеліум” та римську “хоспітеум” (*hospiteum*) – “заїжджий двір”, “притулок для подорожніх”. Потреба у таких притулках виникає у людей, коли вони починають подорожувати. З появою розподілу праці в людському суспільстві люди були змушені виходити за межі свого так званого “замкненого простору”, щоби забезпечувати себе необхідними продуктами, яких їм не вистачало у близькому оточенні. Наука семіотика визначає “замкнений простір” як найближче, звичне для людини оточення, де вона відчуває себе комфортно, у безпеці: дім, сім'я, рідне місто. Виходячи за його межі, людина потрапляє до “розімкненого простору”, де на неї чекає небезпека. Вона змушена звертатися по допомогу до мешканців цього

простору в обмін на гарантію взаємної допомоги в разі потреби або на якісь інші блага (у товарному суспільстві – гроші). Тому перші притулки для подорожніх з'являються на безплатній основі, але поступово набирають комерційного характеру, орієнтуючись на платоспроможність гостя. Як правило, послуги розміщення, ночівлі надаються в них разом з послугами харчування, щодо яких іноді мають навіть вторинний (другорядний) характер. Усе це можна прослідкувати, починаючи з історії Давнього Світу та Середньовічної Європи.

Одним з перших спонукальних мотивів, що штовхали людей у подорож, були господарські потреби, потреби обміну, тобто – торгівля. На Близькому Сході, в Азії та Закавказзі на дорогах – караванних шляхах та у містах будувались заїжджі двори для купців – “хани”, “караван-сараї”. Англійський археолог Леонард Вуллі, який у 1922-34 рр. провадив розкопки на місці одного з найдавніших міст світу (м. Ур – XXVIII ст. до н. е.) у Південному Іраку, відзначає, що в цьому місті вже у III тис. до н. е. існували такі заїжджі двори: “...Будинок був скоріше не приватним помешканням, а ханом-готелем або заїжджим двором. У нижніх поверхах будівлі частково розміщувались стійла для тварин, частину приміщень займав сам господар зі своєю родиною, інші були пристосовані для постояльців. Стіни цього будинку надмірно товсті: виникає припущення, що готель був триповерховим”.¹

Також в історії Давнього Сходу, зокрема Ассирії та Вавілону, знаходимо відомості про так звані “таверни” – будинки для прийому гостей, що спеціалізувалися, в основному, на продажу їжі та хмільних напоїв, а іноді й інших – інтимних послуг, чому й мали сумнівну репутацію. Вони згадуються у відомому кодексі законів вавілонського царя Хаммурапі (1792-1750 рр. до н. е.).

Не менш сильним мотивом для подорожей і одним з перших нарівні з торгівлею та іншими господарськими потребами була звичайна людська допитливість. У II тис. до н. е. (1500-1400 рр.) у місті Кноссі (о. Крит) на шляху до знаменитого палацу-лабіринту царя Міноса, що приваблював багатьох цікавих, був споруджений такий притулок для прибульців. Цей “готель” був наче врізаний у схил гори. На першому поверсі, призначеному для приміщень обслуговування, був вхідний хол, прикрашений гарними фресками. Там також знаходився невеличкий басейн для миття ніг мандрівників, що прибули пішки, ванни з теплою водою, склади тощо. Житлова частина розташовувалась на другому поверсі.

З появою державних утворень виникає ще один мотив для подорожей – державні потреби: контроль території, передача указів та інших відомостей, дипломатичні цілі. Державні чиновники, гінці починають подорожувати, щоб доставити у найдаальші куточки держави укази володарів, розпорядження владних органів, пошту. Давньогрецький історик Геродот залишає згадки про добру організацію заїжджих дворів на шляхах Перської держави у V ст. до н.

¹ Вуллі Л. Ур Халдеев. – М.: Из-во восточной литературы, 1961. – С. 192.

е. Ці двори належали шаху та призначалися для чиновників, що подорожували у службових справах. На шляхах Давньої Греції також існували подібні заклади, що розташовувались на відстані одностороннього кінного переїзду та служили місцем відпочинку “гемеродромів” (денних гінців). У Давньому Римі, де на рубежі нової ери існувала розвинена мережа шляхів (до 120 тис. км) та регулярний поштовий зв’язок, у містах і на головних шляхах, якими їздили кур’єри та державні службовці з Риму до Малої Азії та Галлії, будувались державні заїжджі двори (“мансіонес”). Усі, хто подорожував у державних справах, одержували в них все необхідне безкоштовно. Згодом, для того щоб запобігти зловживанням, які породив цей звичай, безкоштовними залишили тільки нічліг, а також дрова та сіль, що поставлялися державним чиновникам окремо (Lex Julia de provinciis – Закон Юлія для провінцій).

Але гостинність у Давній Греції та Давньому Римі має значно глибші корені. Гостинність як риса, спільна всім давнім патріархальним народам, обумовлювалася наявністю небезпек та труднощів, які чатували на подорожуючого на кожному кроці: чим їх більше, тим більш священним і недоторканим постає мандрівник. З поеми Гомера “Одіссея” ми дізнаємось про гостинну зустріч Одіссея феаками, його сина Телемаха – у спартанського царя Менелая тощо. У гомерівський період (XII-VIII ст. до н. е.) не було ще потреби у платних закладах гостинності – кожен міг знайти собі притулок у будь-якій приватній господі. У цей час у греків зароджується звичай гостинності – “побратимства”, коли жителі одного міста укладали своєрідну угоду з мешканцями іншого на прийом гостей. Інколи одна багата людина могла укласти таку угоду з цілою громадою. Свідченням угоди служили умовні знаки – певне слово або каблучка, переламана навіпіл. Подібний звичай існував і у Давньому Римі.

З плином часу зростання міст, розвиток торгівлі та культурних обмінів викликали потребу у готелях. У давньогрецьких містах виникає велика кількість загальнодоступних приватних заїжджих дворів – “каталогій”. Вони існували поряд із державними заїжджими дворами — “пандокеями” та безкоштовними притулками для подорожніх – “хоспітеліумами” при великих і знаменитих храмах (таких, наприклад, як храм Афродіти Книдської), що утримувались на державний кошт. З іншого боку, поява готельних закладів була викликана громадським характером життя людей у Давньому Світі. Так, у Греції місцями публічних зібрань і філософських бесід були “лесхі”, які водночас служили притулками для подорожніх. В Афінах у період розквіту існувало близько 360 “лесх”.

Як у Давній Греції, так і в Давньому Римі існували гостьові будинки у центрах, де відбувались державні урочистості, храмові свята, торговельні ярмарки, кінні та гімнастичні змагання (Дельфи, Ефес, Сіракузи, Афіни, Олімпія, Коринф, Рим). Руїни найдавнішого “спортивного готелю” – так званого “леонідіона” (IV ст. до н. е.) – були знайдені у грецькій Олімпії – тут зупинялись учасники Олімпійських ігор під час змагань. Він знаходився неподалік від території проведення ігор.

У Давньому Римі поряд з державними готельними закладами – “хоспітеумами” (hospiteum) та “деверсоріями” (deversoriae) існували приватні заїжджі двори, диференційовані за ціновою ознакою. Більш комфортні, з власними конюшнями – “стабули” або “стабулярії” (stabulariae), для простого народу – “кумпони” (camponae або corona) – скромні сільські трактири, а також міські та придорожні “таверни” (tabernae).

Римські таверни були місцем зібрань для простого люду, у той час як поважні римляни віддавали перевагу цирку, театру або громадським лазням-термам. Трактири і таверни торгували вином, а іноді й іншим сумнівним товаром, тому таврувалися в Римі презирством, що не заважало їх поширенню.

Римські землевласники, які мали маєтки поблизу великих шляхів, зазвичай будували власні таверни. Давньоримський автор Варрон у своїх записках про сільське господарство радить у випадку, якщо поле (маєток) знаходиться на великому шляху, в місці, зручному для подорожуючих, облаштовувати у ньому таверни (tabernae diversoriae).

Але, зважаючи на презирливе ставлення до такого роду “бізнесу”, управління тавернами доручалося вільновідпущеним або навіть рабам.

Умови проживання у притулках для бідних подорожніх були далекими від комфортних: димні та чадні приміщення, невибаглива обстановка, сінники ліжок, що кишіли від бліх і блощиць. Але поряд з цим існували добре впорядковані заїжджі двори для аристократії. Давньоримський державний діяч, оратор і письменник Цицерон повідомляє у своїх записках, що в цих заїжджих дворах були лазні, масажні, пральні, чищення взуття, у них подавали свіжі овочі тощо. У Римській імперії існувало навіть щось на зразок класифікації готелів – на давньоримських мапах місця для ночівлі позначалися різними символами залежно від рівня послуг.

Нагляд за заїжджими дворами і тавернами здійснювали “едили” – виборні державні посадові особи, які відповідали також за охорону порядку в місті, наглядали за якістю товарів на ринках, міським будівництвом, водогоном, шляхами, постачанням – це вже була форма державного управління міським господарством. Крім того заїжджі двори повинні були вести списки гостей, бухгалтерію. У цей же час у римському праві були сформульовані вимоги до відповідальності власників заїжджих дворів за збереженість майна гостей.

У часи античності з’являються також такі мотиви для подорожей як відпочинок і лікування, що в свою чергу викликає появу “курортних готелів”. У давньогрецькому місті Епідавр при храмі Асклепія існувало ціле “курортне містечко”, що включало “готель” на 160 кімнат, джерела мінеральних вод, театр, стадіон та галерею скульптур. У перших століттях нової ери з’являються розкішні заїжджі двори в курортних місцевостях Римської імперії (Стабія поблизу Риму, Канобус поблизу Александрії). Такі заїжджі двори різного характеру та місткості були знайдені в руїнах міста Помпеї, що загинуло під шаром вулканічних пород і попелу у 79 р. Деякі з

них мали багате оздоблення, написи із символами, що служили назвою. Найчастіше це були зображення тварин – верблюд, слон, півень.

У II-III ст. у римському суспільстві все більшу роль починають відігравати християни. Вони багато подорожують з культовою та місіонерською метою. У приватних заїжджих дворах, тавернах (цих “диявольських вертепах”) вони не можуть зупинитися, зважаючи на їх погану репутацію. Тому церковні собори (в Нікеї – 325 р. та у Карфагені – 398 р.) приписують у кожному місті при єпархіальних церквах, а також у “святих місцях” будувати заїжджі двори для служителів культу та прочан. Як наслідок цих приписів при міських єпархіях та в місцях особливого поклоніння з’являються заїжджі двори для християн – так звані “ксендохії”.

З розпадом і остаточним падінням Римської імперії (IV-V ст.) готельна справа занепадає і починає поступово відроджуватися в Європі у середні віки в дещо інших формах, але наслідуючи тим же історичним закономірностям.

У середні віки (V-XV ст.) більшість мотивів для подорожей зберігаються, але змінюються умови їх здійснення. Феодална роздрібленість земель і багатовладдя, велика кількість розбійників на шляхах і піратів на морі, поганий стан самих шляхів і транспорту, нарешті – сильна влада церкви, яка проповідувала короткочасність земного життя та аскетизм, не сприяли розвитку подорожей, якщо не брати до уваги хрестові походи. Майже зникають подорожі з метою відпочинку, подорожі на лікування набувають вигляду поїздок до “святих джерел”, не заохочуються допитливість і земні задоволення. При цьому, як це не парадоксально, саме цей період знаменує початок епохи великих географічних відкриттів, появу карнавальних свят, що й досі приваблюють гостей з усього світу до міст Італії, Франції та Німеччини. У середні віки з’являються найстаріші європейські університети, такі як Болонський (Італія), Сорбонна в Парижі (Франція), англійські Оксфорд і Кембридж, університети у містах Іспанії та Німеччини. По Європі подорожують купці, школярі та студенти, майстри та підмайстри, мандрівні артисти та фокусники.

Але найбільш сильним мотивом для подорожей у ці часи стає релігійний. Паломництво набуває масового характеру, а самі паломники знаходяться під особливим заступництвом церкви і влади. Найчастіше притулок паломникам надають монастирі або странноприймні будинки при рицарських та монашеских орденах. У них паломники отримували не тільки ночівлю, але й їжу, побутові та медичні послуги, іноді їм пропонували навіть супровід у дорозі. Все це було практично безкоштовним, хоча пожертви охоче приймалися. Для прийому мандрівників облаштовувались притулки – “*hospes*”. У X ст. в Іспанії за розпорядженням короля Санчо Наваррського будуються притулки для паломників та інших мандрівників – “альбегерії” та “оспіталії”. В XI ст. славився своєю гостинністю до паломників, що подорожували з Бургундії до Італії, монастир на горі Ценіс. Ще раніше – у IX ст. в Єрусалимі згідно указу імператора Карла Великого (742-814 рр.) був побудований спеціальний странноприймний будинок для паломників. За спогадами французького монаха Бернарда, він складався з дванадцяти

будинків або готелів; тут для паломників було відкрито бібліотеку, як і в інших странноприймних будинках, заснованих в Європі Карлом Великим. У користуванні цього благочестивого закладу були поля, виноградники та сад, що розташовувався в долині Іосафатовій. Як паломники, так й інші мандрівники могли зупинятись також у міських гільдіях, князівських дворах знов таки безкоштовно, “з любові до ближнього”. Карл Великий своїм наказом-едиктом узаконив цю форму гостинності – зобов’язав монастирі та церкви утримувати так звані “госпиції” – странноприймні будинки, які повинні були надавати пілігримам ночівлю, харчування, медичну допомогу та ванни.

В Японії поява перших притулків для подорожніх також пов’язана з паломництвом. Люди, які надавали паломникам кімнати для ночівлі (“осі”), іноді ставали для них також гідями на шляху до храмів. Навіть у сучасній Японії можна зупинитись у такій нічліжці “осі” на горі Фудзі.

У VIII-XI ст. в Європі починають з’являтися приватні заїжджі двори та трактири, що спеціалізуються на продажу їжі та напоїв, але також надають відпочинок і ночівлю. Це так звані “інни” та “остерії”. На звання одного з найстаріших претендує “У півня, що б’ється” в Сент-Олбансі (Англія). Один з перших заїжджих дворів континентальної Європи у м. Граубюнден (Швейцарія) згадується у письмових джерелах під 881 р. Але приватні готельні заклади на комерційній основі особливо поширюються в період пізнього Середньовіччя після процесу секуляризації монастирів англійським королем Генріхом VIII. В результаті одержавлення монастирської власності багато “госпицій” та монастирських притулків припинили своє існування, що розкрило широкі можливості для розвитку приватної ініціативи та підприємництва у готельній справі. У період пізнього Середньовіччя в Італії з’являються перші “готельні об’єднання” – гільдії та союзи власників трактирів і готелів.

У цей же час на великих шляхах з’являються поштові карети, які водночас виконують роль пасажирського транспорту. Для відпочинку та ночівлі пасажирів будуються так звані поштові станції – спочатку в Англії, потім – у континентальній Європі. Але регулярний поштовий і транспортний кінний зв’язок (диліжанси) з’являється пізніше, досягає найбільшого розвитку у XVII-XVIII ст. і зумовлює появу цілої мережі таких станцій.

В Японії у XVII ст. для зв’язку Едо (сучасний Токіо) з провінціями також прокладаються великі шляхи, якими подорожують японські феодалі-чиновники “даймьо” з прислугою. Для виконання своїх управлінських функцій “даймьо” були змушені постійно курсувати між столицею та провінцією, зупиняючись у готелях – “хондзин”, а їхні слуги – у більш скромних закладах – “хатаго”. Ці заклади, що масово будувалися у той час на шляхах Японії, стали прототипом японського феодального готелю “рьокан”. Нині рьокани є значною частиною готельної бази країни.

В Європі XVII-XVIII століття складають особливий період в історії подорожей та готельної справи. У цей період розширюються мотиви, змінюються умови і сам характер подорожей. На перший план виходять

культурні та освітні потреби. Інтерес до античної культури, властивий епосі Ренесансу, приваблює мандрівників до Греції, робить Італію однією з найвідвідуваніших країн Європи. Активізуються подорожі з освітньою метою, взірцем яких стає так званий “Гранд-тур” (Grand-tour). Він зароджується в Англії у середині XVI ст. Молоді нащадки аристократичних фамілій після закінчення домашньої освіти і перед тим як вступити на службу повинні були продовжити свою освіту в Європі. Метою їх подорожі було вивчення мов, знайомство з пам’ятками античності, з культурними центрами Європи. Згодом це стає традицією і для молодих аристократів з інших європейських країн. На початку епохи “Гранд-туру” середня тривалість подорожі становила 4 роки, вік подорожуючих – 23 роки; наприкінці (початок XIX ст.) – 3-4 місяці, вік подорожуючих збільшується до 40 років. Зазвичай маршрут туру включав такі країни як Франція, Італія, Греція, Швейцарія, Німеччина, Нідерланди. Молоді мандрівники, як правило, подорожували з цілим почтом, зупиняючись спочатку в багатих маєтках, замках, посольських резиденціях – будинках палацової архітектури, що французькою мовою звалися “отель” (hôtel). Ця назва і тепер поширена у французькій столиці: l’Hôtel des Invalides (дім Інвалідів), l’Hôtel Matignon (резиденція прем’єр-міністра Франції), l’Hôtel d’Estreès (колишня амбасада СРСР), l’Hôtel de Ville (паризький муніципалітет) тощо. Багато дослідників саме від цього слова виводять сучасну назву закладу розміщення, що існує в багатьох мовах: українській – “готель”, французькій – “hôtel”, англійській – “hotel”, німецькій – “Hotel” тощо. У XVII ст. у Франції починається будівництво таких заїжджих дворів-готелів палацового типу.

За іншою версією, словом “отель” у Франції називали багатоквартирні будинки, в яких квартири здавалися на місяць, тиждень або на один день. У будь-якому випадку цей термін почав застосовуватись саме в цей період, так само як і термін “ресторан”. У XVI ст. з’являється перший самостійний заклад харчування, орієнтований виключно на цю послугу – ним прийнято вважати паризький “Тур д’Аржан” (1553 р.). А автором терміну “ресторан”, що з’явився пізніше, у XVIII ст., став М. Буланже – власник паризької таверни, в меню якої був суп під назвою “restorantes” (зміцнюючий, відновлюючий). На вивісці, що прикрашала вхід до таверни, був напис латиною, який запрошував усіх, “чиї шлунки тужать”, щоб “відновити (restaurabovos) їх”. Від цього латинського слова і пішов термін “ресторан”.

З часом, коли “Гранд-тур” став масовою європейською традицією, на його маршрутах виникають спеціальні заклади розміщення, де молоді аристократи можуть отримати їжу, змінити коней, знайти гідів, розважитись. Все це зумовило появу цілої низки різного роду видів обслуговування, які згодом стають професіями для багатьох людей у містах відвідувань. Можна сказати, що саме в цей період – XVII-XVIII ст. – готельна справа стає бізнесом.

З кінця XVI ст. починається відродження та розквіт популярних ще у XIII-XIV ст. курортів мінеральних джерел Італії, Бельгії, Франції, Німеччини, з’являються нові бальнеологічні курорти: Карлсбад (сучасні Карлові Вари у

Чехії), Баден-Баден (земля Баден-Вюртемберг у Німеччині), Віші (у Франції) тощо. Стають модними подорожі “на води”. Все це стимулює будівництво розкішних курортних вілл та інших закладів розміщення у курортних місцях.

В епоху Просвітництва з’являється новий тип людини – “людина подорожуюча”. Подорожі з метою знайомства з видатними пам’ятками людської цивілізації, пізнання різних культур і народів стають неодмінною ознакою культурної, освіченої людини. Так, наприклад, у цей час відвідують Італію та залишають свої подорожні записи Сервантес і Лопе де Вега, Монтень і Ламартін, Гете та Байрон, Шатобріан і Стендаль. Саме у спогадах останнього – “*Mémoire d’un tourist*” (1800 р.) – вперше зафіксовано термін “турист”.

Кількість приватних подорожей постійно збільшується, мотиви стають все більш особистісними. Люди починають подорожувати заради задоволення від самої подорожі. Ось як це відобразив у своїй книзі “Досвіди” французький письменник і філософ М. Монтень (1533-1592 рр.): “Перебуваючи у від’їзді, я скидаю з себе всі думки про мій дім... Поза домом моя думка швидко і легко розпрямляється... Коли я подорожую, залишається думати лише про те, як використати мої гроші, а це легко улаштується на свій розсуд”.¹

Різке збільшення кількості подорожуючих викликає і зростання кількості закладів розміщення. Змінюються й архітектурні форми готелів – поява в цей період архітектурної форми поверху обумовила згодом і появу типової форми будівлі готелю. Підвищується і якість сервісу, стан самих готелів, хоча більшість з них залишається на низькому рівні.

XIX століття можна назвати переломним періодом в історії готельного господарства. Бурхливий розвиток великого капіталістичного промислового виробництва, його концентрація у великих містах, видатні наукові відкриття, виникнення сучасних видів транспорту та зв’язку рішуче змінюють характер готельного господарства. Виникають сучасні типи готелів у спеціально збудованих будинках, збільшується їх місткість, особливо в містах – ділових центрах. Розширення міжнародної торгівлі та культурних зв’язків, пошуки нових ринків збуту та ринків праці сприяють збільшенню міграції населення. Кількість готелів різко зростає у більшості країн Європи та Америки.

Отримують розвиток нові види туризму – культурно-пізнавальний, розважальний, на відпочинок і лікування. Це обумовлює будівництво готелів у культурних центрах, місцях відпочинку, на курортах. У 1801 р. в Німеччині відкривається першокласний курортний готель “Бадише-Хоф” у Баден-Бадені, у 1859 р. у Швейцарії – “Гранд-отель Швайцерхоф” в Інтерлакені, у 1898 р. відкривається знаменитий готель “Савой” Цезаря Рітца в Лондоні тощо. Швидко забудовуються готелями французька та італійська Рив’єри. У цей період в усьому світі поширюється сприйняття французької концепції ресторану. Ресторани перетворились з простих закладів харчування на місце сімейного відпочинку, зустрічей і розваг. Готельна клієнтура цього часу –

¹ Монтень М. Опыты: Изб. главы / Пер. с фран. – М.: Правда, 1991. – С. 48.

переважно дуже багата – вимагає все більшого комфорту. Виникають цілі готельні комплекси з фешенебельними ресторанами, кафе, барами, музичними салонами, власними екіпажами на вокзалах.

Вкладання капіталів у готельне господарство приносить значні прибутки. Так, власники готелів Швейцарії з 1880 до 1905 р. збільшили свій капітал на 143%. Готельна справа стає вигідним бізнесом, а готельне ремесло з XIX ст. перетворюється на галузь економічної діяльності. Вже на початку XX ст. у країнах Європи – таких як Англія, Франція, Німеччина, Австро-Угорщина, Швейцарія, Італія – існує добре розвинене готельне господарство. Так, наприклад, у Німеччині у 1913 р. було 90 тис. готелів різної місткості, в Австро-Угорщині – 15 тис.

Наприкінці XIX ст. у готельному господарстві посилюються процеси монополізації та концентрації капіталів: великі готельні підприємства диктують свої умови та ціни, загострюється конкуренція, малі підприємства банкрутують і поглинаються великими. Створюються акціонерні товариства, корпорації та синдикати. Так, у Німеччині у 1907 р. існувало 37 акціонерних товариств з експлуатації готелів із загальним капіталом 132 млн. марок. У Лондоні виникає Синдикат власників готелів, у Парижі – Спілка господарів готелів. У 1869 р. засновано Міжнародну асоціацію готельних працівників. А в 1906 р. виникла Міжнародна спілка власників готелів, що об'єднала 1700 готелів Європи та світу. Готельні спілки встановлювали ціни, забезпечували контроль за розвитком готельного господарства з метою одержання максимальних прибутків, але в той же час сприяли розвитку готельної справи через організацію обміну інформацією, розробку стандартів, підготовку кадрів. Концентрація капіталів та централізація управління готелями наприкінці XIX – на початку XX ст. знайшли своє відображення у створенні готельних ланцюгів і появі великих світових готельних брендів і династій.

В Європі один з перших відомих і нині готельних брендів започаткував швейцарець Цезар Рітц, ім'я якого нині входить у назву одного з найпопулярніших готельних ланцюгів світу “Рітц-Карлтон”. На початку кар'єри Рітца вигнали з готелю у Брюгге, де він починав як учень виночерпія, з вироком, що в нього “немає дару, щоби досягти успіху в готельній справі”. Протягом свого подальшого життя Рітц спростував цей вирок, заживши слави великого майстра-готельєра. Він працював у низці готелів Європи, а з 38 років служив управителем готелю “Савой” у Лондоні, де став автором багатьох нововведень. Рітц облаштував у готелі власну пекарню та зробив модними віденські булочки, разом з кухарем Огюстом Ескоф'є запровадив у ресторані вишукану французьку кухню і зробив переворот у скромному англійському меню, запросив до ресторану оркестр, яким диригував молодий Йоган Штраус – до Рітца оркестрів у ресторані не було. Коли у 1896 р. два британських банкіри запропонували Рітцу гроші на власний готель, він купив на Вандомській площі у Парижі будинок XVII ст. і в першу чергу провів електрику та встановив ванну у кожному номері – крок на той час революційний. Цей готель і тепер є найрозкішнішим закладом Європи, де

зупиняються королі й мільйонери, а саме ім'я Рітца стало символом вишуканості й розкошу.

Але поява готельних ланцюгів як форми організації готельного бізнесу пов'язана з розвитком готельного господарства Північної Америки. Готельна справа у США почала свою історію значно пізніше, ніж у Європі. Першими закладами розміщення тут теж були заїжджі двори і таверни, що будувались у містах і на великих шляхах. Поява першого такого заїжджого двору датується 1607 р. (XVII ст.). Майже двісті років по тому – у 1794 р. – у США з'являється перший готель – 70-кімнатний “City Hotel” на Бродвеї в Нью-Йорку. Але перший готель сучасного типу – 170-кімнатний “Tremont House” – був відкритий у Бостоні у 1829 р. Він вже мав реєстратуру, службу коридорних, замки на дверях номерів, умивальники в номерах і навіть безплатне мило для гостей.

Готельна справа у США з початку XIX ст. розвивається швидкими темпами, зростає якість технічного оснащення готелів. Уже в першій половині XIX ст. великі готелі оснащуються сантехнікою, в них з'являється ліфт і електрика. Першим готелем Америки, в якому було змонтовано ліфт, був готель на П'ятій Авеню в Нью-Йорку; перший готель, що мав електричне освітлення, теж був нью-йоркський “Hotel Everett” на Парк-роуд. У середині XIX ст. у США вже діяв готель з центральним опаленням.

Потреба в готелях в Америці пояснюється двома причинами: великий потік імігрантів, що зумовив зростання кількості невеликих дешевих готелів, і відсутність приміщень, де можна було б проводити громадські суспільні заходи – зустрічі, свята, бали. За відсутністю палаців, як у Європі, місцем проведення таких заходів стали готелі, в яких облаштовувались танцювальні зали. Готелі-палаці з'являються в усіх великих містах і на курортах Америки: “Palmer House” у Чикаго, “St. Charles” і “St. Louise” у Нью-Орлеані, “Planter's Hotel” у Сент-Луїсі, “Hotel del Coronado” у Сан-Дієго (Каліфорнія), курортні готелі “Breakers Resort” у Палм-Біч (Флорида) та “Greenbriar Resort” у Західній Вірджинії тощо.

Перший мотель – заклад розміщення для автомобілістів – теж з'явився у США у 1925 р. Він був збудований каліфорнійським архітектором А. Хайнеманом у м. Сент-Луїс Обиспо (Каліфорнія). Мотель складався з сорока одноповерхових бунгало в іспанському стилі з гаражами, зі зручним під'їздом до кожного з них. У цей же час – 1927 р. – Уїллар Маріотт відкриває першу придорожню закусочну для автомобілістів – drive in (“заїжджай”), де можна було перекусити, не виходячи з автомобіля. Згодом вони набувають великого поширення в Америці. А бурхливий розвиток мотелів у США припадає на 60-ті рр. XX ст., коли вони разом з готелями стають основними засобами розміщення.

Бум готельного будівництва у США, що розпочався у другій половині XIX ст., тривав майже століття та був призупинений тільки Великою Депресією 1930 року до початку 1960-х рр.

Прикладом першого американського готельного ланцюга можна назвати відомі американські “Будинки Харвея” – невеличкі готелі з

ресторанами уздовж залізниці в Канзасі, що будувались їх власником Фредом Харвеем у 70-90-ті рр. XIX ст.

Одним з перших власників готельного ланцюга був Елсворт Статлер – видатний реформатор готельної справи. Статлер оснастив готельні номери великими дзеркалами, бра над ліжками, вимикачами світла біля дверей, канцелярським папером. Він запропонував при будівництві готелів розташовувати кімнати попарно навколо вертикального санітарного стояка, що зекономило будівельні витрати. Статлер особисто перевіряв якість оснащення номера, вважаючи, що все до дрібних деталей повинно бути зручним і приємним для клієнта. Саме Статлер є автором гасла “Клієнт завжди правий”.

Серед найстаріших готельних ланцюгів слід назвати “Hilton”, історія якого почалася у 1919 р. з купівлі Конрадом Хілтоном невеликого готелю Mobley у Техасі. У 1925 р. він відкрив у Далласі перший готель під фірменною назвою Hilton, у 1946 р. була заснована та офіційно зареєстрована корпорація Hilton. Нині це велика транснаціональна корпорація готелів високої категорії. А один з найбільших готельних ланцюгів світу в сегменті середнього сучасного рівня якості – “Holiday Inns” був заснований у 1952 р. Кеммоном Уілсоном.

У повоєнний період велику роль в утворенні готельних ланцюгів відіграють авіакомпанії.

На початку XX ст. з’являються й перші ланцюги та корпорації у ресторанному бізнесі. Першими спробами створення ланцюгів були мережа закусочних “Біла фортеця” (White Castle), заснована у 1921 р. Б. Інграмом і У. Ендерсоном та ресторани Дельмоніко у США. У 50-ті рр. XX ст. виникає низка великих корпорацій у громадському харчуванні: “Макдоналдс”, “Бургер Кінг”, “Піцца Хат” тощо.

У середині XX ст. швидкими темпами зростають готельні та мотельні ланцюги дешевого – “бюджетного” – плану: “Дейз Інн”, “Мотель 6”. Тоді ж набуває розвитку концепція франчайзінгу – системи господарювання на базі приєднання підприємств до відомої марки. Систему почали використовувати у готельній індустрії у 1907 р. з продажу готельної марки “Рітц-Карлтон”, а в 1950-60-ті рр. вона перетворилась на головну стратегію готельних ланцюгів.

Уже в повоєнні роки діяльність великих готельних утворень потребує координації в міжнародних масштабах з метою сприяння розвитку готельного бізнесу. 18 березня 1946 р. у Лондоні за ініціативою Швейцарської спілки власників готелів шляхом об’єднання Міжнародної асоціації готельних працівників і Міжнародної спілки власників готелів була утворена Міжнародна готельна асоціація – МГА (International Hotel Association – ІНА). У 1949 р. вона була офіційно зареєстрована в Парижі, де й знаходиться її штаб-квартира.

Нині МГА об’єднує близько 5 тис. готельних асоціацій та готелів майже 150 країн світу. Цілями її діяльності є розвиток співробітництва між національними готельними асоціаціями країн світу, захист їх інтересів, вивчення проблем світового готельного бізнесу, вироблення експертних

оцінок і розробка рекомендацій з питань практичної діяльності готелів, обмін досвідом і визначення стандартів, видання довідкових матеріалів і обмін інформацією, зокрема – комерційною, практична допомога у стосунках з турагентами, підготовка кадрів. З 1988 р. членом МГА було ВАТ “Інтурист” (в категорії національних готельних асоціацій). Щорічно МГА випускає Міжнародний довідник по готелях (“International Hotel Guide”), Міжнародний реєстр турагентств (“World Directory of Travel Agencies”), а також – готелів і ресторанів (“Hotels and Restaurants International”).

1.2. ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО СВІТУ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

З другої половини ХХ ст. починається сучасний етап розвитку готельного господарства світу. За даними Всесвітньої туристичної організації (ВТО) та МГА, нині у світі зареєстровано більше 308 тис. готелів на 14 млн. номерів загальною місткістю близько 29 млн. місць. Найбільша їх кількість зосереджена в Європі – 171 тис. готелів, або 55% загальної кількості світових, 88 тис. готелів – 28% – в Америці. На третьому місці – Азіатсько-Тихоокеанський регіон – 37 тис. готелів, або 11%, але саме в цьому регіоні працює одна четверта готельного персоналу світу – 2,9 млн. осіб. Прибутки готельної індустрії у 1995 р. склали 253 млрд. дол. (100 млрд. дол. – 40% – Європа, 81 млрд. дол. – Америка).

Черговий пік готельного будівництва припав на 1980-90-ті рр. Так, за період з 1980 р. до 1997 р. кількість готелів у світі зросла на 80%, щорічні темпи зростання складали 3,5%. Найбільш динамічно зростала готельна база Азіатсько-Тихоокеанського регіону, де середньорічні темпи зростання становили 13,7%, в експлуатацію було введено за цей період 6 млн. готельних місць. Нині період інтенсивного готельного будівництва змінився періодом модернізації існуючої бази.

Серед країн світу найбільшу готельну базу мають США – 2,8 млн. місць. Серед європейських країн найбільшу кількість готельних місць має Італія – 2,1 млн. Більше одного мільйона місць мають Німеччина, Франція, Іспанія, Англія. На рівні окремих країн та міст з’являється такий показник стану їх готельного господарства як забезпеченість готелями. **Показник забезпеченості готелями** визначається кількістю готельних місць на 1000 жителів певної країни (центру). У провідних європейських країнах він може бути дуже високим: в Австрії він становить 86, у Швейцарії – 42, в Італії – 29, у Франції – 23. Серед європейських міст у Парижі забезпеченість готельними місцями складає 38,4, у Відні – 25,6, у Москві – 9,3, у Санкт-Петербурзі – 6,4. Цей показник визначає забезпеченість країни чи центра готелями, а ефективність їх використання визначається ще одним показником – **коефіцієнтом завантаженості готелю**. Він обчислюється як відношення номерів (місць), проданих клієнтам за певний період, до пропускної здатності готелю (кількості номерів і місць, що знаходяться в обігу) і найчастіше виражається у відсотках. Наприкінці 1990-х рр. середня

завантаженість готелів світу складала 60%. Аналіз статистичних даних, зібраних у 1997 р. у 25 країнах світу, виявив коливання цього показника від 79,4% у Сінгапурі до 42,3% у Хорватії. Нині його рівень – 66-67%. Оптимальний рівень завантаженості знаходиться у межах 60-80%. Це дає можливість забезпечити рентабельність готелю, уникаючи його надмірного зношування. Межею “виживання” вважається 40% завантаженості.

Поряд з готелями і мотелями, які віднесені до основних засобів розміщення, структуру сучасного ринку послуг проживання складають також додаткові засоби – так звані нетрадиційні або не-готельного типу (non hotel type). Крім приватних квартир до них належать кемпінги та караванінги, туристичні містечка та бази, молодіжні гуртожитки та табори відпочинку, вілли та бунгало, мобільні засоби тощо. У 70-80-ті рр. XX ст. їх будівництво велося випереджаючими темпами. Якщо у 1963 р. їх кількість у загальній структурі готельної бази світу становила близько половини, то у 1990 р. – 75%, тобто три чверті.

З кінця 1970-х рр. готелі починають будуватись як комплекси. Як правило, в них представлена система закладів харчування, але крім того до комплексів включають рекреаційні та бізнес-центри, конференц-зали тощо. Готелі поєднуються з банківськими установами, виставковими і конгресними комплексами, приватними квартирами, входять до складу готельно-офісних центрів. “Ікітуурі-Конгрес-центр” у Турку (Фінляндія), побудований для проведення нарад і конференцій будь-якого типу, включає готель на 300 місць, зали для засідань на 2300 місць, приміщення для робочих груп, виставкові зали, басейн, сауну, ресторани. У складі Центру міжнародної торгівлі та науково-технічних зв'язків у Москві – готель довгострокового проживання на 628 квартир і готель “Міжнародний” на 600 місць, офісний діловий центр. 40-поверхова “Вежа Ліонського кредиту” (м. Ліон, Франція) вміщує банк, готель на 250 номерів і конторські приміщення. 36-поверхова будівля корпорації “Холідей Іннз” в Аугсбурзі (Німеччина) поєднує готель з приватними квартирами, мешканці яких можуть користуватись послугами готелю. Готельний комплекс “Март Плаза Готель” у Чикаго (США) займає дев'ять останніх поверхів з двома атриумами у 33-поверховому багатофункціональному громадському центрі, готельний комплекс “Хайятт Рідженсі Ембаркадеро” у Сан-Франциско входить до складу адміністративно-громадського й ділового “Ембаркадеро-Центру” тощо.

Все частіше готелі стають частиною великих комплексів, куди можуть входити інші (додаткові) засоби розміщення, музеї, заклади дозвілля тощо. Прикладами можуть служити готелі, що є невід'ємною частиною тематичних і природних парків (Діснейленд і Євродіснейленд, Йеллоустоунський у США тощо). У Росії курортний комплекс “Дагомис” (м. Сочі) включає висотний готель “Дагомис”, готель для автомобілістів “Олімпійський”, мотель, зону розваг з дискотекою, обладнану пляжну зону. А в Ростові Великому молодіжний центр “Супутник”, розташований у давньому Кремлі, об'єднує практично під одним дахом готель, ресторан з баром і банкетним залом, концертний зал, музеї та виставки.

Готельний ринок світу дуже строкатий і представлений підприємствами різної місткості, призначення, рівня комфорту, форм управління. Найбільш поширеною формою організації готельного бізнесу є готельні ланцюги. Наприкінці 1990-х рр. у світі налічувалося більше 300 ланцюгів, які обіймали майже 50% готельного фонду. Міжнародна готельна асоціація виділяє три види готельних ланцюгів:

- класичний ланцюг – корпоративний – низка підприємств під єдиним керівництвом;
- ланцюги, представлені компаніями, що надають управлінські послуги;
- компанії, що об'єднують незалежні готелі.

У 1990-х рр. найбільшими готельними ланцюгами були американські – “Холідей Іннз”, “Шератон”, “Хілтон Хотелз”, “Рамада Іннз”, “Маріотт Інтернешнл”.

Натепер лідирують теж американські компанії – на їх частку припадає 62,5% готельних номерів, але на перші позиції в рейтингах вийшли інші компанії – “Сендант Корпорейшн”, “Басс Хотелз” та ін. У число найбільших ланцюгів починають активно входити європейські (27,1%) – “Аккор” і “Клаб Медітерране” (Франція), “Траст Хаузес Форте” (Англія), “Голден Тюліп” (Голландія), “Групо Соль” (Іспанія) тощо. На початку 2000-х рр. перша п'ятірка рейтингу готельних ланцюгів, оприлюдненого журналом “Hotels”, що публікує подібні рейтинги вже майже 30 років, виглядала наступним чином.

Таблиця 1

Назва ланцюга	Кількість номерів, тис.
Cendant Corp	542,6
Bass Hotels	471,7
Mariott Int	355,9
Accor	354,7
Choise Hotels Int	338,3

Серед готельних ланцюгів велику частку складають транснаціональні корпорації (ТНК), штаб-квартири яких знаходяться у певній країні, а підприємства представлені в багатьох інших. Наприкінці 1990-х рр. таких ТНК у готельному секторі було 81. У рейтингу журналу “Hotels” зазначені 325 готельних ланцюгів, штаб-квартири яких знаходяться у 39 країнах. 60% з них – у США, 17 – в Англії, 14 – у Японії, 11 – у Німеччині, 8 – у Гонконгу, 6 – у Франції та стільки ж у Сінгапурі. Корпорація “Басс Хотелз” має готелі у 98 країнах, “Бест Уестерн” – у 84 країнах, “Аккор” – у 81, “Старвуд Хотелз” – у 80, “Карлсон Хоспітеліті Волдвайд” – у 57, “Маріотт Інтернешнл” – у 56, “Хілтон Інтернешнл” – у 53, “Форте Хотел Груп” – у 51 і продовжують свою експансію.

Багато готельних ланцюгів мають власне обличчя на ринку підприємств розміщення. Так, серед американських ланцюгів “Хайятт”, “Хілтон”, “Бест Уестін” є найбільш відомими ланцюгами класу люкс.

“Холідей Іннз”, “Маріотт”, “Шератон” і “Рамада” лідирують у готельному секторі із середніми цінами на розміщення. “Дейз Інн”, “Мотель 6”, “Тревелодж” входять у групу корпорацій з розміщенням за ціною нижче середньої. Французька мережа “Клаб Медітерране” займається будівництвом і менеджментом обслуговування в туристичних містечках. У Сінгапурі є готельний ланцюг, який займається створенням і експлуатацією плавучих готелів.

Великі готельні ланцюги складаються з кількох підсистем – менших ланцюгів, орієнтованих на певну клієнтуру. Так, готельний ланцюг “Аккор” об’єднує ланцюги “Софітель” (готелі 4 зірки плюс), “Новотель” (4 зірки), “Ібіс” і “Меркюр” (3 зірки), “Старт” (2 зірки), “Етап” і “Формула-1” (1 зірка) та ін. Готелі “Атріум” у складі “Аккор” орієнтовані на ділову клієнтуру, ланцюг мережі “Аккор” – “Кораліте” об’єднує курортні готелі тощо.

На ринку готельних ланцюгів весь час відбуваються зміни – одні корпорації поглинають інші, готельні ланцюги стають предметом купівлі-продажу, проникають в інші сфери діяльності, інтегруються з іншими галузями, найчастіше функціонально близькими, такими як туризм, транспорт, торгівля, банківська справа тощо. Так, з 81 ТНК 56 були незалежними системами, 16 – асоційовані з авіакомпаніями, 6 – з великими туроператорами, 3 – з банківськими структурами. Корпорація “Аккор” свого часу поглинула 15 туристичних фірм, таких як “Новотур”, “Жет Евазьон” та ін. Корпорація “Траст Хаузес Форте”, яка спочатку фінансувалася продовольчою фірмою “Елайд Бреверіз”, нині є великим власником не тільки близько 800 готелів, але й 2 тисяч ресторанів, закладів спортивного дозвілля. “Маріотт Інтернешнл” починала свою діяльність як група ресторанів, а нині має 1880 готелів на 355 тис. місць, круїзну компанію “Сан Лайн”, парки розваг. Австрійський готельний ланцюг “Вінервальд” володіє будівельними компаніями, журнальними видавництвами та туроператором “Джон Райзен”. Корпорація “Холідей Іннз” об’єднує готельний ланцюг, авіакомпанію, мережу підприємств з виготовлення меблів, кухонного обладнання та посуду, підприємств харчової промисловості й магазинів. Дуже часто готелі кооперуються з авіакомпаніями. Першою авіакомпанією “Пан Америкен” створила відому готельну мережу “Інтерконтинентал”, яку згодом змушена була продати. Авіакомпанія ТВА (США) викупила європейські готелі мережі “Хілтон”, утворивши новий ланцюг “Хілтон Інтернешнл”. Авіакомпанії “Американ Ейрлайнз” належить ланцюг “Американ Хотелз”, “Ер Франс” володіє мережею “Хотелз Мерідієн”, а “Бритиш Ейруейз”, “Свісейр”, “Люфтганза” та “Аліталія” контролюють діяльність Європейської готельної мережі. Корпорація “Шератон” у 1994 р. купила італійську готельну групу “Чіга”, а у 1998 р. у свою чергу була поглинута корпорацією “Старвуд Хотелз”. Корпорація “Маріотт” є власником 49% акцій “Рітц-Карлтон”, а принц Саудівської Аравії Аль Валід, що має частку в готельних компаніях “Фермонт” і “Рітц-Карлтон”, у 1996 р. додав до свого ланцюга “Принцес-готелів”, представлених найкращими п’ятизірковими закладами у США, Мексиці та Європі, найвідоміший паризький готель “Георг V”.

Багато готельних ланцюгів нарощують свій потенціал, приєднуючи до себе нові підприємства на умовах франшизної угоди. На укладанні франшизних контрактів спеціалізується “Чойс Хотел Інтернешнл”, а корпорація “Холідей Іннз” майже на 80% складається з франшизних членів.

Характеристика деяких відомих готельних ланцюгів світу наводиться у додатку 1.

У ресторанному бізнесі теж відбувається процес утворення великих ланцюгів, підприємств швидкого обслуговування, що спеціалізуються в основному на певному продукті: “Макдоналдс” – гамбургери і смажена картопля, “Піцца Хат”, “Доміно” – піцца, “Ред Лобстер” – морепродукти, “Мак Снек” – сендвічі тощо.

Процес глобалізації, який розпочався у повоєнні роки, призвів до утворення ряду регіональних і міжнародних готельних об’єднань, найбільшим з яких стала Міжнародна готельна асоціація. В Європі авторитетною організацією, що займається питаннями розвитку і координації діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу, є ХОТРЕК (Конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів ЄС). ХОТРЕК (HOTREC) було засновано у 1982 р. Вона об’єднує 22 національних асоціації готелів, ресторанів і кафе 12 країн Європи, представляє понад 1 млн. підприємств.

Швидкий розвиток будівельної техніки, поява нових будівельних та оздоблювальних матеріалів, запровадження електроніки та комп’ютерної техніки, інтерактивних технологій, з одного боку, та зростання масовості подорожей з одночасною диверсифікацією (урізноманітненням) туристичного попиту, загострення конкуренції між готелями та пошуки нових сегментів ринку, зміна самої філософії відпочинку – з іншого, зумовили появу сучасних тенденцій розвитку світового готельного господарства, серед яких:

- використання комп’ютерних та інтерактивних технологій;
- диверсифікація готельних послуг;
- індивідуалізація обслуговування;
- “гедонізація” сервісу;
- екологізація готельного продукту;
- спеціалізація пропозиції;
- концептуалізація діяльності готелів.

Комп’ютерна техніка почала проникати на ринок підприємств розміщення ще у 80-ті рр. ХХ ст., а на початку 1990-х рр. процес набрав активного характеру. Натепер можна говорити про тотальний процес комп’ютеризації готельного виробництва. Комп’ютеризація готелів нині відбувається швидкими темпами за двома основними напрямками: підключення до світових комп’ютерних мереж бронювання та автоматизація трудомістких технологічних процедур з керування готелем, життєзабезпечення та забезпечення безпеки. Комп’ютерна техніка та інтерактивні технології особливо активно застосовуються готелями на

ділянках управління збутом, управління номерним фондом та процесом обслуговування гостей, у телекомунікаціях.

Комп'ютерні системи резервування готельних послуг мають вигляд “локальних” мереж, що діють у межах певного ланцюга, національної території (Local Distribution Systems) або “корпоративних” мереж бронювання, що об'єднують готелі на принципах підключення до консорціумів (Corporative Distribution Systems). Прикладом корпоративних ланцюгів можуть служити консорціуми “Супранешнл Хотел Резервейшн”, “Ютел Інтернешнл Резервейшн”. Останній об'єднує близько 6,5 тис. готелів у всьому світі, має 44 офіси та бронює до 2,5 млн. місць на рік. Система “Холідакс-2000” готельного ланцюга “Холідей Іннз” має комп'ютерний центр в Атланті (США), підключена до більш як 20 міжнародних комп'ютерних мереж і бронює місця у 1770 готелях 56 країн світу. Ще один вид систем бронювання – “глобальні” мережі (Global Distribution Systems), серед яких найбільшими є “Сейбр” (Sabre) з кількістю терміналів у світі 65 тис., “Амадеус” (Amadeus) – 57 тис. терміналів, “Галілео” (Galileo) – 45 тис. терміналів та “Волдспейн” (Worldspan) – 20 тис. терміналів. Вони об'єднують можливості резервування готельних місць, автотранспорту, авіаквитків. У 2001 р. загальний прибуток від продажу послуг через GDS склав 12,9 млрд. ам. дол., у тому числі – 44% від кількості загального продажу готельних місць.

Великі можливості для збуту готельних послуг надає Internet Distribution System (IDS) (Міжнародні асоціації комп'ютерних мереж Інтернет). Кількість користувачів Інтернету у 2001 р. становила 535 млн. осіб, через IDS пройшло 9% всіх готельних бронювань, що дало загальний прибуток 4,5 млрд. ам. дол. Бронювання у системі Інтернет відбувається як за допомогою спеціальних порталів, так і віртуальних турагентств та окремих готельних сайтів.

Менеджмент обслуговування гостя в готелі та експлуатація номерного фонду відбуваються за допомогою внутрішніх готельних систем управління – Property Management Systems (PMS), таких як “Фіделіо” (Fidelio), Libica Lodging Touch, “Опера” (Opera) та ін. До основних компонентів PMS входять модулі бронювання, служба порт'є, розрахунків з гостем, управління номерним фондом, безпекою гостей, нічний аудит, системи електронних замків, авторизації кредитних карток, інженерної служби (теплоенергозабезпечення та водопостачання), інтерактивне телебачення.

Система телекомунікацій – інтерактивне телебачення – дозволяє привітати гостя в номері, надати йому послуги перегляду вибраних ним телепрограм, а також – послуги Інтернету та електронної пошти, дає можливість замовити в номер їжу та напої, забронювати місце в літаку, купити речі за відеокаталогом, навіть взяти участь у відеоконференції на відстані. Ця система також допомагає провести виписку та розрахунок з гостем прямо в номері. Так, система “відео-експрес”, встановлена у нью-йоркському готелі “Маріотт”, дає можливість клієнту миттєво отримати рахунок на екрані телевізора в номері, оформити всі формальності, не

виходячи з кімнати, а також надає інформацію про послуги та роботу готелю. У деяких готелях світу встановлено термінали самообслуговування, що дозволяють клієнту вибрати номер і зареєструватися в інтерактивному режимі, тобто фактично виконують функції порт'є.

Диверсифікація готельних послуг знаходить відображення в урізноманітненні їх асортименту. Нині в готелях надається велика кількість так званих додаткових послуг – різноманітні заклади харчування, фітнес-центри з басейнами та саунами, салони краси, спа- і велнес-центри, послуги побутового характеру – прання та прасування білизни, ремонт одягу, танцзали та музичні салони, спортивні майданчики, корти та зали для конференцій та переговорів, бізнес-центри та торговельні заклади різних напрямів. Але основною послугою готелю залишається проживання, тому тепер готелі все частіше намагаються зосередитися саме на обслуговуванні гостя в номері. У номерах обладнуються регульовані кондиціонери та звуконепроникні вікна, комп'ютеризовані телефонні установки, особисті сейфи та мінібари, ванна кімната оснащується феном, косметичним дзеркалом, вагами, предметами гігієни тощо. У готелях практикується надання їжі та напоїв у номер, обладнання номерів електрочайником і кавоваркою, посудом, ранком доставляються свіжі газети, а вночі персонал чистить взуття гостя, виставлене перед номером.

Довгий період розвитку масових пекідж-турів, що ставив обслуговування “на потік” і призводив до уніфікації готельних послуг, “знеособлював” гостя, змінився тенденцією *індивідуалізації обслуговування* в готелях. Персонал запам'ятовує ім'я клієнта, його улюблені напої, намагається створити у нього враження, що він є бажаним гостем. На це спрямовані й так звані “компліментарні послуги” – привітальний коктейль (у Туреччині та Єгипті – чашечка чаю з каркаде, на Балі – склянка жасминового чаю), цукерка або шоколадка на ніч на ліжку (в Австрії – альпійський кекс на столику біля ліжка), зустріч або проводи групи з оркестром, невеличкі сувеніри, фрукти і мінеральна вода тощо. Останнім часом у готелях і турмістечках за гостем закріплюються “куратори” з персоналу, які допомагають в організації відпочинку, надають потрібну інформацію (“тьютори” в німецьких “Ренессанс-готелях”, “милі організатори” в турмістечках “Клуб Медітерране”). Все це пов'язано з ще однією тенденцією – “*гедонізацією*”^{*} сервісу. Вона полягає в тому, що персонал намагається зробити перебування гостя в готелі максимально радісним не тільки через люб'язне обслуговування, послужливість, “компліментарні” послуги, але й через організацію низки приємних традицій, як наприклад, “хеппі ає” (happy hour – “щаслива година”), коли гостей пригощають келихом шампанського в холі готелю або фірмовими стравами та напоями за половинною ціною тощо.

Екологізація готельного продукту нині набуває великого значення у зв'язку з необхідністю збереження природного довкілля, зростанням попиту туристів на екологічно безпечні послуги та товари. Готелі намагаються

^{*} Гедонізм – (від грец. «гедон» – насолода) – філософія насолоди. Гедонія – відчуття піднесення, радості життя.

використовувати екологічно безпечні матеріали в інтер'єрі та обладнанні, практикувати “безвідходні” технології, пропонують гостям спеціальну білизну “для алергіків”, екологічно чисті продукти та напої “без хімії” в ресторані. Для деяких готелів екологізація перетворилась на концепцію їх діяльності.

Диверсифікація туристичного попиту змусила готелі шукати свою нішу на ринку розміщення, що призвело до процесу *спеціалізації готелів*. В основі спеціалізації лежать види туризму, типи клієнтури та обраного нею транспорту, смаки та інтереси гостей. Курортні готелі широко спеціалізуються на лікувально-відновлювальних процедурах різного профілю, пропонують курс відновлення шкіри, коригування фігури, позбавлення зайвої ваги. З'являються готелі для вегетаріанців, у Швейцарії існує вже кілька таких готелів категорії п'ять зірок. Бізнес-готелі практикують швидкі процедури поселення-виписки, прокат автомобілів, послуги технічного персоналу. Готелі для ділових жінок пропонують підвищені заходи безпеки, спеціально обладнані ванні кімнати, послуги салонів краси. Багато готелів та інших засобів розміщення спеціалізуються на різних видах спортивних занять. З'явилися готелі для інвалідів, прикладом яких може служити готель для людей з розумовими і фізичними вадами “Лазарусхоф” (“Будинок Лазаря”) в Німеччині. У готелі є спеціально обладнані ліфти та туалети, широкі коридори та пандуси, гараж для інвалідних візків, персонал має спеціальну підготовку.

Є готелі з унікальною спеціалізацією. Готель для маленьких дітей (“Гранд-готель” у мініатюрі) в Ліверпулі (Англія) приймає клієнтів від півтора до дев'яти років. У номерах готелю – маленькі іграшкові містечка, стеля всипана зірками, на стінах – гірлянди квітів. Для дітей готують спеціальні ігрові програми. Відомий актор Леонардо ді Капріо відкрив у Лос-Анджелесі “Готель для закоханих” з номерами “люкс”. Лондонський готель “Дорчестер” зберігає традиції й атмосферу старої доброї Англії. Серед унікальних – готелі-замки з привидами у Франції та Англії, готель для любителів шнапсу поблизу курорту Віллах в Австрії. Існують готелі, розташовані у в'язниці, у печері; льодяні готелі, як готель “Арктичний зал” у полярному шведському містечку Юккасярві, гості якого після ночівлі в спальному мішку на льодяному ліжку отримують “Свідоцтво про виживання”; готелі з солі (в Болівії); підводні готелі (в Австралії на Великому Бар'єрному рифі, на Гавайях, у штаті Флорида, США); готелі для свійських тварин і навіть для ляльок.

Все частіше спеціалізація готельного підприємства на певному сегменті ринку знаходить відображення у цілісній *концепції* – єдиному ідейному задумі, який пронизує всю діяльність готелю – від архітектурного вирішення, підбору персоналу, організації обслуговування, до стилю спілкування з клієнтами і найменших деталей – меню страв у ресторані, кольорової гами приміщень, дрібного інвентаря тощо. Концепція готелю може бути проголошена у вигляді місії або рекламного слогану.

Малайзійський курорт “Імпіан” на березі Китайського моря має концепцію “Країни див”. Він сповнений веселими сюрпризами: відразу біля входу, який прикрашає пожежна машина 1932 р. (Глазго, Шотландія), починається мініатюрна залізниця. У залі очікування – фантастична споруда зі скляних трубок – помешкання хом’ячків. Кожний житловий корпус має свою кумедну назву: “Метелик”, “Віслюк”, “Страус”. У готелі є свій зоопарк. Дітей можна на весь день віддати до Пепіто Клубу або Бандито Клубу і вирушити на велопогулянку у джунглі.

Готель “Arau Jungle Tower” знаходиться в Амазонії (біля впадіння ріки Ріо-Негру в Амазонку) і видає своїм постояльцям сертифікати, де написано, що “ніде в світі не можна переночувати так високо на деревах”. Дерев’яні будиночки готелю прикріплені до великих дерев, один з них – “Закоханий Тарзан” – знаходиться на висоті 60 м. Перехід між будиночками влаштовано по навісних містках. Простір під деревами, який у дощовий період укривається водою на 15-20 м, кишить дикими тваринами, рибами, рептиліями.

Готель “Міцпе Хайамим” (“Вид на два моря”) в Ізраїлі на озері Кінерет втілює концепцію найекологічнішого та найздоровішого готелю світу, обрану його засновником, лікарем-гомеопатом Ериком Ярославом. Тіністі алеї, струмочки та водоспади, безліч квітів, що використовуються в ароматерапії, мазах і ваннах... Фітнес-зали, басейни, солярії, джакузі, оглядові майданчики з музичними концертами... По радіо транслюють тільки музику для медитації, шум лісу, голоси птахів – ніяких новин. Вся вода в готелі – з власних свердловин, мед і фрукти теж власні, як і взагалі всі продукти в готелі, що поставляються з власних ферм. Особлива гордість – фітобар з десятками трав’яних напоїв.

Готель “Бурж аль Араб” (“Арабська вежа”) (Дубаї, ОАЕ) обрав концепцію елітного готелю для супербагатих. Про це говорить і його категорія – сім зірок. Зовні він має вигляд біло-блакитного вітрила, що здіймається над водами Перської затоки на висоту 321 м. В оздобленні інтер’єру використані рідкісні породи дерева, дорогоцінний бразильський мармур, білизна – з ірландського льону, гобелени ручної роботи. Вхід для гостей – з даху готелю, де розташовується гелікоптерний майданчик, а також – сад, тенісні корти, два басейни. Інтер’єр нижнього вестибюлю зі стінами 50-метрової висоти вирішений як гігантський акваріум, що представляє зріз моря з його мешканцями. Головний ресторан знаходиться у скляному куполі під водою, де замість пташок за вікнами пропливають екзотичні риби. Відвідання ресторанів дозволяється лише у вечірньому вбранні.

Концепція іншого дубайського готелю – “Аль Маха” – “Природа та комфорт”. До нього не можна дістатися на звичайному автомобілі – тільки на потужному джипі, бо готель ізольований від цивілізації. Первісний ландшафт, піщані дюни зі смугами зелені та тиша, яку перериває тільки дзюрчання води в ариках. У центрі території готелю – унікальний артезіанський басейн. Туристи живуть у номерах, стилізованих під бедуїнські намети. Суцільні скляні стіни, сховані завісами, створюють

ілюзію злиття з пустелею, але при цьому повітря кондиціоноване, комахи не заважають. Скло завжди чисто вимите – на кожного гостя тут припадає три особи персоналу. Всі підсобні та службові приміщення сховано між дюнами і пофарбовано у кольори пустелі.

Але концептуалізація готелів може бути заснована і на більш звичних сегментах попиту.

На сучасному етапі готельне господарство переступає планетарні рамки. Розвиток космічного туризму передбачає появу готелів на орбіті Землі. На думку спеціалістів, спочатку з'являться маленькі космічні станції на зразок станції “Мир”, які зможуть приймати 10-20 туристів, згодом – готелі на 100 місць, і нарешті – готелі для сотень туристів з ресторанами, спортивними залами, казино та басейнами. Їх основою будуть зйомні модулі, які можна буде міняти. До обов'язків адміністрації входить коригувати орбіту, слідкувати, щоби вода з ванних кімнат не потрапляла до номера туриста, тому що перші готелі будуть позбавлені штучної гравітації, яка ускладнює конструкцію. Обслуговування буде цілодобовим, тому що гості з різних кінців Землі не будуть гаяти часу на адаптацію.

Приватна іспанська компанія Galactic Suite обіцяє відкрити перший готель на орбіті у 2012 р. Вартість проекту становить близько 6 млрд. ам. дол. За твердженням керівників компанії, уже профінансовано реалізацію початкової стадії проекту. Готель складатиметься з кількох поєднаних з центральним ядром конструкції номерів-капсул довжиною 7 м і діаметром 4 м з панорамними ілюмінаторами. На початковій стадії готель складатиметься з 1 нежитлової та 3 житлових капсул, у подальшому кількість номерів планується збільшити до 22. Інвестиції в орбітальний готель, на думку авторів проекту, швидко окупляться, адже 3 доби на орбіті коштуватимуть постояльцю 4 млн. ам. дол., а осіб, що можуть дозволити собі такий екзотичний відпочинок, у світі не менше 40 тис.

Готельний концерн “Хілтон” уже заявив про будівництво першого космічного готелю на Місяці у 2017 р. Зважаючи на бурхливий розвиток космічного туризму та можливості сучасної техніки, ці перспективи дуже скоро можуть стати реальністю.

1.3. ІСТОРІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ В УКРАЇНІ

Історія української гостинності тісно пов'язана з історією прадавнього слов'янства. Для слов'ян, як і для греків і римлян античного світу, постать мандрівника була священною, а гостинність – почесним обов'язком. Про гостинність слов'ян згадується у багатьох літописах, в історичних джерелах. “Усякий мандрівник був для них нібито священний: зустрічали його з ласкою, пригощали з радістю, проводжали з благословінням і передавали один одному. Господар відповідав перед народом за безпеку чужоземця і хто не вмів зберегти гостя від біди або неприємності, тому мстилися сусіди за цю образу, як за власну. Слов'янин, виходячи з дому, залишав двері відчиненими та їжу, готову для мандрівника. Купці, ремісники охоче

відвідували слов'ян, між якими не було для них ані крадіїв, ані розбійників; але бідній людині, що не мала способу добре пригостити іноземця, дозволялося вкрасти усе потрібне для цього у сусідів: важливий обов'язок гостинності виправдовував самий злочин".¹

Пізніше, у XVII-XVIII ст. про гостинність українців схвально писали іноземні мандрівники та дослідники. Так, французький мандрівник-дослідник Жан-Бенуа Шерер у своїй книзі "Літопис Малоросії", або запорожців та козаків України, або Малоросії" відмічає, що гостинність так поширена по всій Малоросії, що іноземець, подорожуючи країною, ніколи не робить витрат на ночівлю та харчування. Інший дослідник Д. П. де ла Фліз у своїх етнографічних описах селян Київської губернії, складених у 1854 р., пише про українців, що вони побожні, не люблять незлагоду, гостинні; у них завжди знайдеться хліб-сіль, які щиро пропонуються кожному гостеві.

Західноукраїнський учений-мандрівник Яків Головацький у своїй праці "Мандрівка по Галицькій та Угорській Русі" (1839 р.) відзначає гостинність західних українців. Він пише, що українець-горянин вважає ганьбою взяти плату з подорожнього, якого прийняв як гостя – на ніч. Прийме гостя кожний господар, почастиє усім, що найліпшого має вдома. Але плати не візьме навіть найбідніший. Всякому подорожньому, "хто ступить до хати і скаже, звідки, куди, в якій справі мандрує, господар дасть і хліба, і масла, і страви, і всього, що має".

Але власне історія вітчизняної готельної справи бере свій початок з епохи Середньовіччя. Одними з перших притулків для подорожніх були "гостині двори", які будувались у великих містах для іноземних купців. Їх поява пов'язана з розвитком торгівлі на Русі, яка була перехрестям торговельних шляхів між Західною Європою та Сходом, Півднем і Північчю. У X-XII ст. на Русі розрізняли два види торгівлі: внутрішня ("купівля") та міжнародна ("гостьба"), а іноземних купців називали "гості". Будинки та крамниці "гостей", об'єднані в єдине подвір'я, називалися "гостиними дворами". "Гостині двори" були в Архангельську, Пскові, Володимирі, Києві. У Києві були "вірменське подвір'я", "генуезьке подвір'я", "венеціанське подвір'я", "жидівське подвір'я", "лядське подвір'я", "грецьке подвір'я" з гостиними домами. Поступово житлова частина відділилася від торговельної та отримала назву "гостиниця". Звідси і бере початок російська назва "гостиница".

У період володарювання Золотої Орди (XIII-XIV ст.) на Русі виникають заїжджі двори для чиновників і гінців великого хана, які подорожують у службових справах. Монгольські хани надавали великого значення стану шляхів, від яких залежало швидке та налагоджене управління величезною імперією. На відстані приблизно 40 км були збудовані стації – так звані "янби" або "ямби" (у російському варіанті "ями"), забезпечені запасами свіжої провізії, ліжками з чистою білизною та всім необхідним для подорожнього. Величезні володіння Золотої Орди були вкриті мережею

¹ Карамзин Н. М. Предания веков: Сказания, легенды, рассказы из «Истории государства Российского». – М.: Правда, 1988. – С. 48-49.

таких “ямів”, де зупинялись, міняли коней та відпочивали гінці великого хана. При кожній “ямі” були стайні з кінями і в кожному такому станційному будинку був наглядач, який слідкував за тим, щоби коні були завжди напоготові.

Наші предки згодом перейняли ямську службу у монголів. У XV ст. у Московській державі був створений т. зв. Ямський приказ, що відав ямською, тобто поштовою справою на Русі (з 1723 до 1781 р. – Ямська канцелярія). На початку XVIII ст. на Русі з’являються “поштові тракти” – лінії далекого кінного зв’язку, що з’єднували Москву з Петербургом, Ригю, Архангельськом, Псковом, з поштовими станціями та заїжджими дворами на них. Ці поштові тракти обслуговувались ямщиками, що перевозили пошту, подорожніх і вантажі. Зі збільшенням й удосконаленням мережі шляхів збільшується і кількість цих закладів – на початку XIX ст. у Російській імперії було вже 3200 поштових станцій та заїжджих дворів. Їх описання зустрічаються у творах письменників О. Радіщева, О. Пушкіна, М. Гоголя.

У той же час при поштовому відомстві почали організовувати готелі, першим відомим з яких був заснований у 1715 р. готель у Санкт-Петербурзі. Спочатку в готелях розміщувались в основному іноземні гості. За часів Петра I готелі використовувались також для прийомів і асамблей.

Розміщення надавали також заклади, де основною послугою спочатку був продаж їжі та хмільних напоїв. У Росії це були трактири, в Україні – шинки та корчми, які будували на торговельних і чумацьких шляхах. Плата за проживання тут була невеликою, але й умови – далекі від комфортних. “Перед козаками показався шинок, що повалився на одну сторону, наче баба, що повертається з веселих хрестин... Двір був заставлений весь чумацькими возами; під повітками, в яслях, у сінях, один скрутившись, інший розкрутившись, хропли, як коти”.¹

З прийняттям християнства посилюються культурні та релігійні зв’язки Русі з країнами християнського світу, великого розвитку набуває паломництво. В Україні до паломників ставилися дуже шанобливо. Паломники могли зупинятися у приватних будинках і садибах, де їх охоче приймали, а також у “странноприймних” будинках при церквах і монастирях, де нічліг був переважно безкоштовним, рідше – вимагав посильного пожертвування. Ось як описується “странноприймниця” Києво-Печерської лаври у путівнику 1910 р.: “Сучасний Лаврський странноприймний двір знаходиться на тому самому місці, де ще преподобний Феодосій, улаштовувач монастирів, заклав основи богадільного будинку з церквою св. Стефана. На дворі розміщуються 14 кам’яних корпусів із загальними палатами та особливими кімнатами для богомольців... В усіх приміщеннях ... на странноприймному дворі підтримується чистота та

¹ Гоголь Н. В. Пропащая грамота // Гоголь Н. В. Сочинения: В 6 т. – Т. 1. – СПб: Народная польза, 1902. – С. 129.

² Киево-Печерской Лавры путеводитель и города Киева / Сост. протоиерей Ф. Титов. – К.: Типография К.-П. Лавры, 1910. – С. 105-106.

порядок, рівно як і тиша, ... тут у странноприймних корпусах Лаври завжди можна мати пісню їжу за помірну платню, рівно як чай та хліб”.²

У цьому ж путівнику упорядник протоієрей Ф. Титов пише, що в Михайлівському монастирі теж є странноприймниця, а також готель для приїжджих.

На рубежі XVIII і XIX ст. у столицях Російської імперії, а згодом і в губернських та повітових містах починають масово будувати невеликі, як правило, двоповерхові готелі з внутрішнім двором для постою коней та екіпажів. При них облаштовувались також невеликі ресторани або трактири. У більшості своїй вони не відзначались комфортом і перебували в антисанітарному стані. Ось опис такого губернського готелю з повісті М. В. Гоголя “Мертві душі”.

“Покій був відомого роду, адже бувають готелі в губернських містах, де за два карбованці на добу проїжджі отримують покійну кімнату з тарганами, що виглядають, як чорнослив, з усіх кутів, і дверями до сусіднього приміщення, завжди заставленими комодам... Зовнішній фасад готелю відповідав його нутрошам: він був дуже довгий, на два поверхи, нижній не був отинькований та залишався в темно-червоних цеглинах, ще більш потемнілих від погодних змін і бруднуватих уже самих по собі; верхній був пофарбований вічною жовтою фарбою; внизу були крамнички з хомутами, мотузками та бубликами”.¹ Кімнати в таких готелях були “темні як конурки, матраци – убиті та пласкі, як млинець” і “так само замаслені”.

Наприкінці XIX – на початку XX ст. у Російській імперії починає бурхливо розвиватись велика промисловість, закладаються основи капіталістичного виробництва. З другої половини XIX ст. починається будівництво залізниць, зростають міста. Так, наприклад, Москва у 1862 р. нараховує 360 тис. мешканців, у 1912 р. – вже 1600 тис. Активно втілюються в життя ідеї технічного прогресу, вдосконалюється будівельна техніка.

Зростає і кількість готелів, підвищується їх якісний рівень. Якщо у 1818 р. в Москві існувало всього 7 готелів, то в 1915 р. їх було вже 121, у Петрограді – 176. Напередодні революції 1917 р. у Російській імперії нараховувалося близько 5000 готелів, не рахуючи заїжджих дворів і трактирів. Всі вони – приватні, комерційного характеру.

У столичних містах Російської імперії будуються великі фешенебельні готелі. У 1878 р. мануфактурист купець-мільйонер Корзинкін збудував у центрі Москви на вулиці Охотний ряд п’ятиповерховий готель “Великий Московський”, згодом “Гранд-Готель” з розкішним рестораном. У 1883 р. французький кухар Олів’є та московський багач Пегов заснували “Товариство готелів “Ермітаж-Олів’є” на Трубній площі з великим рестораном, кухнею та садом. Московський пекар Філіппов перебудував свій 6-поверховий будинок на Тверській вулиці під “Люкс-готель” на 400 номерів. У 1898-1903 рр. Петербурзьке акціонерне товариство побудувало у Москві готель “Метрополь”.

¹ Гоголь Н. В. Сочинения: В 6 т. – Т. III. – СПб.: Народная польза, 1902. – С. 3-4.

Великі готелі будуються й у Петербурзі: готель “Асторія” на 350 номерів з першокласним рестораном, “Європейський”, “Селект” на 200 номерів; виникають готелі з ресторанами у Нижньому Новгороді, де проводяться знамениті Нижегородські ярмарки.

На курортах Російської імперії з’являються готелі, що за архітектурою нагадують замки, альпійські будиночки. В основному це невеликі готелі, які обслуговувались родиною власника і прислугою, яку винаймали на сезонний період (покоївки та коридорні). Але будуються й великі готелі, такі як “Кавказька Рив’єра” у Сочі (1902 р.), що мала власну електростанцію.

У 1916 р. більша частина великих і добре обладнаних готелів належить і контролюється 10 акціонерними товариствами. Тільки у Москві діють 8 акціонерних товариств із загальним капіталом 6 млн. рублів.

Але більшість готелів Російської імперії – маленькі, погано обладнані. Вони будуються за становою ознакою, про що говорять і їх назви: “Князівський двір”, “Купецьке подвір’я”, “Діловий двір”, “Думська біржа” тощо. Часто невеликі й убогі готелі мали пишні назви європейських країн та міст: “Італія”, “Неаполь”, “Брістоль”, “Болгарія” тощо. Поряд з ними існують мебльовані кімнати – так звані “номери”, монастирські готелі та “странноприймниці”, заїжджі двори та просто “нічліжки” (“нічліжні будинки”) для найбільш бідних.

Класичним зразком “нічліжок” були будинки у Москві на Хитровому ринку. З них найбільш відомим був будинок Кулакова (“Кулаковка”). У його 64 нічліжних квартирах офіційно було 767 місць, а ночувало іноді до 3000 осіб. Спали де тільки було можливо – під нарами, у проходах. Ця і подібні нічліжки описані у книзі російського письменника і журналіста В. Гіляровського “Москва та москвичі”, у п’єсі російського письменника М. Горького “На дні”.

Історичний розвиток готельного господарства України цього періоду можна дослідити найбільш детально на прикладі Києва (столиці Південно-Західного краю, як тоді називали Правобережну Україну), Одеси (центру портової зони безмитної торгівлі “порто-франко”) та Криму (курортної зони Російської імперії).

Після прокладення у 70-х рр. XIX ст. Києво-Одеської та Києво-Курської залізниць та з розвитком пароплавства на Дніпрі Київ перетворився на важливий транспортний вузол. Згодом Південно-Західна залізниця з’єднала Київ з Варшавою та Петербургом, Харковом і Миколаєвом, Московсько-Воронезька – з Москвою. На початку XX ст. були відкриті залізничні лінії від Києва до Полтави, Криму, до західних кордонів Російської імперії. У місті розвивається велика промисловість: у 1862 р. інженером Ф. Донатом на Звіринці заснований металообробний та чавуноливарний завод; у 1868 р. виникли Головні залізничні майстерні, у 1877 р. – майстерні з ремонту пароплавів. На Шулявці почав працювати завод Греттера і Криванека (у радянські часи “Більшовик”). У 1887 р. у Києві було вже 17 підприємств з кількістю робітників на кожному більше ста і безліч дрібних підприємств. Крім того у Києві знаходилися представництва

десятків цукрових заводів і Всеросійське товариство цукрозаводчиків, що надавало йому статусу “цукрової столиці” імперії. Починає діяти біржа, виникають банки та кредитні установи, проводяться великі ярмарки та виставки.

Зростає благоустрій міста. У 1870-72 рр. споруджено міський водогін, з 1894 р. обладнано каналізацію. Почала діяти перша електростанція для освітлення вулиць та роботи транспорту. У 1892 р. у Києві з’явився перший у Російській імперії та другий в Європі електричний трамвай.

Стрімко збільшується населення Києва – протягом другої половини ХІХ ст. його кількість зросла майже в 4,5 рази. Так, у 1861 р. у місті було 65 тис. мешканців, а у 1897 р – вже 247,7 тис.

Все це викликає наприкінці ХІХ ст. справжню будівельну лихоманку. У тому числі швидко зростає й кількість готелів.

До 1880 р. в Києві було всього 15 готелів. З них найбільшими були монастирські – готель для прочан при Михайлівському монастирі по вул. Трьохсвятительській, “Зелений готель”, побудований у 1803-1805 рр., який належав Лаврі та користувався популярністю не тільки у паломників. У різний час тут зупинялись О. С. Грибоєдов, А. З. Муравйов, М. Вовчок. Тепер це житловий будинок на вул. Московській, 30.

У період “будівельної лихоманки” – останні 20 років ХІХ ст. – у Києві було побудовано 64 готелі. У 1913 р. їх було 80, 25 з них – на Хрещатику та прилеглих до нього вулицях. Напередодні революції у готельному господарстві Києва можна виділити такі ж типи готельних підприємств, як і в цілому в Російській імперії.

Передусім це – великі фешенебельні готелі. “Для заможних людей залишаються на вибір п’ять готелів: “Європейський”, “Гранд-готель”, “Французький” (“Hotel de France”), “Континенталь” і готель “Савой”, – написано у київському путівнику 1910 р. – “Кімнати в цих готелях коштують від 1 крб., 1 крб. 50 коп. до 12 крб.”¹

Готель “Європейський” був найкращим вибором для людей заможних, що не любили “шумного життя”. Він знаходився на Царській (нині Європейській) площі, мав один з найкращих ресторанів у місті, свого представника на вокзалі та зручну карету для доставки клієнтів до готелю чи з готелю на вокзал. Більш популярним, але й більш “шумним” був “Гранд-готель” на 110 номерів у центрі Хрещатика поблизу поштової контори (нині – Майдан Незалежності). Він мав власний омнібус на вокзалі, першокласний ресторан і “всі зручності великого і дорогого готелю”. Неподалік знаходився теж першокласний “Hotel de France”, а на Миколаївській вулиці (нині вулиця архітектора Городецького) у 1878-80 рр. архітекторами Е. Брадтманом і Г. Шлейфером був збудований великий (на 100 номерів) готель “Континенталь” для дуже заможних людей. У 1941 р. при відступі з Києва радянських військ “Континенталь” було висаджено у повітря, на його місці тепер – Оперна студія Національної музичної академії. На початку ХХ ст. на Бібіковському

¹ Спутник по Киеву: Иллюстрированный путеводитель по Киеву и его окрестностям. – К.: Тип. Акц. об-ва "Петр Барский в Киеве", 1910. – С. 4.

бульварі (нині бульвар Т. Шевченка) були збудовані готелі “Палас” та “Марсель”. У 1953 р. об’єднані в єдиний готель “Україна”, нині “Прем’єр Палац” (бул. Т. Шевченка, 5). У готелі “Марсель” було обладнано перший у готелях Києва механічний ліфт. Великі багаті готелі мали вишколену прислугу та пропонували постояльцям екіпажі для поїздок містом, окремий кабінет у ресторані, а в номерах – ванну, телефон, гарячу воду, парове опалення. Їжу можна було отримати в номер, але зазвичай гості обідали у ресторані готелю.

У ресторанах першокласних готелів обід коштував у середньому 2 карбованці. Працювали кухарі з Франції, Німеччини, Австрії, Польщі, які готували фірмові делікатеси. У великих готелях були льохи з винами. Одним з найдорожчих ресторанів у цей час був ресторан готелю “Метрополь” купця Дьякова, користувалися популярністю також ресторани готелів “Бель-Вью”, “Європейський”, “Гранд-готель”, “Оріон” та “Континенталь”.

У великих готелях були магазини, працював цілий штат посильних, що виконували дрібні побутові доручення постояльців і могли працювати на них подобово або навіть помісячно – за відповідну платню. Посильних постачали готелям дві контори на Хрещатику – Миновича і Шпигановича.

Великих готелів у Києві було порівняно небагато.

Набагато більше було готелів “середньої руки”, “другокласних”: готель Гладинюка, “Ермітаж”, “Ліон” та “Італія” на Фундуклеївській (нині – Б. Хмельницького); “Франсуа” на Театральній площі (у радянські часи – готель “Театральний”); “Прага” та “Північний” на Володимирській; “Берлін”, “Оріон”, “Імперіаль” на В. Васильківській; “Сан Ремо” і “Росія” на Думській площі (нині – Майдан Незалежності); “Версаль” на Прорізній; “Люнівер” на Інститутській; “Великий Національний” та “Пале-Рояль” на Бессарабці. Як і російські, ці готелі використовували пишні французькі назви або назви країн і міст Європи.

Крім готелів у Києві існували також “мебльовані кімнати” або “нумери”, сервіс у яких часто не поступався хорошим готелям другого класу. У таких “мебльованих кімнатах”, які знаходилися в центрі міста: “Нумери Іваницького” на Золотоворітській, 6, “Афанасіївські” на Терещенківській, 11, “Брістоль” – на Миколаївській площі (нині – Івана Франка), 4, “Познякова” на Малій Житомирській, 3, – кімнати коштували недешево. Але в багатьох невеличких готелях і “мебльованих кімнатах”, що знаходилися біля вокзалу або біля святинь Подолу, номери були значно дешевшими і коштували 30-40 копійок за добу.

Для невибагливої публіки, особливо для тих, хто прибував до Києва на тривалий час, існували “заїжджі двори” та “подвір’я”, а для богомольців – недорогі або зовсім безплатні “странноприймниці” Свято-Успенського Києво-Печерського, Софійського, Михайлівського, Покровського та Братського Богоявленського монастирів.

Були в Києві й “нічліжні будинки” (“нічліжки”), або як їх називали “народні будинки” для бідноти, що будувалися коштом заможних громадян і меценатів – Терещенків, Ханенків. У жовтні 1885 р. прийняв перших

пожильців народний будинок Миколи Терещенка поблизу Бессарабського ринку (зруйнований у ході реконструкції вулиці Басейної на початку 90-х рр. XX ст.). Він мав три поверхи і міг прийняти 500 постояльців, але часто тут ночувало більше 600. Побудова його обійшлася М. Терещенку в 60 тис. крб., іще стільки ж він виділив на утримання будинку. “Наприкінці століття у Києві було 12 нічліжок на 1280 місць, тисяча з яких – у двох будинках Миколи й Федора Терещенків. До того ж інші приватні притулки брали 5 копійок за ночівлю, а ці були безкоштовними”.¹

В Одесі – столиці “порто-франко” Російської імперії – напередодні революції 1917 р. було 34 готелі та 6 заїжджих дворів. Більшість з них були середнього рівня з гучними європейськими назвами – “Лондонський”, “Марсель”, “Франція” або з такими, що вказували на статус мешканців – “Купецький”, “Біржа” тощо.

Велике будівництво курортних готелів проводиться у Криму, починаючи з середини XIX ст. У цей час Крим стає популярним місцем відпочинку, а його містечка перетворюються на модні курорти. У 1843 р. затверджується проект забудови Ялти, яка раніше була маленьким поселенням і отримала статус міста тільки у 1837 р. Згідно проекту у місті починається будівництво фешенебельних готелів, великих магазинів, лікарень і приватних дач. У 1915 р. у місті працюють 14 готелів на 800 номерів, 5 пансіонатів і 3 комфортабельних приватних санаторії. Будуються готелі, санаторії та пансіонати в Євпаторії, Саках, Судаку, Сімеїзі. У Севастополі вже у 1890 р. було 14 готелів і 5 пансіонатів.

Великі готелі надавали розкішні номери від 1 до 15 карбованців за добу з “безкоштовним електричним освітленням” та автомобілями для перевезення пасажирів і багажу, другорядні готелі пропонували номери з балконами та “чудовим краєвидом”, але за значно меншу платню – від 75 копійок на добу. За 100 карбованців і вище можна було винайняти віллу на березі моря, де гарантувалися “здорове повітря, спокій і посилене харчування”.

Крім дорогих дач, пансіонатів, санаторіїв і готелів пропонувалося розміщення у невеличких будиночках та помешканнях, малопридатних для житла.

У цей час Крим є не тільки модним курортом, але й осередком гірського туризму. Після створення у 1890 р. Кримського гірського клубу на Чатир-Дазі було побудовано перший туристський притулок, де зупинялися члени клубу, а також всі бажаючі відвідати печери Бінбаш-Коба та Суук-Коба, що знаходилися поблизу. Сторож притулку повинен був надавати послуги з приготування їжі, чаю, забезпечувати бажаючих свічками, постільною білизною тощо, за що одержував платню за таксою, що періодично затверджувалася правлінням Кримського гірського клубу.

Таким чином, на початку XX ст. структуру готельного господарства України складали великі фешенебельні готелі у великих містах і на курортах,

¹ Ковалинский В. Меценаты Киева. – К.: Северин-пресс, 1995. – С. 198.

де існували також санаторії, пансіонати, вілли і притулки, готелі другого класу, мебльовані кімнати, заїжджі двори та странноприймниці, нічліжні будинки.

Після 1917 р. та встановлення радянської влади в Україні історія вітчизняного готельного господарства розвивалася переважно в рамках розвитку готельного господарства СРСР.

У 1918 р. декретом радянського уряду готелі були націоналізовані та передані у відання місцевих органів радянської влади. У перші пореволюційні роки більшість готелів використовується не за їх прямим призначенням. Частину готелів віддають під житло робітникам і службовцям, частину – використовують під різні державні заклади й установи. Це обумовлюється передусім складними соціально-побутовими умовами у країні та порівняно високим рівнем благоустрою готельних будинків. Так, московські готелі “Національ” та “Метрополь” послідовно у 1918-1919 рр. використовувались як місце роботи радянського уряду (ВЦВК) та проживання його членів. У “Націоналі” у 107 номері проживав В. І. Ленін, у “Метрополі” – Я. М. Свердлов. У петербурзькому готелі “Європейський” був обладнаний прийомник-розподільник для безпритульних дітей. Подібні процеси відбувались і в українських містах до кінця 1920-х рр.

З початком відбудови господарства у рамках перших державних п’ятирічних планів починається й планомірний розвиток готельної справи. У містах проводиться інвентаризація готельного фонду, невеликі, погано пристосовані для готелів будинки зносяться або використовуються з іншою метою, придатні готелі відбудовуються та передаються за призначенням. Так, у Києві на початку 1930-х рр. були відбудовані та введені в дію 10 готелів на 694 номери, серед яких такі відомі як “Франсуа”, “Ермітаж”, “Імперіаль”, “Гранд-готель” та “Палас”. У 1928 р. розроблено та затверджено “Положення про комунальні трести”, в якому остаточно було закріплено підпорядкованість готелів місцевим радам, запропоновано їх типовий статут. Таким чином, був визначений юридичний статус готелів, з’явилися так звані “комунальні готелі”.

Серед відомчих готелів найбільша їх кількість перебувала у віданні “Інтуриста”, який отримав власну матеріальну базу після об’єднання у 1933 р. з ВАТ “Готель”. ВАТ “Готель” для прийому іноземних гостей було створено у 1932 р. найкращих готелів, таких як “Національ” і “Метрополь” у Москві, “Асторія” та “Європейський” у Санкт-Петербурзі (Ленінграді), “Червоний” та “Лондонський” (“Одеса”) в Одесі. У Києві “Інтуристу” належали готель “Ермітаж” (“Інтурист”), “Україна” (нині “Прем’єр Палац”), у Львові – “Жорж”, у Ялті – “Ореанда” і “Таврида”. Всі ці готелі були побудовані наприкінці ХІХ – на початку ХХ ст. Вже у 1938 р. “Інтурист” мав у своєму розпорядженні 27 готелів на 2778 номерів і 26 ресторанів на 5713 посадкових місць. Для потреб внутрішнього туризму наприкінці 1930-х рр. в СРСР існувало 165 будинків туриста, 50 турбаз, 12 туристичних готелів, 24 стаціонарних табори, 19 притулків, туристські кемпінги та сезонні стоянки.

У 1930-х рр. розробляються перші типові проекти готелів – спочатку на 50-100 місць, згодом – більших, на 150 місць. Підвищується благоустрій готелів – частина номерів оснащується умивальниками, з'являються багатокімнатні номери, заклади харчування при готелях, збільшується кількість послуг. Починається будівництво великих, добре обладнаних готелів у столиці СРСР Москві (“Москва” – 1935 р. – 600 номерів на 866 місць, “Київський”, “Північний” – по 600 місць) та у містах великих індустріальних будівництв – Ростові-на-Дону, Свердловську (тепер Єкатеринбург), Челябінську, Іркутську, Горькому (тепер Нижній Новгород) та Сталінграді (тепер Волгоград). У 1940 р. готелі існують у більш ніж половині міст СРСР – 669 з 1246 міст мають готелі. Київські готелі у 1941 р. могли одночасно розмістити 1370 осіб.

Величезними були збитки, завдані готельному господарству СРСР під час Другої світової війни. Особливо постраждало готельне господарство окупованої України – майже всі великі готелі були знищені. У Києві на Хрещатику було зруйновано п'ять великих готелів. У перші повоєнні роки починається відбудова (там, де це є можливим) готельних об'єктів, будівництво нових закладів. У 1950 р. готельний фонд СРСР вже досягає довоєнного рівня та з цього часу поступово збільшується, розширюється його географія – будуються готелі у Прибалтиці та Середній Азії, Закавказзі та Молдові. У Києві вже у лютому 1944 р. Раднарком УРСР прийняв постанову № 63 “Про відновлення готельного фонду м. Києва і доведення до санітарного стану існуючих готелів”. Готелі відроджуються вже під новими назвами (“Франсуа” – “Театральний”, “Марсель” – “Дніпро”, “Західна Україна” – “Україна”, “Червоний Київ” – “Київ” тощо). Процес перейменування готелів мав місце і в подальшому розвитку готельного господарства Києва та України.

Проблеми відбудови та подальшої розбудови народного господарства, його поступове перетворення на єдиний народногосподарський комплекс вимагали великої кількості готельних місць, що зумовило масове будівництво готелів, але у своїй більшості – низького рівня якості.

У 1960 р. в СРСР вже було 1476 готелів на 137 тис. місць (у 1364 містах з 1685). У столиці СРСР Москві у 1956 р. відкривається Всесоюзна сільськогосподарська виставка, що пізніше перетворилася на Виставку досягнень народного господарства СРСР. Для учасників та відвідувачів виставки будується ціле готельне містечко – готелі “Восток”, “Заря”, “Останкіно”, “Алтай”, “Золотий колос”, “Турист” – всього 60 корпусів на 25000 місць. Їх рівень дає уяву про рівень готельного будівництва 1950-х рр. Це були готелі типу гуртожитків з багатомісними номерами, з низьким рівнем благоустрою, без технічних і санітарно-технічних зручностей, погано обладнані. Такий же рівень благоустрою мав і готель “Золотий колос” у Києві, збудований для відвідувачів Виставки передового досвіду України у 1958-1961 рр.

Поряд з великим будівництвом готелів низького рівня комфорту, характерним для 1950-х рр., у столиці СРСР Москві будуються

висококомфортабельні готелі монументальної архітектури, що вирізняються розкішним оздобленням інтер'єрів та обладнанням номерів – “Радянський” (1952 р.), “Ленінградський” (1955 р.), “Україна” (1957 р., 1470 місць). Через архітектуру й оформлення цих готелів знайшло своє відображення бажання увічнити славу та міць країни-переможниці у великій війні.

З 1956 р. починається розвиток масового іноземного туризму в СРСР, швидкими темпами розвивається туризм внутрішній, молодіжний. Вони вимагають оновлення та розбудови існуючої бази. Перша всесоюзна класифікація готелів у 1952 р. показала їх невідповідність світовим вимогам – більшість з них були низького рівня комфорту і лише поодинокі висококомфортабельні готелі – “позарозрядні” – могли приймати іноземних гостей, забезпечуючи їм необхідні умови. Тому 60-ті рр. ХХ ст. в історії вітчизняного готельного господарства були періодом широкої модернізації готельної бази. У готелях запроваджуються системи холодного та гарячого водопостачання, монтуються ліфти, переоформлюються вестибюлі, відкриваються пункти харчування, упорядковується територія; у номерах обладнуються збірно-розбірні кабінки санвузлів, з'являються номери підвищеної комфортності тощо. Наприкінці 1960-х рр. у вітчизняній готельній практиці складається комплекс вимог до готельного стандарту: сучасний комфорт, велика площа різного роду громадських приміщень, набір різних видів номерів, розвинена мережа харчоблоків і торговельних закладів, упорядкована територія, наявність автостоянки, достатній асортимент додаткових послуг.

Поряд з модернізацією існуючих готелів активно будуються нові. За період з 1961 до 1972 р. в Україні збудовано 56 готелів. Станом на 1972 р. в Україні існує близько 800 готелів на 73300 місць, з них 92 – у сільських населених пунктах, 366 – у селищах міського типу і 399 – у містах. Значно менше на цей час мотелів – лише 5 і 6 кемпінгів. Усього до середини 1970-х рр. в Україні збудовано 97 готелів на 11079 місць у Києві, Донецьку, Сімферополі, Львові, Харкові, Івано-Франківську та інших містах. Порівняно з 1956 р. кількість готелів зросла майже на 165%, місць у них – у 3,5 рази. У 1960-ті рр. у Києві збудовано готель “Дніпро” та мотель-кемпінг “Пролісок”, готелі “Москва”, “Мир”, “Дружба”, у Харкові – готель “Інтурист”.

1970-80-ті рр. в історії готельного господарства СРСР – це період різких якісних змін. У цей час остаточно складається єдиний народногосподарський комплекс у країні; з'являються великі господарські об'єднання; промисловість, сільське господарство, будівництво стають на індустріальну основу. Відповідно збільшується кількість поїздок людей з діловою метою. Підвищення якості життя населення, збільшення кількості вільного часу стимулюють розвиток внутрішнього туризму. Мирні ініціативи, що знаходять своє відображення у підписанні низки угод про обмеження озброєнь, у “Програмі миру”, прийнятій в СРСР у 1975 р., у Нараді з безпеки та співробітництва в Європі (Гельсинки, 1975 р.), в якій СРСР взяв участь, стимулюють розвиток іноземного туризму і міжнародних туристичних обмінів. Зростає потреба у великій кількості готелів сучасного

якісного рівня, який будівельна техніка того часу вже може забезпечити. У 1970-ті – на початку 1980-х рр. спостерігається справжній “бум” готельного будівництва. Кількість готелів у СРСР за цей час зростає більше ніж удвоє: з 4296 у 1972 р. до 8139 – у 1985 р. та 8890 – у 1988 р. У середині 1980-х рр. 86% міст СРСР мають готелі. Значно підвищується рівень комфортності готелів, їх інженерно-технічний благоустрій. Будуються великі готельні комплекси покращеної архітектури. Готелі нагороджуються преміями й дипломами за архітектуру. У 1978 р. на IV Всесоюзному огляді досягнень радянської архітектури такої премії був удостоєний київський готель “Київ”. Більшість готелів будуються вже як комплекси, до складу яких обов’язково входить харчоблок, інколи – конгресний або рекреаційний блок. Поряд з готелями активно будуються додаткові засоби розміщення.

Якщо до 1970-х рр. будівництвом готелів в основному займаються місцеві комунальні органи, у 1970-80-ті рр. переважаючими темпами будуються відомчі готелі, в основному це готелі туристичних відомств: “Інтуриста”, ЦРТЕ, “Супутника”. У 1985 р. питома вага комунальних готелів у загальному готельному фонді складала 71%, у 1988 р. – вже 58%. Готельна база “Інтуриста” збільшилася з 25 готелів у 1970 р. до 73 готелів у 1988 р., серед яких такі висококласні українські готелі як “Ялта” в Ялті (4 зірки), “Інтурист” у Києві (4 зірки), тризіркові “Русь” і “Либідь” у Києві, “Запоріжжя” у Запоріжжі, “Чорне море” в Одесі, “Закарпаття” в Ужгороді, “Дністер” у Львові, “Черемош” у Чернівцях. Матеріальну базу “Інтуриста” складали також 13 мотелів, 11 кемпінгів – загалом на 55 тис. місць в усіх засобах розміщення, з них 10096 місць в Україні. Деякі з готелів будуються за участю зарубіжних фірм. Це “Космос” у Москві (збудовано французькою фірмою “Сефрі”), “Віру” в Таллінні (за участю фінських будівельників), “Олімпія” – також у Таллінні (шведські фірми). В Україні готель “Ялта” в Ялті збудований за участю югославських будівельників, готелі “Черемош” у Чернівцях та “Закарпаття” в Ужгороді – угорських, готель “Інтурист” у Києві – польських. Кількість закладів розміщення ЦРТЕ зросла з 300 об’єктів на 65 тис. місць у 1965 р. до 627 на 300 тис. місць у 1989 р. Система “Супутника” включала 20 молодіжних центрів і таборів, 7 молодіжних готелів.

Збільшення готельної бази та зростання вимог до її якості вимагали нового підходу до нормативно-правової бази її організації та управління. У серпні 1977 р. виходить постанова “Про заходи з подальшого покращення обслуговування населення в готелях”. В результаті цієї постанови змінюються будівельні стандарти, переглядається якісна оцінка наявної бази, збільшується кількість додаткових послуг. У 1979 р. прийнято нові “Будівельні норми та правила”, 2 березня 1979 р. – “Положення про віднесення готелів до розрядів, а номерів у них – до категорій” – нова класифікація готелів у СРСР, яка після змін і доповнень 1984 р. діяла до початку 1990-х рр.

У 1970-80-ті рр. остаточно складається система управління готелями в СРСР. Комунальні готелі були підприємствами подвійного підпорядкування. Безпосередньо господарське управління готелями здійснювали виконкоми

місцевих рад через свої управління, відділи та комунальні комбінати – в залежності від величини міста, кількості готелів у ньому, їх місткості тощо. У Києві роботою готелів керувало Управління комунального та побутового обслуговування Київського міськвиконкому, у складі якого був відповідний відділ. У великих обласних центрах були створені виробничі об'єднання готельного господарства (ВОГГ), до складу яких входили міські готелі. У невеликих містах готелі підпорядковувались безпосередньо відділам комунального господарства, а в маленьких містечках вони входили до складу комбінатів побутових підприємств.

З іншого боку, республіканські міністерства житлово-комунального господарства керували роботою готелів через розробку нормативів, правил, інструкцій, контроль роботи місцевих комунальних органів. Керівництво комунальними готелями України в Міністерстві житлово-комунального господарства УРСР здійснювало Управління з експлуатації та розвитку підприємств комунального обслуговування населення, у складі якого працював відділ, що безпосередньо відав роботою комунальних готелів республіки.

Відомчі готелі управлялися структурними підрозділами відповідних відомств.

Готельне будівництво в СРСР досягає піку у 1980 р. – рік проведення XXII Олімпійських ігор. Тільки в Москві напередодні Олімпіади було здано в експлуатацію 27 тис. нових готельних місць. У Києві до Олімпійських ігор були збудовані готелі “Русь” і “Братислава”.

Розпочинається підготовка професійних кадрів для готельного господарства – спочатку в рамках навчально-курсівних комбінатів (для працівників масових професій) та факультетів підвищення кваліфікації (для керівників і спеціалістів). У Харківському технікумі зеленого господарства створюється відповідний факультет. Згодом створюються спеціалізовані навчальні заклади. У 1978 р. у Києві відкрито технікум готельного господарства, який готує спеціалістів середньої ланки для готелів у масштабі всієї готельної галузі СРСР.

У той же час у готельному господарстві країни намітилася низка негативних тенденцій. Наприкінці 1980-х рр. темпи готельного будівництва значно знизилися, з'явилися “довгобуди”. Забезпеченість готельними місцями складала 2,5 місця на 1000 жителів, що є дуже низьким показником. Нестача готельних місць і відсутність економічних стимулів в управлінні персоналом породжували штучний дефіцит готельних місць, на основі якого процвітали корупція, хабарництво. Відсутність зацікавленості персоналу у результатах роботи, орієнтації на споживача призводили до інерції, небажання розширювати асортимент послуг, підвищувати культуру обслуговування. Готельне господарство перетворилося на збиткову галузь, часто існувало на державних та відомчих дотаціях. Екстенсивний підхід до організації праці призвів до розростання управлінського апарату на всіх рівнях, що знов таки мало негативні наслідки для економіки готельних підприємств. Відсутність достатньої мотивації в роботі разом з низькою

компетенцією кадрів породили той самий потворний “радянський сервіс”, що викликав стільки нарікань в іноземних туристів. Робота у готелях вважалася престижною, тому часто приваблювала випадкових людей, що не мали спеціальної освіти, процвітав протекціонізм. Дуже повільно запроваджувалася сучасна техніка, зокрема комп’ютерна, низьким був ступінь механізації праці. Навіть прийняття у 1985 р. “Комплексної програми розвитку виробництва товарів народного споживання та сфери послуг на 1986-2000 рр.”, націленої на вирішення багатьох проблем, було плановим командним заходом і не принесло бажаних результатів.

1.4. ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО УКРАЇНИ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

Початок 1990-х рр. ознаменував новий етап розвитку готельного господарства у незалежній Україні. Він розпочався цілою низкою проблем. Через припинення належного фінансування припиняється й готельне будівництво. Після розвалу СРСР та його монопольних структур виникають проблеми управління готельною базою. Втрачає чинність нормативна база діяльності готелів.

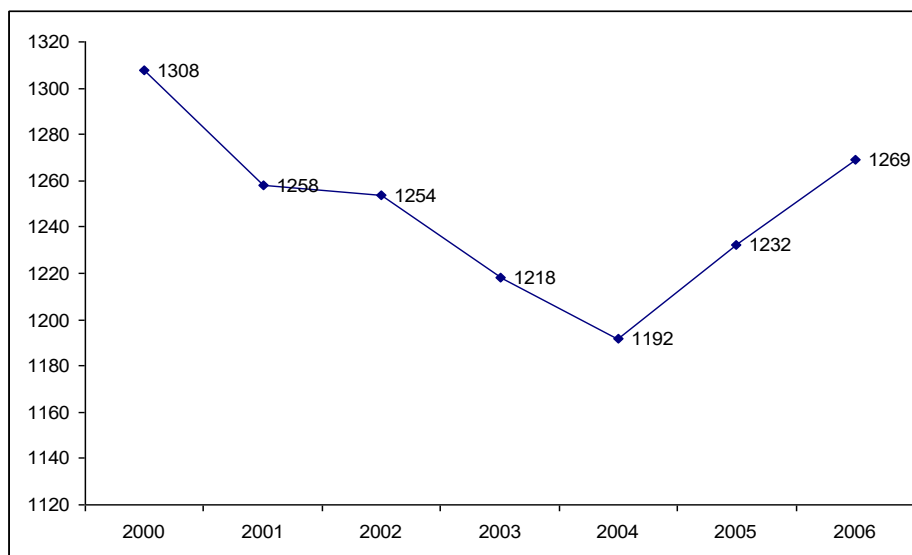
У другій половині 1990-х рр. ситуація в готельній галузі почала стабілізуватися, хоча все ще залишалася незадовільною. З початку 1990-х рр. спостерігалася тенденція зменшення готельної бази. Якщо в 1993 р. в Україні було 1654 готелі на 157370 місць, то в 1994 р. – вже 1466 на 140013 місць. Ця тенденція продовжувалася й у другій половині 1990-х рр. Станом на 2001 р. база закладів розміщення в Україні (готелів, пансіонатів, будинків і таборів відпочинку) включала 4,5 тис. одиниць загальною місткістю 620 тис. місць, у тому числі – 1258 готелів на 100677 місць. Зниження місткості готельної бази порівняно з 2000 р. склало 3,8%. Готелі використовувалися під офіси, житло, але найчастіше зменшення кількості готелів в Україні відбувалося за рахунок закриття неефективно діючих підприємств. У період з 2002 до 2004 р. кількість готелів продовжувала знижуватись, хоча їх місткість коливалася незначно (див. табл. 2).

Таблиця 2

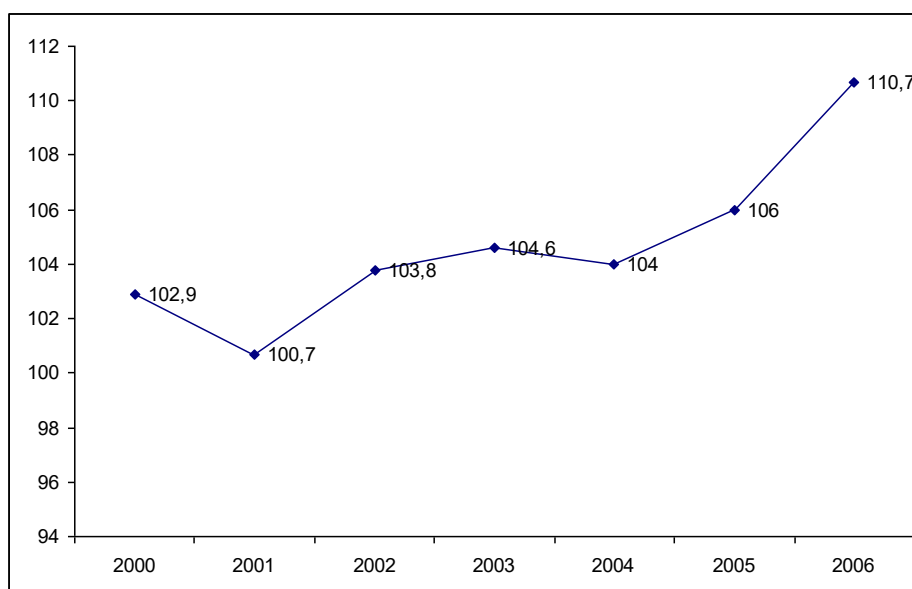
Кількість готелів в Україні у 1993-2004 рр.

Рік	Кількість готелів в Україні	Одноразова місткість готелів, місць
1993	1654	157370
1994	1466	140013
1995	1396	130869
1996	1368	125268
1997	1375	119803
1998	1328	113797
1999	1326	106224
2000	1308	94910
2001	1258	100677
2002	1254	103800
2003	1218	104600
2004	1192	104000

Починаючи з 2005 р., простежується збільшення кількості готелів у країні. У 2005 р. на території України функціонує вже 1232 готельних підприємства місткістю 106 тис. місць, а на 1 січня 2007 р. – 1269 місткістю 110,7 тис. місць (див. мал. 1, 2).



Мал. 1. Кількість підприємств готельного господарства (одиниць)



Мал. 2. Загальна місткість підприємств готельного господарства (тис. місць)

Кількість готелів збільшилася за рахунок створення нових підприємств. Але ця тенденція мала нерівномірний характер по регіонах. Так, кількість готелів збільшилася у Луганській області – на 23 одиниці, у Львівській – на 10 одиниць, у м. Києві – на 8, в Івано-Франківській області – на 4, у Житомирській області – на 3, в Автономній Республіці Крим – на 3. У той же час відбулося скорочення кількості готельних підприємств у Запорізькій

області – на 5 одиниць, по 3 – у Миколаївській, Одеській, Харківській та Черкаській областях і по 2 – у Сумській та Херсонській областях. Зменшення кількості готелів відбувалося внаслідок їх ліквідації, продажу фізичним особам або перепрофілювання під житло.¹

В Україні найбільше підприємств готельного господарства розташовано у м. Києві (9,2 % їх загальної кількості), Львівській та Дніпропетровській областях (відповідно 8,7 та 8,4%), Автономній Республіці Крим (6,3%), Луганській, Одеській та Донецькій областях (відповідно 6,2, 6,0 та 5,5%), що пов'язано з високим рівнем їх індустріального розвитку, наявністю туристичних і курортних ресурсів.

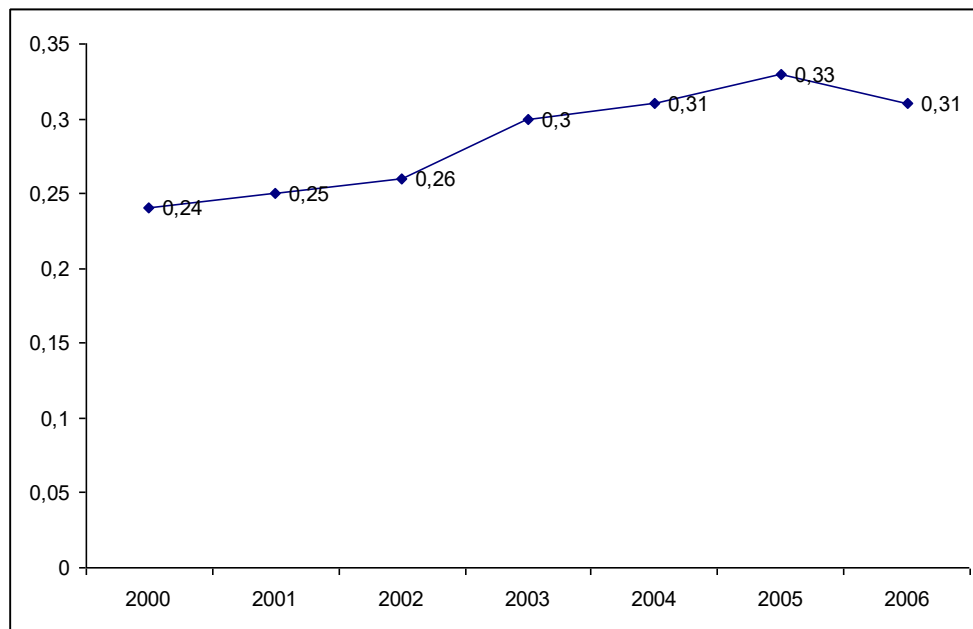
Забезпеченість готелями в Україні нині є дуже низькою. Вона становить 2,3 місця на 1 тис. населення. У столиці України м. Києві ця цифра становить 6 місць на 1 тис. населення, що є дуже низьким показником для великого міста – столиці європейської держави.

Кількість осіб, що зупиняються в українських готелях, постійно зростає – з 2000 до 2006 р. вона збільшилася на 25,2% і склала 4196,2 тис. осіб. Більше половини з них зупинялися у готелях чотирьох регіонів – м. Києва, Львівської та Дніпропетровської областей і Автономної Республіки Крим. Серед гостей, обслугованих готелями України у 2006 р., 20,8% (874,6 тис.) іноземців. Обсяг експорту готельних послуг у 2006 р. збільшився порівняно з 2005 р. на 32,5% і склав 98,8 млн. дол. США.

Загальна сума доходів готелів та інших місць тимчасового проживання у 2006 р. склала 2088 млн. грн., що на 920,3 млн. грн. (на 78,8%) та на 592,5 млн. грн. (на 39,6%) більше, ніж у 2004 та 2005 рр. відповідно. Трохи більше половини (59,5%) всіх доходів надійшли від основної діяльності (плати за проживання), 21,1% – від надання додаткових послуг і 19,4% – від інших видів діяльності.

На жаль, поки що готельна база країни використовується недостатньо ефективно, про що свідчить коефіцієнт її завантаженості. У другій половині 1990-х рр. українські готелі використовувались трохи більше, ніж на 20%. У 2000 р. коефіцієнт завантаженості готелів в Україні становив 24%, при цьому найменшим був показник завантаженості готелів у Луганській та Миколаївській областях, найбільшим у Севастополі – 78%. До 2005 р. цей показник поступово підвищувався і досяг 33%, у 2006 р. знову знизився до 31% (див. мал. 3).

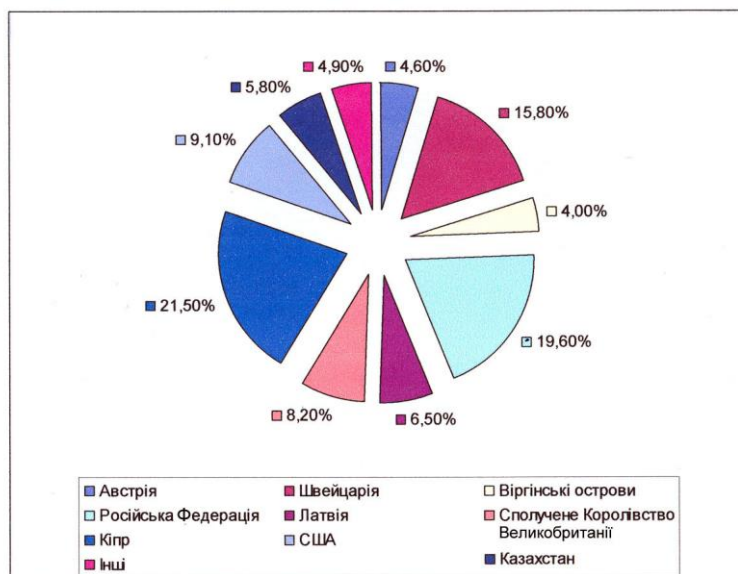
¹ Тут і далі цифри наводяться за виданням: Готелі та інші місця для тимчасового проживання: Статистичний бюлетень. – К.: Державний комітет статистики України, 2007.



Мал. 3. Динаміка коефіцієнту використання місткості підприємств готельного господарства у 2000-2006 рр.

У Києві завантаженість готелів теж мала нерівномірну динаміку: 42,95% у 1997 р., 35,5% у 1998 р., 21,46% у 1999 р. і 40% у 2000 р. У 2001-2005 рр. спостерігалось підвищення цього показника: відповідно 38,7% – у 2001 р., 46% – у 2002 р., 50,1% – у 2003 р., 56% – у 2004 р., 68% – у 2005 і зниження до 63% у 2006 р. Низький показник використання готелів пояснюється їх низькими стандартами, значним зносом основних фондів у результаті інтенсивної експлуатації в період масового туризму в СРСР, невідповідністю до вимог і сучасних тенденцій світового готельного господарства. Тому основними напрямками створення сучасного готельного господарства в Україні стали реконструкція та модернізація існуючої бази та будівництво нових готелів переважно за рахунок залучення інвестицій, а також – за кошти власників.

У 2006 р. в експлуатацію введено готелів на 2045 місць (на 536 місць більше, ніж у 2005 р.) і туристичних баз – на 600 місць. Обсяг прямих іноземних інвестицій у готельне господарство протягом 2006 р. збільшився на 38,5 млн. дол. США і становив на 1 січня 2007 р. 183 млн. дол. США – 0,9% від загального обсягу прямих інвестицій в економіку України. Інвестиційні кошти надійшли з 28 країн світу (див. мал. 4).

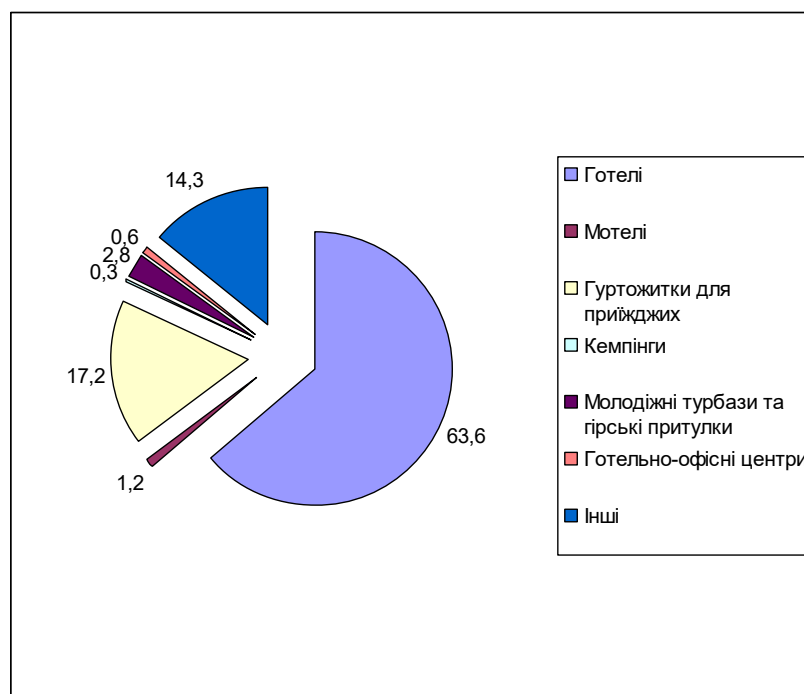


Мал. 4. Розподіл прямих інвестицій у розвиток готелів та інших місць для тимчасового проживання в Україні за країнами-інвесторами на 1 січня 2007 р.

Структура власності у готельному господарстві змінилась порівняно з радянським періодом, чому сприяли процеси корпоратизації та приватизації державної власності, що відбувалися в Україні протягом другої половини 1990-х рр. На початок 2000-х рр. 40% українських готелів перебували у загальнодержавній та комунальній власності, 57% – у колективній і 3% – у приватній власності. Нині, відповідно до “Класифікатора форм власності в Україні (ДК 001:2004)”, що діє з 2004 р., в Україні більше двох третин усієї кількості підприємств готельного господарства (69,2%) – це підприємства приватної форми власності, 15,6% – комунальної, 15,2% – державної. З’явилися готелі у формі малих та спільних підприємств з іноземним капіталом: українсько-італійське підприємство – готель “Домус”, українсько-американське – “Імпреса”, українсько-канадське “Спартак” у Києві, українсько-канадське “Гранд-готель” у Львові та ін. Поряд з готелями і гуртожитками готельного типу існують мотелі, готельно-офісні центри та інші додаткові засоби розміщення – кемпінги, молодіжні бази і клуби з проживанням, але їх частка у загальній структурі готельного господарства України все ще досить мала (див. табл. 3 і мал. 5).

Структура готельного господарства України за типами

	Кількість, одиниць		Розподіл підприємств за типами, %	Одноразова місткість підприємств, місць	Середня місткість підприємств	
	підприємств	у них номерів			номерів	місць
Усі типи підприємств	1269	53646	100,0	110669	42	87
Готелі	807	40191	63,6	72548	50	90
Мотелі	15	354	1,2	726	24	48
Готельно-офісні центри	8	230	0,6	353	29	44
Кемпінги	4	119	0,3	280	30	70
Молодіжні турбази та гірські притулки	35	1965	2,8	5186	56	148
Гуртожитки для приїжджих	219	4724	17,2	12632	22	58
Інші місця для тимчасового проживання	181	6063	14,3	18944	33	105



Мал. 5. Розподіл підприємств готельного господарства за типами

Останнім часом велику конкуренцію підприємствам готельного господарства створюють фізичні особи-підприємці та власники приватних будинків і квартир, кількість яких постійно зростає. Так, за даними Державної податкової адміністрації у 2006 р., кількість фізичних осіб-підприємців у галузі готельного бізнесу збільшилась більш ніж у 2 рази

порівняно з 2005 р. і склала 2144 особи. Вони пропонують гостям повний спектр готельних послуг при значно нижчій їх вартості, отримуючи при цьому непогані прибутки. Найбільша кількість фізичних осіб-підприємців надавали готельні послуги в Автономній Республіці Крим (375 осіб, або 17,5% загальної кількості по Україні). У 2006 р. ними було отримано шосту частину всього доходу фізичних осіб-підприємців по Україні. Загальний дохід фізичних осіб-підприємців у галузі готельного господарства у 2006 р. склав 128 млн. гривень.

Більшість великих готельних закладів мають організаційно-правову форму закритих чи відкритих акціонерних товариств. Створюються готельні об'єднання, асоціації, ланцюги. Першою спробою створення національного готельного ланцюга в Україні став "Premier Hotels International", до якого увійшли готелі "Прем'єр Палац" у Києві, "Ореанда" в Ялті, "Дністер" у Львові, "Лондонський" в Одесі, "Star" у Мукачеві та готель "Космополіт" у Харкові.

Низка готелів колишнього "Інтуриста" входить до складу Державної акціонерної компанії "Україна туристична". Дочірніми підприємствами ЗАТ "Укрпрофтур" також є низка туристичних готелів. Але ці готельні об'єднання не мають єдиних стандартів, маркетингової політики та інших ознак готельного бренду.

Найбільшим некомерційним готельним об'єднанням в Україні є Асоціація готельних об'єднань і готелів міст України. Асоціація створена у 1991 р. як методичний, організаційний та координаційний центр підприємств готельного господарства України і нині до неї входять більше 100 готелів. Вона забезпечує обмін досвідом працівників готельних підприємств, надання їм юридичної та методичної допомоги, займається удосконаленням нормативної бази та підготовки кадрів, допомагає у питаннях матеріально-технічного забезпечення та маркетингової діяльності готелів.

Готелі України підключаються також до світових готельних асоціацій. Прикладом цього є приєднання двох українських готелів – "Донбас Палац" (Донецьк) та "Опера" (Київ) до асоціації Leading Hotels of the World, що є однією з найстаріших готельних організацій у світі, заснованою у 1928 р. Нині асоціація представляє більш ніж 430 готелів 80 країн світу, загальний потенціал яких перевищує 80 тис. номерів. Одне з головних завдань асоціації є комплексне просування на світовий ринок готелів, що входять до неї. Вона пропонує своїм членам глобальну мережу продажу та маркетингу під єдиним брендом при збереженні індивідуальної неповторності кожного готелю. Відкриття у Києві представництва асоціації сприятиме підвищенню іміджу країни на міжнародному туристичному ринку.

Якісний рівень вітчизняних готелів все ще залишається великою проблемою. Деякою мірою поліпшити його дозволило впровадження державної сертифікації готельних послуг, яка з жовтня 1999 р. стала обов'язковою для готелів України. Щоб отримати певну категорію, готелі намагаються привести базу обслуговування та якість послуг у відповідність до державних стандартів. Але низькі будівельні стандарти, а іноді брак

належного фінансування не завжди дозволяють готелям підтвердити отриману категорію. Так, станом на 11.06.2000 р. підтвердили свою категорію тільки 9% готельних підприємств України та 43% підприємств Києва. В Україні відчувається брак готелів підвищених категорій – 3-5 зірок. У 2005 р. сертифікат відповідності категорії зірок мали 148 готелів, з них тільки два п'ятизіркових – “Прем'єр Палац” у Києві та “Донбас Палац” у Донецьку. У 2007 р. до п'ятизіркових готелів долучилися ще два київські готелі – “Опера” та “Хайятт Рідженсі Київ”, а також готель “Ортодокс” в Одесі, “Sunray Hotel” у Дніпропетровській області та “Гранд Отель Україна” у Дніпропетровську. У Львові відкрито “Leopolis Hotel”, що претендує на категорію п'ять зірок, працюють чотиризіркові “Гранд-готель”, “Дністер” і “Супутник”, тризіркову категорію присвоєно готелю “Жорж”. У Донецьку, крім п'ятизіркового “Донбас Палацу”, є чотиризіркові “Вікторія”, “Ріальто” та бізнес-готель “Централь” категорії три зірки. У Дніпропетровську розпочав роботу “Парк Отель” категорії чотири зірки. В Одесі приймають гостей чотиризіркові готелі “Одеса”, “Моцарт”, “Континенталь”, “Аркадія-Плаза”, у Криму – “Пальміра Палас”, “Ореанда” та “Времена года” в Ялті, “Кримська Рив'єра” в Алушті тощо. Станом на березень 2006 р. сертифікацію пройшли 930 готелів. На кінець 2006 р. в Україні діяли 38 чотиризіркових готелі, близько 280 – тризіркових, двозіркових та однозіркових. Решта готелів не мають категорії: деякі з них отримали сертифікат на безпеку проживання, інші – знаходяться на стадії реконструкції або капремонту, деякі – у процесі ліквідації або перейшли у власність фізичних осіб, які не бажають отримувати сертифікат через значні фінансові витрати на це. Низькі будівельні стандарти більшості готелів не дозволяють суттєво підвищити їх категорію, необхідно будувати нові готелі згідно сучасних міжнародних стандартів. На жаль, нове будівництво проводиться поки що не дуже активно. Останнім часом дещо активізувалося будівництво готелів у великих містах, зокрема у столиці України м. Києві.

Станом на 01.01.2007 р. у Києві нараховувалось 118 готельних підприємства різної форми власності та відомчого підпорядкування. З них – 24 великих готелі (понад 100 номерів), 60 малих готелів, решта закладів – гуртожитки готельного типу. Загальна місткість київських готелів – 15800 місць. У 2006 р. у готелях Києва проживало понад 1,12 млн. осіб, з них 405,7 тис. іноземців.

Програмою розвитку туризму та готельного господарства в Києві до 2010 р. передбачено побудувати у столиці 4-5 п'ятизіркових готелів, 10-12 чотиризіркових, 40-50 тризіркових. Але виконання програми здійснюється повільними темпами. Досі не здані в експлуатацію готель з діловим центром на вул. Раїси Окіпної, готельно-офісний центр з реконструкцією прилеглих будинків на вул. Прорізній та ін. Швейцарська компанія “Palma Group”, що заявила про вкладення 80 млн. дол. США у будівництво готельного комплексу “Вікторія”, відмовилась від проекту, готельний ланцюг “Хілтон”, що збирався взяти на управління готель по вул. Володимирській, 47/49, не зробив цього у зв'язку з припиненням будівництва готелю. Все це

обумовлюється низкою причин економічного, юридичного та суто виробничого характеру: недостатність фінансування, законодавча база, що швидко змінюється, проблеми адміністративного та містобудівного характеру, громізка система погоджень тощо. У 2006-2007 рр. процес готельного будівництва в Києві дещо пожвавився. До кінця 2007 р. закінчено будівництво та введено в експлуатацію п'ятизірковий готель "Хайят Рідженсі Київ" та два чотиризіркових – "Рив'єра" (71 номер), "Поділ-Плаза" (57 номерів), готується до здачі ще один п'ятизірковий готель "Золоті куполи" на 280 номерів та готель на 30 номерів по вул. Костянтинівській, 34. Компанія "Союз Контракт Інвестмент" виступила замовником будівництва на вул. Набережно-Хрещатицькій, 21, готелю запланованої категорії 4-5 зірок, що може увійти до міжнародної мережі "Хілтон". Будівництво ще одного готелю мережі "Хілтон" уже розпочато на бульварі Шевченка.

Певним стимулом для будівництва готелів та покращення їх якості є великі міжнародні заходи, що відбуваються у столиці України. Так, до проведення у Києві у 1998 р. Наради Європейського банку реконструкції та розвитку у місті було реконструйовано та підтягнуто до європейського рівня 16 готелів. Велике готельне будівництво планується провести до 2012 р. – року проведення в Україні міжнародних футбольних змагань "Євро 2012". Тільки у Києві заплановано збільшити готельну базу на 6 тис. номерів, з яких половина – у готелях категорії 4-5 зірок, половина – у 2-3-зіркових готелях. Крім цього близько 200 тис. гостей збираються розмістити у гуртожитках та на пароплавах. Для розміщення частини вболівальників буде споруджено житлові комплекси, в яких згодом отримають квартири черговіки. Буде створено також базу квартир, що здаються у найом для гостей міста.

Будівництво готелів залишається одним з перспективних напрямів розвитку готельної бази України. З цією метою необхідно більше залучати інвесторів, зокрема – іноземних. І вийти на український ринок вони можуть не тільки вкладаючи гроші в будівництво нових готелів, що становить певний ризик у зв'язку з невирішеністю низки питань у юридичній, економічній та політичній сфері, але й шляхом придбання й реконструкції вже існуючих готелів, або придбання пайової участі в них, а також – на умовах контракту або франшизної угоди. Нині є поки поодинокі приклади виходу великих готельних операторів на ринок України. Перший в Україні приклад роботи вітчизняного готелю у складі міжнародного ланцюга – "Одеса-Кемпінські" – виявився неуспішним. Угоду з мережею "Кемпінські" було розірвано, готель вийшов з неї та працює тепер як готель "Одеса". Як приклад співробітництва можна навести проект створення у Києві готелю "Редіссон Сас Київ" (Radisson SAS Kiev). Його будівництво на 50% інвестоване ЄБРР та Raiffeisen Bank, замовником проекту виступила Генеральна дирекція з обслуговування іноземних представництв. Бюджет проекту – 47 млн. євро. Для будівництва готелю було створено спільне підприємство "Дубль-W-Київ", засновниками якого стали будівельна фірма "Дубль-W" (Одеса), ЄБРР, Raiffeisen Bank і готельний оператор Radisson SAS. Останній є великим готельним ланцюгом, який у 2002 р. нараховував

199 підприємств у 40 країнах. З 2002 р. Radisson SAS став одним з готельних брендів групи “Rezidor SAS”, куди входять також готельні ланцюги “Park Inn”, “Country Inn”, “Cerruti”, “Regent”. 24 квітня 2001 р. СП “Дубль-W-Київ” та мер міста Києва підписали договір про оренду землі під будівництво готелю по вул. Ярославів Вал терміном на 15 років з пролонгацією та правом викупу. Готель відкрито у вересні 2005 р. У готельному комплексі 256 номерів (у т. ч. – 31 “люкс” та “напівлюкс” і один “президентський номер”), два ресторани, два бари, бізнес-центр і конференц-зал з офісами, тренажерний зал і зал аеробіки, сауна, підземний паркінг на 57 місць, автономна пральня та хімчистка. Готель має клас “4 зірки-плюс”.

Ще один приклад ланцюгового готелю – готель “Хайятт Рідженсі Київ”. Мережа “Hyatt” нараховує 217 готелів у 43 країнах світу. У київському готелі мережі – 234 номери, з яких 25 – апартаменти. У дипломатичних апартаментах, площа яких складає 140 кв. м, є кухня, зал з домашнім кінотеатром, спальня, ванна кімната з сауною, унітазом з кількома режимами використання – як звичайний унітаз, біде або масажне крісло. Все обладнання ексклюзивне, зроблене за ескізами французьких, англійських та італійських дизайнерів. У готелі працюють дев’ятизальний SPA-центр, фітнес-клуб і басейн.

У серпні 2007 р. Містобудівна рада м. Києва схвалила проект п’ятизіркового готелю “Софітель” готельного ланцюга “Аккор” (Франція) на вул. Лютеранській, де передбачено розмістити 290 номерів, 2 ресторани і 2 бари з обідніми терасами, двоповерховий фітнес-клуб, бальний зал, басейн, кімнати для переговорів і дворівневий підземний паркінг на 70 машин.

Прикладом виходу на український готельний ринок міжнародних готельних ланцюгів є також відкриття у Трускавці курортного готелю “Ріксос-Прикарпаття”, який натепер не позиціонує себе як готель, а працює у статусі діагностичного лікувально-реабілітаційного курортного комплексу. Підписаний договір на управління з відомим готельним оператором “Intercontinental Hotels Group” щодо управління готелем “Золоті куполи” у Києві, який готують до відкриття у 2008 р.

Інтенсивний розвиток ділового туризму у країні викликає потребу у готелях високих категорій, яка особливо гостро відчувається у містах, що є центрами ділової активності. Але крім створення великих і дорогих готелів перспективними напрямками розбудови готельної галузі України є також забезпечення великих міст готелями середнього рівня – 3 зірки, про переважаючий попит на які свідчить світова практика, та малими готелями. Нині сектор малих готелів та апартаментів стрімко розвивається як у малих, так і у великих містах – центрах туризму. Створення малих готелів дозволяє вирішити багато проблем, пов’язаних з плануванням та розташуванням готельної бази, підвищенням якості сервісу. З метою сприяння розвитку малого готельного бізнесу у травні 2007 р. в Україні створено Всеукраїнську громадську організацію “Асоціація малих готелів та апартаментів України”, прийнято низку цільових програм. Так, у Києві розроблено програму “Малі готелі Києва”, згідно якої до 2010 р. у столиці планується побудувати

приблизно 70 малих готелів на 2 тис. номерів. Реалізувати програму передбачається у два етапи. Так, у 2006-2007 рр. було заплановано визначити місця розташування нових малих підприємств та провести реконструкцію існуючих готелів. 2008-2010 рр. в програмі визначаються як період активних інвестиційних вкладень у малі готелі і нарощування обсягів туристичних послуг. У малих містах, сільській та курортних місцевостях перспективним є створення мережі невеликих сімейних готелів, приватних готелів і пансіонатів.

Актуальним є також створення молодіжних готелів спрощеного сервісу – хостелів та студентських готелів. Натеper в Україні функціонують молодіжні хостелі у Києві, Львові, в Автономій Республіці Крим (Балаклава), та Черкаській області. Їх створенням та розбудовою в Україні опікується Всеукраїнська молодіжна хостел асоціація, що є членом International Youth Hostel Federation. У 2007 р. розпочато роботу з розробки Моделі молодіжного готелю.

Враховуючи завдання розбудови інфраструктури міжнародних транспортних коридорів, що стоїть перед туристичною галуззю, передбачається створення мережі готельно-ресторанних комплексів і мотелів на основних міжнародних магістралях.

Цікавою є пропозиція створення готелів-замків на базі архітектурної спадщини регіонів України, для чого слід провести інвентаризацію пам'яток і визначити ті з них, в яких доцільним буде розташувати готелі.

У галузі готельного обслуговування в Україні знаходять своє відображення основні тенденції, що існують нині в готельному господарстві світу. Швидкими темпами проводиться комп'ютеризація роботи готелів у містах України, запроваджуються системи управління номерним фондом та маркетинговою діяльністю. У Києві 16 готелів підключені до міжнародних систем бронювання, деякі мають свої сайти в Інтернеті. Питання екологізації готельного підприємництва передбачені в існуючих стандартах якості готельних послуг. Спеціалізація готельної бази незалежної України розпочалася з сегменту ділових готелів. Уже тепер на готельному ринку України спостерігається така тенденція як концептуалізація роботи готелів: готель “Ореанда” в Ялті виголосив концепцію “Місто у місті”, готель “Братислава” у Києві – “Готель, де усім добре, як удома”. Київський “Прем'єр Палац” основним змістом своєї концепції – “Nomen est omen” (“Ім'я – це все”) – зробив філософію елітного обслуговування.

Подальший розвиток готельної галузі України потребує пильної уваги та підтримки з боку держави. Розбудова туристичної інфраструктури, інвентаризація та модернізація матеріальної бази туристсько-рекреаційного комплексу, розробка регіональних програм її будівництва, створення сприятливих умов для залучення інвестиційних і кредитних коштів у її розвиток, у тому числі на пріоритетних напрямках, визначаються серед основних заходів Державної програми розвитку туризму в Україні на 2002-2010 рр.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ

1. Визначте основні причини виникнення притулків для подорожніх у давні часи та особливості їх функціонування.
2. Охарактеризуйте заклади розміщення, що існували в державах Давнього Світу.
3. Дайте характеристику основним напрямкам розвитку закладів розміщення в епоху Середньовіччя.
4. Що було характерно для розвитку готельної справи у XVII-XVIII ст.?
5. Чому XIX ст. можна назвати переломним періодом в історії готельного господарства? Як розвивається у цей період готельне господарство Європи і Америки?
6. Охарактеризуйте стан та основні тенденції розвитку готельного господарства світу на сучасному етапі.
7. З появи яких закладів розміщення починається історія готельної справи Росії та в Україні?
8. Дайте характеристику стану готельного господарства України на початку XX ст.
9. Охарактеризуйте етапи становлення готельного господарства України в XX ст. (радянський період).
10. Дайте характеристику сучасного стану та окресліть перспективи розвитку готельного господарства України та Києва.

ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. Серед перших притулків для подорожніх на Давньому Сході були:

1. лєсхі;
2. хани;
3. мансіонес.

2. Безкоштовні притулки для подорожніх при великих храмах Давньої Греції носили назву:

1. ксендохії;
2. пандокеї;
3. хоспітеліуми.

3. Перші притулки для християн у Давньому Світі називались:

1. ксендохії;
2. купони;

3. странноприйомниці.

4. Госпиції, засновані імператором Карлом Великим в епоху Середньовіччя, були:

1. першими комерційними закладами;
2. поштовими станціями на великих шляхах;
3. безкоштовними місцями розміщення для мандрівників.

5. Звідки походить слово “отель”?

1. це заїжджий двір;
2. будинок палацової архітектури;
3. странноприймний будинок при монастирі.

6. В який період готельна справа набуває ознак бізнесу?

1. у XVI-XVIII ст.;
2. у XIX ст.;
3. у другій половині XX ст.

7. Що зумовило перетворення готельної справи на галузь економічної діяльності у XIX ст.?

1. збільшення кількості подорожуючих;
2. розвиток капіталістичного способу виробництва;
3. зміна мотивації подорожей.

8. В яких процесах знайшли відображення концентрація капіталів і централізація управління готелями?

1. у появі готельних ланцюгів;
2. у будівництві готелів сучасного рівня комфорту;
3. у масовому будівництві готелів.

9. Серед країн світу найбільшу готельну базу мають:

1. Франція;
2. США;
3. Італія.

10. Показник забезпеченості готелями визначається як:

1. кількість готельних місць, що знаходиться у продажу;
2. кількість готельних місць на 1000 проживаючих у готелі;

3. кількість готельних місць на 1000 жителів країни (центру).

11. Коефіцієнт завантаженості готелю – це:

1. відношення кількості проданих місць до пропускної здатності готелю;
2. відношення кількості місць під бронювання до їх загальної кількості;
3. відношення пропускної здатності готелю до загальної кількості місць у ньому.

12. До основних засобів розміщення відносять:

1. готелі, мотелі, гуртожитки;
2. готелі та мотелі;
3. готелі, мотелі, кемпінги.

13. Готельний ланцюг – це:

1. акціонерне товариство;
2. компанія з управління;
3. низка підприємств під єдиним керівництвом.

14. Організація, що займається питаннями розвитку готельного господарства в Європі – це:

1. МГА;
2. ХОТРЕК;
3. ВТО.

15. Тенденція концептуалізації готельного підприємства знаходить відображення у:

1. наявності єдиного ідейного задуму;
2. урізноманітненні асортименту готельних послуг;
3. намаганні зробити перебування гостя в готелі максимально радісним.

16. Серед перших видів притулків для подорожніх на Русі були:

1. госпиції;
2. трактири;
3. гостині двори.

17. Найбільш активний розвиток готельного господарства України в XIX ст. відзначається у:

1. Києві, Одесі та в Криму;

2. Києві, Харкові, Полтаві;
3. Києві, Житомирі, Ужгороді.

18. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду одразу після жовтня 1917 р.?

1. модернізація існуючих готелів;
2. націоналізація готелів та передача їх під житло і заклади;
3. поява типових проектів готелів.

19. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 1920-30-і рр.?

1. визначення юридичного статусу готелів;
2. використання готелів не за призначенням;
3. масове готельне будівництво.

20. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 1950-і рр.?

1. масове будівництво готелів низького рівня якості;
2. поява відомчих готелів;
3. різке підвищення якості готельного будівництва.

21. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 1960-і рр.?

1. масове будівництво готелів відомчого підпорядкування;
2. будівництво готелів за участю іноземних фірм;
3. широка модернізація готельної бази.

22. Що було найбільш характерною рисою розвитку готельного господарства України радянського періоду у 1970-80-і рр.?

1. передача готелів у відання місцевих органів влади;
2. “бум” готельного будівництва та підвищення його якості;
3. початок розбудови комунальних готелів.

23. Забезпеченість готелями в Україні на початку 2000-х рр. знаходилась на рівні:

1. менше 3 місць;
2. між 4 і 7 місцями;
3. більше 5 місць.

24. Найбільшу частку в готельному господарстві України на початку 2000-х рр. складали:

1. готелі та мотелі;
2. готельно-офісні центри та мотелі;
3. готелі та гуртожитки для приїжджих.

25. Більшість великих готельних закладів в Україні на початку 2000-х рр. мали організаційно-правову форму:

1. спільних підприємств;
2. акціонерних товариств;
3. товариств з обмеженою відповідальністю.

26. Перспективними типами готельних підприємств для розбудови в Україні нині є:

1. готелі високого класу, малі готелі та хостелі;
2. гуртожитки для приїжджих та молодіжні табори;
3. готелі на воді та флайтелі.