

ЗМ 1.1. ГОТЕЛЬНИЙ ТА РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС

ТЕМА 1. Поняття, структура та еволюція гостинності

План лекції

- 1.1. Модель та основні концепції гостинності.
- 1.2. Еволюція індустрії гостинності.

Рекомендовані навчальні джерела

1. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 року № 1282-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/doc.aspx?id=209>.
2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. – Чинний від 2004-07-01 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurort-service.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004-01-01 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К. : Держстандарт України, 2003. – 13 с
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 р. за № 413/9012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lawua.info/jurdata/dir206/dk206012.htm>.
6. Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Вступ до гостинності» (для студентів 1 курсу всіх форм навчання напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент») [Текст] / О. М. Кравець; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2011. – 99 с.
7. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003.–352 с.
8. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – СПб. : Герда, 2004. – 448 с.
9. Основы индустрии гостеприимства / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М. : Дашков и Ко, 2009. – 248 с.
10. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.ws/15941024/turizm/sutnist_osoblivosti_gotelnih_poslug.
11. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством [Текст] : пер. с англ. [В. Н. Егорова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА,

1.1. Модель та основні концепції гостинності

Продукти підприємств гостинності – комплекс фізичних, соціальних та емоційних компонентів

Кожен сегмент індустрії гостинності надає продукт, який сприймають в комплексі з різними елементами

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

Сфера гостинності — це комплекс галузей, основне завдання яких пов'язане з обслуговуванням туристів під час їх перебування поза місцем постійного проживання

Структура індустрії гостинності

- засоби розміщення;
- підприємства харчування;
- підприємства транспортного обслуговування;
- культурно-розважальні заходи

Готельна сфера в структурі індустрії гостинності виконує ключові функції, оскільки пропонує відвідувачам комплекс послуг, у формуванні та реалізації яких беруть участь усі сектори й елементи індустрії гостинності

Отже, доцільно виокремити готельну індустрію як найкомплекснішу складову індустрії гостинності та розглядати її самостійно

Історично поняття «готельне господарство» використовували для визначення діяльності готелів

Згодом, у зв'язку з урізноманітненням типів засобів розміщення, ця діяльність охопила мотелі, кемпінги, туристські бази й інші підприємства. Отже, готель належить до основних типів засобів розміщення, що визначив назву цієї сфері діяльності

Готельне господарство — сукупність готельних підприємств різних типів, що приймають та надають послуги з розміщення, харчування, додаткових і суміжних послуг

Окрім готельних підприємств, вирізняють заклади розміщення, які не входять до системи готельного господарства (спеціалізовані установи лікувально-оздоровчого профілю та відпочинку, в яких розміщення не є їх основним видом діяльності, а ціни наближені до собівартості послуг)

На конкурентному ринку послуг гостинності прагнення підприємств до отримання найбільшого прибутку та зростаюча платоспроможність споживачів послуг спонукають підприємства готельного бізнесу надати не лише проживання та харчування, а й розширити обсяг додаткових і супутніх послуг.

Це збагачує зміст поняття «готельний бізнес», розширює сферу діяльності готельних підприємств, що надають послуги і власного виробництва, і суміжних галузей.

Готельний продукт

У менеджменті готельного бізнесу широко використовують термін *«готельний продукт»*, що наголошує на комплексному характері готельних послуг

У категорії *«готельний продукт»* відображено результат господарської діяльності, поданий у матеріальній формі (*матеріальний продукт*), духовній, інформаційній (*інтелектуальний продукт*) або у формі виконання роботи і послуг (рис. 1).



Рис. 1 Основні риси готельного продукту

Типи готельного продукту

- **Основний продукт** — послуги з надання готельного номера та готельного обслуговування.
- **Спеціальний продукт** — складові обслуговування, що вирізняють готель з-поміж інших на ринку готельних послуг (туристські послуги, послуги бізнес-центру, певний тип розваг, спортивних послуг тощо).
- **Супутний готельний продукт** — комплекс послуг та товарів, необхідних клієнтам для використання основного й спеціального продукту (надання у готелях послуг телефонного, поштового зв'язку, побутових послуг і товарів туристичного попиту).
- **Додатковий готельний продукт** надає спеціальному продуктові додаткові переваги, сприяє виокремленню його серед конкурентних аналогічних продуктів (оздоровчі послуги, послуги бізнес-центру, гральні атракціони тощо).

Економічна сутність готельної індустрії полягає в нематеріальному характері її діяльності

Результат виробничо-експлуатаційної діяльності готелів — основний продукт у формі своєрідного виду послуг — послуг гостинності, особливість яких пов'язана з тим, що вони створюються та реалізуються в межах одного підприємства

Виробництво продукту гостинності не може здійснюватись окремо від матеріального продукту, тобто виробничого використання матеріально-технічної бази (споруд, комунікацій, устаткування, інвентарю). Вона є основою одночасного виробництва та реалізації послуг

Згідно з особливостями обслуговування у готельному господарстві, де поєднують виробництво та споживання послуг, цей процес визначають поняттям «надання послуг»

Визначення поняття «гостинність»

«*Гостинність*» (англ. «*hospitality*» (гостинність) – від лат. «*hospitium*» (госпиції) – комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства

Однокоренні слова – «*host*» (гість), «*hospice*» (притулок), «*hotel*» (готель)

Сутність поняття «готельна послуга»

Готельна послуга – дія (операція) підприємства з розміщення споживача через пропозицію номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням. Складається з таких видів послуг, як:

- *основні послуги* – обсяг послуг готелю (проживання, харчування), що введені у ціну номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором;
- *додаткові послуги* – послуги, які не належать до основних послуг готелю, споживачі замовляють і оплачують їх додатково згідно з окремим договором (наприклад, послуги автостоянки, пральні, сауни тощо).

Поняття «готель»

Ключове поняття «готель» тісно поєднане з категорією «гість», «гостинність», його традиційна дефініція, згідно зі словником В. Даля, пов'язана зі заїжджим двором або будинком з прислугою, приміщенням для приїжджих із харчуванням

У сучасній економічній літературі найприйнятніше таке визначення цього поняття: *готель* – це заклад гостинності, в якому ті, хто подорожують, за винагороду можуть скористатись послугами з ночівлі та харчування.

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг,

готель – це підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, які не обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів

Аналогічні засоби розміщення

- підприємства будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів

Модель гостинності

Позитивна оцінка підприємства гостинності – прояв вторинного попиту на послуги, ознака раціонального підходу до організації та керування виробничим процесом

Створення позитивного іміджу в сфері гостинності необхідно вирішувати шляхом комплексного використання ресурсів гостинності, забезпечення високої якості надаваних послуг, вироблення стратегії і концепції гостинності

В єдиному технологічному процесі сукупна взаємодія умов гостинності мусить координуватись розробкою *«моделі гостинності»*, яка відображає призначення створеної організації, її філософську концепцію, визначає пріоритети, цінності і принципи, згідно з якими організація здійснюватиме свою діяльність

У готельній індустрії модель гостинності асоціюється з можливістю підприємства швидко реагувати на зміни як внутрішнього, так і зовнішнього середовища, визначити суть існування та суттєві відмінності від інших підприємств

Складові моделі гостинності

До моделі гостинності включають *концепції*:

- ✓ гуманітарну,
- ✓ технологічну,
- ✓ функціональну,
- ✓ комерційну (рис. 2).

Зазначені концепції виявляють взаємовідносини в системі гостинності між гостем (клієнтом) — послугою — середовищем гостинності

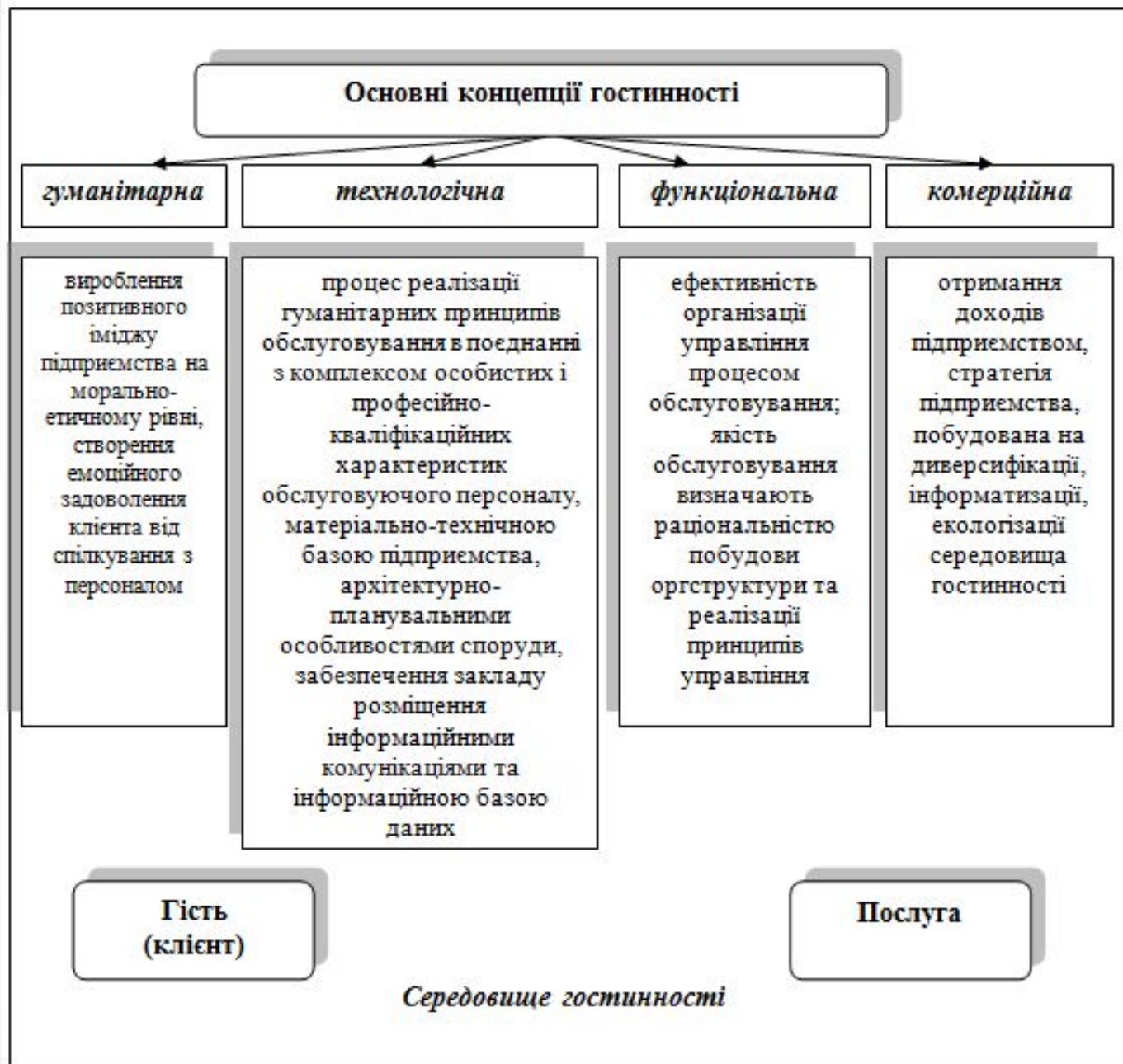


Рис. 2 Модель гостинності

1.2 Еволюція індустрії гостинності

- *Стародавній світ: Греція та Рим*
- *Еволюція індустрії гостинності XVIII століття: Новий світ*
- *Еволюція індустрії гостинності: Французька революція*
- *Еволюція індустрії гостинності: XIX століття*
- *Еволюція індустрії гостинності: XX століття*

Перші підприємства індустрії гостинності

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

ТАВЕРНА

- (від італ. *Taverna*) – заклад громадського харчування в Італії та деяких інших країнах; як правило, працює ввечері
- аналог шинку *шинку* або англійського бару (пабу), проте, на відміну від бару, в таверні можуть подавати повноцінний обід
- щось середнє між *баром* і *тратторією*

Розвиток торгівлі та пов'язані з нею переїзди привели до необхідності організації нічлігу для подорожуючих.

За часів Грецької та Римської імперій повсюдно стали з'являтися *постоялі двори* і трактири.

На всіх головних дорогах на відстані приблизно 25 миль один від одного, римляни будували *заїжджі двори*, користуватися послугами яких можна було, показавши спеціальний документ, який засвідчував особливий статус їх пред'явника.

Деякі багаті землевласники теж будували власні постоялі двори на кордонах своїх володінь, якими управляли раби, що спеціалізувалися на веденні домашнього господарства. Заїжджі двори і таверни, які утримували вільновідпущеники, були розташовані ближче до міст й частіше відвідувалися заможними громадянами.

ПОСТОЯЛИЙ ДВІР

— одне з найдавніших підприємств системи гостинності.

В Римській імперії постоялий двір відомий з I ст. до н.е. Постоялий двір, що створений для зручностей мандрівників, будувався неподалік головних шляхів. Ним користувалися спочатку купці і чиновники, а потім і паломники. Постоялий двір пропонував клієнтам житло і харчування

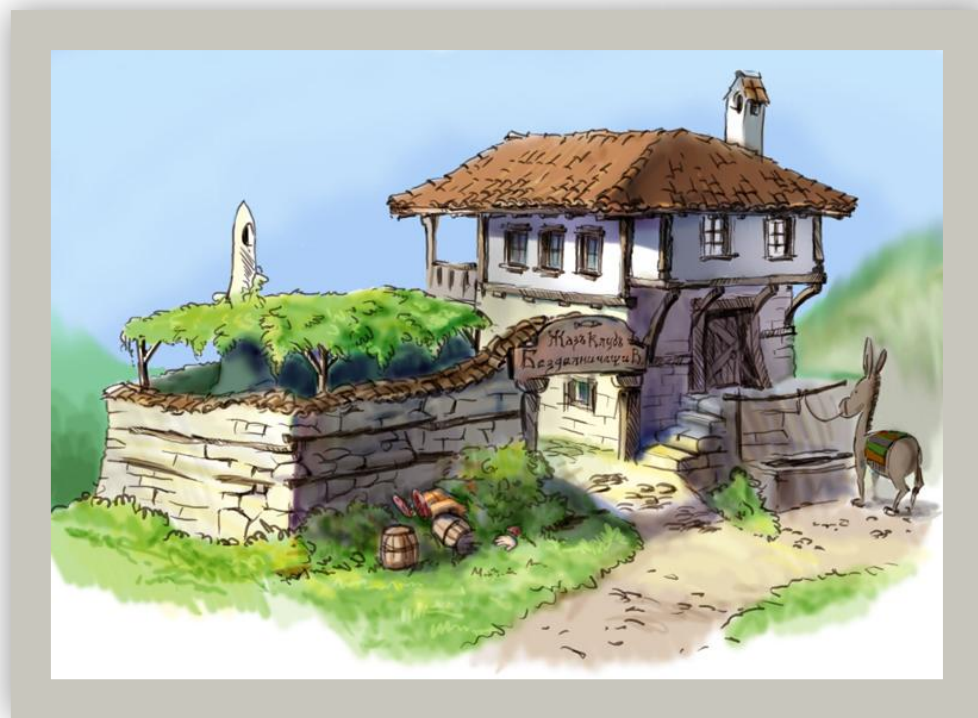


Рис. 4 Постоялий двір

КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ У РИМЛЯН :

- *стабулярії* (для плебеїв);
- *мансіонес* (для патриціїв)

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

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

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

У Древній Персії подорожували великими караванами на верблюдах.

Ночували зазвичай в наметах, які розбивали поруч з караванним шляхом; зупинялися в *караван-сараях* — комплексних закладах, що включають загін для верблюдів і приміщення для ночівлі людей, оточених фортечною стіною, що захищала від природних стихій і розбійників.

Люди в караван-сараях розміщувались на ярусах, які розташовувались уздовж внутрішнього двору.

Слід зазначити, що в ті часи зручності, що надавались подорожньому в Азії, значно перевершували європейські.

КАРАВАН-САРАЙ

(перс. *серай* - «палац») — заїжджий двір для караванів на торгових шляхах і в містах Близького Сходу, Середньої Азії, Закавказзя тощо.



Рис. 5 Караван-сарай Бюйюк-хан и мечеть Селимийе, Кіпр

- Китайська система *подорожування «на поштових»* була набагато ефективнішою римської, хоча нею могли користуватися лише заможні люди.
- Після падіння Римської імперії наданням послуг гостинності займалися релігійні заклади, змінилася цільова спрямованість їх діяльності. Переважна більшість мандрівників були місіонерами, священиками і пілігримами, що подорожували до святих місць – заїжджі двори стали будувати ближче до храмів і монастирів. Умови проживання залишалися досить примітивними, при цьому заїжджими дворами управляли раби, які перебували на службі у священиків і настоятелів храмів.

Еволюція індустрії гостинності XVIII століття: Новий світ

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

У VIII ст. *Карл I Великий* (лат. *Carolus Magnus* або *Karolus Magnus*) (742 – 814) для відпочинку пілігримів створював спеціальні будинки

Створені в Італії «*Союзи господарів готелів*» першими склали правила для себе і своїх гостей.

У м. Флоренція в 1282 р. керуючі готелів заснували професійну гільдію – *асоціацію*. Готелі належали місту, що здавало їх в оренду бажаючим на три роки шляхом аукціону.

Hospices de Beaune

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

Адреса: 2 Rue de l'Hôtel Dieu 21200 Beaune

Сайт - www.hospices-de-beaune.com/

Віртуальна екскурсія -
<http://silverflower.ru/beaune-hotel-dieu/>

У 1539 р. *Генріх VIII Тюдор (Henry VIII)* намагався заборонити монастирі, чим, фактично, загальмував розвиток системи гостинності при монастирях, внаслідок чого виникла потреба у появі нової – світської – системи розміщення подорожуючих

ПРИДОРОЖНІ ГОТЕЛІ

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

Розвиток інфраструктури для подорожуючих в епоху Середньовіччя

Окрім повозок для подорожей використовували *портшези* – комфортабельні закриті ноші, які несли слуги, а на далекі відстані в портшези впрягали по одному коню спереду та позаду.

Колісні кінні екіпажі були елітним транспортом, про що свідчить наказ французького короля *Філіпа IV Красивого* (1294 р.) про надання права користування екіпажами жінкам князівського походження.

В Англії улюбленим видом транспорту стала поштова карета, яка по дорозі робила декілька зупинок у придорожніх тавернах або заїжджих дворах – *поштових станціях*.

У Середні віки значно збільшилося число придорожніх заїжджих дворів, підвищувалася якість обслуговування.

ПОШТОВА СТАНЦІЯ

- (раніше в Росії також називалася поштовим станом) - у минулому поштова установа в Росії й ряді інших країн, де відпочивали проїжджаючі (пасажери), міняли поштових коней і інші засоби пересування й де вироблявся обмін поштою між почтарями

Диліжанс

Вагомий внесок у розвиток індустрії гостинності зробило зростання популярності подорожі на *диліжансі* (від фр. *carrosse de diligence* - «моторний екіпаж») - засіб пересування, міжміський громадський транспорт. Багатомісна карета на кінній тязі, що перевозила пасажирів і пошту



Подорожі з метою оздоровлення

Ще з часів Римської епохи збереглись традиції подорожей з метою оздоровлення.

Відомі курорти того часу: *Пломб'єр-ле-Бен* (Франція) і *Ахен* (Земля Північний Рейн-Вестфалія, ФРН).

З XIII ст. почала відроджуватися популярність відомих з давнини мінеральних джерел *Абано-Терме* (Італія), *Спа* (сучасна Бельгія), *Компре* (Франція), які поступово переходили у власність монастирів.

З середини XIV ст. стали функціонувати курорти *Карлсбад* (сучасні Карлові Вари, Чеська Республіка), який став популярним завдяки підтримці королів і вельмож, а також *Бадон* (сучасний Баден-Баден, Земля Баден-Вюртемберг, ФРН).

Поява університетів сприяла відродженню та розвиткові освітніх подорожей.

Системи розміщення в Росії

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

Гостинні двори будували на міських площах, рідше на головних вулицях

(<http://znaimo.com.ua/%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9%D0%B4%D0%B2%D1%96%D1%80>)

Обслуговування середньовічних бенкетів

Користування вилками французьким королівським двором вперше запропонувала *Катерина Медічі* (іт. *Catherine de Médicis Romola di Lorenzo de' Medici*) (XVI ст.), але в широкий ужиток вони увійшли лише через двісті років. До того часу їли руками, з дерев'яних дощочок або з великих, рівно нарізаних скибок черствого хліба чотириденної випічки. У ножа було дві функції: їм різали і з нього їли.

Обслуговування в цілому носило «дискримінаційний» характер: страви подавалися у відповідності до статусу гостя, умови кухонних приміщень були антисанітарними

Правила для званих вечерь

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

Ординарні таверни

У XVI ст. в Англії з'являються таверни для простолюду – *ординарні*, де за загальним столом подавали чергові страви за фіксованою ціною. У цей же час на застільні звички жителів Західної Європи почали впливати два екзотичних предмета експорту: *кава та чай*.

Вплив кави та чаю на розвиток підприємств гостинності

Перші кав'ярні з'явилися в Мецці наприкінці XV ст.

Для мусульман, які першими почали пити каву, вона була «вином Аполлона», напоєм думки й мрії, «молоком мислителів і шахістів».

Для віруючих мусульман вона була альтернативою християнському й язичницькому вину Діонісія

До Європи каву завезли мандрівники із Константинополя (нині Стамбул).

До кінця XVI ст. кава викликала несхвалення католицької церкви, яка назвала її «вином ісламу» і «напоєм нехристів». Статус християнського напою кава отримала за папи *Клементя VIII*.

У наступному столітті почалося активне зростання кількості *кав'ярень* по всій Європі. До 1675 р. у Венеції їх було кілька дюжин, включаючи знамените *Cafe Florian* на пл. Сан-Марко.

Перша англійська кав'ярня була відкрита в 1652 р. вихідцем із Вірменії на вул. Сент-Майкл Алей у Лондоні.

У XVII ст. кав'ярні одержали назву «дешеві університети», де можна було не тільки почитати й поспілкуватися, але й зустріти відомих і шанованих діячів того часу.

Коли в 1683 р. з Відня було знято турецьку облогу, виходець у України пан *Юрій-Франц Кульчицький* (1640-1694), отримав дозвіл відкрити першу в Центральній Європі кав'ярню.

Так, 13.08.1984 р. у першій в Відні кав'ярні була подана перша чашечка кави, підсолодженої медом (цукром) і злегка розведена молоком (відома сьогодні як «кава по-віденські»).

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

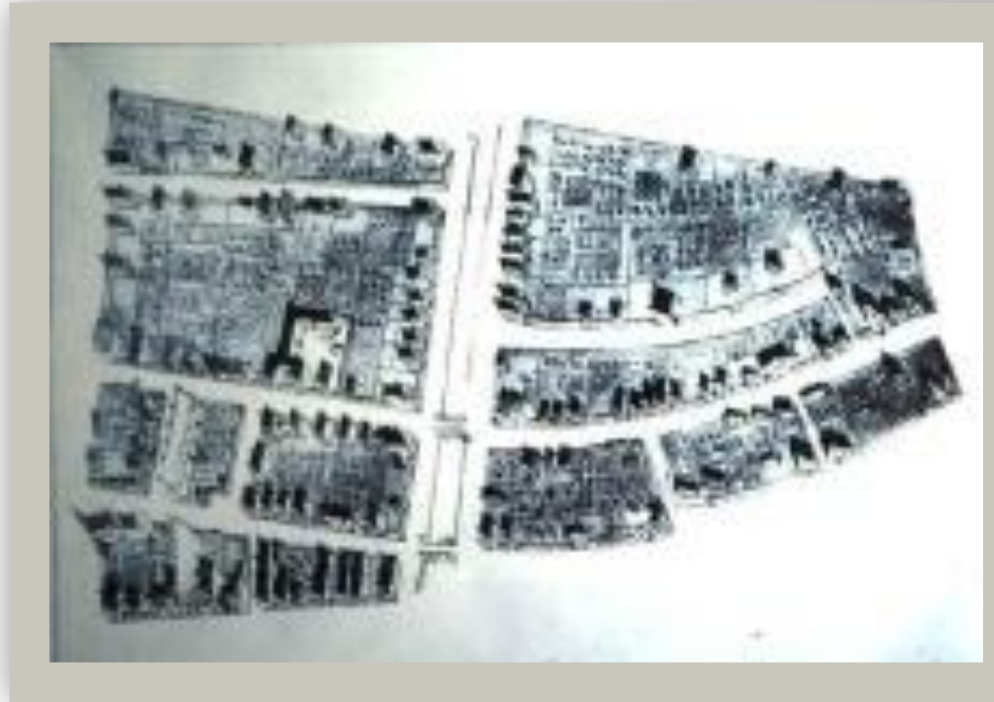
Особливості харчування

- Заможних людей обслуговували в їдальні або в своїй кімнаті, замовляючи спеціальні страви з продуктів, що були в наявності у господаря – *a la carte* (а-ля карт)
- Бідняки зазвичай їли разом з господарем заїжджого двору і його сім'єю на кухні. Їм подавали просту їжу без права вибору, але за мінімальну ціну – *table d'hote* (табл д'от), тобто «хазяйський стіл»
- Цінова політика на страви варіювалася у відповідності до регіону, де знаходився двір. Заїжджі двори у континентальній Європі за всіма показниками поступалися англійським. Американські постійні двори і таверни копіювали англійські – саме англійський тип організації послуг гостинності в Західному світі вважався кращим

The Stadt Huys

Перша з відомих американських таверн – *Stadt Huys*, була відкрита голландцями в 1642 р. у Новому Амстердамі (стара назва Нью-Йорка).

Через рік у поселенні Боулінг-Грін з'явилася ще одна таверна – *Kreiger's Tavern*



The Castello Plan (1660) showing the Stadt Huys Block

Готель Генріха IV

Один з перших готелів в Європі «Готель Генріха IV» (зараз *Hôtel Résidence Henri IV*), був побудований в Нанті в 1788 р. за \$ 17500 (номерний фонд – 60 ліжко-місць)

Адреса: 50 rue des Bernardins -
75005 Paris

Сайт -

<http://www.residencehenri4.com/>



У зв'язку із зростанням колоній в Нью-Йорку і Новій Англії ці заклади зазвичай називалися *придорожніми тавернами*, на Півдні – *ординарними*, у Пенсільванії – *заїжджими дворами*

Господар закладу (не в приклад його колезі часів Римської імперії) був поважним членом громади і одним із найбільш заможних громадян

Еволюція індустрії гостинності: Французька революція

Французька революція багато в чому сприяла зміні напряму розвитку кулінарних смаків людства

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

La Tour d'Argent

Більше 200 років тому в усій Франції існував тільки один ресторан вищої категорії – *La Tour d'Argent* (фр. «Срібна вежа») (Париж), 1533 р.

Адреса: 15, quai de la Tournelle, 75005 Париж, Франці

Сайт - <http://www.latourdargent.com/>



Виникнення меню

У 1591 р. у Франції було розроблено перше *меню* – перелік страв, приготованих для свята при дворі *Карла IX*

Справжнє меню почали розроблювати на поч. 60-х рр. XVII ст. при дворі *Людвіка XIV* (1638-1715) у вигляді «нотаток» з замовленнями обідів на палацовій кухні. Це були картки з переліком страв, що подавали королю в одиничному екземплярі.

Наприклад:

- *menu non pour la table* («меню нон пур ля табль») – «маленька записка з приготування обіду», що подавали як наказ кухарям;
- *la carte de menu plaisir* («ля карт де меню плезір») – «список витончених задоволень», що був призначений для короля перед обідом

Згодом меню використовували як:

1. Загальний перелік страв, що готують в ресторані, кафе.
Для даного закладу воно залишалось незмінним.
2. Перелік страв на певний період часу (від 1 дня до 1 року).

Перші ресторани

У 1767 р. *М. Буланже*, «батько» сучасного ресторану, у своїй цілодобовій таверні на вул. Баель створив знаменитий суп з бараніни у білому (винному) соусі – *restorantes* (від фр. – «той, що відновлює сили»). Так з'явилася назва «ресторан».

Grande Taverne de Londres

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



- До 1794 р. у Парижі було створено вже 500 ресторанів
- У результаті революції лише найвірніші з шеф-кухарів аристократичних будинків залишилися у Франції. Більшість з них опинилися в Америці, головним чином, в Новому Орлеані. Так, на американському континенті ресторанна індустрія почала розвиватися після появи перших європейських колоністів, які передавали досвід будівництва й керування тавернами й гостинними дворами
- У XVIII ст. в країнах Європи ресторанний бізнес з традиціями французької національної кухні завойовує міцні позиції в обслуговуванні населення. Виключенням були лише італійці, які сформували власні кулінарні традиції та вважали, що французька кухня пішла саме від італійської

Еволюція індустрії гостинності: XIX століття

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

У 1856 р. Ентоніні Карем опублікував роботу *La Cuisine Classique* («Класика кулінарії»).

В елітних ресторанах відвідувачам вручали список (*a carte*) всього, що могла запропонувати кухня. Починалася епоха меню «*a la carte*».

Savoy

У 1898 р. у Лондоні відкрився готель *Savoy*, керівником якого був **Цезар Рітц** (зараз готелі Ritz-Carlton носять його ім'я).

Шеф-кухарь – **Огюст Ескофьє**, автор *Le Guide Culinaire* («Довідник з кулінарії»)



Savoy Hotel, London

Американці завжди відрізнялися вмінням задовольняти запити кожного відвідувача.

До 1848 р. в Нью-Йорку була створена своєрідна ієрархія точок громадського харчування, на нижній сходинці якої перебували *«шестипенсові обжиралівки»* Даніеля Суїні на Енн-стріт. Їх господар заслужив сумнівну славу «батька брудних ложок».

Сходинкою вище стояли заклади Брауна, що завдяки врученню меню відвідувачам претендують на елегантність.

Delmonico's

Список американських ресторанів очолювали знамениті заклади *Delmonico's*, які тривалий час залишалися єдиними дорогими і цілком аристократичними ресторанами США.

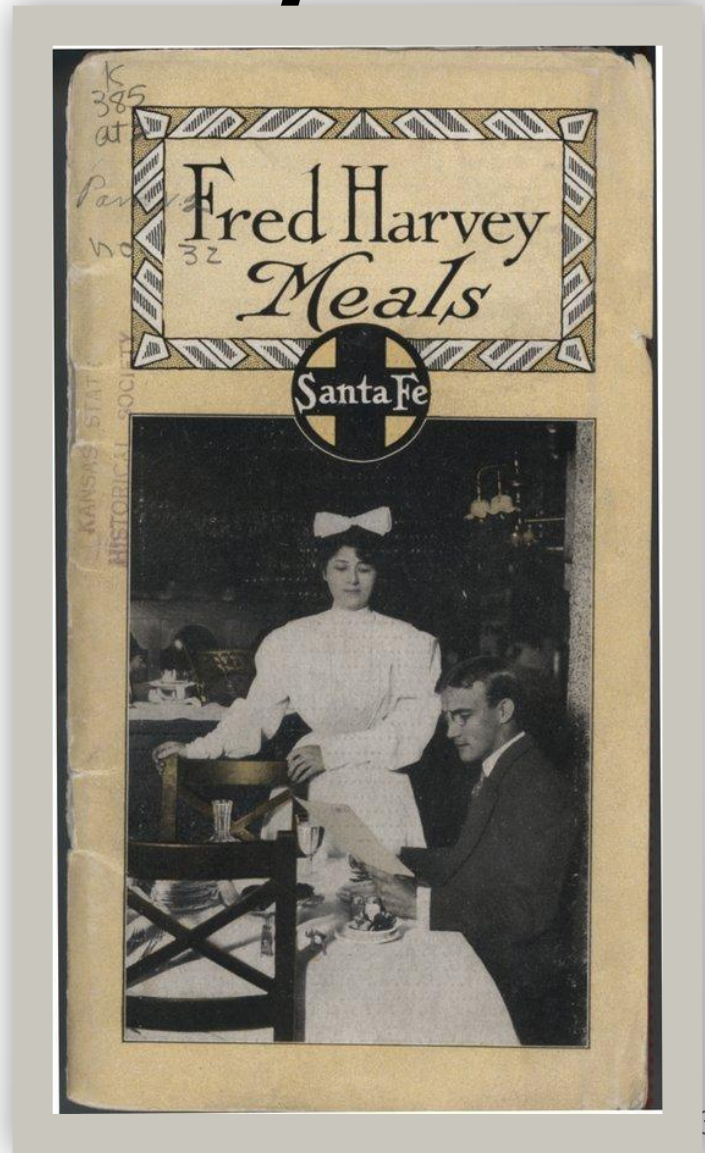
З того дня, як сім'я Дельмоніко відкрила своє перше кафе та кондитерську на Вільям-стріт (будинок 23) в 1827 р. до прощальної вечері, яку подавали в ресторані Дельмоніко на перетині 5-й Авеню і 44-ї Стріт (у зв'язку з введенням у країні «Сухого» закону), це ім'я було синонімом вишуканої їжі та бездоганного обслуговування – критеріїв, за якими оцінювалися і оцінюються всі установи подібного роду.

Джон Дельмоніко також був першим, хто запропонував перекласти меню з французької мови англійською – з'явилося двомовне меню.

Заклади Фреда Харвея

У 1876 р. *Фред Харвей* відкрив свій перший ресторан на 2-му поверсі вокзалу в м. Топіка (столиця Канзасу) на залізничній гілці Топіка – Санта-Фе.

У тому ж році, в м. Флоренс Харвей відкрив свій перший готель. З 1880 по 1890 рр. через кожні 100 миль цією дорогою відкривали т. з. «*Будинки Харвея*»



Готелі-палаці

У багатьох містах Америки з'явилися *готелі-палаці*: *Palmer House* в Чікаго, *St. Charles* та *St. Louis* в Новому Орлеані, *Planter's Hotel* в Сент-Луїсі. *Hotel del Coronado* в Сан-Дієго.

У Філадельфії, Балтиморі, Вашингтоні, Буффало з'явилися фешенебельні готелі, кожен з яких вважався свого часу останнім шиком готельної справи.

До 1852 р. кожен першокласний готель мав свого французького шеф-кухаря.

Хоча сучасний готель вважається специфічним американським винаходом, європейці розробили так званий «*європейський план*» організації оплати за готельні послуги, згідно з яким гості платять не за номер та харчування, а тільки за номер, що дозволяє йому самостійно замовляти страви *a la carte* в ресторані готелю або поза ним

Так, за ХІХ ст. в індустрії гостинності з'явилося більше нововведень, ніж за всю її попередню історію.

В престижних ресторанах Західного світу, які спочатку збирали виключно чоловічу компанію, стали обідати й жінки.

Незаможна частина населення відвідувала *grill room* (маленький ресторан або кімната в ресторані, де подавалися страви зі смаженого м'яса або риби).

Способи зберігання їжі

У цей час також винайдені способи зберігати їжу шляхом консервування і вакуумної упаковки, що дозволило готувати будь-які кулінарні делікатеси незалежно від сезону.

До цього винаходу причетний Наполеон I, який виплатив в 1809 р. *Ніколя Аперту* винагороду в сумі 12 тис. франків (майже \$ 250 млн. за сучасним курсом) за запропонований ним спосіб зберігати харчові продукти від псування, стерилізуючи їх у щільно закритих скляних банках шляхом нагрівання.

Система громадського харчування

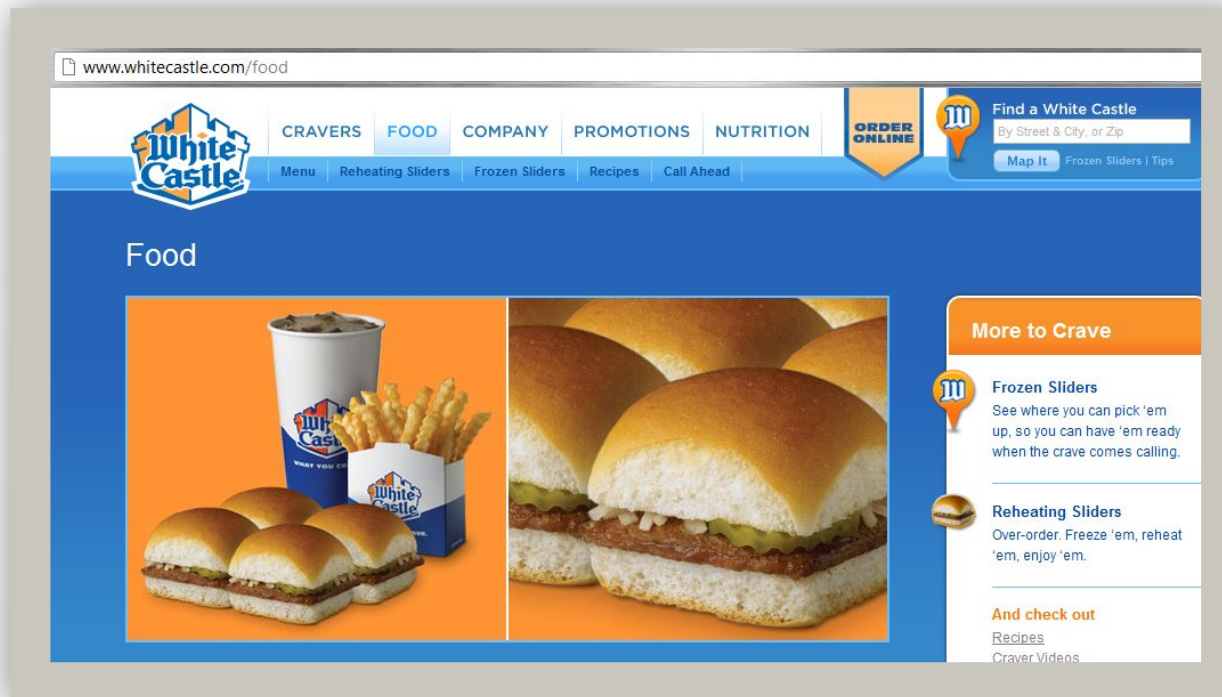
- Почала стрімко розвиватися система громадського харчування для освітніх установ. Перші *шкільні їдальні* з'явилися у Франції в 1849 р., у 1865 р. – в Англії, спочатку в м. Гернсей у домі Віктора Гюго.
- З XII ст. в Англії (і в континентальній Європі) створювалися гуртожитки.
- У XIX ст. розвивалася *система громадського харчування в лікарнях*, зокрема завдяки подвижницькій діяльності *Флоренс Найтінгейл*, засновниці системи дієтичного харчування та сучасного догляду за хворими.

Роль лимонаду та морозива

- В Америці перша *кав'ярня-морозиво* відкрилася у 1776 році.
- В 1833 р. була винайдена *фруктова газована вода*. По всій Америці почали відкриватися так звані *кафе-морозиво*, стійки яких прикрашали великі мармурові ящики з апаратом для виробництва газованої води. А вже 1835 р. лимонад почали розливати в пляшки.
- В 1885 р. був створений рецепт лимонаду Dr. Pepper, в 1886 у – *Coca-Cola*, а в 1898 році – *Pepsi-Cola*. У 1890 р. був заснований один з перших барів-ресторанів – *PJ Clarke's*.

Еволюція індустрії гостинності: XX століття

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



Ресторани швидкого обслуговування

У 1927 р. відкрилася перша *придорожня закусна Hot Shoppe and root beer* компанії *Marriott*

Приблизно в цей же час по всій Америці почали створюватися ресторани швидкого обслуговування та заклади, в яких проїжджаючих обслуговували, не виходячи зі своєї машини – «*драйв-ін*» (від англ. *drive in* – «заїжджай у двір»), названий автомобілістами «*car hopping*» (ускакування на підніжку)

- Після краху біржі в 1929 р. і Великої депресії, Америка оговталася лише в середині 30-х років, знаходячи втіху в елегантній розкоші обідів «а-ля Фред Астер».
- У 1934 р. відкрився ресторан *The Rainbow Room*.
- До кінця 30-х років кожне велике місто в США мало власний шикарний нічний клуб

Four Seasons

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

Адреса:

99 East 52nd Street
Between Park and Lexington Avenues
New York, NY 10022
Phone: 212 / 754.9494
Fax: 212 / 754.1077

Сайт - www.fourseasonsrestaurant.com/

- Після Другої світової війни Північна Америка, де спостерігалося швидке зростання числа готелів і кав'ярень, стала лідером у цій галузі.
- Важливою зміною у сфері харчування туристів було створення ресторанів швидкого обслуговування. Одним із засновників цієї системи став Рей Крок, який у 1955 р. уклав контракт з братами Макдональдами, власниками ресторану гамбургерів у Каліфорнії, в результаті чого була створена мережа ресторанів швидкого обслуговування *McDonald's* (1940 р.).
- З початку 90-х рр. збільшився ринок піцерій, які на межі ХХ і ХХІ ст. були сконцентровані в 3-х основних ланцюгах: Pizza Hut, Domino Pizza, Little Caesar.

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

- *Taco Bell, TGI Friday's, Houston і Red Lobster* – у ресторанній справі;
- *Days Inn, Super 8 Motels і Comfort Inns* – у готельному.

Такі корпорації, як *Four Seasons, Canadian Pacific, Marriott, Hyatt, Sheraton, Hilton, Radisson, Ramada* і інші мережні структури вищого класу, почали активно поширюватися в Північній Америці та за її межами

Моделі організації готельної справи

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

Модель Рітца

- названа на честь швейцарського підприємця *Цезаря Рітца*
- готелі цієї моделі, здебільшого зорієнтовані на європейські традиції вишуканості та аристократизму
- на межі ХХ-го і ХХІ ст. зазначена модель в Західній Європі переживала кризу. За останню чверть ХХ ст. зі світового ринку готельних послуг зникло більше 2 млн. готелів у стилі «палас»

Модель Holiday Inn

- пов'язана з іменем американського підприємця *Кемонса Уільсона*
- Один із перших готелів Holiday Inn було побудовано в 1952 р. у США
- В цій моделі був зроблений акцент на велику гнучкість в задоволенні потреб клієнта та стандартизацію послуг, незалежно від того, в якій країні готель знаходиться
- На межі ХХ-ХХІ ст. під контролем цього ланцюга перебувало більше 50 % готельних номерів світу
- Характерні ознаки моделі:
 - 1) дотримання єдиного архітектурного стилю;
 - 2) швидка реєстрація гостей;
 - 3) гнучка система тарифів;
 - 4) спеціальні номери для постійних клієнтів;
 - 5) наявність «шведського столу» (як правило, на сніданок);
 - 6) конференц-хол

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

Контрольні запитання

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

Домашнє завдання

1. Складання та підготовка до захисту Глосарія за ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес. Частина 1 на основі самостійного вивчення Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг № 19

2. Підготовка доповідей за наступними темами:

- 1) Заклади Delmonico's;
- 2) Заклади White Castle Hamburger.
- 3) Заклади Ф. Харвея.
- 4) McDonald's.
- 5) Ресторан «La Tour d'Argent».
 - Ресторан «Four Seasons».
 - Ресторан «Grande Taverne de Londres».
1. Hospices de Beaune.
 - Готелі-палаці (на вибір).
 - Готель «Savoüy», Лондон.