



Автор этой статьи – известный эксперт по гостиничному делу, один из создателей концепции технического комфорта швейцарец Жак Леви – большой друг нашего журнала. Он поддерживал нас с первого номера и продолжает делиться с нами своими замечательными идеями и наблюдениями и по сей день, за что мы выражаем ему искреннюю благодарность. Написав «краткую историю гостиниц» в несколько непривычном для сугубо технического человека стиле, г-н Леви с удовольствием предоставил этот материал для публикации в нашем журнале. Также материал был опубликован в журнале ENUTE (Швейцария).

«Никакую науку нельзя вполне постичь, не зная ее истории»
Огюст Конт

Жак ЛЕВИ

История

От античности до средневековья

История гостиничного дела тесно переплетена с историей цивилизации; друг без друга они немислимы. С раннебиблейских времен гостей принимали в специально предназначенных для этого помещениях. В древнегреческих деревнях для отдыха и восстановления сил были предусмотрены термы или, проще говоря, бани. Римляне строили первые термы в Англии, Швейцарии и на Ближнем Востоке. В несколько более позднюю эпоху римляне строили специальные здания, отведенные для путешествующих по государственным надобностям. Эти здания, расположенные вдоль главных дорог, можно считать прообразами постоялых дворов. Еще некоторое время спустя вдоль основных ближневосточных транспортных артерий появились первые караван-сарай – помещения для приема караванов.

Конечно, в средние века пристанище путники искали, прежде всего, в монастырях и аббатствах. Монашеские ордена строили постоялые дворы, приюты и больницы для тех, кто находится в пути. Множились приюты для пилигримов и крестоносцев, направляющихся к Святой Земле. Учитывая, что монастыри предоставляли странникам бесплатный приют, серьезной потребности в развитии прообраза индустрии гостеприимства не было. Впрочем, постоялые дворы уже были, и число их росло, но пока они предлагали только кров – без стола. Наибольшее развитие они получили после того, как по разным причинам приют у монахов стал невозможным (как, например, в Англии, где Генрих VIII перевел церковную собственность в светскую,

гостеприимства: нет предела совершенству

Рождение гостиничного бизнеса

Историки индустрии единодушны во мнении, что началом активного роста предприятий индустрии гостеприимства и становления бизнеса как такового, следует считать XV-XVI века. Именно в это время в разных странах происходят экономические и структурные изменения, способствующие появлению и развитию гостиниц.

Так, во Франции, в начале пятнадцатого столетия был введен обязательный учет постояльцев. Около этого же времени здесь появляются первые путеводители для путешественников.

Тогда же регулирующие работу постоялых дворов законы вводятся в Англии, где в этот момент зарегистрировано уже более 600 постоялых дворов. Чаще всего они выглядели следующим образом – мощный внутренний дворик, в который ведет арка. Спальни расположены справа и слева от дворика, на дальнем конце – кухня и общие комна-



лишив тем самым странников бесплатного приюта). А поскольку путешествия становились все более и более опасным предприятием и оставались при этом продолжительными, то по всей Европе возникали постоялые дворы. Некоторые из них действуют и по сей день: например, уже тогда существовала базельская Auberge de Trois Rois (Харчевня Трех Королей). Около 1200 г. почтовые и курьерские станции появляются в Китае и Монголии. В бельгийском Генте открылась харчевня Auberge Cour Saint Georges (Двор Святого Георгия). В Грэнтхеме (Линкольншир) построена Angel Inn (Трактир ангелов).

В XII веке постоялые дворы – «ямы» – появились и в России. В это же время в разных странах появляются почтовые станции для государственного транспорта, служившие и местом отдыха; они укрывали от непогоды и упрощали процедуру смены лошадей. К XV в. постоялые дворы «присоседились» к почтовым станциям – в сущности, явившись прообразами мотелей.



ты, сады конюшни и кладовые. В Карлсбаде и Мариенбаде в около 1500г. открываются горячие источники, вокруг которых начинают формироваться прообразы курортов.

Эта эпоха – рождение европейского гостиничного бизнеса. Растет и инфраструктура: в конце 1600-х в Англии запускают первые diligences, следующие фиксированному расписанию. На фасадах заведений, прославившихся изысканной кухней, появляются специальные вывески. В XVI веке появляются первые кофейни. В XV – XVI веках первые постоянные дворы появляются в Америке.



Опыт: теория и практика

Деятнадцатый век – покорение города

Начавшаяся в 1760-х годах промышленная революция значительно упростила строительство гостиниц, которое к тому времени охватило всю континентальную Европу, Англию, Америку. Сперва в Нью-Йорке («Сити-отель»), а потом в Копенгагене строятся гостиницы, расположенные прямо в центре города. Первый роскошный отель в центре города – бостонский Tremont House. Он был открыт в 1829 г. и отличался уже наличием настоящего reception, замков в дверях и даже мыла для постояльцев! Уборные расположены внутри здания, двери номеров запираются, menu a la carte (т.е. постояльцу предлагается выбор блюд) – это был образец настоящей роскоши.

В начале 1800-х в Лондоне открывается Royal Hotel. На французской и итальянской Ривьере появляется множество курортных гостиниц для отдыхающих.

В Японии возникают постоянные дворы риокан. В Индии путешественник всегда может найти пристанище в государственных дак бунгало (почтовых станциях).

Растет и количество предоставляемых услуг. Так, в Holt Hotel (Нью-Йорк) в стоимость проживания впервые включены услуги мальчика, доставляющего багаж постояльца к нему в номер.

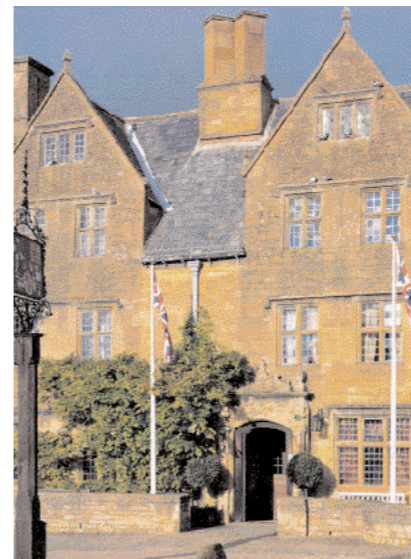
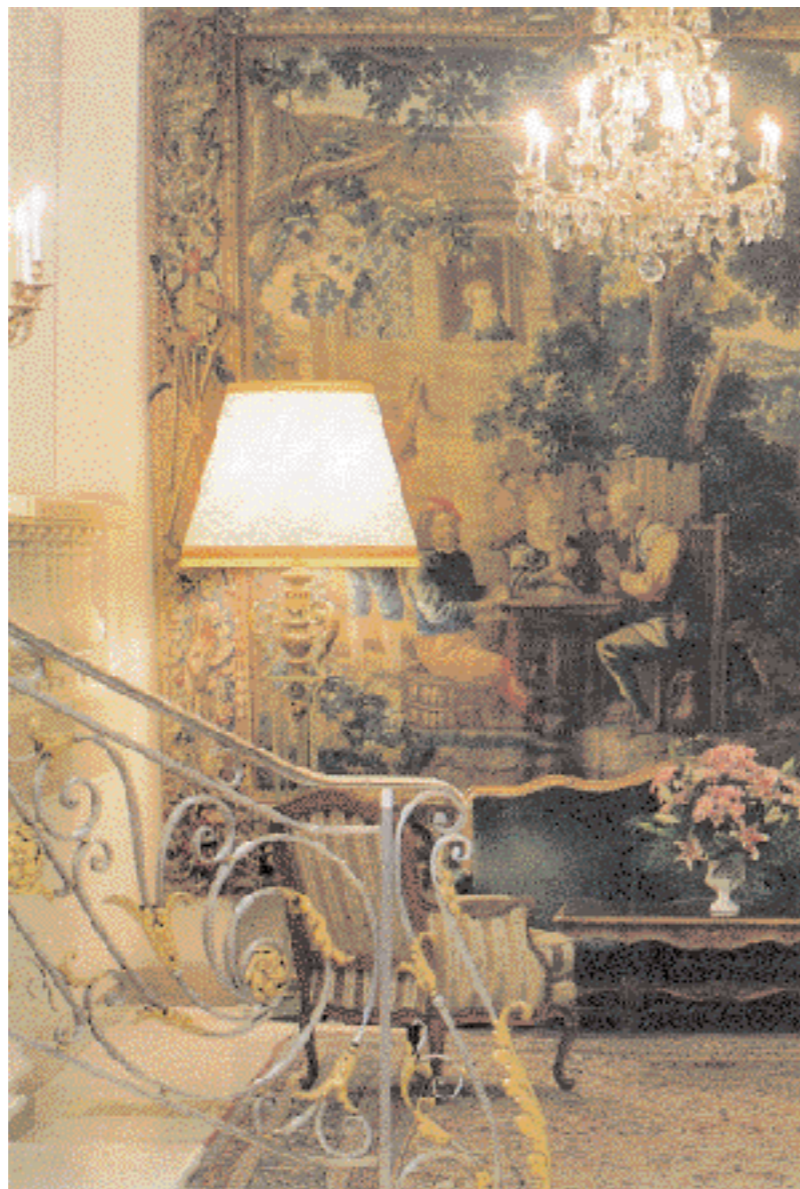
В это же время начинается преобразование старых особняков и дворцов в коммерческие предприятия. Так, в Венеции, 1822 г. некто Джузеппе Дал Ниель переоборудовал старый дворец в гостиницу, дав последней свое имя – Le Danieli. Отель существует и процветает и по сей день, как и десятки других феешенебельных гостиниц, «поселившихся» в бывших апартаментах знати. Используются и другие старые постройки – в это же время в самом центре Каира открывается Shepherd's Hotel – бывший гарем, полностью реконструированный и превращенный в гостиницу.

Весной 1834 г. на берегу Женевского озера строится Hotel des Bergues. Среди его основа-

Великолепные старинные постройки – особняки, дворцы и усадьбы – успешно перестраивались и перестраиваются в гостиницы высокого класса, сохраняя свой индивидуальный стиль и роскошь исторических очертаний, но получая при этом ультрасовременную начинку, которой ждут их состоятельные гости.

телей Гийом Анри Дюфур, впоследствии ставший знаменитым швейцарским генералом. В 1840 г. в Вевей открывается Hotel des Trois Couronnes, а в Цюрихе – Baug au Lac, полностью обновленный в 1995 г. Первые ванны комнаты в номерах появились около этого времени в Америке, в гостинице New York Hotel.

В 1841 г. в Мюнхене строится гостиница Bayerischer Hof, а в 1852 г. – гостиница Vier Jahreszeiten. После Второй мировой войны оба эти знаменитые заведения были полностью реконструированы. В то же время, по мере того, как тягловый транспорт постепенно вытесняется поездами, начинается упадок придорожных постоялых дворов.



Grand Hotel, Париж

5 мая 1862 г. в Париже прошло торжественное открытие Grand Hotel, которое удостоила своим присутствием императрица Евгения. Оркестр, которым дирижировал Жак Оффенбах, играл «Травиату». Проект здания был разработан архитектором Альфредом Арманом; имелось в виду, что «знатные путешественники со всех концов света смогут воочию убедиться в прогрессе науки, искусства и промышленности под сенью Второй Империи».

Стиль фасада с его высокими сводчатыми дверями и окнами Louis XIV как нельзя лучше гармонировал с окрестностями Опера. В отделке отеля, непревзойденного в тогдешней Европе по масштабам, великолепию и техническому оснащению, приняли участие знаменитые художники и декораторы. В отеле был установлен первый гидравлический лифт. Для освещения использовалось 4000 газовых рожков, отель отапливался 18 печей с 354 воздуховодами.

В 1890 г. отель переводится на электрическое освещение. А в 1901 г., после установки центрального парового отопления, с этажей исчезают привычные корзины с дровами. Спустя еще несколько лет отель был полностью реконструирован. Следующие реконструкции прошли в 1970 г. и 1985 г.

С 1982 г. отель стал членом гостиничной сети Intercontinental, а в 1992 г. в нем была установлена центральная система управления зданием (Building Management System).

В июне 2003 г., после двенадцати месяцев многомиллионной реконструкции, отель вновь открыл свои двери для постояльцев.

А в далеком девятнадцатом веке, в не менее далеком Нью-Йорке Fifth Avenue Hotel стал первым отелем, предложившим своим посетителям услуги лифта. В 1869 г. недалеко от Каира открылась гостиница Mena House – оазис спокойствия и роскоши у подножия знаменитых пирамид Хеопса, Хефрена и Микериноса. Гостиницы продолжали совершенствоваться, делая пребывание в них гостей не только более комфортным, но и более безопасным. В 1870 г. самым роскошным отелем Чикаго был, несомненно, Palmer House Hotel; специальная пожаробезопасная конструкция здания обеспечивала надежную защиту от возгорания.

В 1873 г. венский Palais de Wurtemberg перестраивается в Hotel Imperial, ставший излюбленным отелем многих знаменитостей того времени. В этой гостинице, вне всякого сомнения являвшейся жемчужиной изысканного архитектурного комплекса Рингштрассе, часто останавливались королевские особы. Говорят, именно здесь Рихард Вагнер дирижировал на премьерах Таненгейзера и Лоэнгрин. Спустя два года, в 1875 г., в Петербурге открывается Grand Hotel Europe, необычайно престижное место, где Чайковский провел свой медовый месяц, а Шостакович прямо в номере играл для Прокофьева.

В 1880 г. открылся Sagamore Hotel на озере Джорджия, где впервые все номера были электрифицированы.

В то же время наконец становится очевидной потребность в профессиональных кадрах. Первая школа для отельеров была образована в Лозанне в 1890 г. директором лозаннской гостиницы Beau Rivage Ж. Чуми и отцом-основателем женеvской Richmond A.P. Армлегером.

В 1896 г. открыл свои двери посетителям Hotel Hermitage, царившая здесь атмосфера утонченной роскоши очень ценилась в высших классах общества на исходе девятнадцатого столетия. Вскоре после этого в Канзасе открылся Victoria Hotel

с ванной комнатой в каждом номере. А в Netherland Hotel в Нью-Йорке в номерах были впервые установлены индивидуальные телефонные аппараты.

Афины, 1874 г. Профессиональный повар Статис Лампсас осуществил свою давнюю мечту, построив Hotel Grande Bretagne. В то время в Афинах были сильные перебои с водоснабжением. Говорят, персонал гостиницы покупал у уличных водосносов воду на 80 спален и ... две ваннные комнаты. Конечно, с тех пор здание претерпело несколько реконструкций.

В 1894 г. в Grand Hotel, первым из всех итальянских гостиниц, было проведено электричество.

В 1896 г. швейцарский отельер Каспар Бадрутт открыл знаменитый Palace de Saint Moritz (Badrutt's palace), а в 1898 г. уроженец швейцарского Вала Цезарь Ритц, впоследствии ставший, пользуясь знаменитым выражением короля Эдуарда VII, «королем отельеров и отельером королей», открыл на Вандомской площади в Париже гостиницу и дал ей свое имя.



26

27



На благополучные двадцатые годы пришелся настоящий бум гостиничного бизнеса. В это десятилетие было открыто огромное количество новых отелей. В 1923 г. архитекторы Маркизио и Прост построили гостиницу La Mamoulia прямо посреди удивительных садов в самом сердце Марракеша в Марокко; в течение многих десятилетий она считалась самой красивой гостиницей в мире. Своей репутацией она отчасти обязана Уинстону Черчиллю, который был ее частым постояльцем.

Отели строили не только в городах, но и в горах. Первые швейцарские лыжные курорты – Сент-Мориц, Гстаад, Монтана – предлагали приезжающим, в большинстве своем англичанам, очень удобные гостиницы для горного отдыха.

Во время Великой депрессии и несмотря на нее в Нью-Йорке строится знаменитый Waldorf Astoria. Это был самый грандиозный отель из всех построенных в те беспокойные времена.

Второй бум гостиничного строительства пришелся на послевоенные пятидесятые. Club Mediterranee (Г. Тригано) использовал ныне широко распространенную, но в то время совершенно революционную концепцию клубных деревень. В эти же годы начинается строительство отелей-казино. И тогда же собственные гостиницы начинают строить некоторые авиакомпании. В Америке в 50-х годах активно строятся и мотели.

В шестидесятые годы новые гостиницы появляются на средиземноморских курортах. От Испании до Греции, от Балеар до Югославии открываются многочисленные городские и пляжные летние гостиницы для курортников, приехавших отдохнуть и волю позагорать. Вскоре этому примеру последовали Португалия и скандинавские страны.



Гостиницы для бизнеса

В 70-х начинается строительство бизнес-отелей. Причин этому было несколько. Прежде всего, авиакомпании стремились расширить свою долю на рынке гостиничных услуг. Во-вторых, на это время приходится имеющий нефтяное происхождение стремительный взлет благосостояния в странах Ближнего Востока, что привлекло сюда деловых людей со всех концов мира и увеличило интенсивность бизнес-поездки в целом, обусловив развитие гостиниц для бизнесменов в таких ближневосточных городах как Дубаи, Абу Даби, Рияд, Джедда и многих других менее крупных населенных пунктах.

Гостиничные сети, к тому моменту уже прочно завоевавшие свое место на рынке, но тем не менее чутко реагирующие на пожелания клиентов, начинают предлагать все более широкий ассортимент услуг. Номера становятся все более просторными, кухня – изысканной.

Пережившие трудные времена многочисленные дорогие гостиницы, в том числе бывшие дворцы и отели в центре города, постепенно начинают разрабатывать и осуществлять планы реконструкции.



Двадцатое столетие – век процветания

Начало двадцатого столетия ознаменовалось появлением большого количества новых гостиниц, моментально ставших очень престижными. В 1900 г. «строитель дворцов» Эдуард Нирманс перестроил виллу «Евгения», летнюю резиденцию императора Наполеона III и его супруги Евгении де Монтихо. В 1905 г. он построил в Биарритце Hotel du Palais. В 1913 г. в Ницце в присутствии нескольких коронованных особ открылся построенный им же Negresco.

Испанский король Альфонс XIII захотел, чтобы и в Мадриде появилась роскошная и престижная гостиница; в 1910 г. там открылся свой Ritz. Верноподданническая Севилья, открыв роскошную гостиницу, построенную архитектором Хосе Эспино, назвала ее Alphonso XIII. В не желавшей отставать от них Барселоне в 1919 г. открылся еще один Ritz. Причем в последней гостинице была неслыханная по тем временам роскошь – к ванным комнатам была подведена не только холодная, но и горячая вода! Среди других отелей, построенных приблизительно в то же время – Ritz и Savoy в Лондоне, Beau Rivage Palace в Лозанне, Plaza в Нью-Йорке, Metropole в Брюсселе, Plaza-Athenee и Hotel de Crillon в Париже, Taj Mahal в Бомбее и многие, многие другие.



88
2
4
6
8
10
12
14
16
18
20
22
24
26
28
30
32
34
36
38
40
42
44
46
48
50
52
54
56
58
60
62
64
66
68
70
72
74
76
78
80
82
84
86
88
1
3
5
7
9
11
13
15
17
19
21
23
25
27
29
31
33
35
37
39
41
43
45
47
75
77
79
81
83
85
87
1
3
5



Девяностые – растущее значение технологий

Начало девяностых характеризовалось спадом гостиничной индустрии, несомненно связанным с финансовыми трудностями транснациональных корпораций и усугубляющимся кризисом в зоне Персидского залива.

Война в Заливе способствовала шаткости положения как отдельных людей, так и целых компаний. 1991 г. считается черным годом гостиничного бизнеса. Отелюрам пришлось искать новые пути привлечения постояльцев (системы скидок, бонусы для «частых путешественников», повышение эффективности систем бронирования), позволившие им выйти из кризиса с минимальными потерями.

Все большую роль в маркетинге многих гостиничных сетей начинают играть экология и вопросы экономии энергии (не без участия «зеленых»), которые позволяют малыми средствами привлечь новых постоянных клиентов.

Растет эффективность систем бронирования гостиничных номеров, а отельер получает новый мощный инструмент работы с постоянными клиентами – электронные базы данных. Наличие индивидуальных сведений о каждом клиенте помогает создавать целевые маркетинговые программы и позволяет отелям лучше исполнять пожелания и удовлетворять потребности клиента с самого момента его прибытия в гостиницу.



ления гостиничным номером (Hotel Room Management System). Именно использование систем управления зданием делает процесс регистрации более эффективным и удобным для постояльца.

Продолжается глобализация гостиничного бизнеса. Так, например, Holiday Inn, Intercontinental и Crown Plaza объединились, сформировав гостиничную сеть, раскинувшуюся на шести континентах; Marriott произвел поглощение Renaissance и Ramada International; Sol Melia открыл новую гостиничную линию Boutique; Accor запустил несколько совместных восточных, дальневосточных и других проектов; Forte для усиления своего положения приобрел Meridien; а Starwood (Sheraton) поглотил итальянскую сеть Ciga и Westin.

Регионами, в которых в основном разворачивалась экспансия гостиничного бизнеса, в 1994 г. оставались Азия (особенно Китай и Индия), Ближний Восток (в первую очередь Объединенные Арабские Эмираты и Египет) и Латинская Америка.

Гостиницы стран Восточной Европы (России, Хорватии, Словакии и др.) готовились и начинали в это время реконструкцию обветшалых помещений, построенных на рубеже девятнадцатого и двадцатого столетия. Многие из них, такие как московский «Националь», в итоге могут представлять гостям роскошные интерьеры и современный сервис. Все европейские столицы начали в это же время инвестировать средства в подготовку к самому глав-

Монументальность построек в гостиничном бизнесе оказалась оправданной с двух точек зрения. Во-первых, роскошные огромные здания поражают и поражают воображение постояльцев всех времен, а во-вторых – в больших зданиях можно разместить большее количество номеров! Что, впрочем, нисколько не умаляет значения и не лишает шарма маленькие отели, которые также заслуженно пользуются популярностью во всем мире.

Третий бум

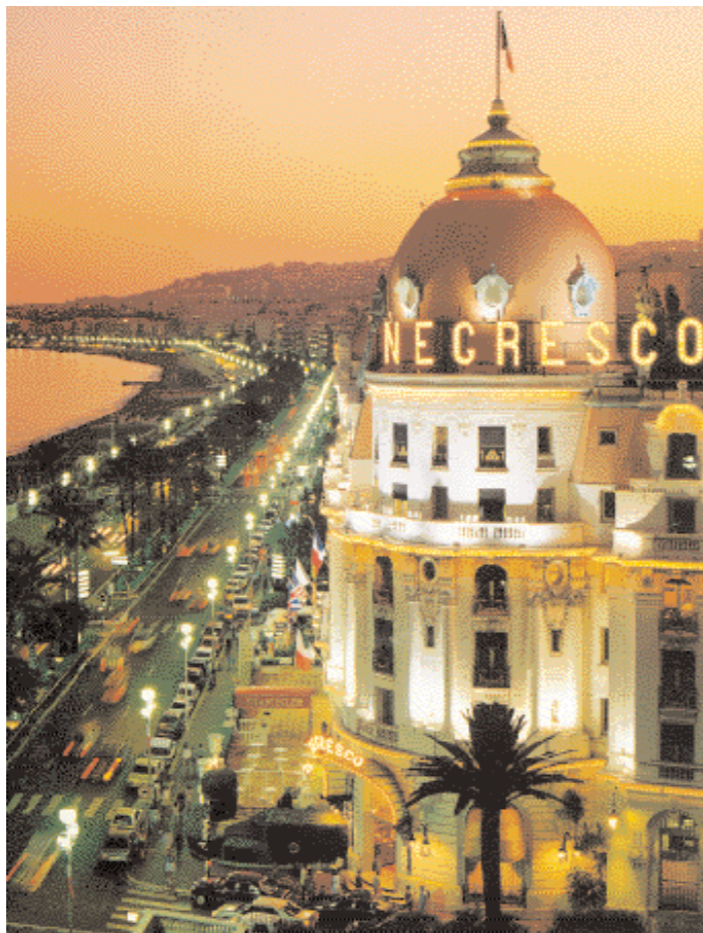
Третий бум гостиничного бизнеса начался в 1980 г. и был обусловлен более изобретательным маркетингом и растущей специализацией гостиниц по конкретным типам клиентов.

Строятся гостиницы при аэропортах, отели для конференций и конгрессов, санатории, гостиницы для отдыхающих на лыжных курортах, курортные поселки и приморские гостиницы. На рынке гостиничных услуг появляются первые АСУ – автоматические системы управления (Fidelio, Hotaltex и др.).

В 1984 г. в Стамбуле начинаются работы по реконструкции и переоборудованию в гостиницу знаменитой султанской резиденции Cigagal Palace. Вскоре отель прославился не меньше, чем сам султанский дворец. В 1991 г., уже став частью гостиничной сети Kempinski, он открыл для постояльцев двери 322 своих номеров.

В это время на рынке появляются первые системы администрирования и управления гостиницей, делающие отели несколько менее зависимыми от кадровых вопросов. Все более жесткой становится конкурентная борьба. Важными целевыми категориями клиентов становятся бизнесмены и туристы пенсионного возраста.

Кроме того, в восьмидесятые годы Восток готовится принимать бизнесменов и туристов, открывающих страны восходящего солнца – Китай, Южную Корею, Японию. Международные сети, по большей части американские, готовят планы экспансии в Европу, на Ближний и Дальний Восток. Экспансия ориентирована в первую очередь на проведение конгрессов и на деловой туризм.



К этому же времени относится реконструкция многих знаменитых, но уже устаревших с технической точки зрения отелей. Ярким примером блестяще проведенной реконструкции может служить отель Adlon Berlin – настоящий феникс. С момента его открытия в 1907 г. и до разрушения в 1945 г. он являлся символом Берлина и принимал королевских особ, глав правительств, звезд сцены и экрана, великих ученых и писателей. В 1997 г. он был восстановлен на прежнем месте – на углу Липовой аллеи и Паризер плац, фасадом на Бранденбургские ворота. Снаружи это практически точная копия оригинала, а внутри – живое свидетельство того, чего может добиться оператор (в данном случае группа Kempinski), разумно распорядившись \$260 миллионами инвестиций. Каждый из 337 номеров отеля сверкает великолепием и роскошью. Интерьеры, спроектированные британцем Эзрой Аттия и шведом Ларсом Мальмквистом просто поражают обилием мрамора, песчаника, витражей, позолоты, лепниной, панелей из вишни и дамасских ковров. В отеле используется новейшая информационная технология, интегрирующая Систему управления номерами (Room Management Service) с Системой управления зданием (Property Management System).

Начиная приблизительно с 1992 г. крупные международные гостиничные сети соревнуются в креативности решений, относящихся к неизбежному процессу реконструкции гостиничных комплексов. В управлении гостиницей все более важную роль начинают играть новейшие технологии (упрощение процедур регистрации и выписки, глобальные системы бронирования номеров, маркетинговое управление и т.п.). В 1995 г. на общеевропейском уровне была впервые запущена Система управ-



ному событию этого периода – празднованию начала нового тысячелетия.

Столицы всего мира активно развивали инфраструктуру, необходимую для приема прибывающих на празднование миллениума миллионов туристов. Главные гостиничные сети разрабатывали планы развития практически во всех уголках Европы. Эти планы предполагали в первую очередь реконструкцию многочисленных западно- и восточноевропейских отелей. Основные европейские столицы постепенно заполнялись трех-, четырех-, пятизвездочными отелями с прекрасным обслуживанием, современной архитектурой и внутренним дизайном, собственным стилем и очарованием (например, городские отели Boutique). В специализированных отелях открывались оздоровительные центры и салоны красоты, разрабатывались курсы улучшения здоровья и программы омоложения, предлагались индивидуальные услуги и лечение, снятие напряжения и стресса и т.д.



АНТНОСТИ

в Дубаи начального из самых престижных проектов комплекса в Jumeirah Beach Jumeirah Beach,). Комплекс сольных гостиничных, где свою нишу бычный турист эн, так и те, кто позволить себе зму роскошный час речь идет ти- и семизвездных – странное ание, тем не зекрасно отра великолепие 1 других поме отеля, безу е обслужива- сокий техноло- ий уровень, жи- юсть окрестно- и прекрасную гию.

В 2004 г. ой эмират, Абу и, в только что тр о е н н о м егелсе Palace и! примет деле- в Совета по со- д н и ч е с т в у н Персидского ва. Утвержда- а, что это со- жение «пред- ит небывалое служивание, орог можно зет оценить не ьше, чем в де- ь звезд». Ко- но, мы еще на- ем об этом ле.

Коммуникационные услуги

Все большее количество гостиниц осознает, что высокие технологии сегодня главенствуют во всем, и, претендуя на финансово состоятельных клиентов, уже нельзя не обеспечивать их полным набором услуг, с этими технологиями связанным. Современные постояльцы, в большинстве своем бизнесмены, возят с собой портативные компьютеры, с помощью которых они проводят презентации, обмениваются информацией с офисом, отправляют и получают электронную почту. Сегодня им могут предлагаться новые услуги, например так как называемая Pad offering, включающая всеобщий и повсеместный доступ к интернету и локальной сети (без использования кабеля), сенсорный экран с прекрасной цветопередачей, моментальное включение, выбор нужного стандарта передачи данных путем замены PC-карты, гибкий интерфейс, обеспечиваемый платформой Windows CE 3.0, полный пакет офисных программ, виртуальную клавиатуру и распознавание рукописных букв. Конечно, технологии развиваются с головокружительной быстротой, и кто знает, какие информационные возможности будут завтрашним стандартом?



Заключение

Сегодня гостиничные услуги выходят далеко за пределы классического определения «кров для путешественника». Архитекторы, дизайнеры, девелоперы, инженеры, менеджеры отдают себе отчет в том, что вкусы, желания и потребности клиентов могут отличаться друг от друга. Стремясь повысить качество жизни в гостиничном номере, специалисты постоянно анализируют новые тенденции, уточняют критерии принятия решений и определяют современные стандарты гостиничного бизнеса. В третьем тысячелетии постоянная конкуренция на рынке гостиничных услуг, сочетая ноухау с правильным использованием технологий, будет все больше приближать обслуживание постояльцев к формату a la carte.