

УДК 330.8: 640.4:330.8.

Моїсеєнко А.О.¹, Белікова М.В.²

¹ студент, Запорізький інститут економіки та інформаційних технологій, м. Запоріжжя

² канд. істор. наук, доцент, Запорізький інститут економіки та інформаційних технологій, м. Запоріжжя

ІСТОРІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ: ШЛЯХ ГОТЕЛІВ ВІД ТРАДИЦІЙНОГО УПРАВЛІННЯ ДО СУЧАСНОСТІ

Від античності до середньовіччя управління готелями було побудовано на звичаях, ієрархії та традиціях. У караван-сараях прото-менеджери поєднували функції прийому гостей, харчування, охорони та обліку продажів. Вони регламентували нічліг, забезпечували харчування та контролювали оплату послуг залежно від статусу мандрівників. Прото-менеджери тодішніх засобів розміщення використовували свої зв'язки з караванами, ремісниками та торговцями, щоб забезпечити стабільний потік клієнтів. Управлінські рішення ґрунтувалися на досвіді, традиціях і довірі.

У закладах розміщення Римської імперії керівники відповідали за дотримання стандартів обслуговування, безпеки та оплати податей. Звіді з'явилися системи обліку постояльців та ранжування приміщень за рівнем зручності.

У середньовічній Європі заклади розміщення були монастирями, лицарськими замками та феодалними маєтками, де управління залежало від феодалних структур. Феодалні маєтки та монастирі виступали як ранні форми надання послуг розміщення та харчування. Керівники манорів (феодалних маєтків) розробляли системи розподілу приміщень, порядку черговості служби, обліку запасів та виплат. Вони впроваджували внутрішні регламенти, докладні записи про гостей та облік коштів, що зростали з розвитком торгівлі та збільшення кількості клієнтів [1].

В епоху Великих географічних відкриттів зростала потреба у надійних місцях для подорожніх, торговців і мореплавців. Відкриваються одні з перших структуровані системи реєстрації гостей, рахунків та відстеження залишків. Менеджери навчали персонал координації між різними підрозділами – прийому, харчування, розміщення та багажу. З'являються перші принципи менеджменту як планування запасів, розподіл праці та контроль витрат. Власники готелів часто мали прямі відносини з торговцями та морськими компаніями, що формувало клієнтську базу.

Промислова революція докорінно змінила масштаби та методи гостинності, з'явилися великі готелі. Поява великих готельних імперій потребувала систематизації процесів управління: стандарти обслуговування, чітка організаційна структура, спеціалізація ролей (адміністратори, портье, кухарі, прибиральники тощо). Тодішні менеджери орієнтувалися на лояльність клієнтів, сезонність та економічні цикли, що призвело до більш обґрунтованих рішень та довгострокових планів.

У ХХ столітті готельний бізнес опинився в тісному контакті з корпоративним управлінням, технологіями та глобалізацією. З'являються багатонаціональні мережі готелів з єдиними стандартами сервісу [2], єдиною навчальною системою та централізованим управлінням. Впроваджувалися сучасні підходи до управління персоналом: навчальні центри, системи мотивації, кар'єрні траєкторії, контроль якості та експлуатаційні стандарти [3; 4; 5]. Водночас використання інформаційних технологій дозволило ефективно управляти бронюваннями, фінансами та операціями в міжнародному масштабі. З початком цифрової ери управління готелями стало залежати від даних, систем автоматизації та глобальних платформ. Відкривалися нові моделі управління та інноваційні форми взаємодії з гостями.

Отже, історія розвитку менеджменту готелів свідчить про поступовий перехід від традицій і звичаїв до системного управління. У давнину основою організації були звичаї та довіра, а головні функції виконували самі господарі закладів. У період середньовіччя та географічних відкриттів з'явилися перші

регламенти, системи реєстрації та розподілу праці. Промислова революція привнесла стандартизацію сервісу, чітку організацію персоналу та фінансовий облік. У ХХ столітті розвиток технологій і глобалізація зробили менеджмент готелів високопрофесійним, стратегічним та залежним від цифрових систем.

Список використаних джерел:

1. Брич В. Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.. Київ : Ліра-К, 2020. 482 с.
2. Белікова М. В., Безхлібна А. П., Голотін Є. М. Діловодство в туризмі та стандарти: порівняльний аналіз чотиризіркових українських та турецьких готелів. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2021. Випуск № 2 (29). С.43-48. URL: http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/29_2021/9.pdf
3. Журавльова С. М., Зайцева В. М., Каптюх Т. В. Технологія готельної справи: навчальний посібник. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 248 с.
4. Журавльова С. М. Інтеграція готелів як глобальна стратегія управління розвитком підприємств готельного господарства. The 1 st International scientific and practical conference. Achievements and prospects of modern scientific research (December 6-8, 2020) Editorial EDULCP, Buenos Aires, Argentina. 2020. P. 585–560.
5. Журавльова С. М. Стратегічне управління підприємствами готельного господарства : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)». Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків, 2015. 23 с.