



Элсворт Статлер
И
«The Statler Hotel»

Бегишева Эльвира **190-11** баГД/17

СОДЕРЖАНИЕ

1. Биография Элсворта Статлера
2. Первый самостоятельный бизнес
3. Первый отель и его судьба
4. Нововведения Статлера
5. Кодекс Статлера
6. Судьба бизнеса после смерти
Элсворта Статлера
7. Глоссарий
8. Тест
9. Список литературы

Элсворт Милтон Статлер (1863-1928)



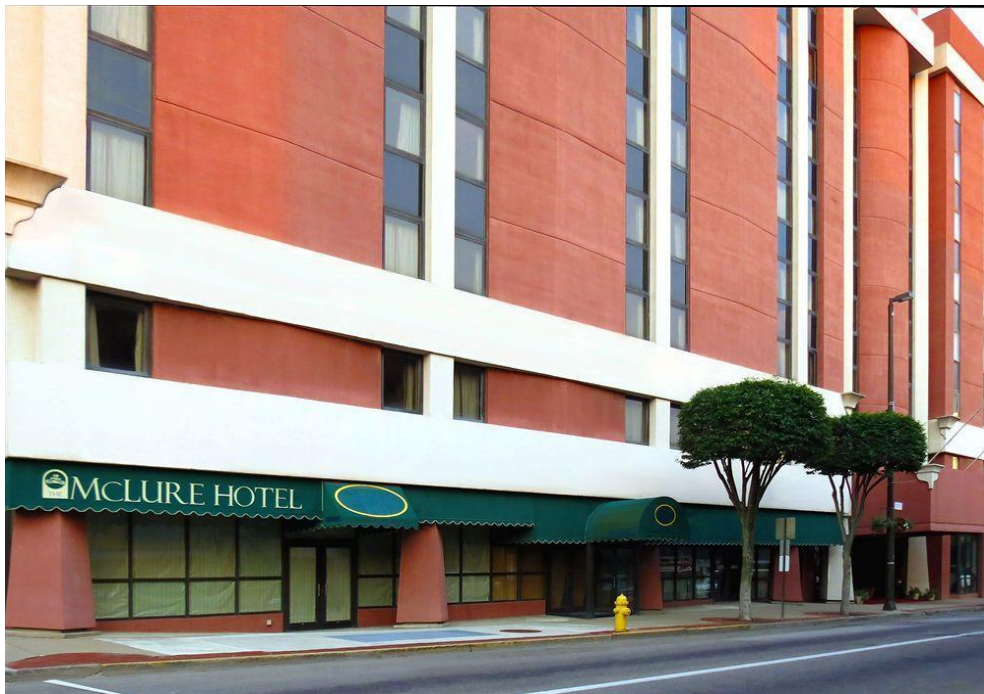
- Родился в Пенсильвании (США) в бедной семье пастора
- Был вынужден бросить школу в 9 лет и начать работать

- Зарабатывал на стекольном заводе, развозя тачки с углем
- К 19 годам обучился профильной бухгалтерии и получил место менеджера в отеле «McLure House» в Уилинге (Западная Вирджиния)



Изменения в качестве менеджера «McLure House»:

- Касса по продаже железнодорожных билетов



- Бильярдная
- Боулинг
- Закусочная



- 1896 г. открыл «Statler's Restaurant» на 1 этаже крупного офисного здания «Ellicott Square Building»



- В январе 1908 г. открыл свой первый отель «Hotel Statler» в
- г. Буффало (с 1923 г. «Hotel Buffalo»)



Кливленд, 1912



Питтсбург,
1940



Буффало, 1923



Детройт, 1915



Даллас, 1956



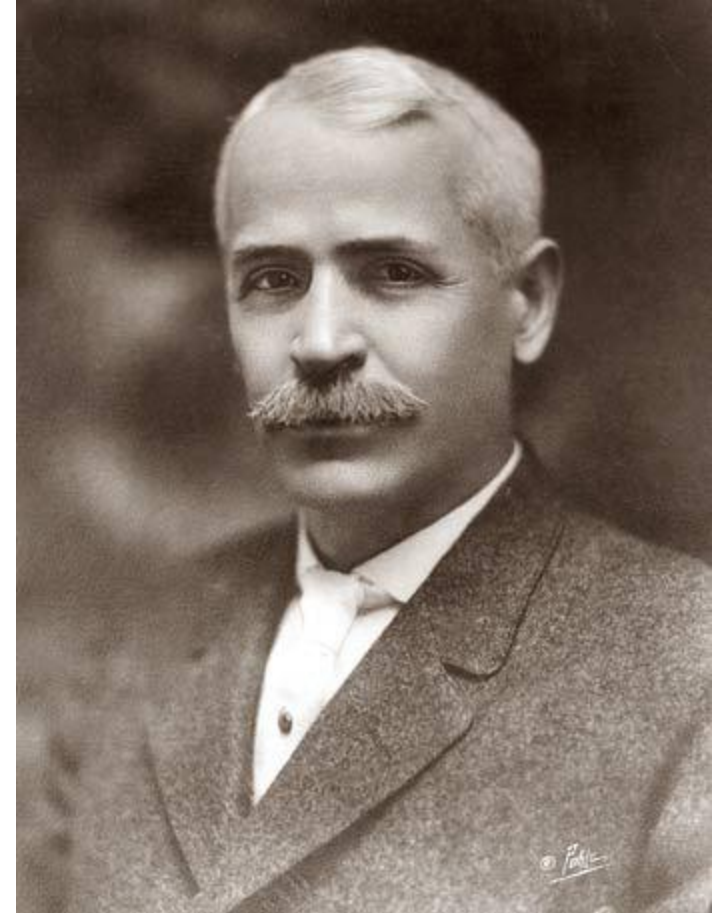
Нью-Йорк, 1919

THE COCA-COLA FIELD



Комфорт по Статлеру

- Телефон в каждом номере
 - Звукоизоляция
- Кран с питьевой водой
 - Ростовые зеркала
 - Игольница
- Ежедневные свежие газеты
 - Медицинский сервис
 - Радиоприемники
 - Дверные замки
- Лампочки над кроватью
- Вешалки для полотенец
 - Кондиционирование воздуха



Statler Service Code

1. Относиться к начальству и к коллегам вежливо, заинтересованно, быть готовым помочь.
2. Судить справедливо (узнать позиции обеих сторон перед тем, как действовать)
3. Учиться самоконтролю
4. Содержать здание и оборудование в идеальном состоянии
5. Знать свою работу и становиться профессионалом в ней



- 
- 6. Удовлетворять запросы гостя, а если невозможно – позвать начальника**
 - 7. Планировать заранее**
 - 8. Выполнять свои обязанности быстро**

- В 1927 г. посетил *Hotel Ezra Cornell conference*, хотя был уверен, что отельером нужно становиться непосредственно на работе, а не в учебных классах
- Организовал «The Statler Foundation», деньги которого пошли на улучшение условий обучения и исследования





- После смерти (1928) бизнес перешёл к его жене и секретарю
- Стали открываться отели и в других городах (Хартфорд, Даллас, Вашингтон)
- 1954 – Кондрад Хилтон выкупил все активы компании
- Новое наименование: «Statler-Hilton Hotel»

ГЛОССАРИЙ

- ❖ **Коридорный (посыльный)-** служащий гостиницы, дежурный по этажу, обслуживающий ряд гостиничных номеров. (Доставка багажа, напитков, блюд в номер и исполнение других поручений постояльцев).
- ❖ **Портье** – служащий гостиницы, ведающий хранением ключей, приёмом почты и иным обслуживанием в вестибюле.
- ❖ **Закусочная** – это объект общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определённого вида сырья, предназначенный для быстрого обслуживания потребителей промежуточным питанием.

- ❖ **Ellicott Square Building** – исторический комплекс офисных зданий, построенный в 1896 в г. Буффало (Нью-Йорк).
- ❖ **The Coca-Cola Field** – бейсбольный парк в г. Буффало, построенный на месте первого отеля Элсворта Статлера.
- ❖ **Statler Service Code** – сборник правил и принципов обслуживания клиентов, составленный Элсвортом Статлером.
- ❖ **Hotel Ezra Cornell conference** – ежегодная недельная образовательная конференция, организуемая студентами Корнеллской Школы Гостиничного Администрирования.
- ❖ **The Statler Foundation** – фонд, основанный Элсвортом Статлером, для развития образования в сфере гостиничного дела.

ТЕСТ

**1. В каком штате родился Элсворт
Статлер?**

- а. Пенсильвания
- б. Огайо
- в. Нью-Йорк
- г. Вашингтон

**2. Как назывался первый отель, в котором
работал Статлер?**

- а. Satler Hotel
- б. Hilton Garden
- в. McLure House
- г. Statler City

3. В каком году Статлер открыл свой первый постоянный отель?

а. 1901

б. 1908

в. 1889

г. 1860

4. К кому перешёл бизнес Статлера после его смерти?

а. к сыну

б. к другу

в. ни к кому

г. к жене

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- «E.M. Statler: The Father of the American Hotel»
David Kohrman URL
[<http://www.forgottendetroit.com/statler/emstatler.html>]
- «Ellsworth M. Statler in Buffalo, NY» Chuck LaChiusa
URL
[<http://www.buffaloah.com/a/del/107/hist/index.html>]
- «Ellsworth Milton Statler: Hotel Man of the Half Century»
- «Великие отельеры» URL
[http://uralinsttur.ru/blog/post/21Velikie_oteleri/]
- «Элсворт Статлер (1863-1928)» URL
[<http://megaobuchalka.ru/6/15704.html>]
- «Поедем в номера» Анна Коппола URL
[<http://ko.ru/articles/23427>]