

ИСТОРИЯ СЕРВИСА И ГОСТЕПРИИМСТВА

**Учебно-методическое пособие для студентов
специальности 43.03.03 - «Гостиничное дело»
очной формы обучения**

КАЗАНЬ 2015

УДК 338.48

Составитель

канд. эконом. наук, ст. преподаватель О.А.Бунаков

Научный редактор

канд. эконом. наук, доц. Б.М.Эйдельман

Рецензент

доктор геогр. наук, проф. В.А.Рубцов

Учебно-методическое пособие по курсу «История сервиса и гостеприимства» для студентов специальности 43.03.03 – «Гостиничное дело» очной формы обучения / О.А.Бунаков. – Казань: Промполиграф, 2015. – 27с.

Учебно-методическое пособие по курсу «История сервиса и гостеприимства» содержит организационно-методические указания и описание дисциплины, а также контрольные вопросы для самостоятельной проверки освоенного материала. Предназначено для бакалавров 43.03.03 - «Гостиничное дело», изучающих данную дисциплину в цикле профессиональных дисциплин.

© Казанский (Приволжский) федеральный университет, 2015

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	6
4. Структура и содержание дисциплины	8
4.1 Содержание аудиторной работы по дисциплине	9
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения	13
6. Самостоятельная работа студентов	14
6.1 перечень тем рефератов	15
6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения дисциплины	17
7. Список рекомендуемой литературы	21
7.1 Основная литература	21
7.2 Дополнительная литература	23
7.3. Интернет-ресурсы	24
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану	25

1. Цели освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины "История сервиса и гостеприимства" является приобретение студентами теоретических знаний об истории сервиса, туризма и гостеприимства с учётом мирового опыта, национальных и культурных традиций России, современных достижений мировой и отечественной науки в организации приема гостей из других стран и регионов в условиях огромного интереса в мире к развитию туризма и индустрии гостеприимства.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основных этапов зарождения и развития туризма и гостеприимства как– социального феномена, а также индустрии гостеприимства;

- ознакомление студентов с особенностями зарождения и генезиса туризма и гостеприимства– в России, а также возникновение индустрии гостеприимства в Европе и в мире в целом;

- рассмотрение правовых норм, регулирующих сферу туризма и гостеприимства;

- формирование понимания характерных черт современной российской и международной– индустрии туризма и гостеприимства и перспектив ее развития в XXI в.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.11 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.03 Гостиничное дело и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр. Также предназначена для студентов 2 курса (3 семестр) Б1.ДВ3. Гуманитарный, социальный и экономический цикл, дисциплина по выбору.

Знания, полученные студентами в процессе изучения "Истории сервиса и гостеприимства", помогут им правильно ориентироваться в потоке информации и принимать нужные решения при работе в качестве туроператоров и турагентов. Также знания по истории туризма и гостеприимства необходимы при грамотном формировании гостиничного продукта и его реализации.

Основой для изучения дисциплины "История сервиса и гостеприимства" являются знания, получаемые студентами при изучении ряда общеобразовательных и общепрофессиональных дисциплин "Основы гостеприимства", "Сервисная деятельность", "История".

Освоение "Истории сервиса и гостеприимства" необходимо для изучения таких дисциплин как "Страноведение", "География курортов мира", "Методы научных исследований".

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ОК-1 (общекультурные компетенции) - способность к интеллектуальному, культурному, нравственному и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию;

ОК-2 (общекультурные компетенции) - способность к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта;

ОК-3 (общекультурные компетенции) - способность понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы, использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности;

ОК-4 (общекультурные компетенции) - владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу,

восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;

ОК-6 (общекультурные компетенции) - способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться;

ОК-9 (общекультурные компетенции) - способностью понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии;

ПК-13 (профессиональные компетенции) - способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий.

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- историю гостеприимства,
- историю туризма,
- историю сервиса.

2. должен уметь:

- ориентироваться в основных понятиях индустрии туризма и гостеприимства.

3. должен владеть:

- необходимыми знаниями по истории гостеприимства. Демонстрировать знания основ становления отрасли туризма и гостеприимства; знать путешественников, внесших весомый вклад в историю возникновения туризма; особенности развития туризма в Древней Руси.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов. Форма промежуточного контроля дисциплины - экзамен в 1 семестре. Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к экзамену - 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.)

4.1 Содержание аудиторной работы по дисциплине

Тема 1. Основные понятия индустрии туризма и гостеприимства.

Основные понятия индустрии туризма и гостеприимства. Туризм. Гостеприимство. Законы гостеприимства в первобытном обществе. Этапы развития понятий "чужой"- "свой" в первобытном обществе.

Практическое занятие. Роль и место законов гостеприимства в обычном праве. Примеры законов гостеприимства по обычному праву в обществе древних германцев. Торговые путешествия на Древнем Востоке как основная причина появления первых средств размещения. Первые гостиницы на Древнем Востоке. Особенности греческой системы гостеприимства. Виды гостиниц и постоялых дворов в Римском государстве

Тема 2. История древних путешествий и традиции гостеприимства.

Путешествия Древних Греков, Римлян, Китайцев. Открытия, сделанные ими, а также основы зарождения элементов туристской инфраструктуры.

Практическое занятие. Путешествия Древних Греков,

Римлян, китайцев. Открытия, сделанные ими, а также основы зарождения элементов туристской инфраструктуры.

Тема 3. Путешествия в средневековой культуре.

Путешествия времен крестовых походов. Основные цели и задачи путешественников. Анализ имеющейся инфраструктуры и новинки.

Практическое занятие. Путешествия времен крестовых походов. Основные цели и задачи путешественников. Анализ имеющейся инфраструктуры и новинки.

Тема 4. Гостеприимство в Древней Руси и средневековой России.

Древняя корчма на Руси. Петровские реформы. Особенности жизни восточных славян в средние века. Торговый путь «из варяг в греки».

Практическое занятие. Зарождение паломничества на Руси. Освоение восточных территорий.

Тема 5. Путешествия и традиции гостеприимства в европейской культуре XVI-XVIII веков.

Европейская торговля как фактор развития путешествий и географических открытий. Кругосветные путешествия

Джеймса Кука.

Практическое занятие. Исследования Африки.
Развитие видов туризма и путешествий.

Тема 6. Развитие индустрии туризма на современном этапе.

Понятие сервис, услуга, турпакет, турпродукт и прочие.

Практическое занятие. Становление и развитие массового и индивидуального туризма.

Тема 7. Гостеприимство и развитие гостиничного хозяйства в XIX - начале XX века.

XIX в. - рубежный век в развитии туризма. Томас Кук - как основатель организованного туризма и пакетных туров.

Практическое занятие. Появление дачного, познавательно пешеходного видов туризма. Покорение Северного полюса и Антарктиды.

Тема 8. Развитие туризма в XX веке лекционное занятие.

Получение представления о генезисе международного туризма; о деятельности наиболее значимых международных организаций по туризму.

Практическое занятие. Представлять цели и задачи туризма в Советском Союзе; ознакомиться с прогнозами развития туристской индустрии.

Тема 9. Гостеприимство и гостиничное хозяйство в XX веке лекционное занятие

Предпосылки развития гостиничного хозяйства; первые гостиницы.

Практическое занятие. Основы гостеприимства в средствах размещения.

Тема 10. Гостиничная индустрия в Российской империи, СССР и современной Российской Федерации.

Гостиницы Российской империи. Гостиницы советского периода. Гостиницы в современной России.

Практическое занятие. Особенности гостиничного хозяйства в молодой советской республике. Необходимость развития гостиничного хозяйства во второй половине 20 века

Тема 11. Международный туризм накануне XXI века.

Тенденции в туризме накануне XXI века. Основные направления и виды туризма.

Практическое занятие. Новые туристские

возможности. необходимость постоянного совершенствования существующего турпродукта.

Тема 12. Перспективы развития индустрии гостеприимства.

Особенности туризма на современном этапе. Статистика международного туризма. Основные направления туристских путешествий. Перспективы развития мирового туризма.

Практическое занятие. Статистика международного туризма. Перспективы развития мирового туризма.

Тема 13. Итоговая аттестация

Включает в себя защиту реферата и подготовку к экзамену.

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса "История сервиса и гостеприимства" предполагает использование как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, а также настоятельно требует рационального их сочетания. Традиционные образовательные технологии подразумевают

использование в учебном процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др. В свою очередь формирование компетентностного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования новых информационных технологий, в частности, мультимедийных программ, включающих фото-аудио- и видеоматериалы по курсу.

В учебном процессе преподавания дисциплины "История сервиса и гостеприимства" предусматривается широкое использование активных методов обучения (разбор конкретной ситуаций, тренинги, деловые и ролевые игры, круглые столы).

В рамках учебного курса предусмотрены встречи с руководителями гостиничных предприятий, руководителями государственных и общественных организаций в сфере гостиничного бизнеса, мастер-классы специалистов. Использование новых технологий позволяет сформировать профессиональные навыки у обучающегося, соответствующие требованиям работодателей.

6. Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов представлена в виде

подготовки и написания рефератов, докладов, эссе и других письменных работ на заданные темы, а также в виде подготовки к участию в научно-теоретических конференциях, смотрах, олимпиадах и др. Студенту предоставляется право выбора темы. Индивидуальное задание может получить как каждый студент, так и часть студентов группы. Самостоятельная работа студентов поощряется дополнительными баллами. В случае затруднений при написании реферата или эссе студенты могут обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс.

6.1 Перечень тем рефератов

1. История индустрии гостеприимства в Древнем Востоке
2. История индустрии гостеприимства в Античной Греции
3. История индустрии гостеприимства в Древнем Риме
4. Средства размещения и питание в Средние века и в эпоху Возрождения (V-XVII века)
5. Индустрия питания в Европе в XIX веке.
6. Индустрия питания в Америке в XIX веке.
7. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Северной Америке
8. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Европе

9. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Азиатско-Тихоокеанском регионе
10. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Африке
11. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Российской Федерации
12. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства Скандинавских государств
13. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства Ближнего и Среднего Запада
14. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Мексике и Бразилии
15. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Крыму
16. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Украине
17. Состояние и перспективы Украины на мировом рынке гостиничных и ресторанных услуг.
18. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Японии
19. Характеристика гостинично-ресторанного хозяйства в Китае и Монголии

6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения дисциплины.

1. Какими были законы гостеприимства в первобытном обществе?
2. Этапы развития понятий "чужой"-"свой" в первобытном обществе.
3. Роль и место законов гостеприимства в обычном праве.
4. Приведите примеры законов гостеприимства по обычному праву в обществе древних германцев.
5. Приведите примеры традиционного побратимства (на примере народов Кавказа).
6. Расскажите о торговых путешествиях на Древнем Востоке как основной причине появления первых средств размещения.
7. Расскажите о первых гостиницах на Древнем Востоке.
8. Расскажите об особенностях греческой системы гостеприимства.
9. Объясните значение терминов "ксен" и "проксен".
10. Какие виды гостиниц и постоялых дворов были в Римском государстве?
11. Охарактеризуйте основные услуги, предоставлявшиеся в средствах размещения в Древнем Риме.

12. Какова роль монастырей в организации постоянных дворов?

13. Назовите синонимы термина гостиницы, исходящие из его функционального назначения.

14. Как назывались постоянные дворы средневекового Востока? Расскажите об особенностях их устройства.

15. Какие три основные категории путешественников обслуживали средства размещения в Средние века?

16. Расскажите о традиционном гостеприимстве на Руси и современных проявлениях этих традиций.

17. Объясните различие терминов: гостинный двор; постоялый двор.

18. Какие материалы применялись при строительстве гостинных дворов в Древней Руси?

19. Назовите и охарактеризуйте известные вам иностранные гостинные дворы.

20. В каких русских городах сохранились здания и постройки, носящие название "Гостинный двор"? Как они использовались?

21. Расскажите о развитии сферы гостиничных услуг в Европе в Новое время.

22. Охарактеризуйте 1 и 2 этапы развития гостиничного бизнеса.

23. Почему гостиничный бизнес Европы в 17-18 вв. был прежде всего мелким семейным бизнесом?

24. Какие дополнительные услуги оказывались в семейном гостиничном бизнесе в начале нового времени?

25. Назовите основные противопожарные мероприятия в европейской гостинице в 17-18 веке?

26. Подумайте, чем отличалось гостиничное обслуживание в европейских и американских отелях в конце 18 - первой половине 19 вв.

27. Какие факторы способствовали развитию туристической индустрии в 19 в.?

28. Расскажите о Т. Куке и его деятельности.

29. Назовите и кратко охарактеризуйте самые известные отели, построенные в 19 в.

30. Расскажите о Grand Hotel в Париже.

31. Каковы основные тенденции в развитии гостиничного бизнеса в 19 в.?

32. Охарактеризуйте деятельность Ц. Ритца - основателя одной из первых гостиничных цепей.

33. Чем характеризуется развитие индустрии гостеприимства в начале 20 в.?

34. Охарактеризуйте историю отеля Adlon Berlin.

35. Расскажите о первом, втором и третьем буме

гостиничной индустрии.

36. Какие новые регионы мира опережающими темпами развивали гостиничную индустрию в последние десятилетия 20 в.? Почему?

37. Охарактеризуйте роль ООН в развитии мировой индустрии гостеприимства.

38. Расскажите об основных тенденциях развития индустрии гостеприимства в Российской империи.

39. Приведите примеры становления гостиничного дела в провинциальных городах Юга российской империи? Назовите и охарактеризуйте первую гостиницу в нашем крае.

40. С чем связано развитие гостиничного дела в СССР в 30-е годы 20 века? Приведите примеры крупных гостиничных комплексов, построенных в это время.

41. Расскажите об этапах развития гостиничного дела в СССР в послевоенный период.

42. Расскажите об основных тенденциях развития индустрии гостеприимства в современной России.

43. Почему в Москве снесена гостиница "Россия"?

44. В чем проявляется разница между столицей и провинцией в развитии индустрии гостеприимства на современном этапе

45. Назовите основные центры строительства индустрии

гостеприимства на юге России.

46. Расскажите о перспективах развития индустрии гостеприимства в современном мире

47. Какие отели можно назвать "отелями будущего"? Кратко охарактеризуйте их.

48. Расскажите о значении развития коммуникационных услуг в отелях будущего.

49. Какие тенденции, на ваш взгляд, получат наибольшее развитие в отельном бизнесе ближайших десятилетий?

50. Какие отели, на ваш взгляд, являются самыми интересными, с точки зрения клиента (постояльца)?

51. Какие рестораны, на ваш взгляд, являются самыми экстравагантными, с точки зрения посетителя?

52. Какие новаторские идеи готовы использовать Вы для построения своего бизнеса?

7. Список рекомендуемой литературы

7.1 Основная литература

1. Воронкова Л. П. История туризма и гостеприимства: Учебное пособие / Л. П. Воронкова. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2010. – 304 с.

2. Грицкевич В. П. История туризма в древности: Учебное пособие для студентов вузов / В. П. Грицкевич – СПб.: «Издательский дом Герда», 2012. – 336 с.
3. Крючков А. А. История международного и отечественного туризма / А. А. Крючков - М.: Финансы и статистика, 2010. – 355 с.
4. Саак А. Э. Якименко М. В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие. – СПб.: Питер, 2011. – 432 с.
5. Сенин В. С. Введение в туризм: Учебник для вузов / В. С. Сенин. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 193. – 190 с.
6. Сенин В. С. Организация международного туризма: Учебник для вузов / В. С. Сенин. - М.: Финансы и статистика, 2013. – 397с.
7. Соколова М. В. История туризма: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. В. Соколова. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 352 с.
8. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учеб. пос. для высш. и сред. спец. учеб. завед. / Дж. Уокер - М: ЮНИТИ, 2012. – 595 с.
9. Усыскин Г. Н. Очерки истории российского туризма / Г. Н. Усыскин - СПб.: Питер, 2010. – 308 с.

10. Шаповал Г. Ф. История туризма / Г. Ф. Шаповал. – Минск: ООО «Новое знание», 2012. – 254 с.
11. Христов Т. Т. Религиозный туризм: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Т. Т. Христов. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 288 с.

7.2 Дополнительная литература

1. Международный стандарт ISO 9000.
2. Соглашение для унификации основных правил международных воздушных перевозок (Варшава, 12 октября 1929 г.).
3. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикаго, 1944 г.).
4. Соглашение о международном воздушном транспорте (Чикаго, 1944 г.).
5. Соглашение о транзите по международным воздушным линиям (Чикаго, 1944 г.).
6. Соглашение о международном пассажирском сообщении (СМПС) (1 ноября 1951 г.).
7. Конвенция о таможенных льготах для туристов (Нью-Йорк, 4 июня 1954 г.).
8. Конвенция о правонарушениях и некоторых других действиях, совершенных на борту воздушного судна (Токио, 1963 г.).

9. Конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа, КАПП, включая протокол и дополнительный протокол к Конвенции (Женева, 1 марта 1973 г.).
10. Шенгенское соглашение (14 июня 1985 г.).
11. Гаагская декларация межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
12. Конвенция о международных автомобильных перевозках пассажиров и багажа (9 октября 1997 г.).
13. Монреальская конвенция об унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (1999 г.).
14. Конституция Российской Федерации.
15. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).

7.3 Интернет-ресурсы

Отзывы по странам и гостиницам - www.tophotels.ru

Туристический портал города Казани - www.gokazan.ru

Туристская библиотека - www.tourlib.ru

Федеральное агентство по туризму - www.russiatourism.ru

Государственный комитет по туризму Республики Татарстан –
www.tatarstan.tourism.ru

Сайт туристской литературы - www.tourlib.com

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины "История сервиса и гостеприимства" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI.

Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все

устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов.

Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты,

диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов.

В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения. Для обеспечения дисциплины "История туризма и гостеприимства" вуз должен располагать специализированными кабинетами. Помещение кабинета/лаборатории должно быть оснащено необходимой учебной и учебно-методической литературой, оборудованием (мультимедийным компьютером, мультимедиапроектором, экраном на штативе), а также демонстрационными материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.03 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность.