

УТВЕРЖДАЮ
Директор МКОУ
«СОШ № 8» г. Черкесска»
А.Д.Гогов
03.04.2025г.

Черкесск, 2025г.

Тема 28

Введение

Подготовка к занятию

Для проведения занятия рекомендуется заранее подготовить материалы/слайды, карточки, разделить класс на три группы, а также попросить обучающихся подготовить рабочие тетради, карандаши и ручки для заполнения материалов (подробности заданий — в соответствующей части сценария).

Введение и карта среды

Слово педагога: Добрый день, ребята! Скажите, есть ли среди вас те, кто хоть раз гостил у бабушки в другом городе? Или просто ездил в другой город?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: А может, кто-то ездил на соревнования на поезде? Летал на самолёте?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: А сейчас поднимите руку те, кто ходил в поход!

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Поздравляю! Вы все туристы. Так называют людей, которые отправляются в поездку на определённое время, чтобы отдохнуть, познакомиться с новыми местами или получить яркие впечатления. При этом туризм — это не обязательно, когда у родителей отпуск, а у школьников каникулы. Он бывает по работе и с целью получения новых знаний. Как вы думаете, каким образом мы всем классом можем стать туристами?

Ответы обучающихся.

Возможный ответ: отправиться на экскурсию на автобусе в другой город в музей.

Слово педагога: Вы абсолютно правы! Туризм — это не просто путешествия, а целая отрасль, которая помогает людям комфортно отдыхать и открывать новые места. Она включает в себя гостиницы, экскурсионные бюро, транспортные компании и многие другие организации. А сервис делает путешествия удобнее: например, это помощь в бронировании билетов, работа гидов или сотрудников гостиницы. Запишите в тетрадях тему сегодняшнего занятия: **«Россия**

социальная: сервис и туризм».

Если на предыдущих занятиях обучающиеся заполняли карту среды, то на данном занятии также необходимо заложить время на её заполнение. Возможный вариант слова педагога в случае заполнения карты — ниже.

Слово педагога: *У нас появилась новая среда — Социальная, давайте создадим её карту. Социальная среда — это о том, как люди помогают друг другу, оказывая разные услуги, в том числе в сфере сервиса и туризма. Запишите в тетради нашу тему: «Сервис и туризм».*

Слово педагога: *Сегодня нас ждёт увлекательное путешествие в мир сервиса и туризма! Мы узнаем, как эти отрасли развивают экономику страны, какие специалисты в них работают и какие технологии делают путешествия удобными и комфортными. Нас ждут не только новые знания, но и игры, соревнования и обсуждения. А начнём с видеоролика, который познакомит нас с основами этой сферы. Внимание на экран!*

Видеоролик о среде и отрасли

Текст видеоролика:

Вызвать такси, сделать стрижку, заказать доставку еды на дом — всё это услуги сферы сервиса. А специалисты туристической отрасли помогут выбрать курорт для отпуска и создадут комфортные условия в путешествии. Обе сферы способствуют развитию городов и сёл: создают рабочие места, открывают до этого неизвестные маршруты для путешествий, а главное — помогают людям.

Сегодня появляется все больше салонов красоты, кафе, отелей и баз отдыха, удобных служб доставки и быстрых сервисов, которые делают повседневную жизнь комфортнее. Например, запланировать отпуск можно даже не выходя из дома. Чтобы проложить маршрут, найти билеты или забронировать отель, нужен только телефон и интернет.

Если же не получается определиться с гостиницей, помогут виртуальные туры, которые позволяют в онлайн-режиме прогуляться по территории гостиниц и посмотреть номера. А кто помогает нам планировать и организовывать поездки? Запоминайте! Туристические операторы придумывают, куда ехать, где жить и что смотреть отдыхающим.

Менеджеры по туризму и бронированию находят лучшие предложения и помогают туристам с документами. Экскурсоводы знакомят путешественников с достопримечательностями. Администраторы и портье в отелях встречают гостей и делают так, чтобы они чувствовали себя как дома. За еду и уют отвечают повара и официанты. А парикмахеры, мастера маникюра и работники химчисток помогают людям отлично выглядеть как на отдыхе, так и в рабочие будни.

Вот такая большая команда специалистов заботится о нас в поездках. Кстати, вы знаете, сколько путешествий по стране мы совершили в прошлом году? Рекордные 92 миллиона!

И неудивительно, у нас такой большой выбор видов отдыха.

Одни отправляются в речной круиз и каждый день знакомятся с новыми городами. Другие решают увидеть северное сияние. Третьи поднимаются на вершины гор. А еще можно отправиться в заповедник, где живут редкие животные, или отдохнуть на море. Поездки на машине с изучением достопримечательностей и ночлегом в кемпингах тоже популярны.

Мы поговорили о видах отдыха. А что насчёт самых популярных направлений для путешествий? В нашей стране это Санкт-Петербург, Сочи, озеро Байкал и Алтай.

Но появляются и новые точки притяжения. Одна из них — современный комплекс с музеями, храмами и концертными площадками «Новый Херсонес» в Севастополе.

Его построили на развалинах древнего города за рекордные сроки. А перед этим провели раскопки и нашли более шести миллионов артефактов.

Обсуждение ролика

Команды отвечают на вопросы в формате «кто быстрее поднимет руку». Баллы за правильные ответы фиксируются на доске. В конце занятия педагог подсчитывает баллы и называет победителя.

Слово педагога: Ребята, мы узнали много интересного о туризме и сервисе. В начале занятия я разделил(а) вас на три команды, и теперь задача ваших команд — активно участвовать в обсуждениях и отвечать на вопросы. Победит та команда, которая наберёт большее количество баллов, и сейчас вы можете заработать первые очки. За правильный ответ — один балл. Поднимайте руки, если знаете ответ. Поехали!

Педагог пользуется презентацией «Вопросы о сервисе и туризме», по очереди демонстрируя слайды. Если показать слайды нет возможности, педагог зачитывает вопросы обучающимся.

Вопрос № 1: Чем туризм привлекает людей?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

Новые впечатления и знания, интересные места, возможность прикоснуться к истории и узнать больше информации о своей стране и других странах. Туризм расширяет кругозор;

Общение с новыми людьми, знакомство с их культурой и обычаями;

Отдых, а также отдых с целью оздоровления — это отдых в санаториях.

Вопрос № 2: Как новые технологии делают путешествия людей проще и комфортнее?

Ответы обучающихся:

С помощью телефона и приложения для путешествий можно забронировать поездку, не выходя из дома и купить билеты;

Виртуальные туры дают представление о месте путешествия. Туристы знают, что их ждёт;

Голосовые помощники помогают управлять всеми устройствами в номере — это очень удобно, не надо искать пульты.

Вопрос № 3: Какой современный музей построили на развалинах древнего города?

Ответы обучающихся.

Верный ответ: «Новый Херсонес».

Вопрос № 4: Как вы думаете, что изменится в сфере туризма через 50 лет?

Ответы обучающихся.

Возможный ответ: откроются новые места для туризма, возможно, будем путешествовать в космосе, туристические маршруты на Марс или на Луну.

Слово педагога: Спасибо за ответы, у нас наметился лидер / команды идут ровно. Может, следующее задание изменит счёт.

Основная часть

Игра-разминка

Слово педагога: Ребята, давайте поговорим о сервисе. Это слово часто используют, когда говорят об услугах. А как вы думаете, в чём разница между профессией и услугой?

Ответы обучающихся.

Педагог демонстрирует слайд с определениями или зачитывает информацию вслух:

Профессия — это работа, которой человек учится и занимается регулярно, например гид, администратор гостиницы или экскурсовод.

Услуга — это результат его работы, то, что он делает для других людей. Например, экскурсия, уборка номера в отеле или бронирование билета.

Слово педагога: Верно. А теперь давайте разберёмся, что из того, что я буду называть, услуга, а что — профессия. Ваша задача поднимать руки. Левую, если слово или фраза относится к услуге, и правую, если к профессии. Команда, участник которой дал правильный ответ, получает балл. Давайте потренируемся. Я называю: **«Проводник на железнодорожном транспорте»**. Какую руку вы поднимете и почему?

Ответы обучающихся.

Верный ответ: правую, это профессия.

Слово педагога: Правильно. Этот специалист сопровождает нас во время поездки, проверяет документы, обеспечивает нас комфортом. А **сервис на транспорте** — это профессия или услуга? Например, возможность зарядить телефон в вагоне поезда, заказать еду в самолёте или воспользоваться информационным табло на вокзале — это что?

Ответы обучающихся.

Верный ответ: услуга, поднимаем левую руку.

Слово педагога: Сервис на транспорте — это разные услуги, которые нам предоставляют.

Отлично! Разобрались. В какой команде будет больше правильных ответов, та и получит балл.

Условия понятны? Тогда начнём.

Педагог называет профессии и услуги из заготовленного заранее списка. Обучающиеся поднимают руки.

Список вариантов профессий и услуг (педагог зачитывает с листа и также читает дополнительную информацию о специалистах):

«Гид» — профессия. (Обучающиеся поднимают **правую** руку). Информация о профессии: гид сопровождает группы туристов, проводит обзорные экскурсии по достопримечательностям;

«Обзорная экскурсия» — услуга. (Обучающиеся поднимают **левую** руку);

«Химчистка одежды» — услуга. (Обучающиеся поднимают **левую** руку);

«Билетный кассир» — профессия. (Обучающиеся поднимают **правую** руку);

«Продажа билетов» — услуга. (Обучающиеся поднимают **левую** руку);

«Ремонт обуви» — услуга. (Обучающиеся поднимают **левую** руку);

«Мастер по ремонту обуви» — профессия. (Обучающиеся поднимают **правую** руку);

«Менеджер по туризму» — профессия. (Обучающиеся поднимают **правую** руку).

Информация о специалисте: подбирает тур по запросам клиентов;

«Гладильщик» — профессия. (Обучающиеся поднимают **правую** руку). Информация о специалисте: специалист занимается глажкой белья;

«Туристический оператор» — профессия. (Обучающиеся поднимают **правую** руку);

«Горничная» — профессия. (Обучающиеся поднимают **правую** руку);

«Маникюр» — услуга. (Обучающиеся поднимают **левую** руку);

«Мастер маникюра» — профессия. (Обучающиеся поднимают **правую** руку).

Игра продолжается до тех пор, пока не закончатся пункты списка.

Слово педагога: Ребята, какие профессии, которые сейчас прозвучали, можно отнести к сервису?

Ответы обучающихся.

Верные ответы: специалист по маникюру, билетный кассир, специалист по ремонту обуви, гладильщик, горничная.

Слово педагога: Вы правы. Эти специалисты могут оказывать свои профессиональные услуги не только туристам, но и местным жителям, которые живут в вашем городе или посёлке.

Например, горничные часто работают в частных домах, а мастера по ремонту обуви — в любом микрорайоне. Но есть профессии, которые связаны с туризмом больше, чем с сервисом. И мы о них сегодня говорили. Назовите их.

Ответы обучающихся.

Верные ответы: туристический оператор, менеджер по туризму.

Слово педагога: Молодцы! Эти специалисты предлагают услуги в сфере туризма. Спасибо за активность! Вы справились с заданием. Сейчас лидирует команда... / команды сравняли счёт. Предлагаю посмотреть ролик и узнать все тонкости работы специалистов туризма и сервиса. Внимание на экран!

Видеоролик о предприятии

Обсуждение ролика

Слово педагога: Ребята, сейчас вы стали ещё лучше разбираться в том, чем занимаются специалисты сервиса и туризма. Давайте обсудим подробнее.

Педагог пользуется презентацией «Вопросы для обсуждения», демонстрируя слайды с вопросами по очереди. Если нет возможности показать слайды, педагог зачитывает вопросы вслух.

Вопрос № 1: Какими качествами обладают специалисты сервиса и туризма?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

Специалисты сервиса и туризма обладают такими качествами, как коммуникабельность, стрессоустойчивость, любознательность, умение логически мыслить, креативность.

Вопрос № 2: Какие технологии можно придумать, чтобы помочь специалистам выполнять их обязанности быстрее?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

Например, с помощью специальных программ с искусственным интеллектом можно регистрировать туристов в отеле.

Нейросети могут придумывать новые туры и логистику путешествия.

Беспилотный транспорт будет встречать гостей и доставлять их в отели, а также возить группы туристов на обзорные экскурсии. Вести экскурсии могут роботы-гиды.

Вопрос № 3: Если бы вы работали гидом, то о каких достопримечательностях вашего города вы бы рассказали?

Ответы обучающихся.

Вопрос № 4: Какое направление вам больше нравится — сервис или туризм? Чем оно вас привлекает?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Предлагаю не терять ни минуты и скорее смотреть ролик, чтобы узнать, что нужно сделать, чтобы стать специалистами сервиса и туризма. Внимание на экран!

Видеоролик о направлениях образования

Текст видеоролика:

Специалисты отраслей сервиса и туризма помогают людям открывать неизведанные места, узнавать новое и дарят им незабываемые эмоции. Хотите так же? Тогда собирайте багаж знаний. Начните со школьных предметов.

Первая в этом списке география — она даёт знания о городах и странах, их климате и особенностях местности. Это помогает туристическим операторам составлять маршруты и подбирать места для отдыха. История знакомит с фактами и событиями прошлого, а это основа всех экскурсий. Иностранные языки помогают общаться с людьми из других государств и лучше понимать их культуру, обычаи.

В сервисе и туризме немаловажную роль играют навыки общения. Развить их помогут дополнительные школьные занятия по ораторскому искусству. В театральных студиях научат держаться перед публикой и не бояться выступлений. В кружках по туризму познакомят с историей родного края и его природой, покажут, как ставить палатку, разжигать костёр, ориентироваться на местности и оказывать первую медицинскую помощь.

Практиковать полученные знания можно в рамках Всероссийского конкурса «Открывая страну». Команды-участницы отправляются в поход, разрабатывают маршруты и выполняют задания.

Есть идеи для нового маршрута по своему региону или знаете, как улучшить сервис? Участвуйте в Чемпионате по развитию внутреннего туризма «I LOVE RUSSIA 2025» («Ай лав Раша 2025»).

В колледже и техникуме можно освоить профессии повара-кондитера, бармена, парикмахера, визажиста и мастера маникюра.

В вузах вы научитесь управлять гостиницами, предприятиями в сфере услуг, в том числе турагентствами.

Если вам нравится путешествовать, общаться с людьми и помогать им в разных вопросах, возможно, эта сфера для вас. Начните с простого. Знакомьтесь с собственным краем, изучайте его историю, посещайте музеи и, кто знает, быть может, именно вы прославите его на весь мир — сделаете туристическим центром с самым гостеприимным сервисом.

Обсуждение видеоролика

Слово педагога: Ребята, скажите, есть ли у вас опыт в туризме? Может вы помогали родителям выбирать отель или показывали родственникам из других городов свой район? Расскажите нам об этом.

Ответы обучающихся.

Слово педагога: А как вы думаете, какие навыки важно развивать специалистам сервиса и туризма?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: навыки общения, выступления перед публикой, коммуникабельность, стрессоустойчивость.

Слово педагога: А зачем нужны знания иностранных языков для специалистов сервиса и туризма?

Ответы обучающихся.

Возможный ответ:

Чтобы общаться с иностранцами, оказывать им услуги на их родном языке. Вести экскурсии на иностранном языке, помогать туристам заселиться в отель или сделать заказ в ресторане. Также иностранный язык полезен при поездках в другие страны. Помогает специалистам туризма общаться с иностранцами и изучать новые места для создания туристических маршрутов.

Слово педагога: И ещё вопрос: если бы вы были владельцем отеля, то какие уникальные услуги предлагали бы гостям?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

В моём отеле постояльцы могут останавливаться с животными. Для питомцев предусмотрено в номерах всё необходимое, их даже можно оставить на время с сиделкой собак;

В моём отеле при заселении гостям будут раздаваться приветственные подарки в виде игрушки-талисмана отеля;

В моём отеле будут кулинарные мастер-классы с известными шеф-поварами;

В моём отеле будут работать роботы. Робот-официант, робот-портье, робот-уборщик.

Групповая работа

Слово педагога: Ребята, как вы думаете, что такое турпакет?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Вы мыслите в верном направлении. Туристический пакет — это план всего путешествия. В нём есть информация обо всём, что будет происходить с человеком во время поездки: данные о билетах, гостинице, экскурсиях, количестве дней путешествия. Как вы думаете, какой специалист занимается созданием турпакетов?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: менеджер по туризму, туроператор.

Слово педагога: Правильный ответ — туроператор! Сегодня каждая команда попробует себя в этой роли. Сейчас вы получите/вытянете бланк с путешествием. В нём указано направление, тип туристов и бюджет. Ваша задача — придумать название тура и дополнить его подходящими услугами, не выходя за рамки бюджета. В карточках вы увидите списки с возможными услугами именно для вашего маршрута. Выберите те, которые сделают путешествие интересным и удобным, и впишите ответы в бланки. У вас есть пять минут!

Представители команд получают/вытягивают карточки, обсуждают задание и вписывают ответы. Через пять минут педагог просит команды представить варианты.

Слово педагога: Пора представить ваши предложения. Начнём с команды, у которой больше всего баллов.

Также педагог может спросить, какая команда хочет ответить первой. Затем команды отвечают по очереди. Возможные ответы обучающихся даны в подсказке для педагога.

Подсказка для педагога. Примеры ответов:

Пакет № 1. Зимний отдых на Баренцевом море (3 дня)

Название: «В поисках северных китов».

Описание: Наша компания предлагает для туристов из Москвы тур за Полярный круг, на берег Баренцева моря. Тур рассчитан на 3 дня.

Бюджет предложения: 125 000 руб.

Что входит в турпакет: проживание в уютных домиках с трёхразовым питанием, трансфером из аэропорта до места размещения и обратно в аэропорт. В поисках северных китов туристы отправятся на прогулку на снегоходах (15 000 руб.), выйдут на катере в открытое море (5 000 руб.), а после знакомства с самыми крупными млекопитающими в мире — совершат гастрономическое путешествие в один из морских ресторанов, чтобы попробовать северную сельдь, кальмара и краба (5 000 руб.).

Пакет № 2. Речной круиз на теплоходе по Волге (4 дня)

Название: «Семьёй по Волге».

Описание: Наша компания предлагает семейный речной тур по Волге для семьи из четырёх человек. Тур рассчитан на 4 дня.

Бюджет предложения: 184 000 руб.

Что входит в турпакет: проживание в комфортных каютах. Трёхразовое питание.

Остановки в разных городах с осмотром достопримечательностей. В Ярославле туристы

посетят индивидуальную автобусную экскурсию, познакомятся с историей города (5 000 руб.), а потом всей семьей заедут в аквапарк (5 000 руб.) и вернутся на теплоход, чтобы продолжить речной тур. В конечной точке путешествия в Москве они посетят театральное представление (12 000 руб.). Вернуться обратно в Нижний Новгород они смогут на скоростном поезде «Ласточка» (12 000 руб.).

Пакет № 3. Отдых в санатории + санаторно-курортное лечение (10 дней)

Название: «Отдых для души и тела».

Описание: Наша компания составила туристический пакет для семейной пары, которая отдыхает в санатории в Ставропольском крае. Тур рассчитан на 10 дней.

Бюджет предложения: 245 000 руб.

Что входит в турпакет: проживание в санатории, лечебные и оздоровительные процедуры, трёхразовое питание, трансфер от аэропорта до санатория и обратно.

После оздоровительных процедур туристы могут съездить к Чегемским водопадам и полюбоваться красотой природы (5 000 руб.). А из экскурсии по Пятигорску узнают, за что этот город так любил русский поэт Михаил Юрьевич Лермонтов (5 000 руб.). Культурная программа продолжится в Театре оперетты Пятигорска просмотром балета (5 000 руб. на двоих).

Слово педагога: Спасибо большое! Сразу захотелось в путешествие. Ребята, как видите, эта сфера очень увлекательная. Она требует внимательности, умения выстраивать логические связи. Необходимо думать о том, как туристы доберутся до места отдыха, какие экскурсии они успеют посетить в короткое время и какие впечатления получат. Все команды показали отличные навыки в этой сфере и заслужили балл. Сегодня побеждает команда... / побеждают все.

Заключительная часть

Подведение итогов. Рефлексия.

Слово педагога: Рано или поздно любое путешествие заканчивается. Пора подвести итоги нашей сегодняшней встречи. Кто может ответить, как специалисты сервиса и туризма помогают путешественникам?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

Предлагают им направления отдыха и туристические пакеты;

Помогают найти жильё и продумывают логистику всего отдыха;

*Знакомят со страной или городом, с историей этого места и обычаями местных жителей;
Помогают решать бытовые вопросы;
Создают комфортные условия для туристов.*

Слово педагога: А если бы вы могли создать туристический маршрут для всего класса, то куда бы вы поехали и какие бы места посетили?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Если бы вам предложили оценить сегодняшнее занятие, то сколько звёзд вы бы ему поставили?

Ответы обучающихся.

Итоговое слово педагога

Слово педагога: Ребята, сегодня мы с вами совершили интересное путешествие. Узнали, какие достопримечательности есть в нашей стране, побывали в гостях у специалистов и примерили на себя их профессии. Придумали интересные туристические маршруты. Теперь вы понимаете, какие специалисты работают в туризме и сервисе, и что ждёт эти отрасли в будущем. Уверен(а), если вы решите связать свою жизнь с этими сферами, у вас всё получится. Я лишь добавлю, что для вас есть возможность пройти дополнительные диагностики на «Социальный интеллект» и «Вербальные способности». Это поможет понять, насколько вам близки эти отрасли.

Благодарю вас за то, что отправились в это путешествие со мной. До новых встреч!



1

Какими **качествами**
обладают
специалисты
сервиса и туризма?





2

Какие **технологии** можно придумать, чтобы помочь специалистам выполнять их обязанности быстрее?





3

Если бы вы работали
гидом, то о каких
достопримечательностях
вашего города вы бы
рассказали?





4

Какое направление вам больше нравится — **сервис** или **туризм**? Чем оно вас привлекает?





РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

1

Чем туризм
привлекает
людей?





2

Как **новые**
технологии делают
путешествия
людей проще
и комфортнее?





3

Какой
современный
музей построили
на **развалинах**
древнего
города?





4

**Как вы думаете,
что изменится
в сфере туризма
через 50 лет?**



Зимний отдых на Баренцевом море (3 дня)

Место отдыха: Мурманская область, Баренцево море.

Для кого: для компании друзей из Москвы.

Транспорт: аэропорт, автобус от аэропорта, автобус к морю.

Размещение: отель, турбаза или глэмпинг.

Питание: трёхразовое.

Это стоит: 100 000 руб. на 1 человека.

Список возможных услуг:

- Морская прогулка с целью посмотреть морских китов — **5 000 руб.** с человека;
- Экскурсия в исторический музей Мурманска — **3 000 руб.** с человека;
- Морская зимняя рыбалка на судне с дегустацией морских деликатесов — **15 000 руб.** с человека;
- Зимнее путешествие на снегоходах — **15 000 руб.** с человека;
- Визит в ледяную пещеру с экскурсией — **8 000 руб.** с человека;
- Мастер-класс по приготовлению блюд из даров северного моря — **5 000 руб.** с человека.

Бюджет туристического пакета: **125 000 руб.**

У вас есть ещё **25 000 руб.** на досуг и развлечения, чтобы турпакет был полным, а поездка — интересной.

Название пакета: _____

Описание: _____

Бюджет предложения: _____

Что входит в турпакет: _____

Речной круиз на теплоходе по Волге (4 дня)

Маршрут круиза:

Нижний Новгород — Чкаловск — Ярославль — Углич — Москва.

Для кого: для туристов из Нижнего Новгорода. Семья из четырёх человек, двое взрослых и два ребёнка старше 5 лет.

Транспорт: теплоход отправляется из города проживания туристов.

Размещение: каюты на теплоходе, улучшенный стандарт.

Питание: трёхразовое.

Это стоит: 150 000 руб.

Список возможных услуг:

- Индивидуальная экскурсия по Ярославлю на микроавтобусе — **5 000 руб. на 4 человек;**
- Экскурсия в краеведческий музей в Угличе — **3 000 руб. на 4 человек;**
- Посещение аквапарка в Ярославле — **5 000 руб. на 4 человек;**
- Четыре билета в московский театр на детский спектакль — **12 000 руб.;**
- Посещение мастер-класса по росписи глиняных игрушек в Чкаловске — **4 000 руб. на 4 человек;**
- Билеты из Москвы в Нижний Новгород на скоростном поезде «Ласточка» — **12 000 руб. на 4 человек.**

Бюджет туристического пакета: **184 000 руб.**

У вас есть ещё **44 000 руб.** на досуг, развлечения и обратные билеты из Москвы в Нижний Новгород, где проживает семья туристов.

Название пакета: _____

Описание: _____

Бюджет предложения: _____

Что входит в турпакет: _____

Отдых в санатории + санаторно-курортное лечение (10 дней)

Место отдыха: посёлок Новотерский в Ставропольском крае, вблизи Пятигорска

Для кого: для семейной пары из Екатеринбурга.

Транспорт: самолёт, автобус из аэропорта Минеральных Вод.

Размещение: в двухместном номере санатория.

Питание: трёхразовое.

Это стоит: 230 000 руб.

Список возможных услуг:

- Поездка к Чегемским водопадам в Кабардино-Балкарии — **5 000 руб. на двоих;**
- Экскурсия в музей минеральных вод Кавказа — **3 000 руб. на двоих;**
- Индивидуальная экскурсия по городу Пятигорску — **5 000 руб. на двоих;**
- Дегустация местных минеральных вод с рассказом о целебных источниках — **4 000 руб. на двоих;**
- Посещение балета в театре Пятигорска — **5 000 руб. на двоих.**

Бюджет туристического пакета: **245 000 руб.**

У вас есть ещё **15 000 руб.** на досуг и развлечения для туристов.

Название пакета: _____

Описание: _____

Бюджет предложения: _____

Что входит в турпакет: _____



Профессия —

это работа, которой человек учится и занимается регулярно, например гид, администратор гостиницы или экскурсовод.



Услуга —

это результат его работы, то, что он делает для других людей. Например, экскурсия, уборка номера в отеле или бронирование билета.

Тема 28

Введение

Подготовка к занятию

Для проведения занятия рекомендуется заранее разделить класс на несколько групп (рекомендуемое число участников в каждой группе — 3–5), подготовить материалы/слайды (карточки для групповой работы), а также попросить обучающихся подготовить рабочие тетради, листы формата А4, карандаши и ручки для заполнения материалов (подробности заданий — в соответствующей части сценария).

Введение и карта среды

Слово педагога: Здравствуйте, ребята! Сегодня мы изучим Социальную среду и поговорим о направлениях, которые делают нашу жизнь комфортнее, ярче и интереснее. Представьте, что вы приехали в новый город или отправились в путешествие мечты. С какими специалистами вы сталкиваетесь во время организации поездки? Кто помогает вам выбрать маршрут, найти отель или организовать экскурсию?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: менеджер по туризму и бронированию, экскурсовод.

Слово педагога: Прекрасно! Как вы считаете, что объединяет все эти профессии? В какой сфере трудятся менеджеры по туризму и бронированию и менеджеры по гостиничному бизнесу?

Ответы обучающихся.

Верный ответ: туризм.

Слово педагога: Верно! Все эти профессии связаны с туризмом. Их задача — сделать поездку удобной и увлекательной для путешественников. Сегодня мы поговорим не только о сфере туризма, но и о сфере сервиса. Как вы думаете, что означает слово «сервис» и какие профессии связаны с этой областью?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: обслуживание клиентов, рестораны, гостиницы, администратор, официант.

Слово педагога: Отличные ответы! Сервис тесно связан с туризмом, ведь когда человек путешествует, он сталкивается с этой сферой на каждом шагу: в отеле, кафе, транспорте и магазинах. Однако сервис — это отдельная большая область, которая включает в себя не только туристическое обслуживание, но и множество других направлений, например бытовые услуги или ресторанный бизнес. Запишите тему занятия в тетрадь: **«Россия социальная: сервис и туризм»**.

Если на предыдущих занятиях заполняли карту среды, то на данном занятии также необходимо заложить время на её заполнение. Возможный вариант слова педагога в случае заполнения карты — ниже.

Слово педагога: Сегодня мы изучим новую среду — Социальную. Давайте вместе создадим её карту! Социальная среда — это взаимодействие людей через услуги, которые делают жизнь удобнее. В неё входят самые разные направления, включая сферы туризма и сервиса. Запишите тему занятия в тетрадь: **«Россия социальная: сервис и туризм»**.

Слово педагога: Ребята, взгляните на определения этих направлений. Записывайте ключевые моменты в рабочую тетрадь — это поможет лучше их запомнить. Эти знания могут пригодиться вам в будущем, в том числе при выборе профессии.

Педагог демонстрирует слайды с определениями. Если показывать слайды нет возможности, педагог зачитывает определения вслух:

Туризм — это отрасль, включающая организацию путешествий, отдых, экскурсионную деятельность и гостеприимство. Он играет важную роль в экономике, создавая рабочие места в транспорте, гостиничном бизнесе, сфере развлечений и сервиса. Туризм способствует культурному обмену, развитию регионов и международному сотрудничеству.

Сервис — это качественное обслуживание людей в различных сферах, таких как транспорт, гостиницы, кафе, магазины и другие учреждения. Хороший сервис делает повседневную жизнь удобнее, а впечатления от услуг — приятнее, создавая комфортные условия для клиентов.

Слово педагога: Эти сферы требуют профессионалов, которые умеют работать с людьми и обеспечивать качественный сервис. Сегодня мы вместе разберёмся, какие профессии связаны с туризмом и сервисом, а также какие навыки и умения важны для работы в этих направлениях. Начнём наше занятие с просмотра первого ролика. Смотрите внимательно! После него я задам вам несколько вопросов.

Видеоролик о среде и отрасли

Текст видеоролика:

Вызвать такси, сделать стрижку, заказать доставку еды на дом — всё это услуги сферы сервиса. А специалисты туристической отрасли помогут выбрать курорт для отпуска и создадут комфортные условия в путешествии. Обе сферы тесно связаны друг с другом и имеют несколько направлений.

Благодаря гостиничному бизнесу путешественникам есть где остановиться.

Ресторанный бизнес отвечает за питание. Специалисты сферы услуг по организации отдыха и развлечений придумывают, чем заняться туристам. А чтобы путешественники чувствовали себя как дома, профессионалы в области бытовых услуг поддерживают порядок в номере и обеспечивают гостей всем необходимым.

Сфера туризма и сервиса динамично развивается. В 2024 году в ней работало более миллиона человек. Это как население Волгограда. И новые вакансии постоянно появляются. Ведь по всей стране открываются салоны красоты, кафе, отели, базы отдыха, а ещё создаются удобные службы доставки и быстрые сервисы, которые делают повседневную жизнь комфортнее.

Например, запланировать отпуск можно даже не выходя из дома. Чтобы проложить маршрут, найти билеты или забронировать отель, нужен только телефон и Интернет. Если же не получается определиться с гостиницей, помогут виртуальные туры, которые позволяют в онлайн-режиме посмотреть номера и прогуляться по территории гостиниц. Сегодня отели становятся современными и экологичными. Умные системы в гостиницах выключают кондиционер и свет, когда в номере нет гостей. Экоотели используют энергию солнца, чтобы обеспечить электричеством туристические домики. А ещё они научились плавать. Отели на воде — новое направление в туризме. А кто помогает нам планировать и организовывать поездки?

Запоминайте, туроператоры придумывают маршруты и планируют поездки. Менеджеры по туризму находят лучшие предложения и помогают с документами. Экскурсоводы знакомят путешественников с достопримечательностями. А чтобы отдых был комфортным, работают профессионалы в сфере сервиса. Рестораторы создают атмосферу в кафе и ресторанах. За еду, напитки и уют отвечают повара, официанты и бармены. А парикмахеры, мастера маникюра и работники химчисток помогают людям отлично выглядеть как на отдыхе, так и в рабочие будни.

Кстати, вы знаете, сколько путешествий по стране мы совершили в прошлом году? Рекордные 92 миллиона! Среди самых популярных направлений — Санкт-Петербург, Сочи, озеро Байкал и Алтай. Но появляются и новые точки притяжения. Одна из них — современный комплекс с музеями, храмами и концертными площадками «Новый Херсонес» в Севастополе. За рекордные сроки его построили на развалинах древнего города Херсонеса Таврического. А перед этим провели раскопки и нашли более шести миллионов

артефактов.

Обсуждение ролика

Слово педагога: Отрасли сервиса и туризма включают в себя множество направлений. О некоторых вам рассказали в ролике, например о гостиничном бизнесе. Какие ещё направления вы можете назвать?

Если есть возможность демонстрировать слайды, педагог открывает первый слайд — «Направления».

Ответы обучающихся.

После ответов обучающихся педагог открывает слайд с ответами или зачитывает информацию.

Отрасль сервиса и туризма:

Гостиничный бизнес. Гостиницы, отели, хостелы и загородные базы отдыха помогают клиентам чувствовать себя как дома, пока они исследуют новые места.

Ресторанный бизнес. Рестораны, кафе и бары предлагают клиентам не только местную кухню, но и знакомые блюда, уютную атмосферу и качественный сервис.

Туроператорские и турагентские услуги. Специалисты создают маршруты, бронируют отели, билеты, экскурсии и делают всё, чтобы путешествие прошло без забот.

Организация отдыха и развлечений. Музеи, театры, парки аттракционов, фестивали и экскурсии позволяют интересно проводить время, получать новые эмоции и расширять кругозор.

Бытовые услуги. Парикмахерские, химчистки, прачечные и мастерские по ремонту одежды и обуви помогают людям ухаживать за собой и своими вещами.

Слово педагога: Как видите, сфера сервиса и туризма включает в себя множество направлений, каждое из которых делает нашу жизнь удобнее, а путешествия — комфортнее и насыщеннее. Гостиницы, рестораны, экскурсии, транспортные и бытовые услуги — всё это работает для того, чтобы людям было удобно в любой точке мира.

А теперь давайте проверим, насколько хорошо вы знакомы с различными услугами, без которых сложно представить современный сервис и туризм!

Основная часть

Игра-разминка «Что это за услуга?»

Слово педагога: Туризм — это не только гостиницы и экскурсии, а сервис — это не только рестораны и транспорт. В этих сферах огромное количество услуг, без которых сложно представить повседневную жизнь. Проверим, насколько хорошо вы с ними знакомы? Сейчас мы сыграем в игру, которая поможет вам лучше разобраться в услугах сферы сервиса и туризма. Вы будете работать в командах, на которые я разделил(а) вас перед занятием. Я буду называть категорию услуг, а ваша задача — перечислить конкретные примеры. Например, если категория — **«гостиницы»**, можно назвать **уборку номеров** или **завтрак в номер**, но вы наверняка вспомните ещё больше.

У вас будет пять секунд на ответ — я буду засекают время по таймеру. За каждый правильный ответ команда получает **балл**. Если не успели ответить или назвали неверную услугу, ход переходит к следующей команде, а ваша команда пропускает следующий раунд. Если ошиблись все, то в следующем раунде участвуют все команды.

Побеждает команда, которая наберёт больше всего баллов. Готовы? Начинаем!

Категории (педагог может вывести их на экран или записать на доске):

Салоны красоты;

Туристические агентства;

Рестораны;

Ремонт одежды;

Парки аттракционов;

Экскурсии и туры.

Обучающиеся выполняют задание.

Комментарии для педагога (верные ответы, но возможны и другие варианты):

Салоны красоты (стрижка и укладка волос, маникюр и педикюр, массаж, косметические процедуры, услуги визажиста);

Туристические агентства (бронирование туров, продажа авиабилетов, организация экскурсионных туров, рекомендации по маршрутам, организация групповых туров);

Рестораны (резервирование столика, доставка еды на дом, банкетное обслуживание);

Ремонт одежды (ушивание одежды, установка или замена молний, пошив на заказ, ремонт обуви);

Парки аттракционов (покупка и бронирование входных билетов, проезд на аттракционах, экскурсии по парку, прокат транспортных средств, организация мероприятий и праздников);

Экскурсии и туры (экскурсии с гидом, виртуальные туры по музеям, тематические прогулки, круизы по рекам, пешеходные туры по городу).

Слово педагога: Молодцы! Вы показали отличные знания и быстро ориентировались в туризме и сервисе. В этой игре победила команда... / победила дружба! Теперь мы понимаем, сколько различных услуг существует в этих областях и как они делают нашу жизнь удобнее.

Давайте теперь сосредоточимся на профессиях, которые стоят за этими услугами. Посмотрим второй ролик и узнаем больше о тех, кто работает в этих сферах.

Видеоролик о предприятии

Обсуждение ролика

Слово педагога: Очень интересные области! Сегодня уже сложно представить туризм и сервис без современных технологий. Почти каждое путешествие начинается с поиска информации в интернете. Мы бронируем билеты, выбираем отели, заказываем такси — всё это стало частью нашей повседневной жизни благодаря технологиям. При помощи виртуальных экскурсий мы можем исследовать достопримечательности прямо из дома. Системы онлайн-оплаты делают покупки и бронирования быстрыми и безопасными. Но заглянем в будущее. Как вы думаете, как технологии могут изменить эти сферы в дальнейшем? Какие инновации и решения могут сделать путешествия ещё более удобными и доступными?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: применение искусственного интеллекта, виртуальной реальности, использование автономных транспортных средств.

Слово педагога: Отличные идеи! Теперь посмотрим на экран и узнаем о технологиях, которые уже помогают сделать сервис и туризм удобнее, быстрее и интереснее.

Педагог пользуется презентацией «Развитие туризма и сервиса» или, если нет возможности продемонстрировать слайды, зачитывает информацию вслух.

Развитие сфер туризма и сервиса:

Цифровизация туристических услуг. Это упростит планирование поездок и сократит время на организацию путешествий.

Пример: rzd.ru и «РЖД Пассажирам» — официальный сайт и мобильное приложение — позволяют не только покупать билеты на поезда, но и отслеживать их расписание, выбирать места и заказывать питание.

Виртуальная и дополненная реальность. Это сделает путешествия доступнее.

Пример: VR-экскурсии дают возможность увидеть произведения искусства в деталях и прогуляться по историческим интерьерам без визита в музей.

Беспилотный транспорт и новые виды передвижения. Это ускорит передвижение туристов и сделает путешествия удобнее.

Пример: В Москве и Иннополисе тестируются беспилотные такси «Яндекса», а в Сочи планируется запуск аэротакси.

Персонализация туристического опыта с ИИ. Это позволит туристам быстро находить интересные маршруты и экономить время на планирование.

Пример: Российский сервис «RUSSPASS» предлагает индивидуальные маршруты по России на основе предпочтений туристов.

Слово педагога: Все эти инновации и решения показывают, как может меняться туризм и сервис. Но чтобы воплощать такие проекты в жизнь, нужны знания, навыки и профессиональная подготовка. Качественное образование помогает стать востребованным специалистом и открывает новые карьерные возможности. О том, какое образование получить, — наш следующий ролик. Внимание на экран!

Видеоролик о направлениях образования

Текст видеоролика:

Сделать отдых интересным приключением, а поездку в самый холодный уголок Земли — комфортной? Всё это могут специалисты отраслей сервиса и туризма. Они помогают людям открывать неизведанные места и узнавать новое.

Хотите развиваться в этом направлении? Начните с изучения школьных предметов.

География даёт знания о городах и странах, их климате и особенностях местности. Это помогает туристическим операторам составлять маршруты и подбирать места для отдыха.

История знакомит с фактами и событиями прошлого. **Иностранные языки** помогают общаться с людьми из других государств и лучше понимать их культуру и обычаи. А обществознание пригодится, чтобы управлять организациями в сфере сервиса и туризма и помогать им развиваться.

Получить углублённые знания по этим предметам можно в профильных гуманитарных или социально-экономических классах.

Увлечёшься профессией помогают занятия вне уроков. Интересуетесь макияжем и стилем?

Кружки по искусству визажа позволяют сделать первые шаги в этом направлении.

Кулинарные занятия научат готовить и сервировать блюда. В кружках по туризму покажут, как составлять маршруты, ставить палатки и оказывать первую медицинскую помощь, а ещё познакомят с историей, природой и традициями родного края. В театральных кружках вы научитесь выступать на публике, чётко и ясно выражать свои мысли и освоите искусство импровизации. Эти навыки ценятся в любом сервисе. В исторических кружках привьют любовь к фактам и покажут, как их находить.

Проверить свои навыки можно в разных состязаниях. Всероссийский конкурс «Открывая страну» предлагает попробовать себя в роли экскурсоводов — разработать и снять

видеоэкскурсию по родному городу или посёлку. Также можно поделиться опытом создания маршрутов или придумать настольную игру про свой край.

Знаете, как улучшить сервис в своём регионе? Идеи принимают на Чемпионате по развитию внутреннего туризма «I LOVE RUSSIA 2025».

Получить образование в этой сфере можно после 9-го класса — поступить в колледж или техникум и за 3–4 года освоить востребованную специальность. Выбрать подходящую поможет список УГСН 43.00.00 «Сервис и туризм».

Например, направление 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело» научит студентов готовить в разных техниках, разрабатывать меню и оформлять блюда, а направление 43.02.17 «Технологии индустрии красоты» подготовит парикмахеров, бровистов и визажистов.

Выпускники направления 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» могут стать менеджерами по гостиничному бизнесу и руководителями экскурсий.

Ещё одно популярное направление — 43.02.06 «Сервис на транспорте» — выпускает специалистов, которые заботятся о туристах на круизных лайнерах, в самолётах и поездах. Это стюарды и проводники на железной дороге.

Стать специалистами этой сферы можно и после 11-го класса. В вузе вы научитесь составлять туристические маршруты и придумывать проекты для отрасли. Занимаются этим туристические операторы и менеджеры персональных туристических продуктов. Сможете получить знания о том, как управлять гостиницами, отелями, кафе и салонами красоты.

Какой бы путь вы ни выбрали — организовывать экскурсии или помогать людям в бытовых вопросах на отдыхе или в обычной жизни, туризм и сервис — одни из самых интересных и разнообразных отраслей нашей страны, где каждый может найти занятие по душе.

Обсуждение видеоролика

Слово педагога: Итак, из ролика вы узнали о том, что такое укрупнённые группы специальностей и направлений (УГСН). Расширенный список УГСН для **отрасли сервиса и туризма** вы видите на слайдах. Запишите в тетради те варианты, которые могут быть для вас интересны.

Педагог демонстрирует слайд «УГСН (сервис и туризм)». Если сделать это нет возможности, педагог зачитывает список вслух, а обучающиеся выбирают интересные для них варианты и делают записи в тетрадях.

УГСН (сервис и туризм):

СПО

43.01.01 Официант, бармен

43.01.04 Повар судовой

43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте

43.01.09 Повар, кондитер

43.01.11 Мастер флористического сервиса

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

43.02.07 Сервис по химической обработке изделий

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

43.02.16 Туризм и гостеприимство

43.02.17 Технологии индустрии красоты

Бакалавриат

43.03.01 Сервис

43.03.02 Туризм

43.03.03 Гостиничное дело

Групповая работа

Слово педагога: Сервис и туризм требуют не только профессиональных навыков, но и личных качеств, например общения с людьми, креативности и способности решать сложные задачи.

Как вы думаете, какие ещё личные качества важны этим специалистам?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: ответственность, организованность, доброжелательность, способность работать в команде.

Слово педагога: Замечательно! Мы убедились, что образование играет ключевую роль в подготовке специалистов. Какие школьные предметы наиболее полезны для подготовки к этим профессиям? Кто запомнил?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: география, математика, история, иностранные языки.

Слово педагога: Молодцы! Действительно, школьные знания помогают будущим специалистам в туризме и сервисе. Но важно не только образование. Эти сферы постоянно развиваются, и настоящие профессионалы должны уметь анализировать новые тенденции и адаптироваться к изменениям. Сейчас мы попробуем это сделать.

Вы продолжите работать в группах, и у каждой команды будет своя тема. Обсудите, что представляет собой эта тенденция, чем она полезна для туристов и клиентов, какие профессии уже есть в этой сфере и какие новые могут появиться, а также какие перспективы она открывает для России.

Педагог раздаёт карточки с темами или просит представителя каждой группы вытянуть карточку. Количество тем можно варьировать в зависимости от уровня подготовки

обучающихся или по желанию — педагог может выбрать только часть карточек, которые лучше подходят для данной группы.

Если нет возможности распечатать раздаточные материалы, педагог может написать на листочках бумаги темы и обозначить задачи команд. В этом случае обучающиеся работают на листах формата А4.

Список тем:

Экологический туризм;

Медицинский туризм;

Агротуризм (сельский туризм);

Спортивный туризм;

Этнографический туризм;

Цифровизация гостиничного сервиса;

Искусственный интеллект в клиентском сервисе.

Задачи команд:

Определить преимущества конкретного вида туризма или технологии;

Определить, какие профессии уже существуют в этой сфере;

Предположить, какие новые профессии могут появиться благодаря этой тенденции;

Обсудить, как она может развиваться в России.

Слово педагога: У вас пять минут на обсуждение. Затем каждая группа представит свои выводы перед классом. Готовы? Начинаем!

Обучающиеся выполняют задание.

Слово педагога: Итак, время подготовки завершилось. Готовы представить свои идеи?

Первая команда, выходите и поделитесь своим видением будущего развития отрасли.

Команды презентуют свои идеи.

Подсказка для педагога. Возможные варианты ответов:

Экологический туризм

Преимущества: возможность отдохнуть на природе, минимальный вред окружающей среде, популяризация ответственного туризма.

Существующие профессии: специалист по экотуризму, менеджер по туризму и бронированию.

Новые профессии: экогоиды, специалисты по устойчивому туризму, проектировщики экоотелей.

Перспективы в России: развитие на Байкале, в Алтае, на Камчатке и Кавказе, создание экотроп и заповедников.

Медицинский туризм

Преимущества: доступ к высококвалифицированному лечению, возможность совмещения лечения и отдыха.

Существующие профессии: менеджер персональных туристических продуктов, медицинские консультанты, менеджеры клиник.

Новые профессии: специалисты по организации медицинского туризма.

Перспективы в России: развитие санаторно-курортного лечения.

Гастрономический туризм

Преимущества: знакомство с региональной кухней, развитие локального бизнеса, поддержка фермерских хозяйств.

Существующие профессии: менеджер персональных туристических продуктов, кулинарные гиды, руководитель экскурсии, ресторатор, бармен, официант.

Новые профессии: организаторы дегустационных туров.

Перспективы в России: туры по живописным участкам виноградников Краснодарского края и Крыма, сырные маршруты в Алтайском крае, путешествия по гастрономическим фестивалям.

Агротуризм, или сельский туризм

Преимущества: возможность пожить на ферме, узнать о производстве натуральных продуктов, экологически чистый отдых.

Существующие профессии: менеджер персональных туристических продуктов, руководитель экскурсии.

Новые профессии: организаторы сельских фестивалей, дизайнеры агроотелей, специалисты по органическим продуктам.

Перспективы в России: развитие в Башкортостане, Калужской, Тверской областях и многих других регионах, туры на пасеки, сыроварни.

Спортивный туризм

Преимущества: активный отдых, развитие спортивной культуры, возможность посещения соревнований.

Существующие профессии: менеджер персональных туристических продуктов, руководитель экскурсии, тренер, гид.

Новые профессии: спортивные гиды, организаторы спортивных туров.

Перспективы в России: горнолыжные курорты (Роза Хутор, Шерегеш), альпинизм на Эльбрусе.

Этнографический туризм

Преимущества: знакомство с традициями народов России, поддержка малых народов, сохранение культурного наследия.

Существующие профессии: менеджер персональных туристических продуктов, руководитель экскурсии, этнограф.

Новые профессии: этногиды, организаторы тематических экскурсий.

Перспективы в России: развитие маршрутов и программ этнографического туризма, включающих посещение народов Севера (ненцы, саамы), а также путешествия по культурно богатым регионам, таким как Бурятия, Якутия и Карелия.

Цифровизация гостиничного сервиса

Преимущества: упрощение бронирования, удобство для гостей.

Существующие профессии: IT-специалист в гостиничном бизнесе, системный администратор отельных цифровых сервисов, специалист по автоматизации гостиничных процессов.

Новые профессии: специалист по цифровому управлению отелями, оператор умных систем в гостиницах.

Перспективы в России: развитие гостиниц с электронными ключами, мобильными приложениями для управления номером, онлайн-регистрация без участия персонала.

Искусственный интеллект в клиентском сервисе

Преимущества: быстрая обработка запросов клиентов, персонализация сервиса.

Существующие профессии: специалист по автоматизации клиентского сервиса, разработчик чат-ботов и виртуальных ассистентов, IT-специалист в сфере гостеприимства.

Новые профессии: администратор виртуальных помощников в отелях и ресторанах, оператор систем искусственного интеллекта в клиентском обслуживании.

Перспективы в России: использование искусственного интеллекта (ИИ) в отелях, ресторанах и туристических сервисах. Цифровые консьержи и чат-боты на базе ИИ мгновенно реагируют на запросы, отвечают на вопросы гостей и предоставляют информацию об услугах отеля, улучшая удобство и скорость обслуживания.

Слово педагога: Отличная работа! Сегодня вы не только проявили креативность, но и продемонстрировали, как важно анализировать тренды и искать новые возможности. Эта игра помогла вам взглянуть на туризм и сервис с профессиональной точки зрения. Возможно, в будущем кто-то из вас воплотит эти идеи в жизнь!

Заключительная часть

Дополнительное задание

Этот этап можно пропустить, если времени на занятии не хватает.

Слово педагога: Ребята, сегодня мы познакомились с профессиями в сервисе и туризме. Мы узнали, чем занимается ресторатор, какие обязанности у официанта и бармена, как работает менеджер по туризму и бронированию. Используя эти знания, я предлагаю вам ответить на несколько вопросов. У вас будет выбор из четырёх ответов, но верным будет только один.

Приступим!

Педагог открывает слайды с вопросами, зачитывает вопрос и после ответа обучающегося называет и/или показывает верный ответ. Если показать слайды нет возможности, педагог зачитывает вопросы и варианты ответов вслух. Вопросы приведены ниже, верные ответы выделены жирным.

Вопросы:

В чём заключается работа менеджера по гостиничному бизнесу?

- а) Обслуживание гостей в ресторанах отеля
- б) Разработка экскурсионных программ для туристов
- в) Управление гостиницей, контроль сервиса и координация работы персонала**
- г) Организация трансфера для туристов

Какую задачу выполняет специалист по экотуризму?

- а) Организация массовых развлекательных мероприятий в курортных зонах
- б) Разработка экологически безопасных туристических маршрутов**
- в) Обучение персонала гостиниц экологическим стандартам
- г) Управление финансами туристических агентств

Чем занимается руководитель экскурсии?

- а) Управляет гостиницей и следит за комфортом гостей
- б) Создает туристические маршруты и привлекает инвесторов
- в) Разрабатывает рекламные кампании для туристических агентств
- г) Организует и проводит экскурсии, координирует работу гидов**

В чём основная задача менеджера персональных туристических продуктов?

- а) Контроль работы ресторанов при отелях
- б) Разработка маркетинговых стратегий для турфирм
- в) Создание индивидуальных туров с учётом пожеланий клиента**
- г) Организация экскурсий для групп туристов

Какую задачу решает менеджер по туризму и бронированию?

- а) Организация мероприятий на туристических объектах
- б) Подбор и бронирование туров, оформление документов для клиентов**
- в) Разработка новых туристических направлений
- г) Обучение персонала гостиниц

Слово педагога: Отличная работа! Вы замечательно освоили новую тему. Спасибо за вашу активность!

Подведение итогов. Рефлексия.

Слово педагога: Специалисты, которые трудятся в туризме и сервисе, создают атмосферу уюта, радушия и гостеприимства, делают путешествия и нашу жизнь комфортными и незабываемыми. Какие профессии в сфере туризма вам показались самыми интересными? Почему?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Согласен(согласна) с вами. Теперь подумаем о сфере сервиса. Какие профессии в сфере сервиса вам показались особенно интересными? Почему?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: ресторатор, официант, бармен.

Слово педагога: Прекрасное обсуждение! Сегодня мы погрузились в мир сервиса и туризма и изучили, как специалисты трудятся в этом направлении. Мы обсудили, какие инновации уже влияют на индустрию и какие профессии в будущем будут особенно востребованы. Давайте подведём итоги и подумаем вместе.

Педагог может выбрать вопросы из списка или задать свои.

Несколько вопросов для обсуждения:

Какие тенденции в сфере туризма или сервиса, по вашему мнению, окажут наибольшее влияние на развитие отрасли в следующие 10 лет? Почему именно эти направления?

Если бы у вас была возможность использовать технологии для решения одной актуальной проблемы в туризме или сервисе, что бы вы выбрали и как подошли бы к её решению?

Что из сегодняшнего занятия стало для вас открытием или особенно запомнилось? Может быть, это была новая профессия, интересный тренд или успешная идея, которая вас удивила?

Если бы вам предложили организовать свою туристическую компанию, какой вид туризма вы бы выбрали для начала и почему?

Какие изменения в профессиях сервиса и туризма могут произойти в будущем из-за изменений в привычках людей (например, удалённой работы или экологии)?

Ответы обучающихся.

Итоговое слово педагога

Слово педагога: Ребята, сегодня мы сделали шаг к лучшему пониманию профессий в сферах туризма и сервиса. Эта отрасль полна возможностей для тех, кто хочет создавать незабываемые впечатления, работать с людьми и развиваться вместе с миром туризма. Сегодня вы узнали, какие профессии существуют, какие навыки важны и как технологии влияют на развитие этих сфер. Впереди нас ждёт много интересных открытий и новых знаний, и я уверен(а), всё это поможет найти профессию вашей мечты. Если вы почувствовали интерес к какой-то специальности или хотите узнать больше, пройдите дополнительные

диагностики. Они подскажут наилучший маршрут для вас. Спасибо за занятие!



«Вопрос № 1»

РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

В чём заключается работа менеджера по гостиничному бизнесу?

А Обслуживание гостей в ресторанах отеля

В Управление гостиницей, контроль сервиса и координация работы персонала

Б Разработка экскурсионных программ для туристов

Г Организация трансфера для туристов



«Вопрос № 1. Ответ»

РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

В чём заключается работа менеджера по гостиничному бизнесу?

А Обслуживание гостей в ресторанах отеля

В Управление гостиницей, контроль сервиса и координация работы персонала

Б Разработка экскурсионных программ для туристов

Г Организация трансфера для туристов



Какую задачу выполняет специалист по экотуризму?

А Организация массовых развлекательных мероприятий в курортных зонах

В Обучение персонала гостиниц экологическим стандартам

Б Разработка экологически безопасных туристических маршрутов

Г Управление финансами туристических агентств



«Вопрос № 2. Ответ»

РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

Какую задачу выполняет специалист по экотуризму?

А Организация массовых развлекательных мероприятий в курортных зонах

В Обучение персонала гостиниц экологическим стандартам

Б Разработка экологически безопасных туристических маршрутов

Г Управление финансами туристических агентств



Чем занимается руководитель экскурсии?

А Управляет гостиницей и следит за комфортом гостей

В Разрабатывает рекламные кампании для туристических агентств

Б Создает туристические маршруты и привлекает инвесторов

Г Организует и проводит экскурсии, координирует работу гидов



Чем занимается руководитель экскурсии?

А Управляет гостиницей и следит за комфортом гостей

В Разрабатывает рекламные кампании для туристических агентств

Б Создает туристические маршруты и привлекает инвесторов

Г Организует и проводит экскурсии, координирует работу гидов



В чём основная задача менеджера персональных туристических продуктов?

А Контроль работы ресторанов при отелях

В Создание индивидуальных туров с учётом пожеланий клиента

Б Разработка маркетинговых стратегий для турфирм

Г Организация экскурсий для групп туристов



В чём основная задача менеджера персональных туристических продуктов?

А Контроль работы ресторанов при отелях

В Создание индивидуальных туров с учётом пожеланий клиента

Б Разработка маркетинговых стратегий для турфирм

Г Организация экскурсий для групп туристов



«Вопрос № 5»

РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

Какую задачу решает менеджер по туризму и бронированию?

А Организация мероприятий на туристических объектах

В Разработка новых туристических направлений

Б Подбор и бронирование туров, оформление документов для клиентов

Г Обучение персонала гостиниц



«Вопрос № 5. Ответ»

РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

Какую задачу решает менеджер по туризму и бронированию?

А Организация мероприятий на туристических объектах

В Разработка новых туристических направлений

Б Подбор и бронирование туров, оформление документов для клиентов

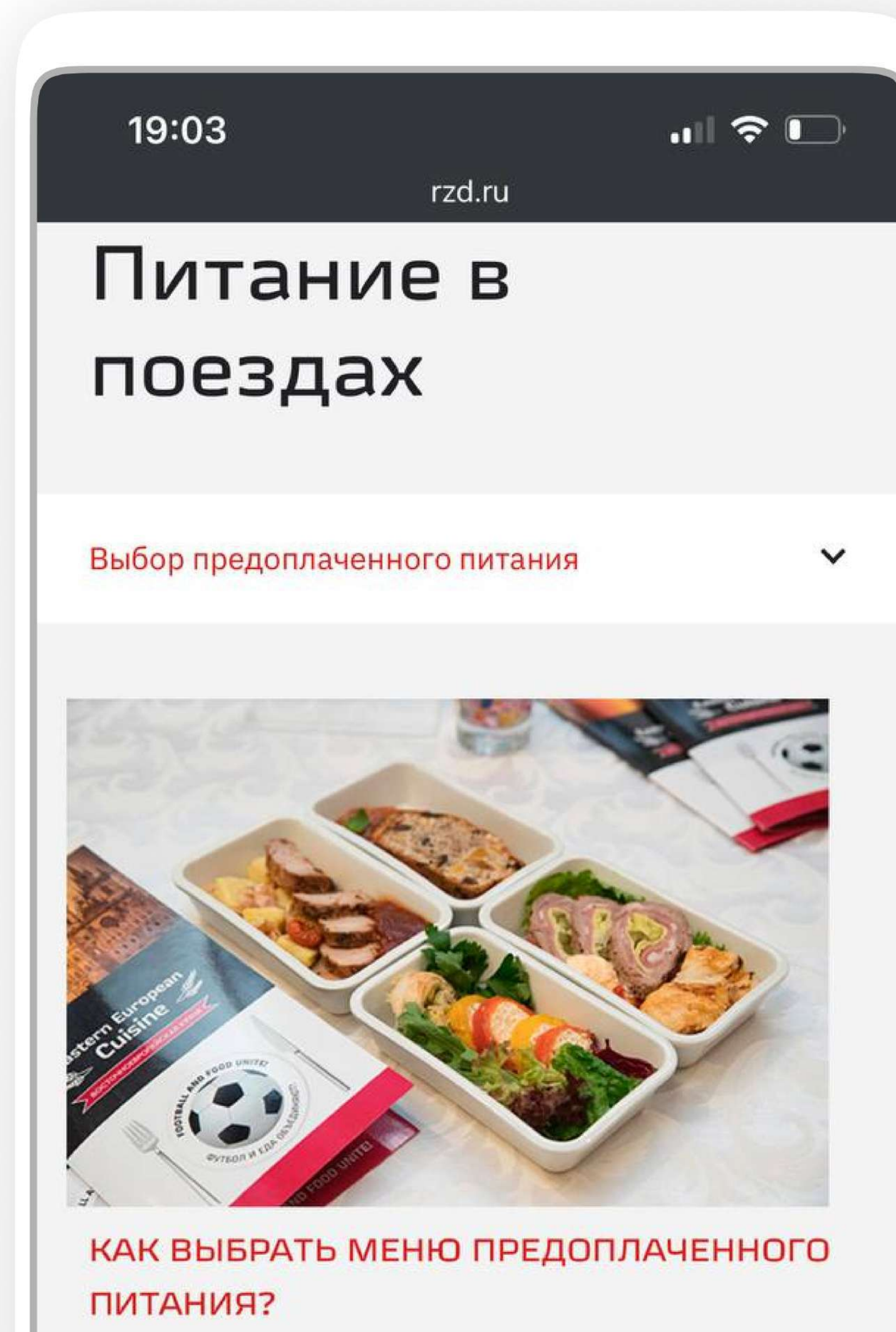
Г Обучение персонала гостиниц



Цифровизация туристических услуг

Это упростит планирование поездок и сократит время на организацию путешествий.

Пример: rzd.ru и «РЖД Пассажирам» — официальный сайт и мобильное приложение — позволяют не только покупать билеты на поезда, но и отслеживать их расписание, выбирать места и заказывать питание.





Виртуальная и дополненная реальность

Это делает путешествия доступнее.

Пример: VR-экскурсии дают возможность увидеть произведения искусства в деталях и прогуляться по историческим интерьерам без визита в музей.





Беспилотный транспорт и новые виды передвижения

Это ускорит передвижение туристов и сделает путешествия удобнее.

Пример: в Москве и Иннополисе тестируются беспилотные такси «Яндекса», а в Сочи планируется запуск аэротакси.

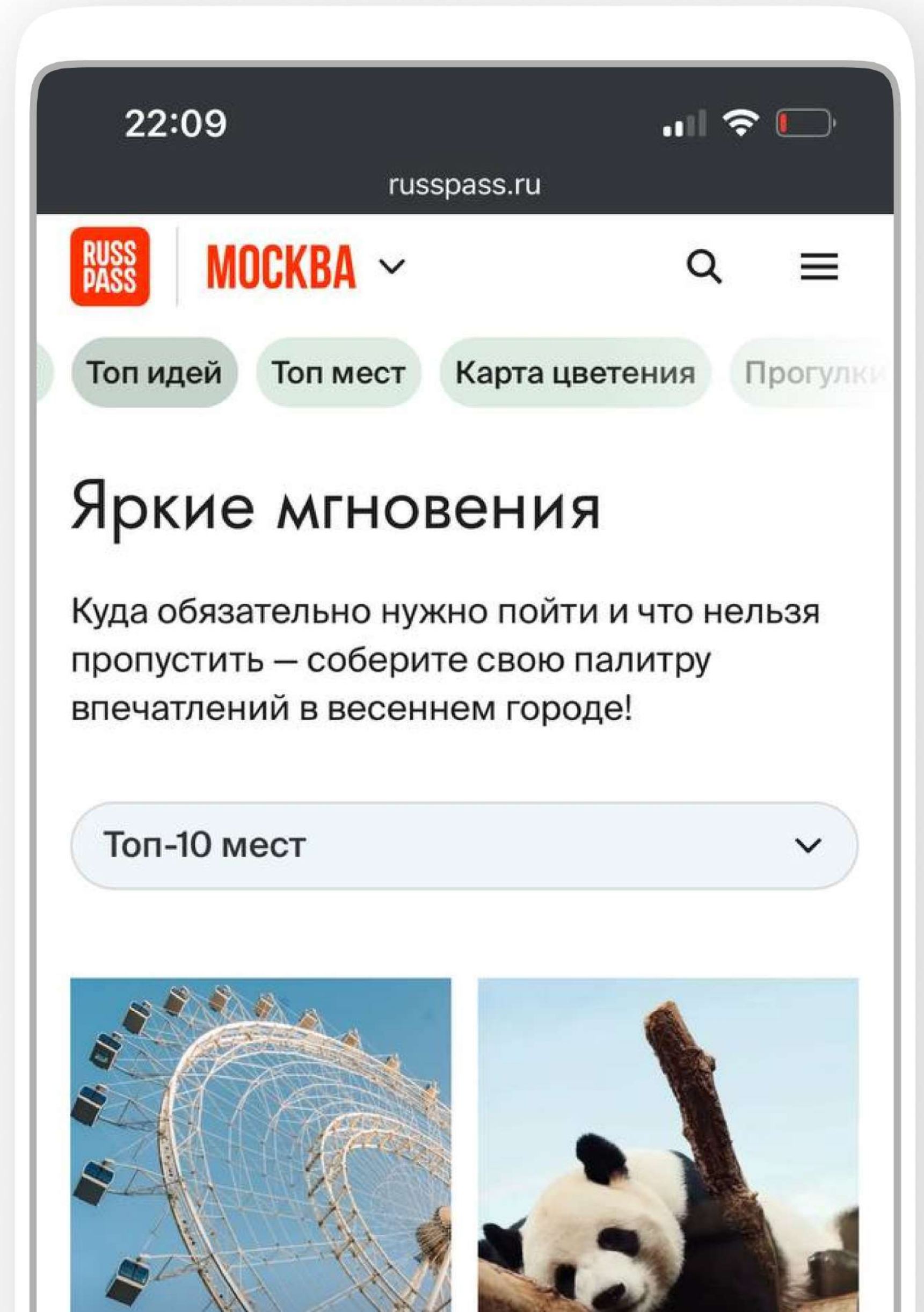




Персонализация туристического опыта с ИИ

Это позволит туристам быстро находить интересные маршруты и экономить время на планирование.

Пример: российский сервис RUSSPASS предлагает индивидуальные маршруты по России на основе предпочтений туристов.



Экологический туризм

Преимущества:

Существующие профессии:

Новые профессии:

Перспективы в России:

Медицинский туризм

Преимущества:

Существующие профессии:

Новые профессии:

Перспективы в России:

Спортивный туризм

Преимущества:

Существующие профессии:

Новые профессии:

Перспективы в России:

Агротуризм (сельский туризм)

Преимущества:

Существующие профессии:

Новые профессии:

Перспективы в России:

Этнографический туризм

Преимущества:

Существующие профессии:

Новые профессии:

Перспективы в России:

Цифровизация гостиничного сервиса

Преимущества:

Существующие профессии:

Новые профессии:

Перспективы в России:

Искусственный интеллект в клиентском сервисе

Преимущества:

Существующие профессии:

Новые профессии:

Перспективы в России:





СПО

43.01.01 Официант, бармен

43.01.04 Повар судовой

43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте

43.01.09 Повар, кондитер

43.01.11 Мастер флористического сервиса

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

43.02.07 Сервис по химической обработке изделий

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

43.02.16 Туризм и гостеприимство

43.02.17 Технологии индустрии красоты

Бакалавриат

43.03.01 Сервис

43.03.02 Туризм

43.03.03 Гостиничное дело



Категории

РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

Салоны красоты

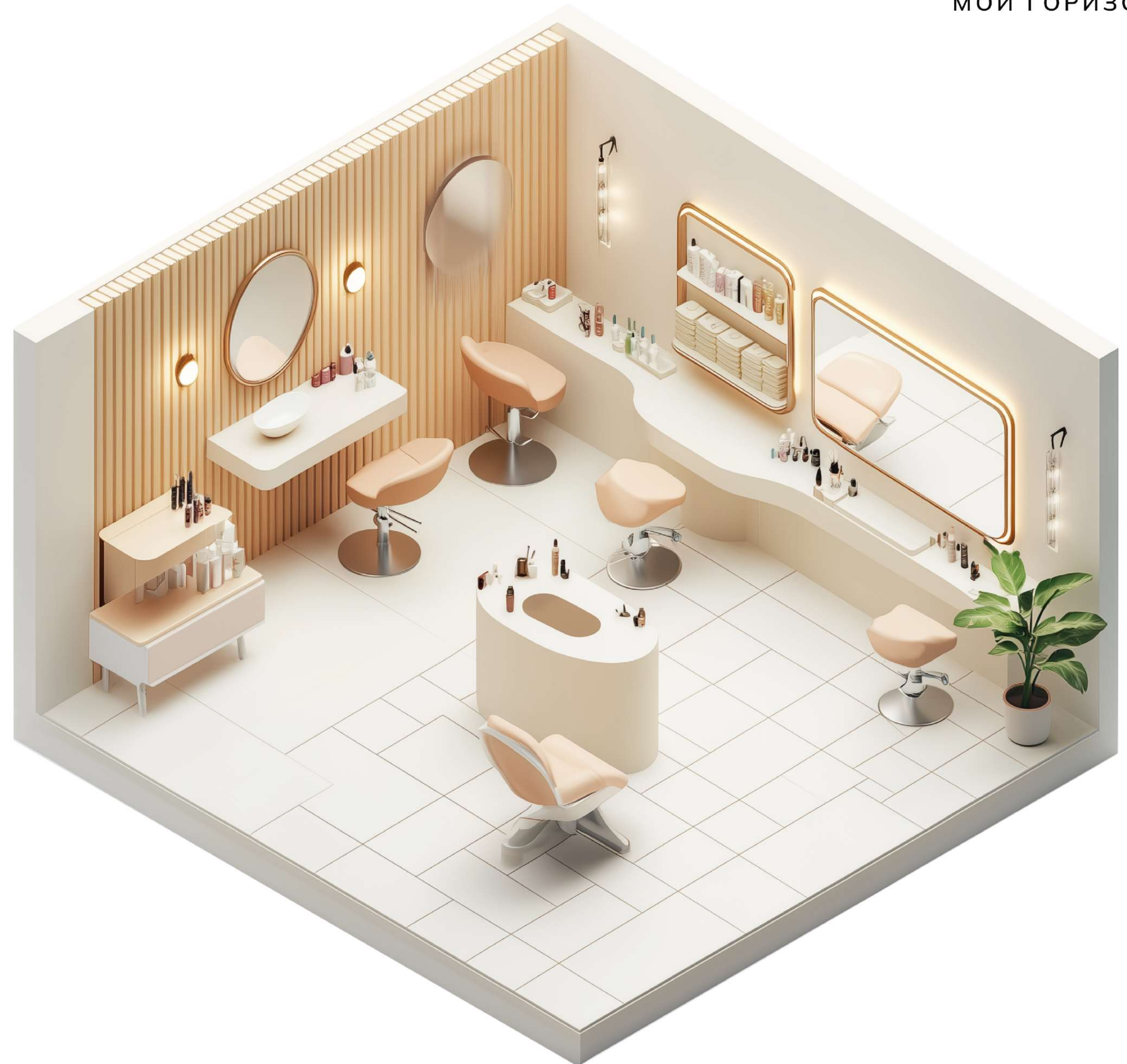
Туристические агентства

Рестораны

Ремонт одежды

Парки аттракционов

Экскурсии и туры



Социальная среда:

РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

Сервис и туризм





Туризм —

это **отрасль**, включающая организацию путешествий, отдых, экскурсионную деятельность и гостеприимство. Он играет важную роль в экономике, создавая рабочие места в транспорте, гостиничном бизнесе, сфере развлечений и сервиса.

Туризм способствует культурному обмену, развитию регионов и международному сотрудничеству.





Сервис —

это качественное обслуживание людей в различных сферах, таких как транспорт, гостиницы, кафе, магазины и другие учреждения.

Хороший сервис делает повседневную жизнь удобнее, а впечатления от услуг — приятнее, создавая комфортные условия для клиентов.





Отрасль сервиса и туризма

Гостиничный
бизнес

?

?

?

?



Отрасль сервиса и туризма

Гостиничный бизнес. Гостиницы, отели, хостелы и загородные базы отдыха помогают клиентам чувствовать себя как дома, пока они исследуют новые места.

Ресторанный бизнес. Рестораны, кафе и бары предлагают клиентам не только местную кухню, но и знакомые блюда, уютную атмосферу и качественный сервис.

Туроператорские и турагентские услуги. Специалисты создают маршруты, бронируют отели, билеты, экскурсии и делают всё, чтобы путешествие прошло без забот.

Организация отдыха и развлечений.

Музеи, театры, парки аттракционов, фестивали и экскурсии позволяют интересно проводить время, получать новые эмоции и расширять кругозор.

Бытовые услуги. Парикмахерские, химчистки, прачечные и мастерские по ремонту одежды и обуви помогают людям ухаживать за собой и своими вещами.

Тема 28

Введение

Подготовка к занятию

Для успешного проведения занятия необходимо заранее подготовить следующие материалы:

Слайды с информацией по теме занятия, заданиями и правильными ответами для игр и обсуждений.

Подготовьте **карточки и материалы** для для игры-разминки «Идеальная компания» и задания для групповой работы.

Также необходимо продумать организационные моменты:

Разделить класс на четыре команды для выполнения заданий (в зависимости от численности класса).

Попросить обучающихся подготовить ручки и тетради.

Убедиться, что у вас есть доступ к экрану и оборудованию для показа видеороликов.

Заранее ознакомиться с содержанием видеороликов и вопросами для обсуждения, чтобы эффективно модерировать диалог с обучающимися.

Введение и карта среды

Слово педагога: Друзья, представьте, что у вас есть возможность заглянуть в прошлое и будущее одновременно! Сегодня вы можете перенестись в эпоху купцов, которые везли меха и янтарь по Великому шёлковому пути через Кавказ, а завтра — оказаться в 2223 году, где отели на Байкале строят роботы, а экскурсии по Золотому кольцу проводят нейросети. Сервис и туризм — это не пыльные путеводители и стандартные экскурсии. Это драйв, технологии и возможность превращать обычные поездки в яркие впечатления, которые остаются с человеком на всю жизнь!

Итак, запишите, пожалуйста, в своих рабочих тетрадях тему сегодняшнего занятия: **«Россия социальная: сервис и туризм»**. Не забывайте фиксировать в них основные моменты на протяжении всего занятия.

Если на предыдущих занятиях педагог и обучающиеся заполняли карту среды, то на данном занятии также необходимо заложить время на её заполнение. Возможный вариант слова педагога в случае заполнения карты — ниже.

Слово педагога: Итак, запишите, пожалуйста, в своих рабочих тетрадях тему сегодняшнего занятия: **«Россия социальная: сервис и туризм»**. Ранее мы не заполняли с вами карту Социальной среды, поэтому сегодня предлагаю открыть новое для себя направление — «Сервис и туризм». Не забывайте фиксировать основные моменты на протяжении всего занятия в свои рабочие тетради.

Слово педагога: Теперь, когда мы задали направление нашему занятию, предлагаю подумать: в чём, по-вашему, отличие между сервисом и туризмом? Давайте порассуждаем!

Ответы обучающихся.

Слово педагога: На самом деле сервис и туризм тесно связаны, но каждый играет свою роль.

Сервис — это широкий спектр услуг, которые делают жизнь удобнее, будь то транспорт, гостиницы, кафе или организация досуга. А **туризм** — это путешествия с разными целями: отдых, работа, учёба или лечение. Вместе эти отрасли создают комфортные условия для людей, помогают развивать регионы и экономику, а также делают путешествия доступными и интересными.

А как вы считаете, можно ли представить туризм без сервиса?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Вы правы, туризм без сервиса невозможен: нужны гостиницы, транспорт, кафе, экскурсоводы. Без сервиса люди просто не смогли бы комфортно путешествовать.

А сервис без туризма может быть? Аргументируйте, пожалуйста, свои ответы.

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Конечно, может быть, существует множество услуг, которые не связаны с поездками, например клининговые компании, доставка еды или ремонт одежды.

А теперь перейдём к более детальному знакомству с отраслью сервиса и туризма. Мы рассмотрим её значение для экономики нашей страны, узнаем о технологических новинках в этой сфере и познакомимся с основными подотраслями. Обратите особое внимание на эти направления, потому что вопросы после просмотра видео будут касаться именно их.

Внимание на экран!

Видеоролик о среде и отрасли

Текст видеоролика:

Сервис и туризм — это быстроразвивающиеся отрасли. Специалисты первой сферы предоставляют услуги доставка еды на дом, уборка квартир и домов, авторемонт.

А профессионалы в туристической области знают всё об организации путешествий. Благодаря слаженной работе разных направлений сервиса и туризма, путешествия по России набирают популярность. В 2024 году было совершено 92 миллиона поездок по стране. Абсолютный рекорд.

Гостиничный бизнес обеспечивает туристов жильём на время путешествия. Ресторанный бизнес предлагает еду и напитки и знакомит с местной кухней. За досуг туристов отвечает сфера услуг по организации отдыха и развлечений. А чтобы путешественники чувствовали себя как дома, специалисты направления бытовых услуг поддерживают порядок в номере. Куда поехать, что посмотреть и где остановиться — в этом отдыхающим помогают туристические операторы.

Менеджеры по туризму и бронированию находят лучшие предложения и работают с документами туристов. Экскурсоводы знакомят с достопримечательностями. Рестораторы изучают потребности клиентов и создают уютные заведения. Специалисты по маркетингу знают, какие программы туристам точно понравятся. А сервисные менеджеры ответят на все вопросы и решат любую проблему во время поездки.

Да, профессий много. Так, в 2024 году в сфере туризма работало более миллиона человек. Это как население Волгограда. И постоянно открываются новые вакансии, ведь появляются новые точки притяжения. Например, в Севастополе, на месте древнего города Херсонеса Таврического, в 2024 году вырос «Новый Херсонес» — современный комплекс с музеями, храмами и концертными площадками.

И если сегодня билеты в Крым можно купить, не выходя из дома, то ещё 20 лет назад нужно было стоять в очереди в кассе на вокзале. А что для этого нужно сейчас? Пару кликов в смартфоне, и вы готовы отправиться в путь. Кстати, цифровые технологии помогают не только с покупкой билетов, но и с поиском отеля, планированием маршрута и выбором интересных мест для посещения.

Слышали про виртуальные туры? Благодаря им можно прогуляться по местам отдыха, осмотреть их территорию и заглянуть в номер отелей ещё до поездки. Сегодня отели становятся современными и экологичными. Умные системы в гостиницах выключают кондиционер и свет, когда в номере нет гостей.

Экоотели используют энергию солнца, чтобы обеспечить электричеством туристические домики. А ещё они научились плавать. Отели на воде — это новое направление в туризме.

Обсуждение ролика

Слово педагога: Давайте проверим, насколько вы были внимательны. Сколько подотраслей сервиса и туризма вы сможете назвать? Перечислите их.

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

Гостиничный бизнес: предоставление временного жилья для путешественников и туристов.

Ресторанный бизнес: организация питания и обслуживания клиентов в ресторанах, кафе, барах и других заведениях общественного питания.

Услуги по организации отдыха и развлечений: предоставление услуг по организации досуга и развлечений для туристов, включая посещение музеев, театров, парков, аттракционов и других мест.

Бытовые услуги: парикмахерские, салоны красоты, услуги по ремонту одежды и обуви, химчистки и прачечные.

Туроператорские и турагентские услуги: разработка, продвижение и продажа туристических пакетов и услуг, включая бронирование отелей, авиабилетов, экскурсий и других мероприятий.

Слово педагога: Друзья, хочу обратить ваше внимание, что в видеоролике не напрямую, но упоминалась ещё одна важная подотрасль в сфере сервиса и туризма, где работают специалисты, отвечающие за полную организацию поездки. Они занимаются поиском лучших туристических вариантов, созданием увлекательных программ и оформлением необходимых документов, всё это входит в сферу **туроператорских и турагентских услуг**.

А теперь прошу внимания на экран!

Педагог демонстрирует слайд с изображением комплекса «Новый Херсонес» для наглядности. Если показывать слайды нет возможности, педагог просто называет объект.

Слово педагога: Перед вами современный музейно-храмовый комплекс «Новый Херсонес». Давайте вспомним, где он находится и чем он так интересен?

Ответы обучающихся.

Возможный ответ: он находится в Севастополе и стоит на развалинах древнего города. При раскопках на этом месте нашли множество артефактов.

Слово педагога: Всё верно, этот комплекс включает в себя древние руины, музейные экспозиции и даже храм! Это современный культурный центр, объединяющий историю и религию. Но это не единственное, чем комплекс может удивить.

По возможности педагог демонстрирует слайд со схемой комплекса для наглядности.

Слово педагога: А вы знали, что в этом году в комплексе «Новый Херсонес» планируется открытие первой в Крыму и в Севастополе лаборатории искусственного интеллекта, где можно будет осваивать передовые технологии и применять их в повседневной жизни? Это место станет пространством, где можно не только прикоснуться к истории, но и стать частью будущего.

Основная часть

Игра-разминка

Класс уже разделён на четыре команды.

Педагог может выбрать удобный вариант проведения игры: либо команды отвечают по очереди, либо, если класс готов к более динамичному формату, команды соревнуются в скорости и отвечает та команда, представители которой первыми подняли руку. Выбор механики зависит от особенностей группы и темпа занятия.

Педагог демонстрирует командам слайд с профессиями из отрасли или записывает список профессий на доске.

Список профессий:

Экскурсовод;

Менеджер по туризму;

Стилист;

Работник химчистки;

Мастер по ремонту обуви;

Организатор мероприятий;

Официант;

Менеджер по бронированию;

Продавец-консультант;

Туристический агент.

Слово педагога: Итак, вас ждёт игра «Идеальная компания». Ваша задача — сопоставить услугу (я её буду называть вслух) с одной из профессий, указанных на слайде, и кратко объяснить, почему вы выбрали именно эту профессию. Команды отвечают по очереди! Если команда затрудняется с ответом, право ответа переходит к следующей. Начнём!

Если выбран более динамичный вариант, вариант слов педагога — ниже.

Слово педагога: А сейчас предлагаю перейти от культурной программы к динамике и драйву! Приготовьтесь размяться и посоревноваться в быстроте мышления в игре «Идеальная компания»! Напоминаю, что формат игры предполагает блиц-ответы, и скорость команд важна! Ответы принимаются только от той команды, которая **первой подняла руку**. Начнём!

Список услуг:

Парикмахерские услуги;

Организация свадеб;

Экскурсии;

Услуги по ремонту одежды и обуви;

Организация мероприятий (праздников, корпоративов);

Ресторанный сервис;

Услуги туристических агентств;

Услуги по организации корпоративов;

Бронирование гостиниц и аренда автомобилей;

Химчистка и прачечные.

Комментарий для педагога: обратите внимание, что к некоторым услугам из списка могут подходить несколько профессий!

Ответы для педагога:

Парикмахерские услуги

Профессия: стилист

Пояснение: стилист занимается созданием новых образов и уходом за волосами, что напрямую связано с парикмахерскими услугами.

Организация свадеб

Профессия: организатор мероприятий

Пояснение: организатор мероприятий занимается планированием и координацией всех деталей, чтобы свадьба прошла идеально и безупречно.

Экскурсии

Профессия: экскурсовод

Пояснение: экскурсовод знает историю и особенности места, может рассказать интересные факты и провести гостей по местности, обеспечивая им незабываемую экскурсию.

Услуги по ремонту одежды и обуви

Профессия: мастер по ремонту обуви

Пояснение: мастер по ремонту обуви уже имеет необходимые навыки и знания для ремонта обуви.

Организация мероприятий (праздников, корпоративов)

Профессия: организатор мероприятий

Пояснение: организатор мероприятий планирует и координирует все аспекты праздника или корпоратива, от выбора площадки до развлекательной программы, обеспечивая успешное проведение события.

Ресторанный сервис

Профессия: официант

Пояснение: официант обучен обслуживать клиентов и работать в ресторане, оказывать качественный сервис.

Услуги туристических агентств

Профессии: туристический агент, менеджер по туризму, продавец-консультант, менеджер по бронированию.

Пояснение:

Туристический агент напрямую предоставляет услуги по организации путешествий, бронированию туров и отелей, помогает в оформлении документов и консультирует клиентов по всем вопросам отдыха.

Менеджер по туризму занимается организацией путешествий, подбором туров, оформлением документов и консультированием клиентов — это основные функции туристического агентства.

Продавец-консультант помогает клиентам выбрать подходящий тур, предоставляет информацию о странах, отелях и экскурсиях, а также оформляет бронирование.

Менеджер по бронированию специализируется на организации проживания и транспорта, помогает клиентам выбрать оптимальные варианты гостиниц и автомобилей, учитывая их предпочтения и бюджет.

Услуги по организации корпоративов

Профессии: организатор мероприятий

Пояснение: организатор мероприятий профессионально планирует, координирует и реализует корпоративные события, учитывая все пожелания клиента и особенности мероприятия.

Бронирование гостиниц и аренда автомобилей

Профессии: менеджер по туризму, менеджер по бронированию, продавец-консультант

Пояснение:

Менеджер по туризму идеально подходит, потому что он занимается организацией всех аспектов путешествия, включая бронирование гостиниц и аренду транспорта, чтобы обеспечить клиентам комфортное пребывание.

Менеджер по бронированию специализируется на организации проживания и транспорта, помогает клиентам выбрать оптимальные варианты гостиниц и автомобилей, учитывая их предпочтения и бюджет.

Продавец-консультант помогает клиентам выбрать подходящий тур, предоставляет информацию о странах, отелях и экскурсиях, а также оформляет бронирование.

Химчистка и прачечные

Профессия: работник химчистки

Пояснение: работники химчистки обладают необходимыми знаниями и навыками для безопасного и эффективного очищения тканей, что обеспечивает высокое качество обслуживания клиентов.

Викторина + ответы обучающихся.

Слово педагога: Отлично, зарядились энергией! А следующее видео нас познакомит со специалистами, работающими в сфере сервиса и туризма, и поможет определить, какие навыки, образование и карьерные возможности помогут достичь успеха в этой отрасли.

Внимание на экран!

Видеоролик о предприятии

Обсуждение ролика

Слово педагога: Друзья, какие профессии из тех, что мы увидели в видеоролике, показались вам наиболее интересными? Что именно вам понравилось в их работе?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Какие три навыка, на ваш взгляд, будут самыми важными для профессий в сфере сервиса и туризма через 10 лет? Почему именно они?

Ответы обучающихся.

Комментарий для педагога: ниже представлены возможные ответы обучающихся. Данные ответы — это ориентир и подсказка, но обучающиеся могут предложить иные варианты, и это не будет считаться ошибкой!

Возможные ответы:

Знание иностранных языков, поскольку туризм приобретает глобальный характер, умение взаимодействовать с людьми из разных стран становится необходимостью.

Цифровая грамотность — современные технологии, такие как онлайн-бронирование и виртуальные туры, активно развиваются, и без навыков работы с ними будет трудно оставаться конкурентоспособным.

Коммуникативные навыки и клиентоориентированность — несмотря на развитие технологий, человеческое общение остаётся ключевым навыком. Качественный сервис всегда предполагает внимание к клиентам и их потребностям.

Слово педагога: А как вы считаете, что важнее для успешного специалиста в сфере сервиса и туризма — знания или умение общаться с людьми? Аргументируйте, пожалуйста, свой ответ.

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

Общение важнее, потому что клиенты приходят не только за услугой, но и за возможностью пообщаться. Даже если человек знает всё про свою работу, но плохо общается, клиент может уйти недовольным.

Знания важнее, потому что без них невозможно предоставить качественную услугу. Например, гид должен знать историю места, ресторатор — особенности меню, а для специалиста по бронированию важны знания, чтобы быстро находить нужные варианты.

Нужно совмещать оба навыка. Знания помогают делать работу профессионально, а хорошее общение делает клиента довольным. Если одно из этих качеств отсутствует, результат будет хуже.

Слово педагога: Абсолютно нормально, что у вас разные точки зрения. На самом деле оба навыка имеют значение. Однако важно понять, какой из них у вас развит слабее, и найти способы сделать его своей сильной стороной. Как думаете, что для это необходимо сделать?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

Больше читать профессиональную литературу;

Посещать онлайн-курсы или тренинги;

Советоваться и перенимать опыт у более компетентных коллег;

Учиться самостоятельно, опираясь на видеоуроки;

Практиковаться через участие в мероприятиях.

Слово педагога: Отличный план, друзья! Перед тем как выбрать свою будущую профессию, важно понять, какие возможности она открывает. Следующий видеоролик покажет вам, какие образовательные пути ведут в сферу сервиса и туризма, какие специальности можно освоить и почему эта отрасль так важна сегодня.

Видеоролик о направлениях образования

Текст видеоролика:

Превратить отдых в незабываемое приключение, а поездку в самый холодный уголок Земли сделать комфортной могут специалисты отраслей сервиса и туризма. Они организуют досуг путешественников, обеспечивают комфортное жильё, транспорт и питание.

С чего начать строить карьеру в этой сфере? С участия в разных научных конференциях и форумах по краеведению, а также в конкурсах. Знаете, как улучшить услуги транспорта, химчистки или работу кафе? Есть идеи нового туристического маршрута? Отправляйте их на Чемпионат по развитию внутреннего туризма «I LOVE RUSSIA 2025» («Ай Лав Раша 2025»).

Всероссийский конкурс «Открывая страну» предлагает школьникам попробовать себя в роли экскурсоводов. Чтобы принять участие нужно придумать и снять ролик о родном посёлке или городе. Рассказать, чем он интересен для туристов. Любите походы и умеете составлять план маршрута? Тогда делитесь опытом и получайте памятные призы.

Хотите знать, как стать дипломированным специалистом? После 11-го класса можно пойти учиться в колледж и через 3–4 года начать работать. Или можно поступить в вуз. Высшее образование даст больше знаний о профессии. С выбором специальности подскажет список УГСН 43.00.00 «Сервис и туризм».

Хотите помогать людям в решении бытовых вопросов, а может, мечтаете открыть своё дело — отель, кафе или туристическое агентство? Обратите внимание на направление 43.03.01 «Сервис».

Интересуетесь путешествиями? Выбирайте 43.03.02 «Туризм». Выпускники этого направления — менеджеры по туризму и бронированию — организуют поездки и предлагают программы для отдыхающих.

Работают в туризме и аналитики рынка — они изучают большой объём данных, выявляют потребности людей и придумывают, как увеличить поток туристов.

Хотите попасть в число специалистов туризма и сервиса? Тогда изучайте языки, посещайте занятия ораторского мастерства, интересуйтесь историей своего края, участвуйте в конкурсах, и, быть может, именно вы придумаете новый туристический маршрут или откроете компанию, которая будет предоставлять отдыхающим, путешественникам, уникальные услуги.

Обсуждение видеоролика

Слово педагога: Итак, из ролика вы узнали о том, что такое укрупнённые группы специальностей и направлений (УГСН). Расширенный список УГСН для **сервиса и туризма** вы сейчас увидите на слайде. Запишите в тетради те варианты, которые могут быть для вас интересны.

Педагог показывает слайд «УГСН (сервис и туризм)». Если сделать это нет возможности, педагог зачитывает информацию вслух, а обучающиеся выбирают интересные для них варианты и делают записи в тетрадях.

УГСН (сервис и туризм):

Бакалавриат

43.03.01 Сервис

43.03.02 Туризм

43.03.03 Гостиничное дело

Магистратура

43.04.01 Сервис

43.04.02 Туризм

43.04.03 Гостиничное дело

Дополнительные направления подготовки:

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (Международный ресторанный бизнес)

23.03.01 Технология транспортных процессов (Организация перевозок и управление на железнодорожном транспорте)

23.05.04 Эксплуатация железных дорог (Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта)

38.03.02 Менеджмент (Управление в индустрии туризма, сервиса и гостеприимства, Менеджмент объектов туристской инфраструктуры, Международный менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе)

49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм (Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм)

51.03.03 Социально-культурная деятельность (Проектирование в сфере культуры и туризма)

Групповая работа

Класс разделён на четыре команды. Каждая команда получает карточку с определённой темой для обсуждения (либо представители команд сами вытягивают карточку). Задача каждой команды — оценить перспективы развития отрасли и определить, какие изменения могут произойти в ближайшие 10–15 лет, ответив на вопросы в карточке.

Слово педагога: А сейчас предлагаю отвлечься и заглянуть в будущее. Давайте поразмышляем о том, каким станет мир сервиса и туризма через несколько лет. Каждая команда сейчас получит карточку с определённой темой для обсуждения (либо представители команд сами вытягивают карточку).

Педагог раздаёт карточки для заполнения. Если сделать это нет возможности, педагог диктует темы и вопросы каждой команде.

Темы и вопросы:

Тема № 1: Будущее туризма — как изменится потребительский спрос в ближайшие 10–15 лет?

Вопрос № 1: Какие виды туризма могут стать популярными через 10–15 лет?

Вопрос № 2: Что повлияет на предпочтения туристов?

Тема № 2: Как технологии (например, искусственный интеллект, виртуальная реальность) изменят сферу сервиса?

Вопрос № 1: Как новые технологии повлияют на сферу сервиса?

Вопрос № 2: Какие новые профессии, связанные с новыми технологиями, могут появиться в сфере сервиса через 10–15 лет?

Тема № 3: Экологический туризм и его развитие в будущем: перспективы и проблемы.

Вопрос № 1: Почему через 10–15 лет экологический туризм станет ещё более востребованным?

Вопрос № 2: Какие трудности и вызовы могут возникнуть при развитии этого направления?

Тема № 4: Роль международных событий (Олимпиады, чемпионаты мира и т. д.) в развитии туристической отрасли.

Вопрос № 1: Сохранят ли международные события свою значимость для сервиса и туризма через 10–15 лет? Объясните свою точку зрения.

Вопрос № 2: С какими вызовами может столкнуться эта сфера после завершения международных событий? И какие шаги можно предпринять для их решения?

Слово педагога: На каждой карточке указаны два вопроса, на которые необходимо дать развёрнутые ответы. **Ваша задача** — оценить перспективы развития отрасли и определить, какие изменения могут произойти в ближайшие 10–15 лет. В ходе командной работы я буду выступать в роли модератора, направляя обсуждение, когда это необходимо, и предоставляя подсказки в случае возникновения трудностей. По завершении работы каждая команда представит результаты своих идей другим участникам.

Работа команд — пять минут.

Слово педагога: А сейчас мы последовательно слушаем выступления каждой команды.

Обращаю ваше внимание, что время на презентацию ограничено — **одна минута на каждую команду**. Ну что, начинаем? Давайте начнём с темы № 1.

Презентации команд — четыре минуты (по одной минуте на каждую из команд).

Комментарий для педагога: ниже представлены возможные ответы обучающихся. Данные ответы — это ориентир и подсказка, но обучающиеся могут предложить иные варианты, и это не будет считаться ошибкой!

Возможные ответы:

Тема № 1: Будущее туризма — как изменится потребительский спрос в ближайшие 10–15 лет?

Вопрос № 1: Какие виды туризма могут стать популярными через 10–15 лет?

Ответ:

Экологический туризм: осознанное потребление и забота об окружающей среде будут стимулировать спрос на такие путешествия;

Активный и экстремальный туризм: людям захочется адреналина и новых эмоций, поэтому будут востребованы активные и захватывающие виды отдыха, включая походы, альпинизм, рафтинг, дайвинг и другие;

Цифровой или «виртуальный» туризм: технологии позволят создавать более индивидуальные и адаптированные под конкретные потребности путешественников маршруты и программы, что сделает поездки ещё более интересными и запоминающимися;

Космический туризм: по мере развития технологий, полёты в космос станут более доступными, и космический туризм, вероятно, станет новым и захватывающим видом отдыха для состоятельных путешественников;

Оздоровительный туризм: санатории, СПА-курорты станут популярны.

Вопрос № 2: Что повлияет на предпочтения туристов?

Ответ: Основными факторами станут:

Доступность и безопасность поездок;

Улучшение инфраструктуры;

Рост интереса к необычным местам, которые не так популярны среди туристов.

Тема № 2: Как технологии (например, искусственный интеллект, виртуальная реальность) изменят сферу сервиса?

Вопрос № 1: Как новые технологии изменят сферу сервиса?

Ответ:

Искусственный интеллект (ИИ):

Персонализация услуг — ИИ анализирует данные о клиентах и предлагает уникальные услуги. Например, отели могут рекомендовать экскурсии или рестораны, а интернет-магазины — товары, которые точно заинтересуют покупателя;

Чат-боты и виртуальные ассистенты, которые обрабатывают запросы клиентов 24/7, отвечают на вопросы, помогают с бронированием или решением проблем. Это ускоряет обслуживание и снижает нагрузку на персонал.

Виртуальная реальность (VR) и дополненная реальность (AR):

Виртуальные туры — отели, рестораны и туристические компании используют VR, чтобы клиенты могли «посетить» место или оценить услугу до покупки. Например, виртуальный тур по номеру отеля или экскурсия по музею;

Примерка и визуализация — в сфере торговли AR позволяет «примерить» одежду или посмотреть, как мебель будет выглядеть в интерьере. Это может повысить уверенность клиентов в выборе;

Обучение персонала — VR-тренажёры помогают сотрудникам отрабатывать навыки обслуживания в реалистичных условиях, например, как вести себя в сложных ситуациях с клиентами.

Вопрос № 2: Какие новые профессии могут появиться в сфере сервиса через 10-15 лет?

Ответ:

Специалист по персонализации услуг будет анализировать данные о клиентах с помощью ИИ, чтобы создавать индивидуальные предложения. Например, разрабатывать уникальные туры, меню или программы лояльности;

Менеджер по работе с роботами управляет роботами, которые обслуживают клиентов (например, в отелях, ресторанах или аэропортах), а также обучает их и устраняет неполадки;

Координатор бесконтактного сервиса разрабатывает и внедряет системы бесконтактного обслуживания, такие как электронные ключи, автоматические чекауты

(возможность выписаться из отеля) и умные устройства в номерах отелей;

Экоменеджер в сфере услуг будет следить за тем, чтобы компании работали экологично: экономили ресурсы, правильно утилизировали отходы и использовали зелёные технологии;

Специалист по виртуальному туризму будет создавать и проводить экскурсии в виртуальной реальности для тех, кто не может путешествовать.

Тема № 3: Экологический туризм и его развитие в будущем: перспективы и проблемы.

Вопрос № 1: Почему через 10-15 лет экологический туризм станет ещё более востребованным?

Ответ: Экологический туризм набирает популярность потому, что люди всё чаще хотят отдыхать вдали от городской суеты, видеть дикую природу в её первозданном виде и внести свой вклад в сохранение окружающей среды для будущих поколений.

Вопрос № 2: Какие трудности и вызовы могут возникнуть при развитии этого направления?

Ответ:

Если экотуризм станет слишком популярным, это может навредить природе: больше туристов — больше мусора и рисков для экосистем, если не заботиться об их сохранении; С увеличением спроса на экотуризм могут вырасти цены на посещение природных объектов и ресурсы для их охраны;

Нехватка финансирования для создания экологически чистой инфраструктуры.

Тема № 4: Роль международных событий (Олимпиады, чемпионаты мира и т. д.) в развитии туристической отрасли.

Вопрос № 1: Сохранят ли международные события свою значимость для сервиса и туризма через 10-15 лет? Объясните свою точку зрения.

Ответ:

Да, международные события останутся значимыми, так как они будут важны для культурного обмена и экономики;

Формат может измениться, то есть станет больше гибридных и виртуальных мероприятий;

Акцент будет смещён на устойчивость и экологичность;

Технологии (ИИ, VR, бесконтактные системы) усилят их привлекательность;

Опыт и персонализация станут ключевыми для туристов.

Вопрос № 2: С какими вызовами может столкнуться эта сфера после завершения международных событий? И какие шаги можно предпринять для их решения?

Ответ:

Вызов: неиспользование и простой построенных для мероприятия объектов после завершения события.

Решение: чтобы объекты не простаивали, их можно использовать для других мероприятий, например концертов, выставок или спортивных соревнований.

Вызов: большое количество отходов после мероприятия, что может нанести вред окружающей среде.

Решение: важно заранее продумать, как убирать мусор и перерабатывать отходы, чтобы не навредить природе и экологии.

Вызов: рост безработицы вследствие сокращения временных рабочих мест после проведения международных мероприятий.

Решение: можно обучать сотрудников новым профессиям, а также создавать программы, которые поддержат людей, временно работавших на международных мероприятиях, чтобы они могли найти постоянную работу.

Вызов: репутационные риски города или страны из-за плохой организации мероприятия (пробки, нехватка мест, высокие цены).

Решение: нужно планировать всё заранее: модернизировать транспорт, строить больше гостиниц и следить, чтобы цены были доступными, тогда туристы будут приезжать и после событий.

Заключительная часть

Подведение итогов. Рефлексия.

Цель — расширить представление старшеклассников о разнообразии, значимости и карьерных возможностях сферы «Сервис и туризм», а также сформировать уважительное и осознанное отношение к профессиям этой отрасли.

Слово педагога: Двигаемся дальше! Сейчас я поделюсь с вами тем, что можно назвать «Золотой коллекцией стереотипов» в сфере сервиса и туризма. Давайте проверим: соответствуют ли они действительности или это просто легенды? Если согласны со стереотипом — поднимаете руку, если нет — скрещиваете руки перед собой. Начнём!

Педагог демонстрирует слайд на фоне для создания настроения. И зачитывает первый стереотип.

Стереотип № 1: Специалист по международному туризму — это человек, который знает все языки мира, организует путешествия исключительно в экзотические страны и постоянно летает на Мальдивы «по работе». Вы согласны с этим стереотипом?

Действия обучающихся (если обучающиеся согласны со стереотипом — поднимают руку, если нет — скрещивают руки).

Слово педагога: На самом деле специалист по международному туризму анализирует мировые тенденции, изучает культурные особенности разных стран, разрабатывает туристические маршруты и решает вопросы, связанные с визами, транспортом и безопасностью. Эта работа требует глубоких знаний различных стран и международных норм.

Стереотип № 2: Сервис — это просто улыбка и вежливое обращение. Кто согласен?

Действия обучающихся.

Слово педагога: Сервис — это комплексный подход, включающий в себя понимание потребностей клиента, умение решать его проблемы, создание положительного опыта, предвосхищение желаний и постоянное улучшение качества обслуживания. Это требует профессионализма, эмпатии и умения работать в команде.

Стереотип № 3: Работа в сфере сервиса и туризма — это отдых, путешествия и солнце круглый год!

Действия обучающихся.

Слово педагога: На самом деле специалисты сервиса и туризма работают в режиме многозадачности: договариваются с партнёрами, решают проблемы клиентов, контролируют тысячи мелочей. Их день — это скорее постоянные сжатые сроки, чем пляжи!

Стереотип № 4: Менеджер по туризму постоянно путешествует, экскурсовод гуляет по красивым местам, а организатор мероприятий веселится на вечеринках.

Действия обучающихся.

Слово педагога: Менеджер по туризму большую часть времени проводит за компьютером, подбирая туры, бронируя билеты и решая проблемы клиентов. Хороший экскурсовод — это актёр, историк и психолог в одном лице. Он должен уметь удерживать внимание группы, адаптироваться к разным туристам и даже импровизировать, если что-то пошло не по плану. А организатор мероприятий занимается сложными задачами: планированием, переговорами и контролем за каждым мелким нюансом, чтобы всё прошло идеально. Веселье — лишь вершина айсберга, за которой стоит большая работа.

Друзья, в мире существует огромное множество стереотипов о профессиях и отраслях, старайтесь критически мыслить и оценивать труд каждого специалиста. Зачастую их работа намного глубже и интереснее, чем это может показаться на первый взгляд. Тем не менее, есть ли среди вас те, кто рассматривает сервис и туризм, как возможное направление для своей будущей карьеры?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Если вы рассматриваете эту сферу, как возможное направление, на какие предметы вам нужно будет сделать упор и начать подготовку к ЕГЭ?

Ответы обучающихся:

Возможные ответы:

Русский язык — хорошие коммуникативные навыки и умение выражать свои мысли чётко и правильно, будут очень важны в сфере сервиса и туризма.

Иностранные языки, например английский, немецкий, французский, нужны будут для работы в туризме, где вы будете общаться с клиентами из разных стран.

География необходима для понимания туристических направлений, культур и особенностей разных стран и регионов.

История и культура разных стран и регионов понадобятся для создания интересных туристических программ и экскурсий.

Экономика будет полезна для понимания туристического бизнеса и управления сервисными компаниями.

Информатика — умение работать с компьютером и программами необходимо в сфере сервиса и туризма для управления бронированиями, продажами и другими процессами.

Слово педагога: Не забывайте фиксировать особенно важную для вас информацию в свои рабочие тетради.

Итоговое слово педагога

Слово педагога: Современный сервис и туризм — это динамичная и быстроразвивающаяся отрасль, где каждый день рождаются новые идеи. Это мир, где можно создавать уникальные впечатления для людей, придумывать необычные маршруты и внедрять современные технологии. Здесь важны не только знания, но и ваша креативность, умение общаться и находить нестандартные решения. У вас есть возможность придумать новый подход к путешествиям или создать сервис, который изменит представление об отдыхе. Будущее этой индустрии — в ваших руках, и оно начинается уже сегодня!

Друзья, напоминаю, что для вас открыта дополнительная диагностика «Социальный интеллект» и скоро откроется дополнительная диагностика «Вербальные способности». Благодаря этим диагностикам вы можете оценить свои умения. Спасибо за продуктивную работу и активное участие! Жду вас на следующих занятиях!

Тема № 1: Будущее туризма — как изменится потребительский спрос в ближайшие 10–15 лет?

Вопрос № 1: Какие виды туризма могут стать популярными через 10–15 лет?

Ответ: _____

Вопрос № 2: Что повлияет на предпочтения туристов?

Ответ: _____

Тема № 2: Как технологии (например, искусственный интеллект, виртуальная реальность) изменят сферу сервиса?

Вопрос № 1: Как новые технологии повлияют на сферу сервиса?

Ответ: _____

Вопрос №2: Какие новые профессии, связанные с новыми технологиями, могут появиться в сфере сервиса через 10–15 лет?

Ответ: _____

Тема № 3: Экологический туризм и его развитие в будущем: перспективы и проблемы

Вопрос № 1: Почему через 10–15 лет экологический туризм станет ещё более востребованным?

Ответ: _____

Вопрос № 2: Какие трудности и вызовы могут возникнуть при развитии этого направления?

Ответ: _____

Тема № 4: Роль международных событий (Олимпиады, чемпионаты мира и т. д.) в развитии туристической отрасли

Вопрос № 1: Сохранят ли международные события свою значимость для сервиса и туризма через 10–15 лет? **Объясните свою точку зрения.**

Ответ: _____

Вопрос № 2: С какими вызовами может столкнуться эта сфера после завершения международных событий? И какие шаги можно предпринять для их решения?

Ответ: _____



Бакалавриат

43.03.01 Сервис

43.03.02 Туризм

43.03.03 Гостиничное дело

Магистратура

43.04.01 Сервис

43.04.02 Туризм

43.04.03 Гостиничное дело

Дополнительные направления подготовки:

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (Международный ресторанный бизнес)

23.03.01 Технология транспортных процессов (Организация перевозок и управление на железнодорожном транспорте)

23.05.04 Эксплуатация железных дорог (Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта)

38.03.02 Менеджмент (Управление в индустрии туризма, сервиса и гостеприимства, Менеджмент объектов туристской инфраструктуры, Международный менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе)

49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм (Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм)

51.03.03 Социально-культурная деятельность (Проектирование в сфере культуры и туризма)



Профессии

РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

Экскурсовод

Стилист

Официант

Работник химчистки

Менеджер по туризму

Туристический агент

Продавец-консультант

Менеджер по бронированию

Мастер по ремонту обуви

Организатор мероприятий



РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

Золотая коллекция стереотипов



Социальная среда:

РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

Сервис и туризм





Комплекс «Новый Херсонес»



