



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



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



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



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



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

Утверждаю

Директор



Пагошина

03.04.2025г

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 продемонстрировать 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: экогиды, 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

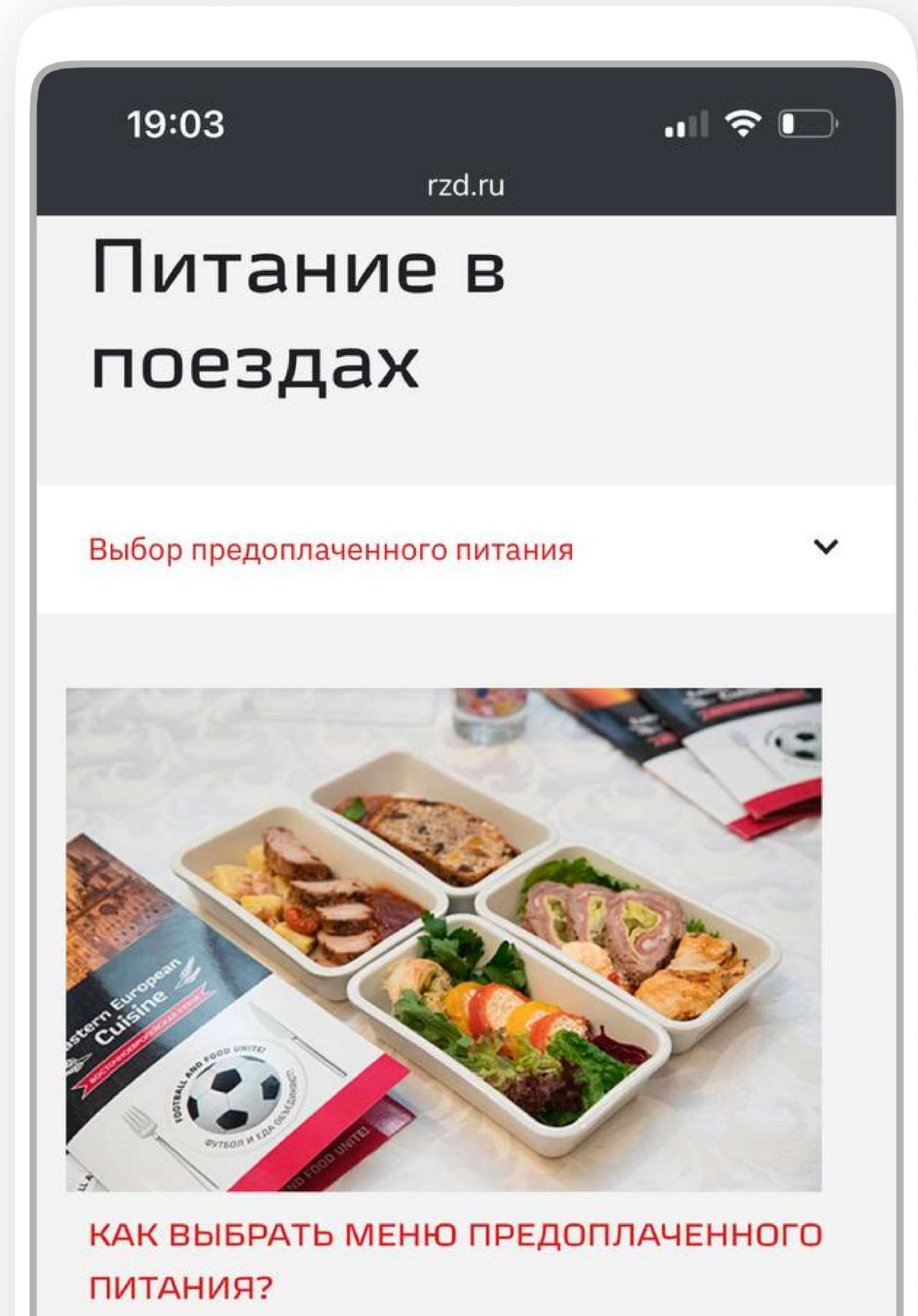
диагностики. Они подскажут наилучший маршрут для вас. Спасибо за занятие!



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.

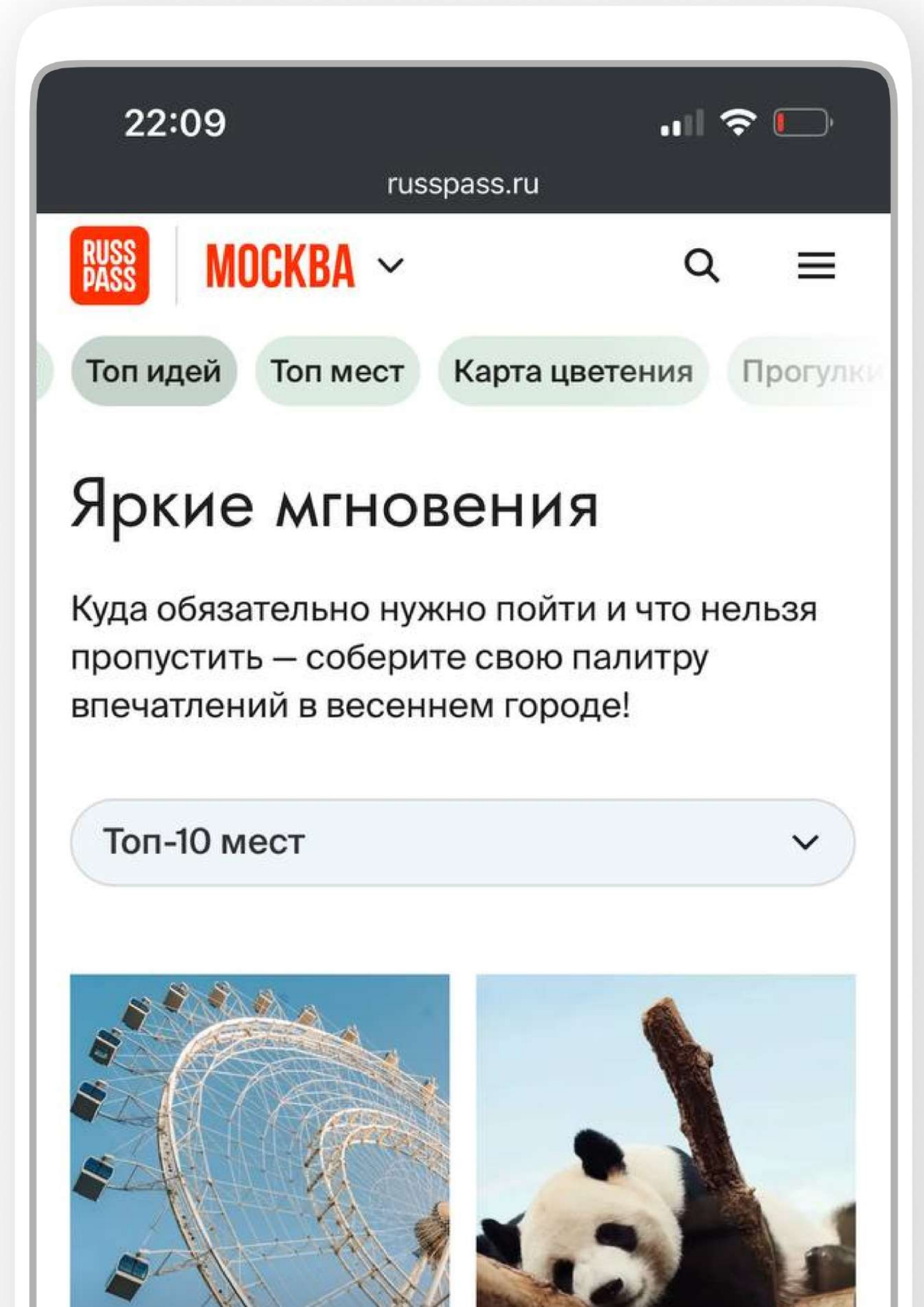




Персонализация туристического опыта с ИИ

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



РОССИЯ —
МОИ ГОРИЗОНТЫ

Социальная среда:

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.