

# Россия социальная: сервис и туризм

## 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 выслушаем 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: сэкономили 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 понадобится 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!