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 — организовывают 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:

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

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, организовывает 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!