

Россия гостеприимная: сервис и туризм

Мотивационная часть

Подготовка к занятию

Дорогой педагог!

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

Напоминаем, что вы можете предложить обучающимся фиксировать свои мысли и интересные находки в Маршрутных картах — это может быть тетрадь, блокнот, ежедневник, скетчбук или любой удобный формат. Ведение Маршрутной карты не является обязательным — обучающиеся выбирают то, что подходит лично им.

Желаем вам и ребятам удачи и вдохновения!

Введение

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Поздравляю! Вы все туристы. Так называют людей, которые отправляются в поездку на определённое время, чтобы отдохнуть, познакомиться с новыми местами или получить яркие впечатления. Туризм — это совсем необязательно поездка куда-то далеко, на море или в горы. Туризм бывает разным, и цель каждой поездки своя. Кто любит отдыхать летом на пляже или зимой кататься на лыжах? Именно вы — типичные отдыхающие туристы! Цель вашего путешествия — расслабиться, набраться сил и зарядиться энергией. Есть туристы, которым интересно познать новое и расширить кругозор. Они посещают музеи,

выставки, исторические места, знакомятся с культурой других народов. Есть и спортивные туристы. Их цель — участие в соревнованиях, походах, сплавах, восхождениях на вершины гор. Есть те, кто заботится о сохранении окружающей среды. Такие туристы выбирают экотуры, живут в палатках, помогают заповедникам и паркам. Бывает, что по работе приходится ездить в командировки по делам своей профессии. Такая поездка тоже считается туристической, хотя главной целью является работа. По сути, туристом можно считать любого, кто покидает своё обычное место жительства с целью отдыха, развлечения или познания нового. Как вы думаете, каким образом мы всем классом можем стать туристами?

Ответы обучающихся.

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

Слово педагога: Вы абсолютно правы! Туризм — это не просто поездки, а целая огромная сфера, которая помогает людям хорошо отдохнуть и увидеть новые места. Чтобы организовать хорошую поездку, нужны специальные службы: гостиницы, экскурсионные бюро, транспорт (автобусы, самолёты). Все эти предприятия работают сообща, чтобы сделать твоё путешествие комфортным и приятным.

Сервис — это всё, что облегчает твои путешествия: сотрудники отелей встречают и помогают разместиться, гиды проводят экскурсии и рассказывают интересные факты, операторы организуют удобные маршруты и бронируют билеты заранее.

Но сервис нужен не только в туризме! Сервис — это вообще любая услуга, которая помогает людям решить их потребности быстрее и легче. Какие примеры сервиса вы можете назвать?

Ответы обучающихся. Возможные ответы: химчистка, парикмахерская, бытовые услуги.

Слово педагога: Молодцы! Сервис включает в себя множество других направлений, например бытовые услуги или ресторанный бизнес. Тема нашего занятия: «Россия гостеприимная: сервис и туризм».

Педагог демонстрирует слайд 1 с темой занятия.

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

Видеоролик № 1 об отрасли

Текстовая версия видеоролика:

Как выглядит твой идеальный отдых? Дышать тайгой на берегу Байкала? Изучать сокровища музеев Петербурга? Пробовать мёд на пасеке в Башкирии? Покорять вулканы Камчатки? А может быть, смотреть звездопад на Алтае или северное сияние над Кольским

полуостровом?

Россия — это 11 часовых поясов, 89 регионов и миллионы поводов для путешествий, от гастрономических туров до экотроп в заповедниках, от горнолыжных курортов до фестивалей народных ремёсел.

Какие туристические проекты есть в России?

Ты наверняка слышал про национальный маршрут «Золотое кольцо». Сегодня в него вошли 49 новых городов и сёл. Любителей горнолыжного спорта и экотуризма ждут «Роза хутор», «Шерегеш», «Домбай» и другие современные курорты.

А в 2028 году в Ямало-Ненецком автономном округе планируют открыть первый горнолыжный комплекс за Полярным кругом. По всей стране проходят музыкальные и гастрономические фестивали, открываются музейно-парковые комплексы и этноплощадки, где можно познакомиться с традициями и культурой народов России. А за одно круизное путешествие можно побывать в десятках наших регионов. И, конечно, развивается спортивный, промышленный туризм и агротуризм.

Почему туризм важен для России?

Туризм — это отели, рестораны, сервисы бронирования, гиды, организаторы необычных приключений. Туризм создаёт рабочие места и показывает миру богатство и уникальность нашей страны.

Какие технологии применяют в сфере туризма в России?

Сегодня ты можешь ходить на AR-экскурсии с технологией дополненной реальности. В отелях внедряют роботов-администраторов, а в музеях — интерактивные экраны.

Появляются сервисы для планирования поездок. Даже туристические маршруты строят с помощью искусственного интеллекта.

Какие профессии ждут тебя в сфере сервиса и туризма?

Любишь путешествовать и рассказывать интересные факты о разных уголках планеты? Ты можешь стать гидом. Мечтаешь создавать уникальные маршруты? Возможно, именно тебя ждут туроператоры. Нравится программировать? Может быть, именно ты разработаешь приложение, которое перевернёт всю сферу туризма.

Выбирай свой путь и помогай открывать Россию миру!

Обсуждение видеоролика

После просмотра видеоролика рекомендуется обсудить его с обучающимися.

Слово педагога: Ребята, мы посмотрели ролик о путешествиях по России. В нём было много красивых мест, интересных идей и профессий. Давайте вспомним самое главное. Какие места из ролика вы запомнили? Куда бы вы хотели поехать?

Возможные ответы:

Байкал, Алтай, Камчатка.

Горнолыжные курорты.

Музеи, фестивали, круизы.

Слово педагога: Как новые технологии делают путешествия людей проще и комфортнее?

Возможные ответы:

Приложения в телефоне.

Карты и навигаторы.

Современные отели и сервисы.

Интерактивные экскурсии.

Слово педагога: Кто работает в сфере сервиса и туризма? Какие профессии вы слышали?

Возможные ответы:

Гид — проводит экскурсии.

Сотрудники отелей и кафе.

Программисты, которые делают приложения.

Слово педагога: Представьте, что к вам приехал друг из другого города, региона. Куда вы повели бы его в первую очередь? Почему?

Ответы обучающихся

Слово педагога: Молодцы! Туризм — это не только дальние поездки, но и умение видеть интересное рядом с собой.

Основная часть

Игра-разминка

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

Ответы обучающихся.

Педагог демонстрирует слайд 2 с определениями или зачитывает информацию вслух:

Профессия — это род занятий человека, его основная деятельность, которой человек учится и занимается регулярно, например гид, администратор гостиницы или экскурсовод.

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

Слово педагога: А теперь давайте разберёмся, что из того, что я буду называть, услуга, а что — профессия. Ваша задача — поднимать руки. Левую, если слово или фраза относится к услуге, и правую, если к профессии. Команда, в которой участники дали больше всего правильных

ответов, получает балл. Давайте потренируемся. Я называю: «Проводник на железнодорожном транспорте». Какую руку вы поднимете и почему?

Ответы обучающихся.

Верный ответ: правую, это профессия.

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

Ответы обучающихся.

Верный ответ: услуга, поднимаем левую руку.

Слово педагога: Сервис на транспорте — это разные услуги, которые нам предоставляют. Отлично! Разобрались. В какой команде будет больше правильных ответов, та и получит балл. Условия понятны? Тогда начнём.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

«Менеджер по туризму» — профессия. *(Обучающиеся поднимают правую руку).* Информация о специалисте: подбирает тур по запросам клиентов;

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

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

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

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

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

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

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

Ответы обучающихся.

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

Слово педагога: Вы правы. Эти специалисты могут оказывать свои профессиональные услуги не только туристам, но и местным жителям, которые живут в вашем городе или посёлке. Например, горничные часто работают в частных домах, а мастера по ремонту обуви — в любом микрорайоне. Но есть профессии, которые связаны с туризмом больше, чем с сервисом. И мы о них сегодня говорили. Назовите их.

Ответы обучающихся.

Верные ответы: туристический оператор, менеджер по туризму.

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

Видеоролик № 2 о профессиях

Обсуждение видеоролика

Слово педагога: Ребята, теперь, когда вы увидели сами, как работают специалисты сервиса и туризма, можете ли вы сказать, какой человек подойдёт для работы в этой отрасли?

Возможные ответы: доброжелательный, внимательный, любознательный.

Слово педагога: Что важнее: любить путешествия или любить помогать людям?

Возможные ответы: важно и то и другое.

Слово педагога: А какие школьные предметы могут пригодиться?

Возможные ответы: география — знать города и страны; история — рассказывать интересные истории; математика — считать время и деньги.

Слово педагога: В ролике говорили про круизы. Почему один человек не смог бы всё организовать сам?

Возможный ответ: нужны разные специалисты потому что много задач: маршрут, экскурсии, питание, расписание.

Слово педагога: Туризм — это профессии для тех, кто любит людей, умеет думать наперёд и хочет, чтобы другим было интересно и комфортно. Ну а как именно подготовиться к такой работе и что для этого нужно изучать, мы узнаем из следующего ролика.

Видеоролик № 3 об образовании

Текстовая версия видеоролика:

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

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

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

Есть идеи для нового маршрута по своему региону или знаете, как улучшить сервис? Участвуйте в Чемпионате по развитию внутреннего туризма «I LOVE RUSSIA 2026» («Ай лав Раша 2026»).

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

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

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

Обсуждение видеоролика

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

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Какие школьные предметы помогут будущим специалистам сферы туризма и услуг?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Почему география важна для работников сферы туризма?

Ответы обучающихся. Возможные ответы: *помогает составить интересные маршруты, учитывать особенности климата и ландшафта региона.*

Слово педагога: Где можно дополнительно развить навыки общения?

Ответы обучающихся. Возможные ответы: *театральные студии, курсы риторики, секции по дебатам.*

Слово педагога: Что значит выражение «гостеприимный сервис»?

Ответы обучающихся. Возможные ответы: *доброжелательная атмосфера и качественное обслуживание, которое дарит положительные эмоции и приятные воспоминания.*

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

Ответы обучающихся.

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

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

Ответы обучающихся.

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

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

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

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

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

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

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

Групповая работа «Клиент-сервис»

Правила игры: Класс делится на две команды — команда клиентов и команда сотрудников сервиса (например, сотрудники гостиницы, ресторана, экскурсионного бюро). Педагог называет ситуацию (например, клиент хочет забронировать номер в гостинице, заказать экскурсию, купить билет на самолёт и т. д.).

Команда сотрудников должна предложить клиенту хороший сервис (вежливое общение, быстрое решение вопроса, предложение дополнительных удобств и т. д.). Задача команды клиентов — отреагировать позитивно и поблагодарить за качественную услугу.

Затем роли меняются: клиенты становятся сотрудниками, а сотрудники — клиентами.

Теперь задача первой группы — продемонстрировать плохой сервис (медленное обслуживание, грубость, невнимание к нуждам клиента и т. д.) и вызвать негативную реакцию второй группы.

После каждого раунда проводится мини-дискуссия: обучающиеся высказываются, как чувствовал себя клиент и как сотрудник мог бы поступить иначе, чтобы улучшить качество сервиса.

Слово педагога: Ребята, кто-нибудь сталкивался с ситуацией, когда вам было приятно обслуживание? А неприятно?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Сейчас мы сыграем с вами в игру «Клиент-сервис».

Перед занятием я разделил(а) вас на две группы. Теперь одна группа становится командой клиентов, вторая — командой сотрудников сервиса. Ваши роли будут меняться после каждого раунда.

Первый раунд называется «Хороший сервис» и посвящён качественному обслуживанию.

Сотрудники должны проявить уважение, профессионализм и внимательность к потребностям клиентов. Клиентам же предстоит оценить работу сотрудников и выразить благодарность за хорошую службу.

Пример: бронирование номера в гостинице.

Сотрудники: быстро бронируют комнату с видом на море, предлагают дополнительную кровать бесплатно, рекомендуют ресторан рядом с гостиницей, предлагают завтрак с 7:00 до 11:00.

Клиенты: радуются быстрому обслуживанию, благодарят за рекомендацию и дополнительное удобство.

После завершения каждого раунда командам предлагается поменяться ролями.

Второй раунд называется «Плохой сервис», и команда сотрудников должна показать отрицательные стороны своего поведения, вызывая недовольство клиентов. Эта часть носит

шуточный характер и не предназначена для обид.

Пример: медленная регистрация в гостинице.

Сотрудники: долго ищут ключи от комнаты, забывают внести изменения в базу данных, постоянно отвлекаются на телефонные звонки, недоброжелательны.

Клиенты: нервничают, раздражены долгим ожиданием и отсутствием внимания персонала.

Слово педагога: После каждого раунда мы с вами будем обсуждать, как чувствовал себя клиент, как мог бы поступить сотрудник иначе, чтобы улучшить качество сервиса.

Педагог демонстрирует слайд 3 с примерами ситуаций и/или зачитывает их по очереди.

Примеры ситуаций:

Клиент звонит в ресторан, чтобы заказать столик на вечер.

Бронирование номера в гостинице.

Человек обращается в агентство, чтобы приобрести путёвку на курорт.

Заказ экскурсии.

Посетитель приходит в аптеку за лекарством и нуждается в консультации фармацевта.

Посещение музея.

Гость подходит к стойке регистрации в отеле поздно вечером и устал после дороги.

Обслуживание в кафе быстрого питания.

Обучающиеся выполняют задание.

Слово педагога: Как вы думаете, зачем нужен качественный сервис?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Как хорошее отношение влияет на желание вернуться вновь?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Легко ли быть хорошим сотрудником?

Ответы обучающихся.

Слово педагога: Скажите, что бы вы хотели изменить в обслуживании заведений, где вы были?

Ответы обучающихся.

Заключительная часть

Подведение итогов занятия

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

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

Предлагают им направления отдыха и туристические пакеты.

Помогают найти жильё и продумывают логистику всего отдыха.

Знакомят со страной или городом, с историей этого места и обычаями местных жителей.

Помогают решать бытовые вопросы.

Создают комфортные условия для туристов.

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

Итоговое слово педагога

Слово педагога: Ребята, сегодня мы с вами совершили интересное путешествие, побывали в гостях у специалистов и примерили на себя их профессии. Теперь вы понимаете, какие специалисты работают в туризме и сервисе и что ждёт эти отрасли в будущем. Уверен(а), если вы решите связать свою жизнь с этими сферами, у вас всё получится.

Я лишь добавлю, что для вас есть возможность пройти дополнительную диагностику «Вербальные способности». Это поможет понять, насколько вам близки эти отрасли.

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

Видеоролики для обучающихся с ОВЗ

Уважаемые педагоги!

Для удобства работы с обучающимися с ОВЗ (ограниченными возможностями здоровья) мы подготовили специальные видеоматериалы с субтитрами. Вы можете скачать их по ссылке: <https://clck.ru/3RgJSW>.