

Тема 28

Введение

Подготовка к занятию

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

Введение и карта среды

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

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

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

социальная: сервис и туризм».

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

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

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

Видеоролик о среде и отрасли

Текст видеоролика:

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

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

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

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

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

И неудивительно, у нас такой большой выбор видов отдыха.

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

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

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

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

Обсуждение ролика

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

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

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

Вопрос № 1: Чем туризм привлекает людей?

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

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

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

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

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

Ответы обучающихся:

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

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

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

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

Ответы обучающихся.

Верный ответ: «Новый Херсонес».

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

Ответы обучающихся.

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

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

Основная часть

Игра-разминка

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

Ответы обучающихся.

Педагог демонстрирует слайд с определениями или зачитывает информацию вслух:

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

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

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

Ответы обучающихся.

Верный ответ: правую, это профессия.

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

Ответы обучающихся.

Верный ответ: услуга, поднимаем левую руку.

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

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

Условия понятны? Тогда начнём.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Информация о специалисте: подбирает тур по запросам клиентов;

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

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

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

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

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

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

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

Ответы обучающихся.

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

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

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

Ответы обучающихся.

Верные ответы: туристический оператор, менеджер по туризму.

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

Видеоролик о предприятии

Обсуждение ролика

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

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

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

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

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

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

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

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

Нейросети могут придумывать новые туры и логистику путешествия.

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

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

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

Видеоролик о направлениях образования

Текст видеоролика:

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

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

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

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

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

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

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

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

Обсуждение видеоролика

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

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

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

Ответы обучающихся.

Возможный ответ:

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

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

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

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

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

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

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

Групповая работа

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

Возможные ответы: менеджер по туризму, туроператор.

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

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

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

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

Подсказка для педагога. Примеры ответов:

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

Название: «В поисках северных китов».

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

Бюджет предложения: 125 000 руб.

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

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

Название: «Семьёй по Волге».

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

Бюджет предложения: 184 000 руб.

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

Остановки в разных городах с осмотром достопримечательностей. В Ярославле туристы

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

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

Название: «Отдых для души и тела».

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

Бюджет предложения: 245 000 руб.

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

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

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

Заключительная часть

Подведение итогов. Рефлексия.

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

Ответы обучающихся.

Возможные ответы:

Предлагают им направления отдыха и туристические пакеты;

Помогают найти жильё и продумывают логистику всего отдыха;

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

Помогают решать бытовые вопросы;

Создают комфортные условия для туристов.

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

Ответы обучающихся.

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

Ответы обучающихся.

Итоговое слово педагога

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

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