



# ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

## ЧТО МЕНЯЕТСЯ В ОТРАСЛИ?

В СССР существовала достаточно развитая система внутреннего туризма, поддерживаемая закрытостью страны, однако после 1991 года она в значительной мере утратила свои позиции. С другой стороны, возник большой сектор внешнего туризма, позволивший всем желающим посетить другие страны мира. Кроме того, только с начала 1990-х в России начали возникать современные практики индустрии гостеприимства – отели с качественным сервисом, рестораны с хорошей кухней, развлекательные клубы и другие услуги для путешественников. Сектор гостеприимства остается одной из отраслей с существенным потенциалом развития, как за счет спроса со стороны российских туристов, так и за счет интереса иностранных гостей. Возможности для роста имеются, в первую очередь, за пределами мегаполисов – Москвы и Санкт-Петербурга – в крупных промышленных центрах, малых городах с большой историей и природных заповедниках.

Развитие транспортных систем и растущая мобильность позволят путешественникам быстрее и проще добираться до интересующих их мест. А это означает, что сфера туризма и гостеприимства столкнется с новыми вызовами, связанными как с ростом числа туристов, так и с их взыскательностью.

Этот сектор – один из первых, где заметна тенденция по снижению числа посредников между потребителем и интересующей его услугой. Поэтому многие сервисы массового использования будут

упрощаться и автоматизироваться: единые транспортные системы и проездные билеты, инструменты для выстраивания логистики индивидуальных поездок, автоматизированные диспетчерские для синхронизации индивидуального общественного транспорта, сервисные роботы, электронные гиды и устройства для синхронного перевода. В этом сегменте появится много профессий-пенсииеров – заметное количество дел возьмут на себя машины. Уже сейчас в гостиничном бизнесе роботы начинают успешно заменять людей – например, в отеле Yotel в Нью-Йорке багажом занимается специальный механический носильщик, а персонал китайской гостиницы Pengheng Space Capsules Hotel – от швейцаров до официантов – целиком состоит из роботов.

Поскольку разнообразие выбора делает туристов более привередливыми, будут появляться новые туристические форматы и возможности для кастомизации отдыха под запрос пользователя – в соответствии с его физической формой, вкусами и интересами. Туристические поисковые сервисы и приложения будут отбирать релевантную информацию, исходя из данных о конкретном клиенте, – например, в ходе тура оперативно сообщать о недавно открывшихся блошиных рынках или приезде в город известного антиквара, если человек интересуется винтажными вещами. Фактически это означает, что привычный нам турагент становится исчезающей профессией – его задачи будут решать софт. Зато возникает потребность в индивидуализированных турах, приду-

манных людьми, близкими по духу к пользователю, в формате «peer-to-peer».

С развитием технологий виртуальности одним из вызовов для отрасли станет конкуренция за внимание пользователя со сферой медиа и развлечений – ведь клиент сможет выбирать, скажем, между поездкой в США на реальный рок-фестиваль и виртуальной многопользовательской ролевой игрой «Вудсток». Поэтому отрасли придется расширять спектр услуг с учетом этих технологий, например, у туристов появится возможность участвовать в экскурсиях и шоу с дополненной реальностью, играх и реконструкциях исторических событий.

В условиях жесткой конкуренции удерживать внимание потенциального клиента можно, только предложив ему уникальные впечатления. Поэтому большое значение приобретет процесс брендинга территории – наполнения ее объектами и игровыми форматами, позволяющими ту-

ристу оказаться сопричастным к историческому событию и пережить ни с чем несравнимые эмоции. Уже сейчас развиваются разные аспекты туризма впечатлений – гастрономический туризм, агро- и экотуризм, духовный туризм. Последний, являясь одним из древнейших видов туризма, обретает второе дыхание благодаря большей мобильности. Появится спрос на необычные архитектурные объекты в экстремальных зонах, быстровозводимые конструкции и «мерцающие города» — временные образования, где люди собираются по интересам, создается уникальная атмосфера и сюжет. Яркий пример уже существующего «мерцающего города» – фестиваль Burning man: каждый год в пустыне Блэк-Рок на восемь дней возникает целый город из палаток и диковинных арт-объектов. В 2014 году «жителями» этого города стали свыше 60 тысяч человек. Российские аналоги – фестивали «Пустые холмы» и «Архстояние».

### ПРИМЕРЫ ЗАДАЧ БУДУЩЕГО:

- Создание онлайн-сервисов для разработки и сопровождения персональных туристических маршрутов
- Распространение международных стандартов сервиса в сфере гостеприимства и туристических развлечений
- Предоставление туристической информации как минимум на двух языках – английском и китайском (включая подготовку персонала, вывески, меню и др.)
- Создание центров поддержки развития событийного туризма с площадками по обмену опытом и развития новых стратегий
- Создание сервисных центров персональной транспортной логистики
- Разработка брендов территорий и развитие маркетинговых стратегий, основанных на уникальных преимуществах туристической зоны и индивидуальном подходе к туристу
- Создание техно- и эко-территорий как материальной базы для предпринимателей (например, Никола-Ленивец в Калужской области или Верхние Мандроги в Ленинградской области, которые стали как туристическими центрами, так и кластерами развития дизайна, ремесел и малого бизнеса в этой сфере)
- Обеспечение безопасности туристических программ и связанной с ними информации
- Развитие технологий строительства быстровозводимых конструкций и «мерцающих городов»
- Организация игровых мероприятий в туристических зонах, в том числе с использованием виртуальной реальности

#### НАДПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ



Системное мышление



Межотраслевая коммуникация



Управление проектами



Программирование/  
Робототехника/  
Искусственный интеллект



Клиентоориентированность



Мультиязычность и мультикультурность



Работа с людьми



Работа в условиях неопределенности



Бережливое производство



Навыки художественного творчества



Экологическое мышление



## РЕЖИССЕР ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТУРОВ

Профессиональный гид, способный разрабатывать и лично проводить уникальные туры по запросам конкретных клиентов. Эта профессия в каком-то смысле существует уже сейчас, однако будет становиться массовой по мере исчезновения традиционных туроператоров.

профессия  
появится  
до 2020 г.

до  
20г.

НАДПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ



## БРЕНД-МЕНЕДЖЕР ПРОСТРАНСТВ

Консультант и организатор, который отвечает за наполнение виртуального пространства культурными смыслами, связанными с конкретной территорией. Он создает образ и легенду местности, и вокруг этой легенды объединяется весь дизайн, айдентика, информационное освещение, виды туристических сервисов и разнообразные мероприятия. Все это придает территории уникальность, позволяет привлечь посетителей и делает ее конкурентоспособным центром туризма. Профессия бренд-менеджера пространств существует и сейчас, но со временем ее актуальность только возрастет – и требования к специалистам такого профиля, соответственно, тоже.

профессия  
появится  
до 2020 г.

до  
20г.

НАДПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ





## РАЗРАБОТЧИК ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМ

Специалист, который создает автоматизированные системы покупки билетов, навигации, бронирования гостиничных мест. Уже сейчас основатели компаний, связанных с туризмом, зарабатывают на разработке уникальных алгоритмов поиска — например, AviaSales.Ru. Спрос на простые, удобные и быстрые решения в этой сфере будет только расти. Кроме того, все большее значение будут иметь персонализация и возможность создания индивидуальных маршрутов.

профессия  
появится  
до 2020 г.

до  
20г.

НАДПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ



## РАЗРАБОТЧИК ТУР-НАВИГАТОРОВ

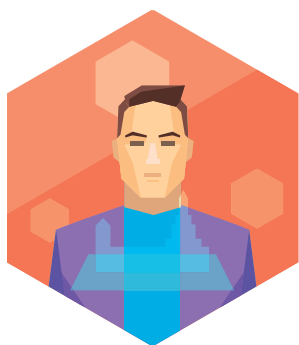
ИТ-специалист, создающий программы и приложения, позволяющие пользователю сориентироваться на определенном маршруте в контексте его интересов, вкусов, планов и текущих культурных событий.

профессия  
появится  
до 2020 г.

до  
20г.

НАДПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ





# ДИЗАЙНЕР ДОПОЛНЕННОЙ РЕАЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИЙ

Разрабатывает различные пласты дополненной реальности вокруг определенной территории с учетом ее ландшафта, исторического и культурного контекста. Например, он может создать несколько вариантов для Красной площади – времена Ивана Грозного, 1917 год, эпоха стилияг и т. д. Такой специалист должен сочетать навыки дизайнера и программиста с хорошим знанием истории.



## СОЦИАЛЬНЫЙ ДНЕВНИК

25/10

Получила потрясающий заказ на Новый год – Radisson на Невском, 49 предлагает возродить легендарный «Сайгон» в одном из своих баров. Обещают ретро-автоматы с кофе и «александровское пирожное», а с меня, понятно, — спец-эффекты и дух времени. С головой зарылась в архивы.

03/11

Уже два дня не выхожу из дома и изучаю книги по моде субкультур, зато завтра у меня встреча с Борисом Гребенщиковым – собираю мемуары завсегдадаев

15/11

Не хватает фактуры, нужна помощь! Разыскиваю бывших посетителей «Сайгона», чтобы проверить кое-какие нюансы. С меня – чай с пирогом. Репост!

25/11

Жаль, что Бродский недолюбливал это кафе. Но я все равно придумываю ему небольшое голографическое выступление. Какое стихотворение лично вы хотели бы услышать? голосуем!

20/12

Ну вот, почти все уже готово. Придумала классный квест по русскому року – это вам не пропавшую Снегурочку искать. У кого еще нет виртуальных очков, не волнуйтесь – их можно будет взять в прокат на входе.

24/12

И да, кстати, мои коллеги по проекту возродили знаменитое «зеркало КГБ» – в отдельной кабинке будет зеркало со встроенной съемкой, распознающее лица. Все кадры будут сразу транслироваться в Инстаграм – back\_to\_saigon. Имеет смысл озаботиться хиппарским прикидом.

профессия  
появится  
до 2020 г.



## НАДПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ





## КОНСЬЕРЖ РОБОТОТЕХНИКИ

Специалист, контролирующий гостиничных роботов. Роботизированные отели уже существуют в Америке, Китае, Японии и других странах, и хотя механические швейцары, горничные и курьеры неплохо себя зарекомендовали, над ними все равно требуется человеческий присмотр. Такой консьерж должен быть высокоорганизованным специалистом с навыками многозадачности, разбираться в механизмах и иметь навыки общения с искусственным интеллектом.

профессия  
появится  
после 2020 г.

после  
20г.

НАДПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ



## АРХИТЕКТОР ТЕРРИТОРИЙ

Специалист, который создает для туристов «информационные ландшафты» с учетом реалий региона, типов потребителей и популярных на текущий момент направлений в туристической индустрии. Если бренд-менеджер выполняет функции креативного директора, архитектор территорий – это дизайнер, который находит конкретные и детальные решения для поставленных задач.

профессия  
появится  
после 2020 г.

после  
20г.

НАДПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ





## ГДЕ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ БАЗОВОЕ ОБРАЗОВАНИЕ, ЧТОБЫ СТАТЬ ТАКИМ СПЕЦИАЛИСТОМ?

---

- Финансовый университет при правительстве Российской Федерации (факультет «Международные экономические отношения», специальность «Туризм»)
- Институт гостиничного бизнеса и туризма РУДН
- Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова (Факультет гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии)
- Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю. А. Сенкевича (факультет туризма и гостеприимства)
- Институт экономики, управления и права РГГУ (специальность «Туризм»)
- Высшая школа брендинга
- Центр «Специалист» при МГТУ им. Баумана, курс «Event-менеджмент»
- Московский государственный университет культуры и искусств (факультет социально-культурной деятельности)
- Санкт-Петербургский университет управления и экономики (специальность «Туризм»)
- Новосибирский государственный университет экономики и управления (специальность «Социально-культурный сервис и туризм»)