



ЦЕНТР  
ОПЕРЕЖАЮЩЕЙ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ПОДГОТОВКИ РСО-АЛАНИЯ

# Россия гостеприимная: развитие сферы сервиса и туризма в Республике Северная Осетия – Алания

(10-11 классы)

# Осетия- край, где оживают легенды

Путешественников  
привлекают



Даргавский историко-этнографический комплекс Город мертвых, филиал Национального музея



Цейское ущелье (ущелье с разной самобытной флорой и фауной)



**Аул Галиат:** Место, связанное с легендой о Зарийском змее, который заключил селение в кольцо, и храбреце, спасшем жителей



Оборонительные сооружения, вписанные в скалы

Осетия также славится своим гостеприимством, где гость считается «посланником Божьим» (Хуыцауы уазæг), уникальной кухней и бережным сохранением народной культуры

# Что такое гостеприимство?

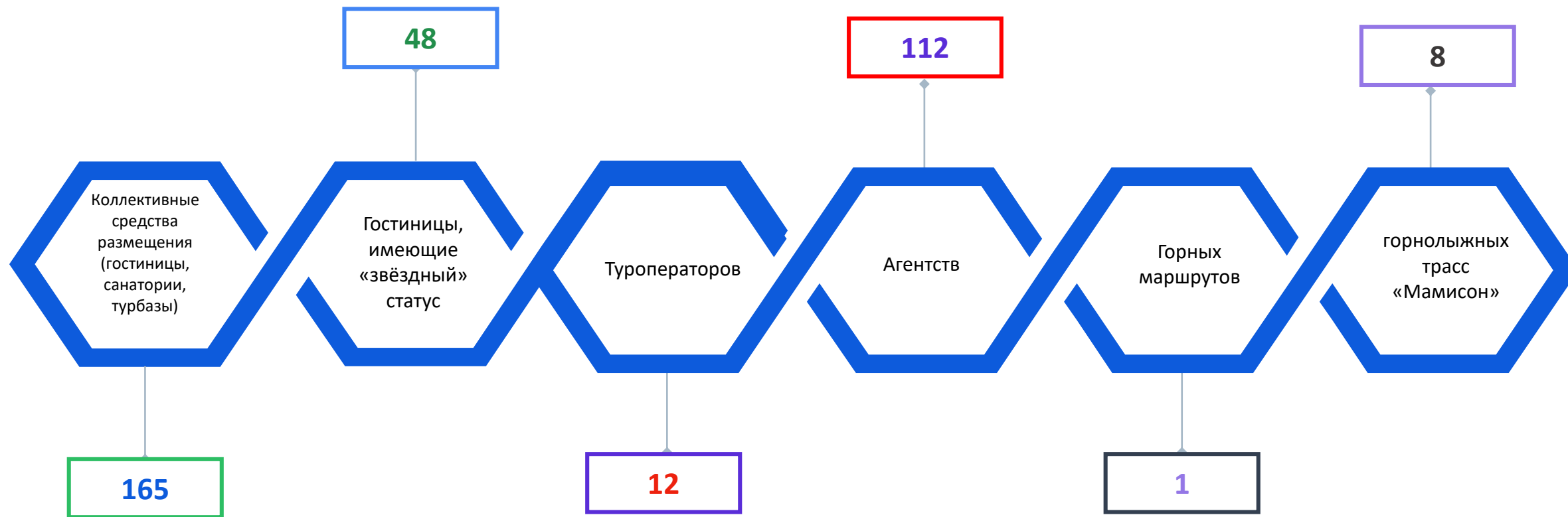


Индустрия услуг играет ключевую роль в развитии экономики, обеспечивая создание рабочих мест и генерацию доходов через гостиничный и ресторанный бизнес, туризм и организацию мероприятий.

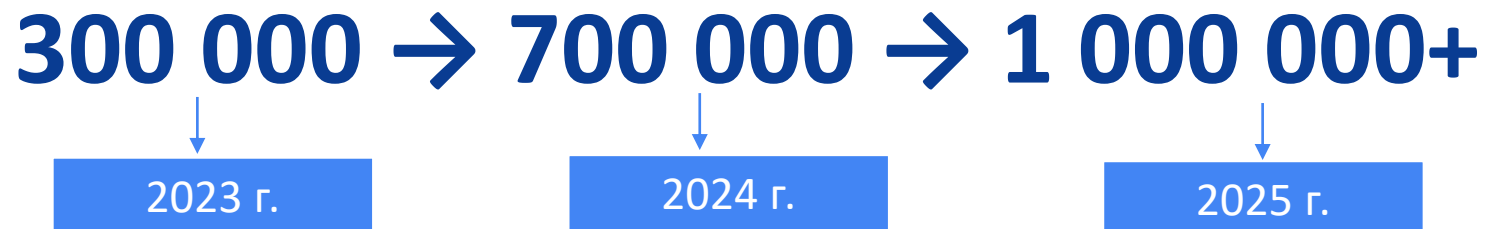
Организация мероприятий и транспортная логистика дополняют эту сферу, обеспечивая комфортные условия для гостей и эффективное взаимодействие между участниками рынка.

Все эти компоненты работают вместе, создавая положительные впечатления и удовлетворяя потребности клиентов.

# Характеристика отрасли сервиса и туризма



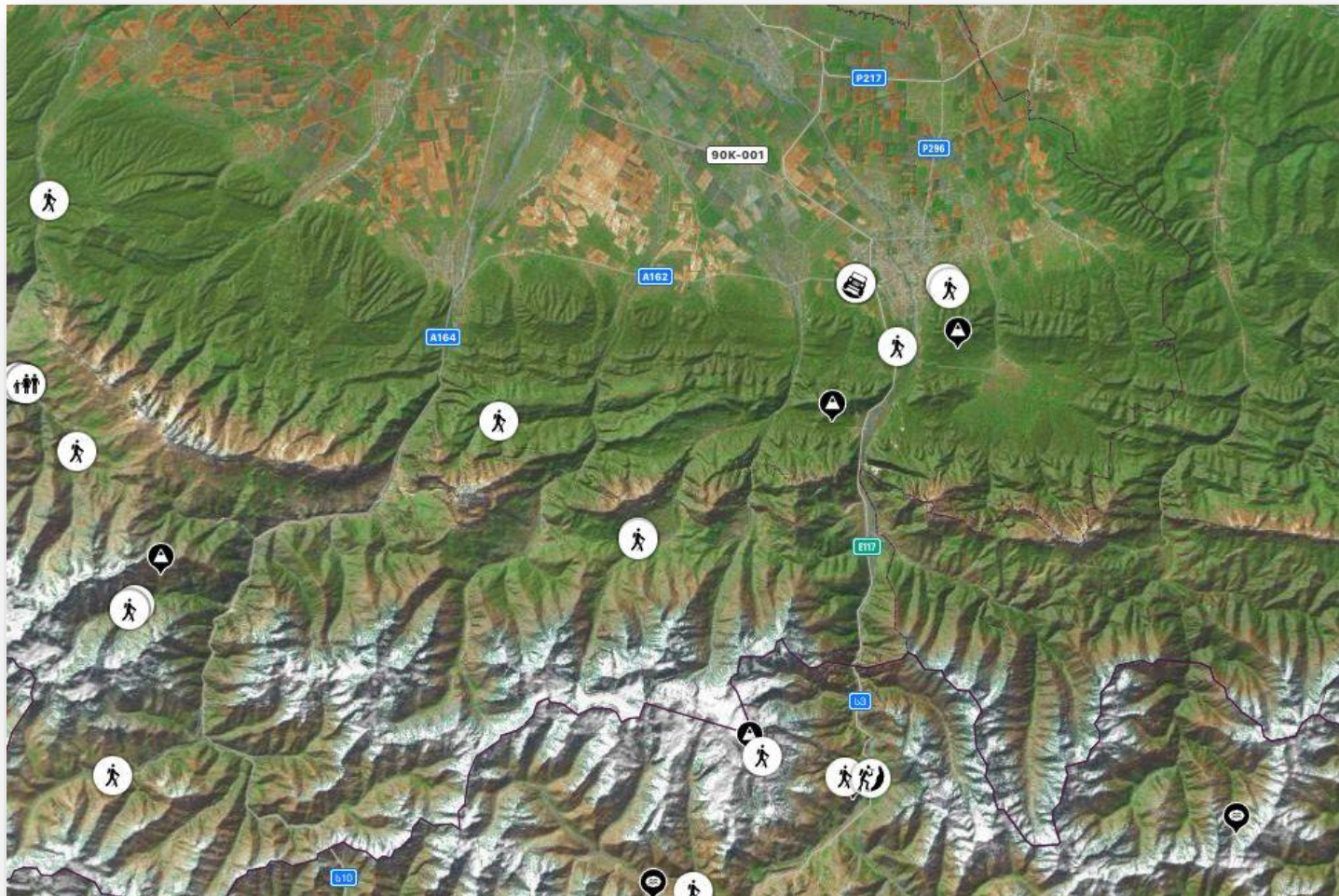
# Как развивается отрасль в республике?



1. **Экспоненциальный рост:** За 4 года (с 2021 по 2025) поток вырос **более чем в 3 раза**
2. **Эффект digital:** Основной драйвер — «вирусное» продвижение в соцсетях (Instagram, Telegram, Дзен)
3. **Событийный акцент:** Фестивали («Алания Фест», «Сырная дорога», «Горная Сага») создают дополнительные волны посещений.
4. **Диверсификация:** Популярность растет не только летом, но и в межсезонье за счет гастрономического, культурного и СПА-туризма.
5. **Инфраструктурный ответ:** Строительство новых отелей, глэмпингов, ресторанов и развитие горнолыжного кластера «Цей».

Ключевые  
тренды

# Лучшие туристические маршруты в Северной Осетии



**980**

Маршрутов

из них:

Пеший туризм- **747** маршрутов

Альпинизм маршруты - **12**

979 маршрутов еще  
не  
зарегистрированы

# Основные профессии сферы сервиса и туризма

## Гид-экскурсовод



### 1. Ключевая суть профессии:

Не просто рассказчик, а создатель уникального туристского опыта (customer experience) и интерпретатор культурного наследия.

### 2. Обязанности современного гида:

Разработка и проведение тематических экскурсий (исторические, гастрономические, приключенческие, фото-туры).

Работа с разной аудиторией (взрослые, дети, иностранцы, люди с ОВЗ).

Ведение документации, взаимодействие с туроператорами и музеями.

**Соблюдение стандартов безопасности** (инструктаж, маршрутная документация).

Продвижение своих услуг через соцсети и профессиональные платформы.

## Требования к навыкам (Hard & Soft Skills) согласно современным стандартам

### Hard Skills (Профессиональные)

- ✓ **Аккредитация/Лицензия гида** (обязательное требование для работы в многих регионах и музейных комплексах).
- ✓ **Отличное знание истории, географии, этнографии, экологии своего региона.**
- ✓ **Владение иностранным языком** (английский – обязательно, китайский/арабский – большое конкурентное преимущество).
- ✓ **Навыки первой помощи** (сертификат – большой плюс).
- ✓ **Цифровая грамотность:** использование аудиогидов, мобильных приложений, соцсетей для продвижения.
- ✓ **Вождение категории В** (часто требуется для выездных экскурсий).

### Soft Skills (Личностные)

- ✓ **Клиентоориентированность и эмпатия** (умение чувствовать группу).
- ✓ **Коммуникабельность и ораторское мастерство** (ясно, структурно, увлекательно).
- ✓ **Стрессоустойчивость и умение решать конфликты.**
- ✓ **Креативность и умение импровизировать.**
- ✓ **Лидерские качества и ответственность за группу.**
- ✓ **Физическая выносливость.**

# Гид-экскурсовод

Где учиться в Северной Осетии-Алании?

**ВУЗ:** ФГБОУ ВО «СОГУ им. К.Л.Хетагурова»(исторический факультет, филологический – углубленное изучение культуры и языков). **Ключевое:** параллельно получать **практические знания** от действующих гидов и обязательно проходить **аккредитацию**.

**Дополнительное образование:** Курсы гидов-экскурсоводов при Центре опережающей профессиональной подготовки РСО-Алания

Перспективы и карьерный рост



**Специализация:** Стать экспертом в конкретной нише (горный гид, гастро-гид, гид по культурно-историческому наследию алан).



**Управление:** Руководитель службы гидов в крупной туркомпании, менеджер по продукту.



**Предпринимательство:** Создание собственного авторского турбюро, разработка уникальных маршрутов.



**Консалтинг:** Участие в разработке туристических концепций и стратегий для региона.

«Гид — это «лицо» республики для гостя. От его профессионализма и любви к своему делу зависит, захочет ли турист вернуться снова и рекомендовать Осетию друзьям. Это большая ответственность и невероятно интересная работа!»

# Основные профессии сферы сервиса и туризма

## Инструктор-проводник!



### 1. Место в индустрии туризма РСО-Алания:

Ключевые специалисты для развития **научного, приключенческого и экологического туризма**. От них зависит безопасность, сохранность природных объектов и качество сложных туров. Востребованы в турклубах, научных экспедициях, МЧС, при разработке новых туристических кластеров (например, карстовых районов).

### 2. Суть профессий:

- **Спелеолог:** Научный исследователь и первопроходец. Его работа лежит в основе создания экскурсионных маршрутов по пещерам («показательных») и подготовки гидов-спелеоинструкторов.

- **Горный проводник (инструктор по альпинизму/трекингу):** Непосредственный исполнитель по реализации пунктов туристского продукта. Отвечает за жизнь и здоровье группы, обеспечивает прохождение маршрута согласно плану.

# Инструктор-проводник

## Требования к навыкам (Hard & Soft Skills) согласно современным стандартам

Hard Skills (Профессиональные)	Soft Skills (Личностные)
Исчерпывающее знание топографии, метеорологии, основ выживания в дикой природе.	Абсолютная ответственность и дисциплина. Нет права на ошибку.
Навыки первой медицинской помощи в полевых условиях (дополнительный сертификат Wilderness First Responder – огромный плюс). Физподготовка и отсутствие медицинских противопоказаний. Умение работать со спецснаряжением (верёвки, карабины, системы, средства связи, GPS).	Лидерство и умение принимать решения в условиях стресса.
Навыки навигации (карта, компас, навигатор).	Коммуникация и психологическая устойчивость.
Для спелеолога дополнительно: Основы геологии, гидрологии, карстоведения; навыки топосъёмки подземных полостей.	Экологическое сознание (следование принципу «Не навреди»).
Для горного проводника: Техника передвижения по различному рельефу (осыпи, снег, лед), организация страховки, лагеря.	Клиентоориентированность (умение работать с туристами разного уровня подготовки).
	Цифровая грамотность: использование современных гаджетов для навигации, прогноза погоды, связи.

# Инструктор-проводник

Где учиться в Северной Осетии-Алании?

**ВУЗ:** ФГБОУ ВО «СОГУ им. К.Л.Хетагурова»(Географический, геологический).

**Ключевое:** Для горных проводников: Единая Всероссийская классификация по альпинизму и скалолазанию. Сертификат «Инструктор-проводник» (выдает Федерация альпинизма России). Необходим личный опыт восхождений.

**Дополнительное образование:** Курсы Инструктор-проводник при Центре опережающей профессиональной подготовки РСО-Алания

Перспективы и  
карьерный рост

От работы по найму в туркомпании → к созданию **собственного adventure-бюро**.

**Специализация:** гид по ледникам, инструктор по скалолазанию, научный сотрудник в заповеднике.

**Экспертная деятельность:** участие в разработке нормативов безопасности, судейство соревнований, подготовка новых кадров.

**Международная карьера** при отличном знании языка и подтверждении сертификатов.

«Это не просто работа, а призвание и образ жизни. В Осетии с её уникальным рельефом такие специалисты — на вес золота. Они превращают опасное приключение в безопасное, впечатляющее и профессионально организованное путешествие, что является главным конкурентным преимуществом региона»

# Основные профессии сферы сервиса и туризма

## Менеджер службы приема и размещения



### 1. Современная роль:

Это не просто «секретарь на ресепшене», а **Front Office Manager** (менеджер службы приема и размещения) – ключевое звено в цепочке гостеприимства. Отвечает за продажи, сервис, логистику и решение проблем 24/7.

### 2. Основные обязанности и зона ответственности:

- Прием, регистрация, расчет гостей.
- Работа с системами бронирования (PMS – Property Management System): Opera, Matrix и др. – ключевой hard skill.
- Контроль загрузки номерного фонда и динамическое ценообразование.
- Ведение финансовой отчетности (кассовая дисциплина, инкассация).
- Организация работы службы приема (лифты, портье, консьерж).
- Разрешение конфликтных ситуаций и работа с рекламациями.
- Сбор и анализ отзывов гостей.

# Менеджер службы приема и размещения

## Требования к навыкам (Hard & Soft Skills) согласно современным стандартам

### Hard Skills (Профессиональные)

- ✓ Свободное владение ПК и офисными программами.
- ✓ Работа в PMS-системах – обязательное требование.
- ✓ Знание основ бухгалтерского учета и кассовых операций.
- ✓ Владение иностранными языками: Английский (B1+) – обязательно, второй язык (китайский, немецкий, арабский) – преимущество.
- ✓ Знание основ законодательства в сфере туризма и защиты прав потребителей.
- ✓ Навыки продаж и upsell (продажа улучшенного номера, дополнительных услуг).
- ✓ Критическое мышление для решения нестандартных ситуаций.

### Soft Skills (Личностные)

- ✓ Безупречная коммуникация и эмоциональный интеллект.
- ✓ Клиентоориентированность на уровне миссии.
- ✓ Стрессоустойчивость и хладнокровие.
- ✓ Мультизадачность и организационные способности.
- ✓ Внимательность и отличная память.
- ✓ Проактивность и инициативность.
- ✓ Внешний вид и грамотная речь.

# Менеджер службы приема и размещения

Где учиться?

**ВУЗы:** ФГБОУ ВО «СОГУ им. К.Л.Хетагурова» и ФГБОУ ВО «Горский ГАУ» «Менеджмент» для получения управленческих компетенций

**Дополнительное образование:** Курсы по гостеприимству и CRM при Центре опережающей профессиональной подготовки РСО-Алания

Перспективы и  
карьерный рост

**Старт:** Администратор смены.

**Рост:** Старший администратор, Супервайзер службы приема.

**Цель:** Управляющий отелем (Hotel Manager), Директор по размещению.

**Альтернатива:** Открытие собственного гостевого дома или хостела.

«Менеджер — это «дирижер» отельного сервиса. Он напрямую влияет на лояльность гостя и финансовый успех предприятия. В Осетии, где личное гостеприимство ценится особенно высоко, эта профессия становится искусством создания безупречного впечатления о всей республике»

# Основные профессии сферы сервиса и туризма

## Организатор событий (Event-менеджер): Архитектор туристических потоков



### 1. Роль в туриндустрии РСО-Алания:

Ключевой специалист по **событийному туризму** – стратегическому направлению, которое позволяет привлекать гостей вне сезона, продлевать их пребывание и формировать новый имидж региона. Отвечает за создание, продвижение и безупречное проведение коммерческих, культурных и спортивных мероприятий.

### 2. Функции и зоны ответственности:

**Анализ и концепция:** Исследование целевой аудитории, разработка уникальной идеи и формата события (фестиваль, форум, праздник, спортивный турнир).

**Планирование и смета:** Составление детального плана-графика (roadmap), формирование и контроль бюджета.

**Логистика и координация:** Выбор и оформление площадки, работа с подрядчиками (кейтеринг, звук, свет, безопасность), согласование с административными органами.

**Маркетинг и продажи:** Разработка промо-стратегии, работа с партнерами и спонсорами, продажа билетов и пакетов.

**Управление на месте (On-site management):** Координация всех служб в день события, решение оперативных проблем.

**Пост-аналитика:** Сбор отзывов, анализ KPI (посещаемость, финансовая эффективность, медиа-охват), отчетность.

# Организатор событий (Event-менеджер): Архитектор туристических потоков

Требования к навыкам (Hard & Soft Skills) согласно современным стандартам

## Профессиональные (Hard Skills)

- ✓ **Управление проектами (Project Management):** Знание методологий (Agile, Waterfall), работа в Trello, Asana, Jira.
- ✓ **Бюджетирование и фин. анализ** в Excel или спец. программах.
- ✓ **Маркетинг и SMM:** Умение создавать контент-план, работать с таргетированной рекламой, вести сообщества.
- ✓ **Юридические основы:** Знание законов о массовых мероприятиях, договорной работы.
- ✓ **Навыки ведения переговоров и партнерских программ.**
- ✓ **Digital-навыки:** Основы работы с графическими редакторами (Canva), сервисами онлайн-билетирования.

## Надпрофессиональные (Soft Skills & New Skills)

- ✓ **Креативное и системное мышление.**
- ✓ **Лидерство и управление командой.**
- ✓ **Клиентоориентированность** (понимание потребностей гостя, спонсора, властей).
- ✓ **Невероятная стрессоустойчивость и гибкость.**
- ✓ **Эмоциональный интеллект и коммуникабельность.**
- ✓ **Способность работать в режиме многозадачности и дедлайнов.**
- ✓ **Знание основ устойчивого развития (ESG)** для организации «зеленых» мероприятий.

## Где учиться?

**ВУЗы:** ФГБОУ ВО «СОГУ им. К.Л.Хетагурова» «Социология», «Культурология» и ФГБОУ ВО «Горский ГАУ» «Менеджмент» для получения управленческих компетенций

**Дополнительное образование:** Курсы по event-менеджменту при Центре опережающей профессиональной подготовки РСО-Алания. Участие в организации реальных событий в республике (**стажировка** на фестивалях «Алания Фест», «Горная Сага» и др.) – бесценный опыт и нетворкинг.

Перспективы и карьерный рост

Ассистент менеджера → **Менеджер проекта** → **Руководитель отдела событий** (в агентстве или туроператоре).

**Специализация:** Корпоративные ивенты, фестивали под открытым небом, MICE-туризм (деловые мероприятия).

**Предпринимательство:** Открытие собственного event-бюро, специализирующегося на этническом и приключенческом туризме.

«Организатор событий в Осетии — это не просто менеджер, а современный сказитель (кадæггæнаег). Он упаковывает тысячелетнюю историю и культуру в яркие, живые, посещаемые события, которые становятся новыми точками притяжения на туристической карте России и способствуют экономическому развитию всей республики»

# Профессионально важные качества для специальностей сферы туризма и гостеприимства

## Кросс-профессиональные компетенции

**Клиентоцентричность** как основа философии: гость и его опыт — высший приоритет.

**Проактивность и инициативность:** умение предвосхищать потребности гостя, а не просто реагировать на запросы.

**Лояльность к бренду региона:** глубокая вовлеченность в продвижение положительного имиджа Северной Осетии-Алании как

## Надпрофессиональные навыки

**Эмоциональный интеллект (EQ):** управление своими эмоциями и распознавание эмоций гостя для выстраивания эффективной коммуникации.

**Системное и креативное мышление:** способность видеть процесс целиком и находить нестандартные решения в стандартных и нестандартных ситуациях.

**Эффективная коммуникация:** ясная речь, грамотный письменный язык, активное слушание, навыки презентации.

**Стрессоустойчивость и психологическая гибкость:** работа в условиях неопределенности, многозадачности и сезонных пиковых нагрузок.

**Командность (Team Player):** способность к коллаборации и межфункциональному взаимодействию.

# Вопросы:

**1. Какой из представленных карьерных путей или образовательных траекторий показался вам наиболее реалистичным и привлекательным лично для вас? Что именно привлекло?**

**2. Какая информация была для вас абсолютно новой, а что вы уже где-то слышали?**

**3. Из всех требований к современным специалистам (цифровые навыки, языки, soft skills) — что, на ваш взгляд, является самым сложным для освоения, а что — самым важным для успеха?**

**4. Поменялась ли ваша оценка перспектив развития региона и возможностей построить карьеру в Осетии после этой презентации? Если да, то как?**

**5. Какой практический шаг вы могли бы сделать уже сейчас (в этом учебном году), чтобы приблизиться к профессии в сфере туризма и сервиса? (Например: подтянуть английский, сходить на экскурсию с гидом и понаблюдать за работой, изучить сайты колледжей).**

# Ответить на вопросы

1

На сколько мне интересны эти направления обучения?

2

Готов (а) ли я приложить усилия и подготовиться к сдаче ЕГЭ ?

3

Насколько я могу реализоваться в этих профессиях , учась в текущем профиле?

4

Какие профессии мне понравились?

5

На какие предметы мне нужно сделать упор при подготовке к поступлению в ВУЗ?



