Утверждаю
Директор
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»
(Наименование образовательной организации)
_____ Ездин С.В.
подпись
«08» октября 2026 г.

Алтайский край

Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Алтайская академия гостеприимства»

КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

Номинация: «Игры»

ДИДАКТИЧЕСКАЯ ДЕЛОВАЯ ИГРА «АЛТАЙСКИЙ ТУРИСТИЧЕСКИЙ ДЕТЕКТИВ: ДЕЛО О ПОТЕРЯННОМ ВПЕЧАТЛЕНИИ»

для обучающихся по специальности

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Автор:
Морозова Ирина Николаевна,
преподаватель дисциплин профессионального цикла
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

г. Барнаул

2026

Аннотация

Дидактическая деловая игра «Алтайский туристический детектив: дело о потерянном впечатлении» предназначена для обучающихся профессиональных образовательных организаций, осваивающих специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», а также может применяться в туристско-краеведческой, профориентационной и воспитательной деятельности с обучающимися в возрасте от 14 до 20 лет.

Игра моделирует работу отдела качества туристской компании. Участники получают кейсы, содержащие отзывы туристов, программу маршрута, сведения о клиенте, фрагменты переписки с менеджером, описание условий поездки и иные «улики». На основе анализа материалов команды выявляют причины негативного туристского опыта, определяют ошибки в проектировании маршрута и организации сервиса, предлагают улучшенную версию туристского продукта, разрабатывают меры предупреждения подобных ситуаций и готовят корректный ответ туристу.

В основу игровых кейсов положены реальные туристско-рекреационные территории Алтайского края: Барнаул, Белокуриха, Алтайский район и туристско-рекреационная зона «Бирюзовая Катунь», село Сростки. В игре используются учебно-смоделированные ситуации; сведения о посещении конкретных объектов, режиме их работы, стоимости, транспортной доступности и сезонных ограничениях подлежат обязательной проверке перед фактической организацией поездки.

Новизна разработки заключается в применении детективной механики для формирования профессионального мышления будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства. Игра позволяет рассматривать туристский продукт не как набор достопримечательностей, а как целостный опыт гостя, формирующийся на всех этапах взаимодействия: от поиска информации и бронирования до завершения путешествия и получения обратной связи.

Практическая значимость материала состоит в возможности его использования в учебной и внеурочной деятельности, при подготовке к демонстрационному экзамену, организации предметных недель, профориентационных мероприятий, туристско-краеведческих смен и проектной деятельности обучающихся.

Ключевые слова: туристский продукт, Алтайский край, туристско-краеведческая деятельность, гостеприимство, сервис, деловая игра, кейс, клиентский путь, качество обслуживания, отзывы туристов.

Оглавление

1. Пояснительная записка
2. Актуальность разработки
3. Новизна и педагогическая целесообразность
4. Цель и задачи игры
5. Целевая аудитория и условия реализации
6. Концепция и содержание игры
7. Игровой комплект
8. Сценарий проведения игры
9. Описание игровых дел
10. Система оценивания
11. Методические рекомендации педагогу
12. Ожидаемые результаты
13. Апробация и перспективы применения
14. Список источников и литературы
15. Приложения

1. Пояснительная записка

Дидактическая деловая игра «Алтайский туристический детектив: дело о потерянном впечатлении» разработана для формирования у обучающихся туристско-краеведческих, проектных, коммуникативных и профессионально ориентированных умений в сфере туризма и гостеприимства.

Современная туристская деятельность связана не только с демонстрацией природных, культурных и исторических ресурсов территории. Качество туристского продукта определяется тем, насколько путешествие соответствует ожиданиям гостя, насколько безопасно и логично оно организовано, понятна ли туристу информация, своевременно ли предоставляются услуги, учитываются ли возраст, интересы, физические возможности, бюджет и иные особенности участников поездки.

Обучающиеся, осваивающие туризм и гостеприимство, должны уметь анализировать туристские ресурсы, создавать программы обслуживания, выстраивать маршрут, учитывать требования к безопасности и сервису, а также работать с обратной связью. При традиционном изучении туристско-краеведческого материала существует риск восприятия территории как перечня достопримечательностей. В результате обучающиеся могут знать отдельные объекты, но испытывать затруднения при создании целостного, реалистичного и клиентоориентированного туристского продукта.

Игра решает данную проблему через учебную ситуацию расследования. Участники не получают готовый маршрут и не создают его «с нуля» без ограничений. Они анализируют ситуацию, в которой туристский продукт уже был реализован, но турист остался недоволен. Командам необходимо установить причины проблем, определить этапы клиентского пути, на которых произошли ошибки, предложить исправленную программу и меры профилактики.

Методическая ценность игры состоит в том, что она объединяет краеведение, экскурсионную деятельность, сервис, безопасность, основы маркетинга, коммуникацию с клиентом, работу с репутацией и проектирование туристского продукта.

2. Актуальность разработки

Алтайский край обладает разнообразными туристско-рекреационными ресурсами. На территории региона представлены культурно-познавательный, санаторно-курортный, экологический, природный, активный, событийный, семейный и гастрономический туризм. Реальные туристские маршруты и объекты региона позволяют использовать краеведческий материал не в отрыве от практики, а как основу для профессиональных заданий.

Официальный туристский портал Алтайского края публикует маршруты различной продолжительности и тематики. В частности, представлены однодневные маршруты «Один день в Бийске», «Чуйский тракт: на авто по Алтайскому краю», «Пещерский водопад», «Один день на «Бирюзовой Катуни», а также многодневные маршруты по региону. Это подтверждает актуальность разработки учебных заданий, связанных с анализом логистики, содержанием программы, потребностями целевой аудитории и качеством туристского обслуживания.

Развитие туристской отрасли является одним из направлений региональной политики. Государственная программа Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае» утверждена постановлением Правительства Алтайского края от 12 декабря 2023 года № 480.

Современный турист оценивает не только привлекательность природных или культурных объектов. Для него важны доступность и достоверность информации до поездки, ясность условий бронирования, безопасность, удобство логистики, соответствие программы возрасту и интересам группы, качество коммуникации с персоналом, комфорт во время перемещений, питание, санитарные остановки, доступность услуг, экологическая ответственность и возможность получить обратную связь.

3. Новизна и педагогическая целесообразность

Новизна игры заключается в применении детективного формата для анализа качества туристского продукта. В отличие от традиционных заданий по составлению маршрута, участники получают проблемную ситуацию, основанную на реалистичной логике туристского обслуживания.

Команды работают не с одним источником информации, а с комплектом «улик»: отзывом туриста; программой поездки; профилем клиента; информацией о времени и логистике; фрагментом переписки с менеджером; сервисным чек-листом; картой маршрута; карточкой неожиданного обстоятельства; материалами, часть которых может быть второстепенной.

Такая форма побуждает обучающихся анализировать информацию, выдвигать и проверять гипотезы, аргументировать выводы, принимать решения в условиях неполных данных и защищать собственную профессиональную позицию.

Игра основана на деятельностном, практико-ориентированном, компетентностном и проектном подходах. Участники проходят последовательность действий, характерных для профессиональной деятельности в сфере туризма: анализируют запрос и обратную связь клиента; изучают программу обслуживания; выявляют ошибки в логистике, сервисе, коммуникации, безопасности и содержании маршрута; соотносят программу с особенностями целевой аудитории; разрабатывают улучшенную версию туристского продукта; формулируют меры предотвращения аналогичных проблем; готовят письменный ответ туристу; презентуют решение экспертам.

Игра способствует формированию понимания, что туристский продукт является комплексом услуг и впечатлений. Даже при наличии интересных объектов маршрут может быть оценён негативно, если турист не получил обещанного уровня сервиса, не был заранее информирован о требованиях, устал от перегруженной программы, не смог воспользоваться объектом или почувствовал недостаток внимания со стороны организаторов.

4. Цель и задачи игры

Цель игры:

Формирование у обучающихся умений анализировать и совершенствовать туристский продукт на основе туристско-краеведческих ресурсов Алтайского края с учётом потребностей туриста, принципов гостеприимства, безопасности, доступности, логистики и качества сервиса.

Образовательные задачи:

– закрепить знания о туристских ресурсах Алтайского края;

– сформировать представление о туристском продукте как комплексе услуг и впечатлений;

– научить анализировать профиль туриста и учитывать особенности целевой аудитории;

– формировать умения выявлять ошибки в проектировании маршрута;

– развивать навыки анализа клиентского пути;

– совершенствовать умения разрабатывать программу обслуживания;

– формировать представление о стандартах гостеприимства и качестве сервиса;

– развивать навыки работы с негативной обратной связью.

Развивающие задачи;

– развивать аналитическое и критическое мышление;

– формировать навыки поиска причинно-следственных связей;

– развивать проектные, коммуникативные и презентационные умения;

– формировать умение принимать решения в условиях ограниченного времени;

– развивать навыки командной работы и распределения профессиональных ролей;

– совершенствовать информационную и цифровую грамотность.

Воспитательные задачи:

– воспитывать культуру гостеприимства и профессиональной этики;

– развивать уважение к природному, историческому и культурному наследию Алтайского края;

– формировать понимание значимости безопасности и доступности туристских услуг;

– воспитывать готовность к сотрудничеству, взаимопомощи и коллективной ответственности за результат.

5. Целевая аудитория и условия реализации

Целевая аудитория

– обучающиеся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»;

– школьники 14–18 лет, участвующие в профориентационных мероприятиях;

– участники туристско-краеведческих объединений;

– участники тематических смен, предметных недель и дней открытых дверей.

Возраст участников: 14–20 лет.

Количество участников: от 12 до 30 человек. Оптимальное количество: 16–24 человека, объединённые в 4 команды по 4–6 человек.

Формат	**Продолжительность**	**Особенности**
Экспресс-версия	45–60 минут	Одно игровое дело, сокращённый анализ и защита
Базовая версия	90 минут	Четыре дела, полноценный анализ и защита
Расширенная версия	120–180 минут	Глубокая доработка маршрута, цифровой продукт, ролевая коммуникация
Проектный формат	2 занятия по 90 минут	Исследование, подготовка материалов, защита, рефлексия
Конкурсный формат	90–120 минут	Внешние эксперты, дополнительные номинации, презентации

Необходимое оборудование

– учебная аудитория;

– мультимедийный проектор и экран;

– ноутбук педагога;

– карточки игровых дел;

– конверты с «уликами»;

– карта Алтайского края;

– листы формата А3;

– маркеры, ручки, стикеры;

– бланки «Доска расследования»;

– маршрутные листы;

– экспертные листы;

– таймер;

– смартфоны или планшеты с доступом к сети Интернет — при наличии.

6. Концепция и содержание игры

Игровая легенда

В туристскую компанию «Алтай. Впечатления» поступило несколько негативных отзывов от клиентов. Туристы признают, что Алтайский край обладает интересными природными, культурными и историческими объектами, однако считают, что конкретные поездки были организованы недостаточно качественно.

Руководство компании создаёт специальный отдел туристических расследований. Каждая команда становится детективным бюро гостеприимства. Её задача — изучить материалы дела, выявить причины потери положительного впечатления, исправить туристский продукт и предложить меры предупреждения ошибок.

Основной вопрос игры

Почему турист может остаться недоволен поездкой даже в том случае, если маршрут включает привлекательные и реальные туристские объекты?

Профессиональная идея игры

Качество путешествия формируется в каждой точке контакта с туристом: поиск информации → бронирование → подготовка к поездке → встреча → перемещение → экскурсионная программа → питание и отдых → завершение маршрута → отзыв.

Игровая задача

– изучить материалы дела;

– выявить не менее пяти ошибок или рисков;

– определить главную причину негативного впечатления;

– составить карту клиентского пути;

– разработать улучшенную версию маршрута;

– предложить сервисные решения;

– сформулировать меры безопасности и доступности;

– подготовить ответ на отзыв туриста;

– представить результаты расследования экспертам.

7. Игровой комплект

Наименование материала	Количество	Назначение
Карточки игровых дел	4	Содержат основную ситуацию и данные клиента
Конверты с уликами	По числу команд	Используются для расследования
Карточки туристских объектов	10–15	Помогают переработать маршрут
Карточки сервисных решений	10	Подсказывают направления улучшения обслуживания
Карточки рисков	10	Используются для дополнительного усложнения
Карта Алтайского края	1–4	Помогает оценить территориальную логику
Бланк «Доска расследования»	По числу команд	Фиксирует выявленные проблемы
Карта клиентского пути	По числу команд	Помогает выявить точки возникновения ошибок
Бланк улучшенного маршрута	По числу команд	Используется для проектирования решения
Бланк ответа туристу	По числу команд	Формирует навыки работы с отзывами
Экспертный лист	По числу экспертов	Используется для оценивания
Лист самооценки участника	По числу участников	Используется на этапе рефлексии

Роли в команде

Роль	Функции
Руководитель расследования	Организует работу, следит за временем, координирует выступление
Аналитик клиентского опыта	Изучает отзыв, профиль клиента и карту пути гостя
Краевед-экскурсовод	Оценивает содержательность программы и корректность выбора объектов
Логист	Анализирует маршрут, время, транспорт и последовательность посещения объектов
Менеджер по гостеприимству	Предлагает сервисные решения, питание, комфорт и коммуникацию
Специалист по безопасности	Выявляет риски, предлагает меры профилактики и запасные варианты
PR-менеджер	Готовит ответ на отзыв и презентацию решения

8. Сценарий проведения игры

Этап	Время	Содержание
Этап 1. Введение в игру	5 минут	Педагог приветствует участников, озвучивает легенду и знакомит с основными понятиями: туристский продукт, клиентский путь, сервис, гостеприимство, обратная связь, репутация, безопасность, доступность.
Этап 2. Формирование команд	5 минут	Участники объединяются в команды по 4–6 человек, выбирают название бюро и распределяют роли.
Этап 3. Получение дела	5 минут	Каждая команда получает конверт: карточку дела, отзыв туриста, профиль клиента, программу маршрута, карту или схему поездки, фрагмент переписки, карточку скрытого риска и бланки расследования.
Этап 4. Осмотр улик и формулирование гипотез	15 минут	Команды изучают материалы и формулируют первичную гипотезу: «Основной причиной негативного впечатления туриста стало…». Затем заполняют «Доску расследования». Педагог при необходимости задаёт наводящие вопросы.
Этап 5. Карта клиентского пути	10 минут	Команда отмечает, на каких этапах пути гостя возникли ошибки: реклама, бронирование, подготовка, встреча, перемещение, экскурсия, питание, безопасность, завершение, обратная связь.
Этап 6. Переработка туристского продукта	20 минут	Команда создаёт улучшенный маршрут с обоснованным таймингом, сервисными решениями, питанием, отдыхом, мерами безопасности, запасным вариантом на случай неблагоприятной погоды и памяткой туристу.
Этап 7. Подготовка ответа на отзыв	5 минут	Команда готовит ответ объёмом 70–120 слов: благодарность, признание проблемы, извинение, принятые меры, корректное предложение дальнейшего взаимодействия.
Этап 8. Защита расследования	20 минут	Каждая команда представляет решение: до 3 минут на презентацию и до 2 минут на вопросы экспертов.
Этап 9. Экспертная оценка и рефлексия	10 минут	Эксперты заполняют листы оценивания. Педагог проводит обсуждение и подводит итоги.

9. Описание игровых дел

Дело № 1. «Семейный маршрут, после которого ребёнок устал»

Территория: город Барнаул

Заявленный продукт: «Семейный день в Барнауле: история, природа и приключения»

Профиль клиентов: Семья из трёх человек: родители и ребёнок 9 лет. Семья приехала в Барнаул впервые. Родители хотели показать ребёнку город, получить интересную культурную программу, прогуляться на свежем воздухе и пообедать в удобное время.

Рекламное обещание: «Лёгкое семейное путешествие по Барнаулу: панорамные виды, интересные истории, игровые задания для ребёнка, прогулка на природе и комфортный обед».

Время	Содержание
08:00	Встреча группы
08:15–09:45	Длительная пешеходная экскурсия по центральной части города
10:00–10:40	Нагорный парк
11:00–12:20	Продолжение обзорной экскурсии с большим количеством исторических фактов
12:30–13:15	Переезд к следующему объекту
13:30–14:00	Посещение объекта без интерактивной программы
14:30	Обед
15:30–16:40	Прогулка по берегу Оби
17:00	Завершение программы

Отзыв туриста: «Город красивый, но семейным этот маршрут назвать сложно. Ребёнок проголодался ещё до обеда, устал от долгих переходов и почти ничего не понял из рассказа. Нам обещали задания и приключения, но экскурсия была похожа на взрослую лекцию. О том, что придётся много ходить, никто заранее не предупредил.»

Скрытые ошибки:

– слишком раннее начало для семейной группы;

– длительная пешеходная нагрузка;

– поздний обед;

– отсутствие перекуса и санитарных остановок;

– несоответствие рекламного обещания фактической программе;

– монологическая форма экскурсии;

– отсутствие игровых заданий;

– отсутствие предварительной памятки о необходимой одежде и обуви;

– перегруженность дня объектами;

– отсутствие вариантов для ребёнка с иным темпом восприятия.

Задача команды: разработать обновлённую программу «Семейный день в Барнауле», предусматривающую не более трёх основных объектов, возрастные особенности ребёнка, интерактивные задания, своевременное питание, безопасный и комфортный темп, заранее понятную информацию для родителей и резервный вариант на случай дождя.

Дело № 2. «Курорт без заботы»

Территория: город-курорт Белокуриха

Заявленный продукт: «Спокойные выходные в Белокурихе: здоровье, природа, культура»

Профиль клиентов: Группа из 12 туристов в возрасте от 55 до 68 лет. Часть участников впервые посещает Белокуриху. Гости ожидают спокойную, содержательную и комфортную программу с умеренной физической нагрузкой, удобными остановками и понятной организацией.

Рекламное обещание: «Комфортное путешествие в Белокуриху: лёгкие прогулки, курортная атмосфера, знакомство с природой и культурой, забота о каждом госте».

Время	Содержание
07:00	Выезд
10:30	Прибытие
10:40–12:10	Длительная прогулка без организованного отдыха по курорту
12:20–13:00	Экскурсионный рассказ на открытом воздухе смотровых Белокурихи 2
13:15–13:50	Обед
14:00–15:30	Переезд и посещение г. Церковки
15:45–16:40	Подъём к обзорной точке
17:00	Начало обратного пути

Отзыв туриста: «Белокуриха произвела хорошее впечатление, но сама поездка была не такой, как обещали. Всё происходило очень быстро. Мы постоянно куда-то спешили, не понимали, сколько ещё идти и где можно отдохнуть. Когда начался дождь, план не изменился. Несколько человек устали, но это никто не заметил.»

Скрытые ошибки:

– несоответствие программы заявленному спокойному формату;

– завышенная физическая нагрузка;

– отсутствие достаточного количества мест для отдыха;

– недостаточная информированность о расписании;

– отсутствие запасного плана на случай осадков;

– отсутствие индивидуального внимания к самочувствию туристов;

– недостаточное время на обед;

– отсутствие предварительного уточнения потребностей группы;

– неподходящий темп экскурсионного рассказа;

– отсутствие понятных контактов сопровождающего.

Задача команды: создать «Маршрут заботы» для Белокурихи, который учитывает возрастные особенности, содержит комфортный темп, предусматривает места отдыха, включает понятную навигацию по времени, имеет запасной вариант на случай дождя и позволяет сохранить содержательность поездки без перегрузки гостей.

Дело № 3. «Красивые кадры, испорченный маршрут»

Территория: Алтайский район, туристско-рекреационная зона «Бирюзозая Катунь»

Заявленный продукт: «Фотодень на Бирюзовой Катуни»

Профиль клиентов: Трое туристов в возрасте 20–25 лет. Они интересуются природой, фотографией, короткими видеороликами, местными историями и комфортным активным отдыхом. Группа имеет средний уровень физической подготовки.

Рекламное обещание: «Самые яркие локации Бирюзовой Катуни за один день: природные виды, интересные истории, фотоостановки и атмосферный отдых».

Время	Содержание
06:00	Выезд
10:30	Прибытие
10:40–12:30	Посещение Тавдинских пещер
12:40–13:10	Быстрый перекус в дороге
13:30–14:10	Озеро на территории комплекса
14:20–15:10	Посещение историко-археологического парка
15:20–16:10	Переезд к дополнительной обзорной площадке
16:20–17:00	Фотосъёмка
17:10	Обратный путь

Отзыв туриста: «Природа великолепная, но поездка была похожа на гонку. Мы не успевали ни нормально поесть, ни просто посмотреть вокруг. Перед поездкой никто не сказал, что в пещерах нужна удобная обувь. Погода испортилась, но нам не предложили альтернативу. Было ощущение, что организатор хотел поставить галочки у всех точек, а не сделать хороший день.»

Скрытые ошибки:

– слишком плотный тайминг;

– отсутствие полноценного питания;

– не учтено время на дорогу, переодевание, очереди и отдых;

– недостаточное предтуровое информирование;

– отсутствие информации о подходящей обуви;

– отсутствие запасной программы на случай изменения погоды;

– чрезмерное количество объектов;

– отсутствуют санитарные остановки;

– не учтён режим работы объектов;

– нарушен баланс между фотоактивностью и познавательной частью.

Задача команды: разработать более качественную версию маршрута, в которой сохраняется природная и визуальная привлекательность, сокращается перегрузка, учитываются питание, отдых и санитарные остановки, туристы получают памятку до поездки, предусмотрен вариант на случай дождя и соблюдаются требования безопасного поведения на объектах.

Дело № 4. «Литературный маршрут, в котором не услышали гостя»

Территория: село Сростки

Заявленный продукт: «По следам В. М. Шукшина»

Профиль клиентов: Группа студентов 16–18 лет. Участники интересуются культурой, кино, историей региона, современными форматами экскурсии и созданием медиаконтента.

Рекламное обещание: «Интерактивное путешествие в Сростки: Шукшин, кино, Алтай и истории, которые можно прожить».

Время	**Содержание**
08:00	Выезд
11:00	Прибытие
11:10–12:30	Длинная лекционная экскурсия
12:35–13:00	Быстрый осмотр территории
13:05–13:40	Обед
13:50–15:20	Продолжение монологической экскурсии
15:30–16:00	Свободное время без задания
16:10	Отправление

Отзыв туриста: «О Шукшине рассказали много, но формат был слишком скучным. Нам обещали интерактив, а мы почти всё время слушали. Не было заданий, не дали возможности обсудить фильмы или сделать что-то своё. Казалось, что нас не воспринимали как молодую аудиторию. В итоге фактов много, а личного впечатления почти нет.»

Скрытые ошибки:

– несоответствие интерактивного обещания фактическому формату;

– отсутствие активности обучающихся;

– монологическая подача без обратной связи;

– игнорирование интересов молодёжной аудитории;

– отсутствие визуальных, игровых и творческих заданий;

– свободное время не имеет образовательной цели;

– отсутствует связь литературного наследия с современными форматами;

– недостаточная коммуникация экскурсовода с группой;

– не используются возможности фото-, видео- и маршрутных заданий.

Задача команды: создать интерактивный литературно-краеведческий маршрут, включающий не менее двух заданий для участников, работу с визуальным или цифровым материалом, возможность обсуждения, творческий элемент, бережное и достоверное представление наследия В. М. Шукшина, время на отдых и рефлексию.

10. Система оценивания

Критерий	Содержание	Max.балл
Анализ материалов дела	Команда выделила значимую информацию и установила причинно-следственные связи	10
Выявление ошибок	Определены ошибки в сервисе, логистике, коммуникации, безопасности и содержании маршрута	10
Учёт потребностей туриста	Решение соответствует возрасту, интересам, возможностям и запросу целевой аудитории	10
Краеведческая и фактическая корректность	Используются реальные объекты, не допущены недостоверные утверждения	10
Логика обновлённого маршрута	Реалистичный тайминг, последовательность объектов, транспорт, отдых, питание	10
Гостеприимство и сервис	Продуманы коммуникация, комфорт, сопровождение и клиентский опыт	10
Безопасность и доступность	Выявлены риски, предложены профилактические меры и альтернативы	10
Экологическая ответственность	Учтены правила бережного отношения к природным и культурным ресурсам	10
Работа с отзывом	Подготовлен корректный, этичный и конкретный ответ туристу	10
Командная защита	Аргументированность, ясность, соблюдение регламента, взаимодействие команды	10
Итого		100

Уровень	Баллы	Характеристика
Высокий	85–100	Решение комплексное, реалистичное, аргументированное; маршрут и сервисные меры полностью соответствуют задаче
Достаточный	65–84	Основные ошибки выявлены, предложены содержательные решения, но отдельные элементы требуют уточнения
Базовый	45–64	Команда понимает общую проблему, но недостаточно проработаны логистика, безопасность, сервис или потребности клиента
Требуется доработка	До 44	Решение фрагментарно, не учитывает существенные условия дела или содержит фактические и логические ошибки

Дополнительные номинации

– «Лучшее детективное расследование»

– «Самое гостеприимное решение»

– «Лучший маршрут без ошибок»

– «Лучший ответ туристу»

– «Лучшее решение по безопасности»

– «Лучшее краеведческое решение»

– «Лучшая командная защита»

11. Методические рекомендации педагогу

Подготовка к проведению

– определить число команд и выбрать игровые дела;

– распечатать материалы и разложить их по конвертам;

– подготовить бланки для команд и экспертов;

– проверить актуальность информации о туристских объектах;

– подготовить карту Алтайского края;

– организовать пространство для командной работы;

– подготовить презентацию с игровыми правилами;

– при возможности пригласить эксперта из туристской отрасли;

– установить временной регламент и видимый таймер;

– подготовить материалы для рефлексии.

Правило «реалистичного маршрута»

– не включать слишком много объектов в один день;

– учитывать время на дорогу, питание, санитарные остановки, ожидание и отдых;

– не обещать услуги, которые не могут быть обеспечены;

– не использовать опасные виды активности без специальной подготовки;

– не утверждать, что объект доступен для всех групп, без проверки;

– не использовать недостоверные исторические или краеведческие сведения;

– соблюдать уважение к природному и культурному наследию;

– включать запасной вариант на случай неблагоприятных обстоятельств.

Варианты усложнения

– расчёт предварительного бюджета;

– анализ конкурентных преимуществ маршрута;

– разработка цифрового путеводителя;

– создание QR-кода с памяткой туристу;

– подготовка поста для социальных сетей;

– разработка анкеты удовлетворённости туриста;

– адаптация маршрута для туристов с ОВЗ;

– подготовка варианта маршрута для иностранного гостя;

– анализ отзывов в формате «позитивный — нейтральный — негативный»;

– разработка мини-стандарта качества для туристской компании;

Варианты упрощения

– использовать одно дело;

– сократить число «улик»;

– не требовать расчёта бюджета;

– предложить готовый список объектов;

– сократить защиту до одной минуты;

– использовать только бланк выявления ошибок и обновлённый маршрут;

12. Ожидаемые результаты

Личностные результаты

– осознают ценность ответственного отношения к туристу;

– проявляют интерес к туристско-краеведческим ресурсам Алтайского края;

– понимают значение гостеприимства и профессиональной этики;

– демонстрируют готовность к сотрудничеству;

– осознают необходимость бережного отношения к природе и культурному наследию;

– понимают важность безопасности и доступности туристских услуг.

Метапредметные результаты

– анализировать информацию из различных источников;

– выявлять существенные условия задачи;

– устанавливать причинно-следственные связи;

– работать в команде;

– распределять роли и ответственность;

– аргументировать решения;

– планировать действия;

– оценивать результаты;

– представлять проект публично;

– осуществлять рефлексию.

Практические результаты

– анализировать туристский продукт;

– работать с отзывом туриста;

– выявлять ошибки в сервисе;

– строить карту клиентского пути;

– проектировать обновлённый маршрут;

– разрабатывать сервисные решения;

– оценивать риски;

– готовить памятку туристу;

– вести деловую коммуникацию;

– публично защищать профессиональное решение.

13. Апробация и перспективы применения

Апробация игры

Дидактическая деловая игра «Алтайский туристический детектив: дело о потерянном впечатлении» была апробирована на базе КГБПОУ «ААГ» в сентябре 2026 года в группе специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (предоставление туроператорских услуг).

В апробации приняли участие 15 обучающихся, объединённые в 3 команды. Продолжительность мероприятия составила 90 минут.

Для работы были использованы игровые дела: 1, 2 и 3.

В ходе проведения игры обучающиеся наиболее успешно проявили умения: – устанавливать причинно-следственные связи; аргументировать решения; представлять проект публично; анализировать туристский продукт; проектировать обновлённый маршрут.

Наибольшие затруднения вызвали: оценивать риски.

По результатам самооценки установлено, что участники в целом успешно справились с анализом предложенных кейсов, выявлением ошибок в организации туристского продукта и разработкой сервисных решений. Обучающиеся продемонстрировали умение учитывать потребности целевой аудитории, аргументировать изменения в программе обслуживания, работать в команде и представлять результаты расследования.

Возможности применения

– в рамках учебных дисциплин туристской и сервисной направленности
– при изучении организации туристской деятельности
– при изучении экскурсионной деятельности
– при изучении сервисной деятельности
– на практических занятиях по туризму и гостеприимству
– во внеурочной деятельности
– в рамках предметных недель
– на профориентационных мероприятиях
– в туристско-краеведческих объединениях
– на тематических сменах
– при подготовке к практике
– при организации конкурсов профессионального мастерства
– в качестве основы для разработки реального проекта маршрута

14. Список источников и литературы

1. Российская Федерация. Законы. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ: текст с изменениями и дополнениями.

2. Российская Федерация. Министерство просвещения. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство: приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100.

3. Российская Федерация. Правительство. Концепция развития дополнительного образования детей до 2030 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 31.03.2022 № 678-р.

4. Алтайский край. Правительство. Об утверждении государственной программы Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае»: постановление Правительства Алтайского края от 12.12.2023 № 480.

5. Визиталтай: официальный туристский портал Алтайского края. — URL: https://visitaltai.info/ (дата обращения: 07.10.2026).

6. Визиталтай. Маршруты для самостоятельных путешествий по Алтайскому краю. — URL: https://visitaltai.info/routes/ (дата обращения: 07.10.2026).

7. Управление Алтайского края по развитию туризма и курортной деятельности. Реализация государственной программы «Развитие туризма в Алтайском крае». — URL: https://tourism.alregn.ru/deyatelnost/realizatsiya-gosudarstvennoy-programmy-razvitie-turizma-v-altayskom-krae/ (дата обращения: 07.10.2026).

8. Алтайский край. Официальный сайт. Алтай туристический. — URL: https://altairegion22.ru/territory/turizm/tour/ (дата обращения: 07.10.2026).

9. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» // Официальное опубликование правовых актов. — URL: http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202301240016 (дата обращения: 07.10.2026).

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Паспорт дидактической игры

Позиция	Содержание
Название	«Алтайский туристический детектив: дело о потерянном впечатлении»
Номинация	Игры
Вид игры	Дидактическая деловая игра с элементами квеста и кейс-анализа
Целевая аудитория	Обучающиеся 14–20 лет
Направленность	Туристско-краеведческая
Продолжительность	90 минут
Количество участников	12–30 человек
Форма работы	Командная
Основной результат	Обновлённый туристский маршрут и план повышения качества сервиса
Продукт команды	Доска расследования, карта клиентского пути, маршрутный лист, ответ туристу, защита решения
Основные методы	Анализ кейса, проблемное обучение, проектирование, ролевая деятельность, экспертная оценка
Оборудование	Карточки, карты, бланки, маркеры, мультимедиа, таймер
Объекты краеведческого содержания	Барнаул, Белокуриха, Сростки, Алтайский район, «Бирюзовая Катунь»

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Бланк «Доска расследования»

Название дела: _____

Название команды: _____

Главная гипотеза расследования:

_____

Улика / факт	Что она показывает	Какая ошибка выявлена	Последствие для туриста	Как исправить

Главная причина негативного впечатления:

_____

Три первоочередные меры:

1. _____
2. _____
3. _____

ПРИЛОЖЕНИЕ В. Карта клиентского пути

Название дела: _____

Этап пути гостя	Что ожидал турист	Что фактически произошло	Ошибка организатора	Предлагаемое решение
Поиск информации				
Бронирование				
Подготовка к поездке				
Встреча группы				
Перемещение				
Экскурсионная программа				
Питание и отдых				
Безопасность				
Завершение маршрута				
Получение обратной связи				

ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк обновлённого туристского продукта

Название маршрута: _____

Целевая аудитория: _____

Потребности и ограничения группы:

_____

Главная идея маршрута:

_____

Время	Объект / этап	Содержание деятельности	Транспорт / способ передвижения	Сервисное решение	Риски и меры безопасности

Питание и санитарные остановки:

_____

Памятка туристу до поездки:

_____

Запасной вариант при неблагоприятной погоде:

_____

Экологическое правило маршрута:

_____

Что делает маршрут гостеприимным:

_____

ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Шаблон ответа туристу

Уважаемый(ая) [имя туриста]!

Благодарим Вас за

_____

Нам искренне жаль, что

_____

Мы признаём, что

_____

Чтобы улучшить качество обслуживания, мы

_____

В дальнейшем мы

_____

Благодарим Вас за возможность сделать наши маршруты

_____

С уважением,

[название туристской компании / команда]

ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Карточки сервисных решений

Карточка 1. «Памятка до поездки»

Разработайте краткую памятку, которую турист получает за 1–2 дня до выезда. Включите: время и место встречи; длительность маршрута; рекомендации по одежде и обуви; погодные особенности; питание; контакты сопровождающего; правила безопасности; необходимые документы или вещи.

Карточка 2. «Комфортный темп»

Переработайте программу так, чтобы в ней были: отдых; санитарные остановки; возможность задать вопросы; время на фотографии; понятная информация о следующем этапе; резерв времени.

Карточка 3. «Семейное вовлечение»

Добавьте два интерактивных задания для ребёнка или семьи: поиск детали на объекте; маршрутный лист; викторина; фотозадание; сбор «туристского кода»; мини-квест; творческое задание.

Карточка 4. «Забота о старшем поколении»

Предусмотрите: медленный темп; места для отдыха; крупный шрифт в раздаточных материалах; понятные инструкции; санитарные остановки; возможность сокращения пешеходной части; запасной закрытый вариант программы.

Карточка 5. «Цифровая поддержка»

Добавьте один цифровой элемент: QR-код с программой; электронная карта; аудиогид; короткий видеоролик; электронная анкета обратной связи; QR-код с памяткой по безопасности. Технология должна помогать туристу, а не заменять живое общение.

Карточка 6. «Работа с отзывом»

Разработайте правило: «Каждый отзыв — это не нападение на организацию, а источник информации о качестве услуги». Предложите алгоритм из пяти шагов по работе с негативной обратной связью.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Карточки рисков

Карточка 1. «Дождь»

Во второй половине дня начался сильный дождь. Предложите безопасный и содержательный резервный вариант программы.

Карточка 2. «Усталость туриста»

Один участник группы сообщает, что не может продолжать длительную прогулку. Как изменится программа?

Карточка 3. «Задержка транспорта»

Транспорт задерживается на 30 минут. Какой элемент программы можно перенести, сократить или заменить?

Карточка 4. «Изменение состава группы»

В день поездки выяснилось, что в группе есть турист с ограниченной мобильностью. Какие элементы маршрута необходимо пересмотреть?

Карточка 5. «Пищевая особенность»

Один турист не может употреблять часть предложенных продуктов. Как обеспечить комфортное и уважительное обслуживание?

Карточка 6. «Перегруженный объект»

На объекте образовалась очередь. Какие действия предпримет сопровождающий?

Карточка 7. «Ошибка в информации»

Выяснилось, что в рекламном описании указано неверное время работы объекта. Какие действия необходимо предпринять до и во время поездки?

Карточка 8. «Погодное предупреждение»

На природном маршруте ожидается сильный ветер. Как оценить, можно ли продолжать программу?

Карточка 9. «Потеря связи»

На части маршрута отсутствует устойчивая мобильная связь. Какие действия должны быть предусмотрены заранее?

Карточка 10. «Недовольство туриста»

Турист публично высказывает недовольство программой. Как ответить, не вступая в конфликт и не игнорируя проблему?

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Карточки туристских объектов

Барнаул. Нагорный парк

Тип ресурса: городской культурно-познавательный и ландшафтный. Возможности: панорамный обзор, знакомство с городом, фототочки, начало обзорного маршрута. Для кого подходит: гости города, школьники, студенты, семьи. Что учитывать: погоду, пешеходную нагрузку, время на подъём и спуск, безопасность группы. Сервисная идея: обзорная карта города и короткое приветственное задание.

Барнаул. Ленточный бор

Тип ресурса: природно-познавательный. Возможности: экологическая тематика, прогулка, разговор о природных особенностях края. Для кого подходит: школьники, семьи, участники экологических маршрутов. Что учитывать: правила пожарной безопасности, запрет на мусор, соблюдение установленных маршрутов. Сервисная идея: экологическая викторина или карточка «Кодекс туриста в лесу».

Барнаул. Зоопарк «Лесная сказка»

Тип ресурса: семейный познавательно-развлекательный. Возможности: экологическое просвещение, работа с детьми, тематические задания. Для кого подходит: семьи с детьми, школьные группы. Что учитывать: режим работы, правила посещения, стоимость, время на осмотр. Сервисная идея: маршрутный лист «Найди и узнай».

Белокуриха

Тип ресурса: санаторно-курортный, оздоровительный, природно-познавательный. Возможности: знакомство с культурой курортного гостеприимства, спокойные прогулки, рекреационный отдых. Для кого подходит: взрослые туристы, гости старшего возраста, семейные группы. Что учитывать: темп группы, необходимость отдыха, сезонность, погодные условия, доступность конкретных объектов. Сервисная идея: «Маршрут заботы» с понятным таймингом и комфортными остановками.

Сростки

Тип ресурса: литературно-краеведческий и культурно-познавательный. Возможности: изучение наследия В. М. Шукшина, история села, связь литературы, кино и региональной культуры. Для кого подходит: школьники, студенты, культурно-познавательные группы. Что учитывать: режим работы музеев, предварительную запись, временную и транспортную логику. Сервисная идея: задание «Шукшинский кадр»: найти сюжет, образ или цитату, связанную с местом.

Тавдинские пещеры

Тип ресурса: природно-познавательный, историко-культурный. Расположение: Алтайский район, территория туристско-рекреационной зоны «Бирюзовая Катунь». Возможности: знакомство с природными объектами, экскурсионный маршрут, природное краеведение. Для кого подходит: школьники старшего возраста, студенты, взрослые туристы при соблюдении условий посещения. Что учитывать: режим работы, правила посещения, удобную обувь, сезонность, сопровождение, ограничения по состоянию здоровья. Сервисная идея: памятка «Что взять в пещеру» и тематическое задание.

Историко-археологический парк «Перекрёсток миров»

Тип ресурса: историко-культурный, познавательный. Расположение: Алтайский район, туристско-рекреационная зона «Бирюзовая Катунь». Возможности: знакомство с историей и культурными пластами территории. Для кого подходит: школьные, студенческие и семейные группы. Что учитывать: актуальный режим работы, время перемещения по территории, правила посещения. Сервисная идея: командное задание «Собери культурный код Алтая».

Озеро на территории «Бирюзовой Катуни»

Тип ресурса: рекреационный, природный, сезонный. Возможности: отдых, летние активности. Для кого подходит: семейные и молодёжные группы в подходящий сезон. Что учитывать: сезонность, погодные условия, правила поведения у воды, наличие разрешённых зон отдыха. Сервисная идея: организованная фотоостановка на берегу Катуни и правило «Не оставляй следов».

ПРИЛОЖЕНИЕ И. Экспертный лист

Название команды: _____

Название дела: _____

Критерий	**Баллы**
Анализ материалов дела	/10
Выявление ошибок	/10
Учёт потребностей туриста	/10
Краеведческая и фактическая корректность	/10
Логика обновлённого маршрута	/10
Гостеприимство и сервис	/10
Безопасность и доступность	/10
Экологическая ответственность	/10
Работа с отзывом	/10
Командная защита	/10
Итого	/100

Комментарий эксперта:

_____

Подпись эксперта:

_____

ПРИЛОЖЕНИЕ К. Лист самооценки участника

Фамилия, имя: _____

Название команды: _____

Утверждение	Да	Частично	Нет
Я активно участвовал(а) в работе команды			
Я смог(ла) выявить ошибки в туристском продукте			
Я понимаю, почему интересные объекты не гарантируют хороший отзыв			
Я учитывал(а) потребности конкретного туриста			
Я участвовал(а) в разработке сервисного решения			
Я учитывал(а) требования безопасности			
Я понял(а), как правильно отвечать на отзыв туриста			
Я могу предложить улучшение туристского маршрута			
Я узнал(а) больше о туристских ресурсах Алтайского края			
Я хотел(а) бы участвовать в подобных заданиях снова			

Моё главное открытие в игре:

_____

Наиболее сложной для меня была задача:

_____

Я бы улучшил(а) в своём решении:

_____