



- Помощь гостям, туристам, отдыхающим в навигации и информировании, особенно впервые пребывающим, маломобильным и иностранным гражданам и семьям с детьми;
- Организация полезных для здоровья активностей, культурно-просветительских мероприятий и содержательного досуга;
- Консультирование туристов по вопросам оздоровления;
- Социальный туризм;

- Организация пеших прогулок, походов, познавательных обзорных экскурсий как для гостей, так и для жителей города;
- Сопровождение маломобильных граждан, оказание помощи людям с инвалидностью, а также вовлечение в инклюзивное волонтерство;
- Оказание помощи иностранным гражданам, не владеющим русским языком, встреча и сопровождение иностранных делегаций и гостей;
- Молодежные медиа-центры (деятельность гражданских журналистов, блогеров, бренд-амбассадоров по созданию медиа-контента, формирующего привлекательный образ СКФО);
- Туристическая wiki-карта (наполнение медиа контентом, который описывает достопримечательности территории, осуществляется силами медиа волонтеров);
- Блог-туры медиа волонтеров;



- Конкурсы по поддержке экскурсионных сервисов, активностей для туристов и гостей, авторских туров и созданию новых туристических направлений;
- Благоустройство мест туристского интереса, мест отдыха, общественных и культурных пространств;
- Сохранение памятников культурно-исторического наследия силами добровольцев, создание исторических и этно-музеев;
- Озеленение курортных городов, сохранение экологии природной среды, экологический туризм и эко-просвещение, развитие и популяризация экотроп;
- Организация культурных программ, изучения и освоения на практике культурных традиций, обрядов, культурно-просветительский туризм;
- Организация театрализованных представлений, флеш-мобов, перформансов, квестов, иммерсивных спектаклей и других активных форм приобщения туристов к уникальным особенностям территории;
- Организация для гостей региона просмотров фильмов, спектаклей, концертов живой музыки, пленэров, на открытых летних площадках, в общественных пространствах;



- Региональные, Всероссийские, Международные волонтерские лагеря и волонтерский туризм.
- Создание карт, в том числе интерактивных, мобильных приложений и других цифровых решений для гостей и туристов.



4. Механизмы реализации практики добровольчества в сфере гостеприимства

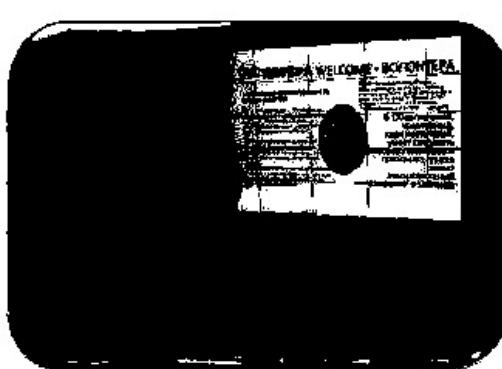


1. Исследования и мониторинг (Примерные анкеты представлены в Приложении 1):

- изучение потребностей туристов и гостей в дополнительной помощи, включая отдельные категории (люди с инвалидностью, люди, впервые приезжающие на территорию, семьи с детьми, иностранные граждане и т.д.);
- изучение потребностей работодателей в отрасли в отношении «дефицитных» компетенций молодых и новых сотрудников;
- изучение мнения местных жителей о достопримечательностях, уникальных особенностях регионального брендинга, формирующих образ территории, изучение мифов, легенд, поиск содержания для сторителлинга;
- изучение запросов и желаний добровольцев в отношении видов деятельности и необходимого обучения.

2. Вовлечение:

- вовлечение волонтеров осуществляется посредством публичных презентаций, социальных сетей, инфоповодов (события, акции), демонстрационных мероприятий. Вовлечение осуществляется среди обучающихся образовательных организаций (на первом этапе рекомендуется вовлекать обучающихся профильных направлений подготовки) и в волонтерском сообществе – среди волонтеров развития территорий, волонтеров культуры, волонтеров-медиков, экологических, социальных, инклюзивных, серебряных волонтеров и т.д. (Мотивационные тезисы для волонтеров - Приложение 2);



- вовлечение партнеров осуществляется посредством публичных презентаций, проведения фокус групп с участием потенциальных партнеров, круглых столов, совместной разработки программ обучения для волонтеров и организаторов добровольчества по формированию общих (социальных) и

профессионально значимых навыков, соглашений о сотрудничестве с профильными организациями образования, культуры, туризма (Пример соглашения о сотрудничестве представлен в Приложении 3);



3. Обучение: основные и дополнительные семинарские и тренинговые программы, разработанные на основе формирования стандартов и компетентностных профилей добровольцев и организаторов добровольчества (Приложение 4);

4. Конкурсы: конкурсные мероприятия направлены на стимулирование креативности волонтеров, их творческую самореализацию и выявление лучших практик, в т.ч. – конкурсы на лучший проект благоустройства мест туристского интереса, лучшую экскурсию, лучший промо-ролик, медиа-контент и т.д. (Приложение 5);

5. Социальное проектирование: вовлекает волонтеров в самостоятельное развитие направления «Добровольчество в сфере гостеприимства», ориентируясь на запрос благополучателей (туристов, путешественников) и социальных партнеров;

6. Игroteхника, интерактивные форматы: квесты, реконструкции, перформансы и др. игровые и активные форматы более интересны для добровольцев (которые их организуют) и туристов (которые в них участвуют) и позволяют в более активной форме приобщать гостей к культурному наследию и изучению достопримечательностей;



7. Клубы иностранных языков: позволяют волонтерам практиковать общение и проведение мероприятий и активностей, экскурсий, на иностранных языках для дальнейшего общения с представителями зарубежных стран;



8. Добровольческие центры гостеприимства (визит – центры, welcome – центры) – инфраструктурные площадки, где располагается «штаб» волонтеров гостеприимства и осуществляется взаимодействие с туристами и организаторами (Приложение 6);

9. Волонтерские корпуса гостеприимства – организуют активности, игры, пешие прогулки и обзорные экскурсии, фото-сеты и оказывают помощь туристам и организаторам в местах

туристского интереса (курортные парки, терренкуры, достопримечательности и т.д.), а также помочь в проведении масштабных мероприятий;

10. Реализация тематических социально значимых мероприятий – акций, досуговых и просветительских событий на тему туризма, путешествий в учреждениях социальной защиты населения, детских домах, интернатах, реабилитационных центрах; благоустройство, экологические и социальные акции, связанные с формированием туристской привлекательности территории.



5. Этапы реализации проекта в регионе применения практики



Для добровольческой организации, инициативной группы волонтеров, которые организуют деятельность в сфере туризма и гостеприимства, предлагается следующий алгоритм реализации данной практики:

1. Формирование команды (руководитель проекта и координаторы в профильных организациях)
2. Формирование символики, фирменного и корпоративного стиля
3. Организация работы медиа-центра и взаимодействия со СМИ, пиар-кампания по продвижению проекта
4. Формирование пула партнеров, включая социальных партнеров, образовательные организации и бизнес-компании в сфере индустрии гостеприимства и смежных сферах, потенциальных работодателей
5. Проведение исследования (опросы, фокус-группы и глубинные интервью с туристами, партнерами и работодателями, местными жителями, волонтерами)
6. Определение ключевых компетенций, необходимых волонтерам и организаторам добровольчества для деятельности в данной территории;
7. Разработка плана мероприятий и активностей (совместно с ключевыми партнерами)
8. Пиар-кампания по формированию туристской привлекательности территории и информационного сопровождения туристов и гостей
9. Организация презентационных мероприятий по вовлечению волонтеров в команду
10. Организация тренингов для координаторов и тим-лидеров проекта «Волонтеры гостеприимства»
11. Организация набора волонтерских корпусов гостеприимства
12. Формирование сети Добровольческих центров гостеприимства
13. Организация обучения для волонтеров гостеприимства с привлечением экспертов и практиков





14. Координация волонтерской помощи:

- организация работы Добровольческих центров гостеприимства;
- участие волонтеров в мероприятиях по договоренности с партнерами, организаторами событийных площадок;
- организация работы волонтерских корпусов в местах туристского интереса;

- организация встреч путешественников, гостей, туристических групп, делегаций;
- сопровождение туристических групп и делегаций;
- социально значимые мероприятия и социальный туризм и др.



15. Организация социального проектирования и

разработки силами волонтеров мероприятий, активностей, проектов;

16. Проведение итоговых событий, организация конкурсов, награждение успешных участников проекта «Волонтеры гостеприимства»;



17. Обмен опытом между волонтерскими корпусами, в т.ч. разных стран и регионов;

18. Организация программ мобильности с целью изучения опыта и традиционных форм гостеприимства в разных странах, организация волонтерского туризма и межрегиональных, международных волонтерских лагерей.

6. Обучение организаторов добровольчества и волонтеров в сфере гостеприимства

6.1. Определение компетентностного профиля Волонтера гостеприимства на основании запроса работодателей и партнеров в индустрии гостеприимства

Проведение исследования и анализа запроса работодателей:

Геворгян Аревик Ашотовна, председатель Ассоциации выпускников Пятигорского государственного университета, профконсультант Управления по формированию социальных компетенций, гражданскому воспитанию и подготовке выпускников к трудуоустройству и будущей карьере Пятигорского государственного университета.

Обучающие программы для волонтеров и организаторов добровольчества разрабатываются командой проекта совместно с ведущими университетами и экспертами в сфере формирования профессиональных и социальных компетенций. Реализация обучающих программ поможет в формировании ценностей и деловых, личностных качеств, «мягких навыков» у всех участников программы – в том числе молодежи (без обязательной ориентации на дальнейшее профессиональное