

УТВЕРЖДЕНО

заседание кафедры менеджмента
туризма и гостеприимства
от 29.08.2025 протокол № 1
заведующий кафедрой

Е.В. Карачевская

ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

к экзамену по учебной дисциплине

«Турагентская и туроператорская деятельность»

для студентов 2 курса дневной формы получения образования
для специальности 6-05-1013-01 «Туризм и гостеприимство»
на 2025/2026 учебный год

1. История и факторы возникновения туризма и туристической индустрии. Эволюция международного определения понятия «туризм».
2. Туризм и наука. Определение объекта, субъекта и предмета исследования в туризме. Основные направления туристической теории и практики.
3. История развития туризма в Республике Беларусь. Современное состояние туристической отрасли в Республике Беларусь.
4. Базовые критерии, определяющие туризм и их характеристика. Определение «турист» и категории «путешественник» и «экскурсант».
5. Вопросы терминологии в туризме: «туристические ресурсы», «туристическая дестинация», «туристическая зона», «туристический регион».
6. Вопросы терминологии в туризме: «туристическое путешествие», «маршрут туристического путешествия», «экскурсант», «экскурсия».
7. Вопросы терминологии в туризме: «туристическая индустрия», «субъекты туристической деятельности», «субъекты туристической индустрии», «туристическая индустрия».
8. Вопросы терминологии в туризме: «туризм», «турист», «тур», «туристическая деятельность», «туристические услуги».
9. Вопросы терминологии в туризме: «экскурсия», «гид-переводчик», «экскурсовод», «экскурсионное обслуживание», «экскурсант».
10. Вопросы терминологии в туризме: «туроператорская деятельность», «турагентская деятельность», «туристические ресурсы», «туристические услуги».
11. Туристический интерес и туристическое впечатление и их взаимодействие. Экспорт, импорт туристических услуг.
12. Значение туризма в решении экономических и социальных проблем общества. Цели и функции туризма.
13. Факторы, влияющие на развитие туризма: характеристика внутриотраслевых факторов.

14. Факторы, влияющие на развитие туризма: характеристика внешних (экзогенных) факторов.

15. Факторы, влияющие на развитие туризма: характеристика внутренних (эндогенных) факторов.

16. Сезонность в туризме и факторы ее определяющие. Влияние сезонности на развитие туристического направления. Положительные и отрицательные последствия развития туризма.

17. Значение туризма в решении проблем общества: социальное, экономическое, политическое, культурное, гуманитарное, общественное, биологическое, экологическое.

18. Суть туроператорской и турагентской деятельности. Взаимодействие с поставщиками туристических услуг.

19. Значение туризма в решении проблем общества: социальное, экономическое, политическое, культурное, гуманитарное, общественное, биологическое, экологическое.

20. Современные тенденции и перспективы развития мирового туризма: глобализация и локализация; устойчивый туризм; диверсификация; персонализация туристического продукта; технологизация; электронный туризм (e-tourism); виртуализация, постмодернистские тенденции в туризме и пост-туризм (эго-туризм); демографические тенденции в туризме; переход от «индустрии услуг» к «индустрии опыта и впечатлений».

21. Суть туроператорской и турагентской деятельности. Прямые и косвенные каналы сбыта. Мировые туроператоры.

22. Тур как основной продукт деятельности туроператоров. Классификация туров.

23. Туристический маршрут. Классификация туристических маршрутов: линейный, радиальный, кольцевой, комбинированный маршруты.

24. Классификация туристических маршрутов: по сезонности действия; по принадлежности транспорта; по продолжительности путешествия; по видам используемого транспорта.

25. Туристические ресурсы и туристические зоны Республики Беларусь. Общие свойства туристических ресурсов. Характерные черты туристического интереса.

26. Туристический спрос и туристическое предложение. Формирование туристического спроса в зависимости от доходов и продолжительности свободного времени населения. Особенности туристического предложения как услуги нематериального происхождения (неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость, неспособность к хранению).

27. Международные туристические организации их роль и задачи в развитии международного туризма (ЮНВТО, IATA, IATAN, ICAO, WTTC, АИТ и др.).

28. Структура и органы управления туризмом в Республике Беларусь.

29. Нормативная и правовая база, регулирующая сферу туризма в Республике Беларусь.

30. Задачи и приоритетные направления государственной политики в сфере туризма в Республике Беларусь.

31. Закон Республики Беларусь «О туризме»: принципы, цели, методы и приоритетные направления государственного регулирования туристской деятельности. Права и обязанности участников туристической деятельности.

32. Реклама туристического продукта. Стимулирование продаж. Роль выставочно-ярмарочных мероприятий в продвижении туристического продукта. Специализированные международные и национальные туристические мероприятия.

33. Основные понятия и составляющие международного туроперейтинга. Факторы его определяющие. Виды туроперейтинга.

34. Туроператор – как субъект туристического рынка. Классификация туроператоров их задачи и функции.

35. Турагент – как субъект туристического рынка. Классификация турагентов их задачи и функции.

36. Туроператорские функции турагентов: правовые основания, ограничения, особенности реализации. Формирование сбытовой стратегии туроператора.

37. Модели взаимодействия туроператоров и турагентов. Способы мотивации туроператорами деятельности турагентств. Агентские сети и франчайзинг в туризме. Договорные отношения между рецептивными и инициативными туроператорами.

38. Общие представления о туристической организации. Организационно-правовые формы туристической организации. Формы собственности туристической организации.

39. Порядок создания туристической организации. Порядок государственной регистрации и осуществления туристической деятельности индивидуальным предпринимателем.

40. Осуществление туристической деятельности с образованием юридического лица. Реорганизация и ликвидация (прекращение деятельности) туристической организации.

41. Предпосылки разделения рынка на турагентов и туроператоров. Стандартизация и сертификация в деятельности туристической организации.

42. Документальное сопровождение взаимодействия субъектов туристической деятельности. Договор комиссии, договор субкомиссии и др. Порядок оформления сотрудничества.

43. Структура туристической индустрии. Классификация инфраструктуры туристической индустрии.

44. Классификация и общая характеристика средств размещения в туризме. Международные гостиничные цепи и объединения. Таймшер. Франчайзинг.

45. Организация питания в туризме. Классификация точек питания. Формы и методы обслуживания.

46. Международная классификация видов транспорта и их характеристика (воздушный транспорт: крупнейшие международные авиаперевозчики; сухопутный транспорт: автобусный, автомобильный, железнодорожный; водный транспорт). Преимущества и недостатки различных видов транспорта.

47. Организация авиационных, автобусных, железнодорожных, круизных путешествий. Аренда автомобиля: требования и правила.

48. Объекты индустрии развлечений, спорта и аттракций как самостоятельные и обособленные предприятия. Классификация предприятий индустрии развлечений (парк отдыха, казино, зоопарк, дельфинарий, аттракционы, аквапарк, театр, кинотеатр, филармония, концертный зал, выставки и др.).

49. Характеристика инфраструктуры спорта: стадионы, бассейны, фитнес-центры, футбольные манежи, ледовые дворцы, катки, площадки для тенниса и гольфа, спортивные залы, игровые павильоны и др.

50. Определения понятий «участники туристической деятельности», «заказчик», «турист», «экскурсант». Классификация туристов.

51. Личностные и психологические особенности туристов различных потребительских сегментов. Выявление потребностей клиента.

52. Техническое оформление продажи. Договорные отношения субъектов туристической деятельности с клиентами.

53. Договор оказания туристических услуг: характеристика основных положений.

54. Инфраструктура и возможности для развития индустрии спорта и развлечений в Республике Беларусь. Календарь праздников и знаменательных событий в Республике Беларусь.

55. Понятие безопасности в туризме. Международный опыт по разработке мер безопасности туризма. Государственный стандарт ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

56. Особенности обеспечения личной безопасности туристов при оказании некоторых видов туристических услуг. Психологические аспекты безопасности.

57. Факторы риска (травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, биологические воздействия, психофизиологические нагрузки, опасность излучений, повышенная запыленность и загазованность и др.).

58. Отражение вопросов безопасности в договоре с туристом. Памятка туристу. Ведение журнала инструктажа туристов.

59. Виды страхования в туризме. Страховой полис. Страховой/нестраховой случай. Действия туриста и руководителя тургруппы при наступлении страхового случая.

60. Страхование иностранных граждан, временно пребывающих на территории Республики Беларусь.

61. Страхование от невыезда. Страхование гражданской

ответственности. Страхование от запрета выезда.

62. Страхование в туризме. Взаимоотношения субъектов туристической деятельности со страховыми компаниями.

63. Сервисная схема страхования в туризме. Страхование иностранных граждан, временно пребывающих на территории Республики Беларусь.

64. Основные правила использования платежных средств для обеспечения финансовой безопасности туриста (VISA, Maestro, MasterCard и др.).

65. Основные отделы и подразделения туристической организации, их функции и особенности. Работа кадровой службы.

66. Организация работы персонала, квалификационные требования к сотрудникам конкретных отделов. Профессиональная этика работников туристического бизнеса.

67. Понятие стандартизации и сертификации. Государственные стандарты в области туризма. Обязательная и добровольная сертификация.

68. Порядок проведения сертификации туристических организаций. Преимущества и недостатки сертификации туристических организаций.

69. Сущность и значение туристических формальностей. Технология составления и основное содержание документации туристов (путевка, ваучер, страховой полис, памятка).

70. Паспортно-визовые формальности. Законодательная база, регулирующая въезд и выезд граждан Республики Беларусь. Требования к оформлению паспорта гражданина Республики Беларусь.

71. «Визовые», «безвизовые» страны. «Марочно-визовые» страны. Страны Шенгенского соглашения. Общие правила оформления визовых документов.

72. Оформление документов для трансграничного туризма. Взаимодействие турфирм с консульскими службами. Паспортный контроль.

73. Таможенные формальности и валютный контроль. Беспшлинный ввоз товаров. Таможенные декларации. Нарушение таможенных правил и ответственность.

74. Пограничные формальности. Правила прохождения границы. Организация ускоренного прохождения границы. Аэропортовый, дорожный и другие сборы.

75. Страховые формальности. Отношения по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении различного рода неблагоприятных событий (страховых случаев) за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых страховых взносов.

76. Санитарно-эпидемиологические формальности: общая характеристика.

77. Правила провоза домашних животных в страны ЕС. Особенности ввоза и вывоза флоры, экзотических животных и изделий из них в разных странах мира.

78. Вакцинация туристов. Временная изоляция и карантин. Наличие паспорта здоровья туриста. Процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, их животными (если таковые имеются), установленных требований вакцинации (прививки).

79. Типовой договор оказания туристических услуг. Общая характеристика договора. Требования к составлению договора. Порядок и условия заключения договора. Рекомендации по оформлению приложения к основному договору.

80. Требования к оформлению программы тура. Анкета-заявка. Технологическая карта тура.

81. Выбор поставщиков туристических услуг. Схемы работы туроператора с организациями – поставщиками услуг. Специфика заключения договоров с зарубежными партнерами.

82. Схемы взаимоотношений туроператора с организациями гостиничной индустрии. Гарантии и ответственность сторон.

83. Договоры с сектором общественного питания. Условия заключения договора. Основной предмет договора.

84. Основные виды договоров с авиакомпаниями. Чартер (аренда) самолета. Порядок и условия заключения договора. Агентское соглашение с авиакомпанией. Порядок и условия заключения соглашения.

85. Взаимоотношения туроператора с железной дорогой. Особенности договора на аренду в графиковых и специализированных туристических поездах.

86. Договорные отношения с автотранспортными организациями. Основные требования по перевозке пассажиров автотранспортными организациями в Республике Беларусь.

87. Схемы работы туроператоров с судовладельцами и круизными организациями.

88. Особенности взаимодействия туроператора с организациями сектора развлечений и торгового обслуживания. Виды договоров с экскурсионными организациями.

Рассмотрено на заседании кафедры менеджмента туризма и гостеприимства
Протокол № 1 от 29.08.2025 г.