

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 4 курса заочной формы получения образования по направлению специальности 1-89 02 01-02 «Спортивно-туристская деятельность», профилизации «Менеджмент в туризме» на 2025/2026 учебный год

1. Понятийный аппарат туризма: «туризм», «турист», «экскурсант», «туристическое путешествие», «туристический маршрут», «тур», «туристическая услуга», «туристические ресурсы» и др.
2. Роль и значение туроператоров и турагентов в туристической индустрии. Мировые туроператоры.
3. Понятие «туроператор», «туроператорская деятельность». Место и роль туроператоров на рынке услуг. Функции туроператоров.
4. Классификация туроператоров: инициативный и рецептивный. Классификация туроператоров по виду и месту деятельности.
5. Понятия «турагент», «турагентская деятельность». Роль турагентов на рынке услуг. Функции турагентов. Туристическое агентство как маркетинговый посредник между производителями и потребителями туристических услуг.
6. Туроперейтинг как вид деятельности. Характеристика видов туроперейтинга.
7. Туроператорские функции турагентов: правовые основания, ограничения, особенности реализации. Формирование сбытовой стратегии туроператора.
8. Модели взаимодействия туроператоров и турагентов. Способы мотивации туроператорами деятельности турагентств. Агентские сети и франчайзинг в туризме.
9. Технологии и модели взаимодействия туроператоров и турагентов. Договорные отношения между рецептивными и инициативными туроператорами.
10. Общие представления о туристической организации. Организационно-правовые формы туристической организации. Формы собственности туристической организации.
11. Порядок создания туристической организации. Порядок государственной регистрации и осуществления туристической деятельности индивидуальным предпринимателем.

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

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

14. Документальное сопровождение взаимодействия субъектов туристической деятельности. Договор комиссии.

15. Договорные отношения между туроператором и турагентом. Договор субкомиссии.

16. Структура туристической индустрии. Классификация инфраструктуры туристической индустрии.

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

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

19. 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.

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

21. 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).

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

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

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

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

26. Договор оказания туристических услуг: характеристика основных положений.

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

28. Понятие безопасности в туризме. Международный опыт по разработке мер безопасности туризма. Государственный стандарт ГОСТ

32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

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

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

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

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

33. Страхование от невыезда. Страхование гражданской ответственности. Страхование от запрета выезда.

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

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

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

37. Основные отделы и подразделения туристической организации, их функции и особенности. Организация работы персонала, квалификационные требования к сотрудникам конкретных отделов. Профессиональная этика работников туристического бизнеса.

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

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

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

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

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

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

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

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

46. 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.

47. Санитарно-эпидемиологические формальности.

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

49. 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).

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

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

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

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

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

55. Основные виды договоров с авиакомпаниями. Чартер (аренда) самолета. Порядок и условия заключения договора.

56. Агентское соглашение с авиакомпанией. Порядок и условия заключения соглашения.

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

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

59. Схемы работы туроператоров с судовладельцами и круизными организациями.

60. Особенности взаимодействия туроператора с организациями

сектора развлечений и торгового обслуживания. Виды договоров с экскурсионными организациями.

61. Понятия «тур», «туристическое путешествие», основные характеристики. Классификация туров. Компоненты туров. Индивидуальные и групповые туры.

62. Понятие «туристическая услуга», ее потребительские свойства и характеристики. Основные и дополнительные услуги, услуги партнеров и собственного производства.

63. Требования к организации туров, национальные и международные рекомендации и стандарты. Рекомендуемые и обязательные требования к формированию тура. ГОСТ 28681.2-95 «Туристские услуги. Общие требования» (соответствие назначению, точность и своевременность исполнения, комплексность, этичность обслуживающего персонала, комфортность, эстетичность, эргономичность).

64. Тур-проектирование как начальная стадия разработки комплекса туристических услуг. Специфика построения инклюзивного тура.

65. Концепция маркетинга в планировании тура. Сегментирование туристического рынка: по географическому принципу, по экономическому принципу, по принципу количественного предпочтения туристов, по возрастному принципу, по принципу туристических предпочтений. Маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды. Определение фокус-группы.

66. Дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристическом рынке. Позиционирование туров и туроператоров.

67. Схемы работы туристического оператора по реализации и организации туров: прямая и опосредованная организация туров. Идентификация поставщиков туристических услуг. Составление договорного плана тура.

68. Ценообразование в туризме. Документальное обеспечение тура. Обеспечение качества туристических услуг.

69. Формирование сбытовой сети. Продвижение тура через сеть турагентств. Реклама: виды, функции. Презентация туров. Организация инфо-, фам-, стади-туров. Основные инструменты проведения PR-кампаний.

70. Участие в выставках. Основные цели выставочной деятельности туроператора. Международные и национальные выставки. Бренд как фактор формирования потребительских предпочтений. Принципы создания эффективного и конкурентоспособного бренда.

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