

МЕТОДИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ ТУРОВ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

А. Н. Курьянова

*Гомельский государственный технический университет
имени П. О. Сухого, Беларусь*

Научный руководитель Н. В. Снопок

В Гомельской области непосредственно туристской деятельностью занимаются 77 предприятий. Однако, несмотря на достаточно большое количество фирм и очень жесткую конкуренцию в этой отрасли, ни одно предприятие не имеет определенного четкого, отличного от других фирм, образа в сознании потребителей. Все туристские фирмы Гомеля предлагают схожие условия, туры и т. д., все работают, не выделяя для себя каких-либо приоритетных сегментов и не прикладывая усилий по поводу поиска неудовлетворенных потребителей. У фирм нет конкурентных преимуществ, и в большинстве случаев они не задумываются о возможности их определения.

Поэтому для выделения образа фирмы в глазах потребителей и для нормального и эффективного позиционирования фирмы необходимо выходить на нового потребителя. Таким потребителем может выступить такой сегмент, как люди с ограниченными возможностями передвижения.

В Гомельской области, по разным данным, насчитывается около 1890 человек с ограниченными возможностями передвижения. Выход на новый сегмент, состоящий из инвалидов-колясочников, в первую очередь значительно повысит имидж фирмы среди клиентов и партнеров. При выходе на этот сегмент фирма станет единственной, которая предоставляет услуги такого типа.

Для определения потребности данного сегмента в туристической услуге была составлена анкета. Было опрошено 44 человека с ограниченными возможностями передвижения. 55 % опрошенных составили женщины, 45 % – мужчины. По возрасту респонденты распределились следующим образом:

- до 20 лет – 0 %
- 21–30 лет – 11 %
- 31–40 лет – 16 %
- 41–50 лет – 34 %
- 51–60 лет – 32 %
- старше 60 лет – 7 %

На первый вопрос «Как часто вы пользуетесь услугами туристических фирм?» ответы распределились следующим образом:

- вообще не пользуюсь – 56,8 %
- реже одного раза в год – 27,4 %
- один раз в год – 13,6 %
- до 2 раз в год – 2,2 %
- более 2 раз в год – 0 %

Рассмотрим распределение ответов на данный вопрос по возрастам. Для этого было выделено 3 возрастных группы: молодые люди (до 30 лет), люди среднего возраста (31–50 лет) и люди старшего возраста (старше 50 лет). Так как последний ва-

риант ответа не был выбран никем из респондентов, то он исключен из дальнейшего анализа.

До 30 лет: 20 % респондентов вообще не пользуются туристическими услугами, еще 20 % пользуются ими реже 1 раза в год. 40 % опрошенных отметили, что пользуются услугами туристических фирм примерно 1 раз в год, и вариант «до 2 раз в год» выбрали 20 % опрошенных.

31–50 лет: 45 % опрошенных отметили, что вообще не пользуются услугами туристических фирм, еще 41 % пользуются данными услугами реже 1 раза в год. И только 14 % опрошенных отметили вариант «1 раз в год».

Старше 50 лет: 83 % респондентов вообще не пользуются туристическими услугами, 12 % пользуются ими реже 1 раза в год и всего 6 % опрошенных отметили, что пользуются услугами туристических фирм примерно 1 раз в год.

Видно, что большинство опрошенных не пользуются услугами туристических фирм или пользуются такими услугами реже 1 раза в год. Это в первую очередь связано с тем, что стандартные туры не предусмотрены для людей с ограниченными возможностями передвижения, не предусмотрен переезд в транспорте, экскурсионные объекты не снабжены пандусами и другими приспособлениями для людей с ограниченными возможностями. В силу этого инвалиды практически не имеют возможности пользоваться туристическими услугами. Однако видно, что значительная часть молодых людей все же пользуются услугами туристических фирм примерно раз в год, в то время как 82 % людей старшего возраста вообще не пользуются данными услугами.

Ответы на вопрос «Где Вы чаще всего отдыхаете?» распределились следующим образом: в Республике Беларусь отдыхают 70,4 % опрошенных, в странах СНГ – 22,8 %, и только 6,8 % респондентов отдыхают в странах дальнего зарубежья.

По возрастным группам ответы на данный вопрос распределились следующим образом:

- До 30 лет: 40 % отдыхают в РБ и еще 40 % – в странах СНГ. В странах дальнего зарубежья отдыхают 20 % опрошенных.

- 31–50 лет: 68 % респондентов отдыхают в РБ, 27 % – в странах СНГ и только 5 % отметили, что отдыхают в странах дальнего зарубежья.

- Старше 50 лет: 88 % отдыхают на территории Беларуси и только 12 % – в странах СНГ. Вариант ответа «в странах дальнего зарубежья» не был отмечен никем.

Таким образом, в совокупности большинство опрошенных отдыхают на территории Республики Беларусь. Однако среди сегмента молодых людей наиболее популярен отдых за пределами страны, в то время как люди среднего и старшего возраста отдыхают в основном на территории Беларуси, причем с возрастом доля людей, отдыхающих в пределах своей страны, растет.

Одним из основных вопросов анкеты был вопрос «Как Вы думаете, если туристическая фирма предоставит Вам возможность экскурсионных туров, разработанных специально для людей с ограниченными возможностями, Вы воспользуетесь этой услугой?». Ответы на данный вопрос были распределены следующим образом: 50 % опрошенных отметили вариант «да, поеду», 4,5 % – «нет, не поеду». Еще 31,8 % респондентов ответили «скорее поеду, чем не поеду», и вариант «скорее не поеду, чем поеду» выбрали 13,7 % опрошенных.

В зависимости от возраста ответы распределялись следующим образом:

- До 30 лет: 40 % опрошенных выбрало вариант «да, поеду», еще 40 % – «скорее поеду, чем не поеду» и 20 % отметили, что скорее не поедут, чем поедут. Вариант «нет, не поеду» не был выбран никем из опрошенных.

• 31–50 лет: 59 % респондентов отметили вариант «да, поеду», еще 32 % ответили «скорее поеду, чем не поеду». Всего 9 % отметили, что скорее не поедут, чем поедут. Вариант «нет, не поеду» также не был выбран никем из опрошенных на данном сегменте.

• Старше 50 лет: 41 % опрошенных отметили вариант «да, поеду», 29 % скорее поедут, чем не поедут. 18 % опрошенных ответили, что скорее не поедут, и еще 12 % выбрали вариант «нет, не поеду».

На основании ответов на данный вопрос можно сделать вывод о том, что выход на данный сегмент будет достаточно эффективным, так как большая часть сегмента готова воспользоваться туристическими услугами, если они будут предоставляться специально людям с ограниченными возможностями. При этом среди респондентов старшего возраста часть ответила, что не поедут в тур, разработанный для людей с ограниченными возможностями, в то время как большинство молодых респондентов и людей среднего возраста готовы воспользоваться данной туристической услугой.

Основной вопрос анкеты «Какую поездку Вы бы выбрали в первую очередь?» был представлен в форме ранжирующего. Однако по данному вопросу мнения респондентов оказались не согласованы, так как коэффициент конкордации меньше нормативно допустимого значения. Следовательно, рассмотрим ответы респондентов отдельно по полу. При такой сегментации коэффициент конкордации больше нормативно допустимого по обоим сегментам, следовательно, мнения респондентов согласованы. Ответы распределились следующим образом:

Женщины:

- тур по культовым местам – 37 %
- спортивно-развлекательный тур – 0 %
- познавательно-исторический тур – 38 %
- поездка за покупками – 21 %
- тур событийного характера – 4 %

Мужчины:

- тур по культовым местам – 25 %
- спортивно-развлекательный тур – 15 %
- познавательно-исторический тур – 50 %
- поездка за покупками – 0 %
- тур событийного характера – 10 %

На основании ответов на данный вопрос можно сделать вывод о том, что как для мужчин, так и для женщин наиболее востребованными будут познавательно-исторические туры, однако женщины почти в равной степени заинтересованы в турах данной направленности и в турах по культовым местам. Кроме того, необходимо отметить, что поездки за покупками в значительной степени интересуют женщин, в то время как мужчины не выбрали данного варианта. В свою очередь женщин не интересуют спортивно-развлекательные туры.

С учетом результатов проведенного опроса и особенностей данного сегмента можно сделать вывод о том, что большая часть инвалидов-колясочников практически не пользуются услугами туристических фирм и в основном организывают свой отдых на территории Республики Беларусь. Также было выявлено, что туры, разработанные специально для людей с ограниченными возможностями, будут достаточно востребованными на данном сегменте рынка.

На основании ответов в первую очередь будут разработаны туры в Туров и в Лоев. Туров – древнейший белорусский город, он считается чудотворным местом. Этот тур по продолжительности будет занимать совсем немного времени, экскурсия не должна уто-

мить группу. Помимо этого предложения, будет предложена экскурсия «Берег героев» (Лоев). Продолжительность экскурсии для данного сегмента всего 6 ч.

Это первые экскурсии, которые фирма может предложить новому сегменту. В соответствии с предпочтениями и предложениями клиентов, на основании последующих опросов и наблюдений на данном сегменте будут разрабатываться другие экскурсионные программы.