

Исходя из выставленных оценок, можно сделать вывод, что сайт «ГрандАвто-Тур» занимает 1 место по всем юзабилити-параметрам. Сайт легок в использовании, разобраться в работе может любой желающий.

Над эстетичностью сайта следует поработать компании «АватарТур».

Для данного исследования были выбраны респонденты, не знакомые с данными интернет-сайтами. Результаты опроса даны в табл. 3.

Таблица 3

**Результаты опроса респондентов**

Параметры	Респондент 1	Респондент 2	Респондент 3
Удовлетворение	9	9	10
Обучаемость	7	10	6
Ошибки	7	8	6
Запоминаемость	8	9	3

В данной исследовательской работе была проведена оценка юзабилити интернет-сайтов. Лучшим сайтом оказался сайт компании «ГрандАвто-Тур». Также был проведен опрос среди пользователей сайтов (не знакомых с сайтами вышеописанных турфирм). Опрос показал, что работе на сайте легко обучиться людям, которые ежедневно выходят в Интернет. Людям в возрасте в целом тоже можно разобраться в работе сайта, но спустя время новые полученные знания забываются.

#### Л и т е р а т у р а

1. Туристическая компания «ГрандАвто-Тур». – Режим доступа: <http://grandauto-tour.by/>.
2. Туристическая компания «АватарТур». – Режим доступа: <http://avatartur.by/>.
3. Туристическая компания «All-Tours.by». – Режим доступа: <https://all-tours.by/>.

## **АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ БЕЗБАРЬЕРНОГО ТУРИЗМА В ЕВРОПЕ**

**Д. Д. Филончик**

*Учреждение образования «Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого», Республика Беларусь*

Научный руководитель канд. геогр. наук, доц. Е. Н. Карчевская

Туризм является одной из крупнейших, наиболее доходных и динамично развивающихся отраслей. Во многих странах он играет немаловажную роль в формировании ВВП, создании дополнительных рабочих мест, обеспечении занятости населения, а также в активизации внешнеторгового баланса. Поэтому смело можно сказать, что в современном мире роль туризма в жизни как отдельных людей, так и целых государств весьма значительна.

В настоящее время перспективным сегментом туристского рынка является «безбарьерный туризм». Однако стоит отметить, что существует множество различных терминов, характеризующих данное направление в туризме, такие, как, например, «инклюзивный туризм» (англ. *inclusive touris*) или же «туризм для всех» (англ. *tourism for all*). В целом безбарьерный туризм подразумевает под собой доступность туризма в плане приспособления инфраструктуры туристских центров и объектов туристского показа к различным нуждам всех групп людей вне зависимости от их возраста, физических или интеллектуальных особенностей, наличия инвалидности и т. д.

Понятие «безбарьерный туризм» является относительно новым. На официальном уровне о данном направлении заговорили в 1991 г., когда Генеральная Ассамблея Всемирной туристской организации приняла Резолюцию «Создание возможностей для туризма людям с ограниченными возможностями в девяностые годы», которая была в дальнейшем обновлена в 2005 г. в Дакаре (Сенегал) и получила название «Туризм, доступный для всех». В настоящее время данная резолюция рассматривается как ключевой документ на пути к повышению доступности туризма.

Ни одно общество не может избежать такого социального феномена, как инвалидность. В соответствии со своим уровнем развития каждое государство формирует особую социальную и экономическую политику в отношении людей с инвалидностью, опираясь при этом на свои приоритеты и возможности. По данным ООН, проблема инвалидности затрагивает более 1 млрд человек, что составляет около 15 % населения планеты. Число людей с инвалидностью быстро растет. Согласно Всемирной организации здравоохранения, это связано, в частности, с демографическими тенденциями (рост численности населения, старение населения) и увеличением бремени хронических заболеваний [3].

Миллионы людей с ограниченными возможностями по всему миру хотят больше путешествовать, быть лучше на связи и иметь большее разнообразие персонализированных туристических услуг и направления. Прежде всего, они хотят, чтобы, в первую очередь, их считали путешественниками, способными самостоятельно планировать, искать, бронировать и покупать свои путешествия. Весомым стимулом к развитию безбарьерного туризма является наличие существенной демографической тенденции – предполагается, что к 2050 г. пятая часть населения мира будет иметь некоторую потребность в доступности.

Различного рода исследования, направленные на изучение потенциалов рынка инклюзивного туризма, свидетельствуют об его экономической перспективности и ряде преимуществ рядом с конкурентами. Так, к примеру, несколько лет назад компания «Amadeus» оценила потенциальный объем рынка инклюзивных путешествий в Европе и США в \$ 70 млрд. Эксперты характеризуют доступный туризм как значительный и прибыльный рынок для поставщиков туристических услуг. По их оценкам, только в ЕС потенциальные доходы от инклюзивного туризма могут составить € 88,6 млрд к 2025 г. Как правило, туристы с ограниченными возможностями или особыми потребностями путешествуют в группах, а их траты примерно в 1,5 раза выше, чем у других категорий путешественников, что свидетельствует о том, что развитие инклюзивного туризма способно привести к достижению наибольших выгод и развитию сферы экономики [4].

По причине того, что в некоторых странах не существует соответствующих стандартов в области безбарьерного туризма, поставщики туристических услуг остаются без руководства по адаптации своих объектов и туристических предложений для удовлетворения потребностей каждого из их посетителей. С целью корректировки данной проблемы был разработан единый международный стандарт ISO 21902 «Туризм и сопутствующие услуги. Доступный туризм для всех. Требования и рекомендации», который предназначен для всех, кто вовлечен в сферу туризма или соприкасается с ней [2].

Для того чтобы туризм мог называться «безбарьерным», необходимо, чтобы доступность обеспечивалась по всей цепочке туристических услуг, а связи между туристическими объектами, услугами и развлечениями были хорошо выверены и отлажены. Элементами цепочки туристических услуг являются:

- система управления в сфере туризма;
- туристическая информация и реклама (подготовка, информирование, бронирование);
- городская среда и архитектура;
- транспорт и транспортные терминалы;
- проживание, питание и конференц-услуги;
- культурные объекты и достопримечательности (музеи, театры, кинотеатры, и др.);
- другие места и мероприятия для туристов [5].

Многие страны, являясь социально ориентированными, способны ввиду общего уровня социально-экономического развития предоставить необходимые условия для доступного туризма. По рейтингу доступности стран для путешествий людей с ограниченными возможностями первое место занимает Великобритания, затем следуют такие страны, как Испания, Финляндия и Швеция. Нельзя не отметить тот факт, что европейские государства играют важную роль в обеспечении безбарьерного туризма как для своих граждан, так и для иностранных туристов с ограниченными возможностями или особыми потребностями. Многие европейские города в настоящее время работают над тем, чтобы завоевать репутацию доступных и пригодных для жизни городов, которые предлагают теплый прием всем категориям посетителей.

Существует множество ресурсов, на которых можно узнать об обеспеченности того или иного места в области доступности. К примеру, ENAT на своем официальном сайте ([www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)) публикует профили тех городов, которые хотят продемонстрировать свои достижения и передовой опыт в сфере безбарьерного туризма. Это доступные города Европы, устанавливающие новые ориентиры в своих постоянных усилиях по улучшению доступности.

По результатам «Access City Award 2022» жюри, состоящее из экспертов по доступности, присудило городу Люксембург первое место среди 40 стран-участников за широкий спектр инновационных решений и усовершенствований, направленных на повышение доступности для людей с ограниченными возможностями. На втором и третьем месте расположились города Хельсинки в Финляндии и Барселона в Испании соответственно. Бельгийский город Левен получил признание за популяризацию доступности, в том числе в цифровой сфере. Пальма на Майорке, Испания, получила особое признание за улучшение доступа к физической среде, включая природные зоны, пляжи и парки, для поддержки инклюзивного туризма. А город Порту в Португалии получил специальную награду за улучшение доступности железнодорожных вокзалов [1].

В Республике Беларусь также присутствует потенциальный спрос на безбарьерный туризм. Доступность туристической инфраструктуры является одним из ключевых элементов обеспечения инклюзивности туристического предложения, однако развитие отечественной туристической инфраструктуры в настоящее время находится на начальном этапе. Но стоит отметить, что в данном направлении прослеживается позитивная тенденция, так, к примеру, в Государственную программу «Беларусь гостеприимная» на 2021–2025 гг. была включена разработка туристско-экскурсионных маршрутов для людей с особыми потребностями в доступности.

В заключение можно отметить, что в настоящее время людей с инвалидностью и людей с особыми требованиями во многих странах рассматривают как важный сегмент рынка. Содействие в путешествиях данной категории граждан является основополагающим элементом политики развития ответственного туризма в любой стране. Нацеливаясь в маркетинговой деятельности на данный сегмент, туроператоры получают возможность более крупную часть рынка, тем самым достигая боль-

ших экономических выгод. В ряде европейских государств наблюдается динамичное развитие доступного туризма, однако необходимо дальнейшее совершенствование имеющегося корпуса нормативно-правовых актов, увеличение количества предложений для путешественников с особыми потребностями, а также улучшение инфраструктуры и инструментов информатизации общества.

#### Л и т е р а т у р а

1. Accessible Cities. – Режим доступа: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities>. – Дата доступа: 26.04.2022.
2. World Tourism Organization (2016), Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context, UNWTO, Madrid // E-unwto.org. – Mode of access: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077>. – Date of access: 26.04.2022.
3. Инвалидность и здоровье. – Режим доступа: <https://www.who.int/ru/news-room/factsheets/detail/disability-and-health>. – Дата доступа: 25.04.2022.
4. Инклюзивный туризм как бизнес. – Режим доступа: <https://trends.rbc.ru/trends/social/cmrm/615167b89a79470e708872be>. – Дата доступа: 25.04.2022.
5. ЮНВТО: Рекомендации по доступной информации в сфере туризма. – Режим доступа: [https://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto\\_rekomendacii\\_po\\_dostupnoy\\_in-formacii\\_v\\_sfere\\_turizma.pdf](https://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnoy_in-formacii_v_sfere_turizma.pdf). – Дата доступа: 25.04.2022.

## ТУРИЗМ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ: АНАЛИЗ ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

И. И. Харько

*Учреждение образования «Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого», Республика Беларусь*

Научный руководитель канд. геогр. наук, доц. Е. Н. Карчевская

Обстановка с COVID-19 в мире очень напряженная. В условиях пандемии всем нелегко. Обязательность соблюдения масочного режима, социальной дистанции, недоверие вакцинам от коронавируса очень утомляют людей. Каждому человеку очень хочется съездить куда-нибудь для отдыха, сменить обстановку. В эти трудные годы, особенно зимой, наиболее востребованными у белорусов являются теплые и солнечные направления и популярные горнолыжные курорты. Мы расскажем о том, как у наших земляков изменились критерии выбора места для отдыха, а также о самых излюбленных странах, где можно провести дни релакса и наслаждения.

Предлагаем начать с критериев выбора места отдыха. Раньше, когда пандемия не препятствовала путешествовать, люди чаще всего обращали внимание лишь на цену, место, где им предстоит остановиться, и на то, нужна ли виза для посещения выбранной страны. В условиях массовой заболеваемости COVID-19 народ начал рассматривать также такие факторы, как маршрут проникновения в страну, типы транспорта, на котором они будут добираться, обязательность соблюдения самоизоляции до приезда и после него (нельзя забывать и о ее длительности), обязательность сдачи ПЦР-теста. Пять лет назад никто и подумать не мог, что люди начнут отказываться от поездок за границу из-за обязательности самоизоляции или из-за того, что они боятся иголок. От всемирной пандемии страдают как туристы, так и туристические компании (за исключением тех, которые организуют путешествия внутри страны).

Также изменилось поведение туристов на отдыхе. Во-первых, в составе больших туристических групп люди боятся заразиться и предпочитают микрогруппы и индивидуальные туры. Во-вторых, путешественники начали выбирать те туристи-