

## ТУРИСТИЧЕСКАЯ СОЦИАЛЬНАЯ СЕТЬ «ОТЗЫВ.BY»

Е.В. ДОРОШ<sup>1</sup>, В.А. ФЕДОСЕНКО<sup>2</sup>

<sup>1</sup> *Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
ул. П. Бровки, 6, г. Минск, 220013, Республика Беларусь  
eugene.dorosh@gmail.com*

<sup>2</sup> *Институт информационных технологий  
Белорусского государственного университета информатики и радиоэлектроники  
ул. Козлова, д.28, г. Минск, 220037, Республика Беларусь  
fedosenko@bsuir.by*

Сегодня туристы широко используют интернет-сайты для обмена опытом путешествий и поиска новой информации. Формат социальных сетей наиболее удобен и популярен для общения среди туристов по всему миру. В Республике Беларусь данный формат уникально представлен туристической социальной сетью «Отзыв.by», где туристы или профессионалы турбизнеса могут ознакомиться с отзывами об отдыхе, поделиться своими впечатлениями, а также выбрать тур с возможностью приобретения в туристических компаниях Беларуси.

*Ключевые слова:* социальная сеть, туризм, отзывы об отдыхе, путевки.

За последние двадцать лет в туристическом бизнесе пройден путь от заказа авиабилетов и гостиниц по телефону с оплатой услуг в офисе турагентства до самостоятельной организации турпоездки и оплатой по карточке, не выходя из собственной квартиры. С появлением сети Интернет объем и география туристических предложений значительно расширились. По данным Всемирной Туристической организации международный поток туристов характеризуется непрерывным ростом – с 25 миллионов человек в 1950 году до 1,035 миллионов человек в 2012 году. По прогнозам данной организации объем туризма в мире вырастет на 3,3% и достигнет и достигнет 1,8 биллиона туристов в 2030 году [1].

Лидерами по потреблению туристических онлайн-услуг являются США. Самыми крупными игроками на рынке онлайн-туризма являются такие компании как Expedia, Priceline.com, Travelocity и TripAdvisor. В Европе туристические онлайн-услуги оказывают такие компании как Booking.com, Ryanair.com, Tui.com и другие. В русскоязычном сегменте сети Интернет и, в частности, на белорусском рынке работают такие сайты как Anywayanyday, OZON.travel, Oktogo, Ostrovok.ru.

Туристический рынок стран СНГ значительно отличается от рынка в Европе или США. Основной проблемой, сдерживающей развитие туристических онлайн-услуг, является визовый режим и отсутствие единого стандарта описания туристических услуг. В связи с этим туристу приходится обращаться в туристическое агентство для получения помощи в открытии визы либо консультации по особенностям предоставления туристических услуг от разных туроператоров. В данный момент оказание туристических онлайн-услуг возможно только для стран массового отдыха без визового режима.

С ростом количества туристов становится актуальной проблема обмена опытом среди путешественников. Любой человек прежде, чем отправиться в путешествие, начинает собирать информацию о планируемом маршруте. Основную информацию турист получает в турагентстве, в которое он обращается. Но одного источника зачастую недостаточно для составления объективной картины. Обзванивать все агентства в городе нецелесообразно, поэтому лучшим источником для поиска информации является

сеть Интернет. До появления социальных сетей самым популярным форматом общения между туристами были туристические форумы. С приходом социальных сетей формат общения стал более интерактивным, мультимедийным и массовым. Одной из крупнейших мировых туристических социальных сетей является сеть TripAdvisor. Благодаря договору об интеграции своих сервисов с социальной сетью Facebook, аудитория данной сети достаточно велика. В СНГ популярными туристическими социальными сетями являются RuTraveller.ru, Туристер.Ру, TopHotels.ru, ТурПравда, Отзыв.ru и другие.

В Республике Беларусь в настоящее время существует единственная туристическая социальная сеть «Отзыв.by», созданная одним из авторов данной публикации. Веб-проект был запущен и представлен общественности в апреле 2006 года на международной ярмарке туристских услуг «Отдых» в НВЦ «БелЭкспо». В 2008 года в сети «Отзыв.by» вводится регистрация пользователей и создается отдельная база туристических операторов. С этого момента в Беларуси начинает работать первая белорусская туристическая социальная сеть. На данный момент в сети зарегистрировано 9 650 человек, опубликовано 2 425 отзывов об отдыхе, зарегистрировано 378 туристические компании, добавлено более 9000 отелей. В сезон посещаемость сайта составляет более 6000 уникальных пользователей в сутки.

Основной идеей сети является общение туристов между собой, помощь в выборе направления для отдыха либо отеля для проживания, а также рекомендации со стороны работников турбизнеса по выбору наиболее оптимального пакета услуг. Турист на сайте общается с конкретным человеком, профессионалом турбизнеса, которого выбирает сам из числа зарегистрированных в сети. Общение возможно с несколькими профессионалами одновременно. Пользователь может добавить профессионала в друзья и следить за обзорами отелей и другими статьями менеджера, которому турист доверяет.

В случае необходимости покупки тура пользователь может напрямую обратиться в туристическую фирму, где работает интересующий его профессионал. Приобретая пакет туристических услуг непосредственно у профессионала, пользователь в дальнейшем может стать его постоянным клиентом и получать накопительную систему скидок, если таковую предоставляет туристическая компания, в которую он обратился на основании изучения отзывов и предварительного общения в режиме онлайн в сети «Отзыв.by».

Для мотивации написания отзывов об отдыхе на сайте проводятся различные конкурсы как для туристов, так и для профессионалов с призами за лучшие отзывы. Это позволяет своевременно наполнять информационную составляющую сети актуальной информацией о туризме и привлечь новых пользователей.

Конкурентами в Республике Беларусь для проекта «Отзыв.by» в области предоставления информации о ценах на путевки являются такие сайты, как Holiday.by, Travelling.by и Vr.by. Однако в их функционале отсутствуют элементы социального общения и обмена информацией между зарегистрированными пользователями, что относит их более к витринному формату представленных на продажу туров, нежели к социальным сетям.

Движок сайта собственной разработки на базе скриптового языка PHP 5.3 реализует паттерн MVC. Система использует популярные компоненты CMF Symfony2 и Zend FR2, компоненты Twitter Bootstrap 2.04, СУБД MySQL 5.1, веб-сервер Apache 2.4.

#### Список литературы

1. UNWTO Tourism Highlights, 2013 Edition [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2013-edition> . – Дата доступа 20.01.2014.