

скидки на системы при оплате доступа на длительное время. Кроме того, инвестиции в систему более чем окупаются: по статистике один вложенный в CRM доллар приносит пять долларов прибыли. Согласно исследованиям, проведенным Capterra — платформой по подборке программного обеспечения, внедрение CRM на 47 % повышает удержание клиентов и удовлетворенность результатами, на 45 % увеличивает доход от продаж и на 39 % — объем продаж [2].

Второй недостаток обусловлен человеческим фактором. Многие сотрудники сопротивляются работе в CRM, поскольку к ним нужно привыкать и их достаточно не просто освоить. Данная проблема является серьезным препятствием на пути внедрения CRM-систем в некоторые компании.

Примерами CRM для туризма на белорусском рынке являются такие системы, как Битрикс24, AmoCRM, Megaplan, U-ON Travel и др.

Таким образом, CRM-системы являются удобным инновационным инструментом автоматизации бизнес-процессов в туризме. При помощи систем автоматизации туристические компании могут повысить эффективность продаж, работы с клиентами, аналитики данных по работе компании. Несмотря на некоторые недостатки CRM-системы в туризме — это инновация, которая точно будет широко использоваться в будущем.

Источники

1. CRM-системы в туристическом бизнесе [Электронный ресурс] // Семь ветров. — Режим доступа: <http://tursite.org/modules/informacionnye-tehnologii-v-turizme/crm-sistemy-v-turisticheskom-biznese>. — Дата доступа: 25.11.2020.

2. CRM Industry User Research Report [Electronic resource] // Capterra. — Mode of access: <https://www.capterra.com/customer-relationship-management-software/user-research>. — Date of access: 25.11.2020.

В. С. Орлов, Д. И. Бушкевич
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — М. В. Пуренок, канд. биол. наук, доцент

ПЕРСПЕКТИВЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО ТУРИЗМА В БЕЛАРУСИ

Стоматологический туризм широко распространен в мире. Жители западноевропейских стран ездят лечить зубы в Венгрию, Румынию, Словакию и Польшу, граждане США и Канады — в Мексику и Перу, уругвайцы — в соседнюю Аргентину. В стоматологии стоимость услуг формируют затраты на аренду помещения, оплату труда врачей и расходные материалы, поэтому цены для клиентов в раз-

личных регионах значительно различаются. Потоки медицинских туристов формируются в направлениях, где можно получить услуги быстро и при приемлемом соотношении «цена—качество».

Минск стал центром стоматологического туризма для россиян еще в 1990-е гг. Высокое качество услуг белорусских специалистов обусловлено сильной стоматологической школой и строгим соблюдением медицинских протоколов. Разница в цене между центрами в Москве и Минске зависит от типа учреждения. Так, в среднем ценовом сегменте минская стоматология дешевле московской на 40–50 %. Бюджетные стоматологии могут не отличаться по стоимости, но выигрывают в качестве. В некоторых дорогих клиниках ценовые отличия минимальные, однако уровень обслуживания и подготовки специалистов в Минске выше. Кроме того, в Беларуси разрешены азартные игры, и многие обеспеченные российские пациенты, посетив стоматолога, отправляются в казино.

Согласно статистике в 2016 г. Республику Беларусь посетили около 200 тыс. стоматологических туристов. Лечение зубов в Беларуси особенно популярно среди жителей Польши и Латвии. Наряду с доступной ценой и высоким качеством стоматологических услуг существует еще несколько причин такой востребованности:

- значительная экономия средств. Например, установить один имплантат с металлокерамической коронкой у себя на родине латвийцу обойдется от 1000 до 1500 евро, за комплексное лечение челюсти придется заплатить 9000–10 000 евро. В белорусской клинике такой имплантат установят за 500–600 евро, а восстановление шести зубов обойдется в 3000 евро. Разница в цене услуг позволяет с запасом окупить проезд и проживание;

- в стоматологических центрах Минска пациентам оказывают широкий спектр услуг, включая консультации, предварительные исследования, изготовление и установку коронок и мостов и пр. Существует возможность индивидуального графика лечения и отдыха клиента, когда получить желаемый результат можно за 3–5 дней вместо длительного лечения. Для иностранцев, оформляющих зубные туры в Беларусь, комплексное лечение в одном учреждении существенно экономит время и позволяет совместить целевую поездку с культурной программой, шопингом или другими развлечениями;

- безвизовый въезд. Гражданам ЕС и ряда других государств не требуется виза для пребывания в Республике Беларусь сроком до 30 дней при условии въезда и выезда через центральный аэропорт Минск-2. Этого времени вполне достаточно для комплексного лечения зубов.

Специализированные медицинские учреждения Беларуси предлагают полный комплекс услуг, связанных с лечением, протезированием и реставрацией зубов. Большинство клиник оснащено современным диагностическим оборудованием, которое позволяет выполнить панорамный и денгальный снимки, компьютерную 3D-томографию.

В белорусских клиниках применяются все современные методы лечения зубов, включая терапевтическую, хирургическую, ортопедическую стоматологию.

Таким образом, стоматологический туризм в Беларусь является одним из перспективных направлений въездного туризма и экспорта медицинских услуг.

СНИЛ «Тураналитик»

Л. А. Островская, Е. А. Селькова

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — П. А. Литвинов

ГАСТРОНОМИЧЕСКИЙ АСПЕКТ В АГРОУСАДЬБАХ БЕЛАРУСИ

В настоящее время в развитии мирового туризма наметилась тенденция поворота от массового туризма к более содержательным видам путешествий. Три L (landscape, lore, leisure) — пейзаж, традиции, досуг — все больше заменяют господствующие ранее три S (sun, sea, sand) — солнце, море, песок. И здесь Беларуси есть что предложить [1]. Сегодня в Беларуси насчитывается более 2000 сельских усадеб. Среди них есть классические «домики в деревне», предоставляющие возможность полностью погрузиться в прелести деревенского отдыха. Есть, правда, и такие, которые просто сдаются туристам в аренду, без предоставления услуг. Однако, как показывает практика, для большинства белорусов и зарубежных гостей агроусадыбы служат и местом погружения в гастрономическую составляющую рекреации, учитывая тот факт, что в деревнях еще пока сохранилась традиционная народная кулинария. Причем, как утверждают специалисты и знатоки кухни, по Беларуси можно устраивать длительные гастрономические туры, учитывая, что в каждом регионе по сей день готовят по-своему.

Немаловажный аспект сельской кухни состоит в том, что в питании используются экологически чистые продукты, собранные преимущественно с собственных подворий [2], и, как правило, в замкнутом цикле без применения химических веществ [3]. Сравнительный анализ агроусадоб в Беларуси приведен в таблице.

Сравнительный анализ агроусадоб

Показатель	Агроэкоусадьба «Хутор Едишки»	Агроусадьба «Красное»	Агроусадьба «Радоши»
1	2	3	4
Наличие собственной фермы	Есть	В планах постройки	Не указано