

ние тестовых показателей ЭГ относительно показателей КГ находилось в пределах от 1,1 % до 17,6 %.

1. Семенов, Е. С. «Исследование соревновательной деятельности массовых разрядов в спортивном туризме (пешеходный туризм)» / Е. С. Семенов // Научный поиск: я начинаю путь : материалы междунар. студ. науч.-практ. конф., Минск, 31 мар. 2022 г. / Белорус. гос. ун-т физ. культуры ; редкол. : Н. М. Машарская (гл. ред.) [и др.]. – Минск : БГУФК, 2022. – 96 – 99 с.

2. Дубровский, В. И. Биомеханика: учеб. для сред. и высш. учеб. заведений / В. И. Дубровский, В. Н. Федорова. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. – 672 с.

3. Семенов, Е. С. Теоретико-экспериментальное обоснование программы физической и технической подготовки студентов-спортсменов в туристско-прикладном многоборье в технике пешеходного туризма / Е. С. Семенов, А. А. Михеев // Прикладная спортивная наука. – Минск, 2023– № 2 (18). – С. 12–28.

4. Специальная профессиональная подготовка : типовая учеб. программа для высш. учеб. по учебной дисциплине для специальности 1-89 02 01 «Спортивно-туристская деятельность (по направлениям)» / сост.: В. Е. Подлиских, О. А. Гусарова, Е. С. Семенов, Е. В. Реброва ; Белорус. гос. ун-т физ. культуры. – Минск : БГУФК, 2021. – 49 с.

5. Специальная профессиональная подготовка : типовая учеб. программа для высш. учеб. по учебной дисциплине для специальности 1-89 02 01 «Спортивно-туристская деятельность (по направлениям)» / сост.: В. Е. Подлиских, О. А. Гусарова, Е. С. Семенов, Е. В. Реброва ; Белорус. гос. ун-т физ. культуры. – Минск : БГУФК, 2022. – 51 с.

РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММ ЛОЯЛЬНОСТИ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА (НА ПРИМЕРЕ «КАРТЫ ГОСТЯ»)

Сидорова С.О., канд.ист.наук

Касперович В.В.

Белорусский государственный университет физической культуры

Минск, Республика Беларусь

Аннотация. В данной статье рассматривается понятие «карты гостя» как одного из инструментов программ лояльности в туризме. Автор провел сравнительный анализ «Карт гостя», которые действуют в Беларуси, а также исследовал уровень информированности потенциальных пользователей «карты гостя» о ее существовании и предоставляемых бонусах.

Ключевые слова: программа лояльности; «Карта гостя»; туризм; скидки; путешествие.

THE ROLE AND IMPORTANCE OF LOYALTY PROGRAMS IN THE TOURISM INDUSTRY (USING THE EXAMPLE OF THE «GUEST CARD»)

Sidorova S., PhD in History

Kasperovich V.

Belarusian State University of Physical Culture

Minsk, Republic of Belarus

Abstract. This article discusses the concept of «guest cards» as one of the tools of loyalty programs in tourism. The author conducted a comparative analysis of the «Guest cards» that operate in Belarus, and also investigated the level of awareness of potential users of the «Guest cards» about its existence and the bonuses provided.

Keywords: loyalty program; «Guest card»; tourism; discounts; travel.

В путешествии турист хочет посетить как можно больше достопримечательностей и при этом сэкономить денежные средства. В свою очередь, программа лояльности в туризме – это комплекс маркетинговых мероприятий для развития туризма и привлечения туристов в регион. Один из инструментов программы лояльности – карта гостя – является эффективным способом экономии средств путешественника посредством предоставления различных бонусов и скидок, а также возможности познакомить его с местными достопримечательностями, товарами и услугами.

В последние годы интерес к белорусскому туризму сильно возрос. Так, в 2023 году Республику Беларусь посетили 1,6 млн человек из 173 стран, а Минск стал самым посещаемым городом страны. Программа лояльности может поспособствовать привлечению туристов и в иные белорусские города, продвижению туристического продукта на внутреннем рынке страны и повышению качества туристических услуг, что подчеркивает актуальность данной темы.

«Карта гостя» – это специальная дисконтная карта, которая позволяет гостям города, региона или страны бесплатно или со значительной скидкой пользоваться комплексом туристических услуг: бесплатный проезд на общественном транспорте, бесплатные билеты либо скидки на посещение объектов туристической инфраструктуры (музеи, гостиницы, рестораны и т. д.) [1, с. 637].

С целью исследования уровня осведомленности о «Карте гостя» и оценки ее популярности среди пользователей проведен опрос среди

учащихся и сотрудников Белорусского государственного университета физической культуры. Всего в опросе приняло участие 88 человек от 16 до 61 года.

Согласно данным опроса, только 7 человек хорошо знакомы с «Картой гостя» и пользовались ею, остальные никогда не слышали о карте (54 чел.), либо слышали, но подробной информацией не владеют (27 чел.). Источником информации о данной программе лояльности для большинства опрошенных, ответивших положительно, стали друзья и знакомые, а также Интернет.

Наиболее привлекательными услугами или бонусами при использовании «Карты Гостя» являются: скидки на товары и услуги (64 чел.), приоритетное обслуживание или улучшенные условия проживания (42 чел.), бонусные баллы и накопительная система (44 чел.).

Приоритетными местами для посещения со скидкой выбраны рестораны и кафе (62 чел.), магазины и торговые центры (52 чел.), спа-центры и аквапарки (48 чел.), отели и гостиницы (41 чел.), театры/оперы/кинотеатры (35 чел.) и музеи (27 чел.).

Приобретая «Карту гостя» 30 человек готовы заплатить за нее до 25 BYN, 20 – до 50 BYN, 11 человек – до 100 BYN, однако, большинство опрошенных приобрели бы карту бесплатно (27 чел.).

На вопрос «Рекомендовали бы Вы использование «Карты гостя» своим знакомым или туристам нашей страны» 44 человека ответили «возможно», 39 – «да, определенно», 3 – «скорее нет» и только 2 человека – «нет, никогда не рекомендую».

Исходя из результатов опроса, большинство не знают о существовании «Карты гостя», а также о тех бонусах, которые она предоставляет. Однако, получив необходимую информацию о данной программе лояльности, участники опроса готовы ею пользоваться самостоятельно и рекомендовать карту другим.

На сегодняшний день в Республике Беларусь существует несколько видов «Карты гостя»: Карта гостя Республики Беларусь, Карта гостя Минска, Дисконтная карта «РАЗАМ», Карта гостя MinskCard (VIP, премиум, люкс, бизнес, эконоом Беларусь, эконоом безвизовая зона), Карта гостя II игр стран СНГ. Рассмотрим примеры наиболее успешных практик использования карт гостя в Республике Беларусь.

Карта гостя Республики Беларусь, которую предлагает компания ОДО «Мобил АВТО ХЭЛП» (далее – Autohelp), обеспечивает выгодные условия для путешествия благодаря наличию скидок в различных категориях. С ее помощью можно получить скидки на посещение кафе и ресторанов,

покупки в магазинах и интернет-магазинах, на услуги в сфере красоты и здоровья, технического обслуживания и аренды транспорта, и иные туристические услуги, указанные на сайте Autohelp. Карта имеет следующие преимущества: единая карта скидок, отсутствие привязки к банку, большая партнерская сеть, гибкая система скидок, быстрая окупаемость. Приобрести карту стоимостью 19,99 BYN можно в здании Минского железнодорожного вокзала или оформить онлайн.

Однако, анализ Карты гостя РБ (Autohelp) показал ряд имеющихся недостатков. В частности, из огромного разнообразия музеев и выставок Минска по этой карте можно посетить только «Музей денег», Национальный выставочный центр «БелЭкспо» и Международная выставочная компания ЗАО «Минскэкспо». На сайте заявлена возможность заказать карту онлайн, однако на данный момент эта функция не работает. Также отсутствует перевод сайта на английский и иные иностранные языки, в связи с чем иностранный турист не имеет возможности ознакомиться с правилами пользования и бонусами карты [2].

Еще одна программа лояльности – Карта гостя MinskCard, созданная при поддержке УП «Мингорсправка» и информационно-туристского центра «Минск», активна в течение трех лет и предоставляет скидки до 20 % на проживание и питание, досуг и развлечения, здравницы, транспорт, магазины и музеи. Карту можно заказать онлайн на сайте Planetabelarus или приобрести в пунктах продажи в гостиницах, музеях, турагентствах. На сайте есть тест, который помогает определиться с нужным типом карты. Существует «Карта гостя» для Минска и Минской области (VIP 1-3 дня, премиум 1-3 дня, люкс 1-3 дня, бизнес 3,5,7,10 дней), «Карта гостя», действующая по всей Беларуси (эконом на 12 месяцев), в безвизовой зоне (эконом на 12 месяцев). Некоторые из карт действуют как проездной билет для наземного транспорта и метро, а карты VIP и премиум предоставляют возможность бесплатного однократного посещения 14 музеев. Сайт Planetabelarus работает на английском языке, имеется интерактивная карта с подробным описание достопримечательностей [3].

Выпуск «Карты гостя» может быть приурочен к определенному мероприятию. В частности, специально к II Играм стран СНГ был разработан вариант карты, который действует с 1 августа 2023 года по 15 августа 2024 года. Данная карта предусматривает скидки более чем на 400 объектах по всей Беларуси. Это гостиницы и отели, магазины, музеи и галереи, а также некоторые туристические компании. Например, Музей занимательных наук «Квантум» и Национальный центр искусств предоставили скидку 30 % на входной билет. Кондитерская фабрика «Коммунарка» – 5 % на

свою продукцию. Универмаг «Беларусь» – 5 % на продовольственные товары и 7 % – на непродовольственные. Некоторые гостиницы готовы разместить постояльцев, снизив цену на 10–20 %. Музей архитектурных миниатюр «Страна мини» продадут пользователям карты входной билет на 15 % дешевле, Минский Центр океанографии – 100 % скидку. Приобрести данный вариант «Карты гостя» можно в ТЦ «Столица» у стойки Информационно-туристского центра Минск по фиксированной цене – 10 BYN [4].

Таким образом, «Карта гостя» – это уникальная возможность пользоваться лучшими музеями, гостиницами, магазинами и ресторанами страны по сниженным ценам. Благодаря «Карте гостя» формируется положительный образ страны, а также повышается лояльность туристов к туристической дестинации. В настоящее время в Беларуси существует несколько «Карт гостя». Они доступны как для белорусов, так и для иностранных гостей. Однако, как показал анализ результатов опроса, о ее существовании знают не многие, в связи с чем требуется дальнейшее совершенствование системы продвижения программы лояльности.

1. Каркошко, Н. Г. Проблемы и перспективы внедрения карт-системы в Минске / Н. Г. Каркошко; науч. рук. П. А. Литвинов // Современный механизм функционирования торгового бизнеса и туристической индустрии: реальность и перспективы : материалы VII Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, Минск, 1–2 декабря 2022 года / [редакционная коллегия: Г. А. Короленок (председатель) и др.] ; Министерство образования Республики Беларусь, Белорусский государственный экономический университет. – Минск : БГЭУ, 2023. – С. 637–638.

2. Карта Гостя Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://kg.mahc.by/phone/index.html>. – Дата доступа: 25.02.2024.

3. Planeta Belarus [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://minskpass.planetabelarus.by>. – Дата доступа: 25.02.2024.

4. Туристический портал Минска [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://minsktourism.by/guest-card/minsk/>. – Дата доступа: 25.02.2024.