

Российская неделя здравоохранения 2018

«MedTravelExpo-2018»

санатории, курорты, медицинские центры

ДЕЛОВАЯ ПРОГРАММА

ЦВК «Экспоцентр»

2-я международная
выставка
медицинских
и оздоровительных
услуг, технологий
оздоровления
и лечения в России
и за рубежом



ЭКСПОЦЕНТР

02.12–
05.12
2018



РОСТУРИЗМ



ФГБУ «Национальный
медицинский
исследовательский
центр реабилитации
и курортологии»
Минздрава России



СЕЧЕНОВСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра восстановительной медицины,
реабилитации и курортологии

Обращение к руководителям СКО

Уважаемые коллеги!

Президент Российской Федерации В. В. Путин подписал Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии». С 1 июля 2019 года всем гостиницам с номерным фондом более 50 гостиничных номеров в обязательном порядке будет присваиваться определенное количество звезд, с 1 января 2020 года – гостиницам с номерным фондом более 15 гостиничных номеров, а с 1 января 2021 года – в отношении всех гостиниц.

6 февраля 2018 года в адрес главы Национальной Курортной Ассоциации академика РАН А. Н. Разумова было направлено письмо Руководителя Федерального агентства по туризму (Ростуризм) О. П. Сафонова № 622/ОС с просьбой предоставить список санаторно-курортных учреждений Российской Федерации, прошедших на сегодняшний день сертификацию и получивших соответствующие рейтинги НКА.



По мнению руководства Ростуризма, уполномоченного осуществлять классификацию всего гостиничного фонда РФ и определять рейтинг, оказывающих гостиничные услуги учреждений данная процедура коснется и санаторно-курортные учреждения, так как профессиональная оценка деятельности санаторно-курортной организации будет подтверждением ее добросовестности и ответственности в сфере лечебно-оздоровительного туризма.

Для получения категории санаторно-курортная организация должна будет в обязательном порядке представить о себе комплекс сведений и документальных подтверждений своих инфраструктурных возможностей, качества используемых лечебных ресурсов и квалификации персонала. Кроме того, эксперты Национальной Курортной Ассоциации будут проводить очную инспекцию санаторно-курортных и оздоровительных организаций. Это станет гарантией для потребителей и будет способствовать повышению востребованности отечественного санаторно-курортного комплекса. Вся информация о санаториях, где можно качественно и доступно отдохнуть и получить лечение, будет содержаться в специализированном приложении, разработкой которого сейчас занимается Ростуризм.

Подготовьте все необходимые для сертификации документы и подайте заявку на проведение экспертной оценки вашего санаторно-курортного учреждения на сайте НКА – rusnka.ru, это позволит включить сертифицированные учреждения в Государственную программу поддержки въездного туризма на 2019-2025 гг., формирование которой начинается в марте 2018 года.

С уважением,
Президент Национальной Курортной Ассоциации,
Академик РАН, профессор

А.Н. Разумов



КОНГРЕСС

«Санаторно-курортная отрасль в системе охраны здоровья граждан Российской Федерации»

Дата	Время	Мероприятие	Зал
2 декабря воскресенье	11:00-11:30	Открытие I Международного Фестиваль активного образа жизни и здоровья MEDTRAVELFEST	Павильон 7, сцена
	10.00-18.00	Открытие и работа выставки. Диагностический скрининг для посетителей: ПОРА В САНАТОРИЙ!	Выставка, Павильон 7
3 декабря понедельник	11.00-18.00	Открытие Форума РНЗ	Павильон 7, Конференц-зал
		Пленарное заседание Форума РНЗ	
	12.30-13.30	Обход выставки MedTravelExpo 2018 Вручение сертификатов категории участникам Национальной системы сертификации санаторно-курортных организаций. Пресс-подход.	Павильон 7, зал 2 Презентационная площадка
	14.00-18.00	Круглый стол «Развитие санаторно-курортного комплекса – основа здоровьесбережения и активного долголетия» <u>Организаторы:</u> ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии» Минздрава России, Федеральное агентство Ростуризм, ГАОУ «Московский научно-практический центр медицинской реабилитации, восстановительной и спортивной медицины Департамента здравоохранения города Москвы», кафедра восстановительной медицины, реабилитации и курортологии ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), Национальная курортная ассоциация, ТПП РФ, ФГБНУ «НИИ медицины труда имени академика Н.Ф. Измерова», АО «Экспоцентр»	Павильон 8, Конференц-зал
	15.45-18.00	Заседание профильной комиссии Минздрава России по санаторно-курортному лечению с участием Межведомственного экспертного совета по санаторно-курортному делу при ФГБУ «НМИЦ РК» МЗ РФ	Павильон 8, зал фуршетов

		<u>Организаторы:</u> Министерство здравоохранения РФ, ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии» Минздрава России, АО «Экспоцентр»	
04 декабря вторник	11.00-13.00	Панельная дискуссия «Пациент-терапевт-санаторий» - санаторий как неотъемлемая часть системы здравоохранения» <u>Организаторы:</u> Министерство здравоохранения РФ, ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии» Минздрава России, ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр профилактической медицины» Минздрава России, кафедра восстановительной медицины, реабилитации и курортологии ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), ГАУЗ «Московский научно-практический центр медицинской реабилитации, восстановительной и спортивной медицины Департамента здравоохранения города Москвы», Национальная курортная Ассоциация, АО «Экспоцентр»	Павильон «Форум» зал «Южный»
	13.30-14.30	Виртуальный инфо-тур по санаториям для врачей. Подписание Соглашения о сотрудничестве между Национальной Курортной Ассоциацией и Российским научным медицинским обществом терапевтов. Презентация образовательных циклов по курортологии для врачей на базе санаториев Российской Федерации. Организаторы: Национальная курортная ассоциация, Российское научное медицинское общество терапевтов, АО «Экспоцентр», Международный Университет Восстановительной Медицины	Павильон 7, зал 2 Презентационная площадка
	10.00–15.00	Образовательный семинар «Особенности менеджмента в санаторно-курортной отрасли». Презентации образовательных семинаров Бизнес-Клуба НКА. Организаторы: Национальная курортная ассоциация, АО «Экспоцентр» Агентство медицинского консалтинга D-ZERTS, Агентство «SANKUR»	Павильон 7, зал 1 Зал семинаров 2

	15.00-17.00	Семинар-практикум Бизнес-клуба НКА. «Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев» <i>Организаторы: Национальная курортная ассоциация, АО «Экспоцентр», Маркетинговое агентство санаториев «Виват Здоровье»</i>	Павильон 7, зал 1 Зал семинаров 2
	17.00-18.00	Бизнес-игра Бизнес-Клуба НКА «Эффективная "цепочка продаж" санатория» <i>Организаторы: Национальная курортная ассоциация, АО «Экспоцентр», Маркетинговое агентство санаториев «Виват Здоровье»</i>	Павильон 7, зал 1 Зал семинаров 2
05 декабря среда	10.00-11.00	Семинар-практикум Бизнес-клуба НКА. «Система оценки НКА санатория»; «Разнообразие маркетинговых подходов в санаторно-курортной отрасли: Управление продвижением санаториев в Интернете» <i>Организаторы: Национальная курортная ассоциация, АО «Экспоцентр», агентства отельного и санаторно-курортного маркетинга DigitalWill</i>	Павильон 7, зал 1 Бизнес-холл
	11.00-12.50	Круглый стол «Разнообразие маркетинговых подходов в санаторно-курортной отрасли: Создание системы нематериальной мотивации сотрудников санатория и вовлечение их в процессы планирования и решения проблемных вопросов отрасли» <i>Организаторы: Национальная курортная ассоциация, АО «Экспоцентр», бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль»</i>	
	13.00-14.30	Совещание членов Национальной Курортной Ассоциации	Конгресс-центр, Пресс-зал

2,3,4,5 декабря 2018 г.

I Международный Фестиваль активного образа жизни и здоровья MEDTRAVELFEST

10:00–18:00

Павильон №7, залы 1, 2

«Курортный городок», стенд ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России,
корпоративный стенд Национальной курортной ассоциации

Работа площадки «Курортный городок»

Организаторы: ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии» Минздрава России, Национальная курортная ассоциация, АО «Экспоцентр»

ПОРА В САНАТОРИЙ! СДЕЛАЙ ВЫБОР В ПОЛЬЗУ ЗДОРОВЬЯ!

Диагностический скрининг для посетителей: экспресс-диагностика на выявление остеопороза и метаболического синдрома, медицинский массаж, консультации специалистов по выбору санаторно-курортного лечения, помощь в выборе санаторно-курортного лечения, мастер-классы по ЛФК, по скандинавской ходьбе.

03 декабря 2018 г.

Круглый стол

«Развитие санаторно-курортного комплекса – основа здоровьесбережения и активного долголетия»

14.00-18.00

Павильон 8, Конференц зал

Организаторы: ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии» Минздрава России, Федеральное агентство Ростуризм, ГАУЗ «Московский научно-практический центр медицинской реабилитации, восстановительной и спортивной медицины Департамента здравоохранения города Москвы», кафедра восстановительной медицины, реабилитации и курортологии ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), Национальная курортная ассоциация, ТПП РФ, ФГБНУ «НИИ медицины труда имени академика Н.Ф. Измерова», АО «Экспоцентр»

Вступительное слово

Тимофеева Ольга Викторовна, заместитель Председателя Государственной Думы Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

Кусайко Татьяна Алексеевна, член комитета по социальной политике Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Заслуженный врач Российской Федерации

Сафонов Олег Петрович, Руководитель Федерального агентства Ростуризм

Выступающие:

Разумов Александр Николаевич, Президент ГАУЗ «МНПЦ МРВиСМ ДЗМ», Национальной Курортной Ассоциации, заведующий кафедрой восстановительной медицины, реабилитации и курортологии ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), академик РАН, профессор, Заслуженный деятель науки Российской Федерации, Лауреат Премии Правительства Российской Федерации «Роль санаторно-курортного комплекса в сбережении здоровья населения России»

Старцева Наталья Александровна, и.о. директора ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России

Шишонин Александр Юрьевич, главный врач Клиники доктора Шишонина, кандидат медицинских наук

«Взаимосвязь санаторно-курортных организаций и клиник управления здоровьем в сохранении здоровья лиц старшего поколения»

Пономаренко Геннадий Николаевич, главный курортолог и физиотерапевт Министерства обороны Российской Федерации, начальник кафедры курортологии и физиотерапии (с курсом медицинской реабилитации) Военно-медицинской академии (ВМедА) им. С.М. Кирова, генеральный директор ФГБУ ФНЦРИ им. Г.А. Альбрехта Минтруда России, доктор медицинских наук, профессор, Заслуженный деятель науки Российской Федерации
«Нормативно-правовые и организационные вопросы санаторно-курортного лечения»

Лоевский Илья Ефимович, заместитель руководителя Роскачества
«Оценка качества сервиса. Что нам необходимо в первую очередь?»

Котляр Игорь Алексеевич, первый заместитель министра курортов и туризма
Республики Крым

Кирьянов Артем Юрьевич, Председатель Союза налогоплательщиков,
Советник Руководителя Федеральной налоговой службы
«Налогообложение в санаторно-курортной отрасли»

Сафронова Елизавета Алексеевна, заместитель директора Департамента
организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела Минздрава
России

Мурашко Николай Анатольевич, генеральный директор ООО «Курортное
управление» (холдинг) Кисловодск, депутат Думы Ставропольского края
**«О необходимости изменения государственной политики в отношении
санаторно-курортного дела»**

Попович Лариса Дмитриевна, директор Института экономики
здравоохранения – Национального исследовательского университета Высшей
Школы экономики, директор Независимого Института Социальных инноваций,
кандидат биологических наук
«Экономические выгоды управления здоровьем персонала - уроки для России»

Кузьмина Людмила Павловна, заместитель директора по научной работе
ФГБНУ «НИИ медицины труда имени академика Н.Ф. Измерова»,
профессор кафедры медицины труда, авиационной, космической и
водолазной медицины ФГАОУ ВО «ПГМУ имени И.М. Сеченова» Минздрава
России (Сеченовский Университет), доктор биологических наук, профессор;
Бухтияров И.В., Рослая Н.А. ФГБНУ «НИИ медицины труда имени
академика Н.Ф. Измерова»
**«Оказание санаторно-курортной помощи лицам, работающим во вредных и
опасных условиях труда»**

Рослая Наталья Алексеевна, доцент кафедры общественного здоровья и
здравоохранения ФГБОУ ВО «Уральский государственный медицинский
университет» Минздрава России, главный внештатный специалист
профпатолог Уральского федерального округа, доктор медицинских наук;
Е.В. Давыдова, Л.Г. Семенова, Н.В. Таишланов ФГБНУ «НИИ медицины
труда имени академика Н.Ф. Измерова»
**«Новые нормативные аспекты организации санаторно-курортной помощи
работающему населению и больным профессиональными заболеваниями»**

Вопросы и обсуждение

4 декабря 2018 г.

Панельная дискуссия «Пациент-терапевт-санаторий» - санаторий как неотъемлемая часть системы здравоохранения»

11.00-13.00

Павильон «Форум» зал «Южный»

Организаторы: Министерство здравоохранения РФ, ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии» Минздрава России, ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр профилактической медицины» Минздрава России, ГАОУ «Московский научно-практический центр медицинской реабилитации, восстановительной и спортивной медицины Департамента здравоохранения города Москвы», кафедра восстановительной медицины, реабилитации и курортологии ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), Национальная курортная Ассоциация, АО «Экспоцентр»

Модератор:

Бадтиева Виктория Асланбековна - руководитель отдела реабилитации больных с сердечно-сосудистыми заболеваниями ГАОУ МНПЦ МРВССМ ДЗМ, заведующая Клиникой спортивной медицины, профессор кафедры восстановительной медицины, реабилитации и курортологии ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), член-корреспондент РАН, профессор

Спикеры:

Елыкомов Валерий Анатольевич, член комитета по охране здоровья Государственной Думы Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, доктор медицинских наук

Разумов Александр Николаевич, Президент ГАОУ «МНПЦ МРВССМ ДЗМ», Национальной Курортной Ассоциации, заведующий кафедрой восстановительной медицины, реабилитации и курортологии ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), академик РАН, профессор, Заслуженный деятель науки Российской Федерации, Лауреат Премии Правительства Российской Федерации

Шепель Руслан Николаевич, Заместитель главного внештатного специалиста-терапевта Минздрава России

Старцева Наталья Александровна, и.о. директора ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России

Презентация образовательных циклов по курортологии для врачей на базе санаториев Российской Федерации.

Нестерова Елена Владимировна, доцент кафедры восстановительной медицины и реабилитации Международного Университета Восстановительной Медицины, кандидат медицинских наук

К участию приглашаются:

главные внештатные специалисты Минздрава России по терапии, профилактической медицине, санаторно-курортному лечению, семейной медицине, врачи всех специальностей, руководители санаторно-курортных организаций, организаторы здравоохранения

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СЕМИНАР

«Особенности менеджмента в санаторно-курортной отрасли»

Презентации образовательных семинаров Бизнес-Клуба НКА.

Организаторы: Национальная курортная ассоциация (НКА), АО «Экспоцентр», Агентство медицинского консалтинга D-ZERTS, Агентство «SANKUR»

Модераторы:

Пронина Наталья Анатольевна - генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации, независимый бизнес-консультант по вопросам управления и развития крупных государственных медицинских учреждений, фитнес/веллнесс клуба; маркетинга, организации отдела продаж, управления взаимоотношением с клиентом, разработке и внедрению программы «Пациент-сервис», бизнес-тренер для управленцев, врачей, администраторов и медицинского и сервисного персонала, к.э.н., Москва

Федулова Надежда Николаевна - руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS, к.м.н., MBA, Москва

Шевченко Элина Анатольевна – директор бюро санаторно-курортного обеспечения SANKUR, автор более 50 проектов салонов красоты, СПА, аква-термальных комплексов, практикующий бизнес-тренер по экономике и маркетингу индустрии красоты, постоянный спикер и соорганизатор международных и региональных профессиональных конференций, выставок и обучений руководителей предприятий индустрии красоты, СПА и Wellness, Новосибирск

Доклады:

«Система оценки НКА санатория. О категоризации санаториев»

Пронина Наталья Анатольевна - генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации, Москва

Вопросы:

1. Цели
2. Компетенции
3. Результаты
4. Внедрение

15 минут

«Управление маркетингом в санаторно-курортной отрасли с точки зрения эффективного использования маркетингового бюджета»

Шматкова Виктория Викторовна - эксперт по маркетингу и продвижению медицинских центров, к.э.н, специализации: маркетинг и услуги (СПбГУ), маркетолог с 15-летним опытом работы на медицинском рынке, Master of business administration (Strategy), руководитель студии медицинского дизайна и маркетинга D-ZERTS, генеральный директор компании ZERTS - производитель медицинского

оборудования и медицинской мебели под торговой маркой ZERTS, директор Агентства Медицинского Консалтинга D-ZERTS, Москва

Вопросы:

1. Маркетинг - затраты или инвестиции. Как сделать, чтобы маркетинг в санатории работал. Как не потратить зря бюджет маркетинга.
2. Воронка продаж, воронка рекламы санатория.
3. Основные точки контроля маркетинга.
4. Методы оценки результатов маркетинговой деятельности.
5. Кто занимается маркетингом в вашем санатории?

30 минут

«Об эффективном управлении санаторием»

Федулова Надежда Николаевна - руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS, к.м.н., MBA, Москва

Вопросы:

1. Управленческие компетенции руководителя. Что нужно контролировать и как быстро повышать эффективность санатория
 - 1.1. Финансовая аналитика
 - 1.2. Бюджетирование
 - 1.3. Организационная структура бизнеса
 - 1.4. Управленческий учет
 - 1.5. Управление персоналом
 - 1.6. Ключевые сотрудники и их мотивация
 - 1.7. Управление маркетингом
 - 1.8. Управление продажами
2. Анализ концепции и стратегии развития санатория
 - 2.1. Позиционирование санатория
 - 2.2. Целевая аудитория
 - 2.3. Конкурентные преимущества
 - 2.4. Продуктовое предложение
 - 2.5. УТП
3. Внутренний маркетинг. Что входит и как формировать
4. Клиентский сервис. Как построить.
5. Где санаторий теряет деньги. Как это контролировать
6. Точки роста бизнеса

50 минут

«Низкобюджетные маркетинговые инструменты для повышения рентабельности»

Кочиаишвили Михаил Исидорович - д.м.н., эксперт в области менеджмента и технологий санаторно-курортной и Wellness отрасли, тренер-консультант по управлению, продажам и технологиям санаторно-курортной отрасли; автор отраслевого системного менеджмента, разработчик системы маркетинга и продвижения отраслевых стандартов сервиса, разработчик методики по финансовому управлению предприятий индустрии красоты и здоровья; диетолог, фитотерапевт, витаминолог, автор методик по оздоровлению и омоложению организма, Москва

Вопросы:

Низкобюджетные маркетинговые инструменты для повышения рентабельности давно уже стали методом оптимизации расходов на рекламную

компанию. Но эффективность зависит от профессионального менеджмента маркетинговой стратегии.

- Инструменты низкобюджетного маркетинга.
- Менеджмент проекта.
- Корпоративные партнеры.
- Маркетинг работы со СМИ и агентами влияния.
- Традиционные каналы рекламы и низкие затраты.

«Внутренний маркетинг. Политика продаж. Программы лояльности. Формула успешного внутреннего маркетинга»

Кочиаишвили Михаил Исидорович - д.м.н., эксперт в области менеджмента и технологий санаторно-курортной и Wellness отрасли, Москва

Вопросы:

Компетентно составленный план внутреннего маркетинга, опираясь на эффективно выстроенную политику продаж и программу лояльности может ощутимо увеличить среднегодовую загрузку и рентабельность санатория.

- Политика продаж. Структура и значимость документа. Кто и как составляет политику продаж.
- Маркетинговая стратегия удовлетворения потребности клиента в скидках и бонусах. Экономический аспект программ лояльности.
- Разные взгляды профессионалов на внутренний маркетинг. Объекты воздействия. Инструменты внутреннего маркетинга. Алгоритм взаимодействия служб санатория для повышения эффективности маркетинговой стратегии и тактики.

«Организация дополнительных коммерческих услуг: СПА, косметология, детокс, стройность, тонус, аква-термальные зоны, банные комплексы и т.д.»

Шевченко Элина Анатольевна – директор бюро санаторно-курортного обеспечения SANKUR, Новосибирск

Вопросы:

- Концепция развития санатория с точки зрения развития дополнительных услуг. Анализ существующей деятельности. Присоединение новых услуг к лечебному профилю санатория.
- Как правильно выбрать стратегию развития платных медицинских услуг не входящих в путевку. Организация, составление прайс-листа, мотивация специалистов в продажах дополнительных услуг.
- Перспективные направления платных медицинских услуг и дополнительных коммерческих услуг: СПА, косметология, детокс, стройность, тонус, аква-термальные зоны, банные комплексы и т.д. Как и что нужно сделать, сколько это будет стоить, с чего начинать, как организовать, как продавать услуги. Распространенные ошибки. Успешные примеры.

«Перезагрузка санатория. Санаторий нового формата для современного поколения отдыхающих»

Шевченко Элина Анатольевна – директор бюро санаторно-курортного обеспечения SANKUR, Новосибирск

Вопросы:

Время требует перемен в санатории. И практически каждый современный санаторно-оздоровительный объект понимает, что на пороге стоит новое поколение отдыхающих. С чего начинать и как выстроить программу развития с акцентом на новых гостей санатория.

- Анализ действующего санатория.
- Составления плана обновлений.
- Финансовый план.
- Этапы реализации.
- Как внедрять изменения.
- Работа с персоналом во время изменений и модернизаций.
- Самостоятельное управление, аутсорсинг, аренда санатория (подразделения/вида деятельности), управляющая компания – что выбрать?
- Чего не следует делать и что делать в первую очередь.

«Каким должен быть сервис в санатории?»

Раневская Галина Юрьевна, эксперт по Искреннему Сервису в индустрии красоты, здоровья и гостеприимства, бизнес-тренер по навыкам сервисного поведения и активных продаж, автор публикаций в журналах «Новости менеджмента», «Управление магазином», "Индустрия красоты", "Справочник руководителя", «Красота PRO», эксперт и докладчик на международных выставках индустрии красоты и санаторно-курортного бизнеса «Сибирская акварель», «SANKUR», Конгресса по аппаратной косметологии, Новосибирск

Вопросы:

В санатории сплетаются гостиничный сервис (питания и проживание), медицинский сервис, сервис продаж и досуговых мероприятий. Как из этого сделать приятную гостеприимную атмосферу.

- понятие и понимание сервиса для руководства санатория
- комплексная сервисная политика санатория
- виды сервиса
- персонал+сервис=?
- составление индивидуальных стандартов сервиса в санатории по всем подразделениям
- проведение сервисных тренингов для персонала
- как внедрить изменения, кто и как их будет контролировать

1 час 40 минут

«Обучение персонала: принцип тренинг – цикла. Как соблюдать баланс жестких и мягких навыков»

Бондаренко Надежда - бизнес – тренер, предприниматель, эксперт позитивной психологии для бизнеса и жизни, Москва

Вопросы:

1. Что такое тренинг – цикл? Чек – лист: семь этапов тренинг - цикла. Основные ошибки обучения.
2. Жесткие и мягкие навыки. Принцип «Воздушного шара». Как сбалансировать обучение.
3. Как самостоятельно создать стандарты работы? Ключевые подходы.
4. Современные тренды в обучении: СМС тренинг.
5. Инструменты позитивной психологии для создания Клиентоориентированности в компании. Зачем нам позитивные состояния и как их моделировать на рабочих местах.

1 час

«Проактивное управление в санаторно-курортной отрасли. От рисков к возможностям»

Соколов Юрий Иванович - основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс». Экономист, автор ряда методов в финансовой экономике, получивших международное признание и отмеченных ROUBINI GLOBAL ECONOMICS и GLOBAL ECONOMIC ASSOCIATION, Москва

Самохин Михаил Юрьевич - эксперт в области маркетинга, член Гильдии маркетологов, преподаватель курса «Маркетинговый аудит» MBA ГУ ВШЭ, является автором ряда книг и публикаций по маркетингу услуг, в том числе туристической отрасли, Москва

Крашенинина Татьяна Владимировна - руководитель аудиторской компании «Эксперт-Центр», является членом Саморегулируемой организации аудиторов Ассоциация «Содружество», членом Некоммерческого партнерства «Палата налоговых консультантов», Москва

Вопросы:

1. Проактивный менеджмент. Новая редакция ISO 31000:2018 «Управление рисками»: фокус на создание и защиту ценности.
2. Новые акценты ISO 31000:2018 в управлении санаторием: лидерство высшего руководства, модель открытой системы, обратная связь со внешней средой.
3. Концепция цепи «Услуга-Прибыль» для санаторно-курортной отрасли. Система аудита лояльности клиентов: лучшая практика
4. Лояльность персонала как звено в цепи «Услуга-Прибыль». Кадровый аудит.
5. Маркетинговый аудит в санаторно-курортной отрасли. Новые вызовы и возможности для развития санатория?
6. Дорожная карта проактивного управления санаторием: от кейс-менеджмента к качественным и количественным моделям управления рисками.
7. Практические решения для повышения конкурентоспособности санатория: от субъективных оценок к хирургической точности управления.

45 минут

15.00-17.00

Павильон 7, зал 1, Зал семинаров 2

Семинар-практикум Бизнес-клуба НКА.

«Повышение эффективности коммерческой деятельности санаториев»

Организаторы: Национальная курортная ассоциация (НКА), АО «Экспоцентр», Маркетинговое агентство санаториев «Виват Здоровье»

Модераторы:

Шевчук Марина Александровна - директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Master of business administration (MBA)-Marketing, Москва

Ветитнев Александр Михайлович - д.э.н., д.м.н., профессор, член Президиума федерального учебно-методического объединения МОН по укрупненной группе специальностей «Туризм и сервис», ведущий разработчик Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по

гостеприимству последнего поколения, научный консультант маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье». Автор более 300 статей, 18 монографий по вопросам санаторно-курортной сферы, туризма, маркетинга в сфере услуг. Автор известных учебников с грифом федерального УМО «Курортное дело», «Лечебный туризм», «Маркетинг санаторно-курортных услуг», «Организация санаторно-курортной деятельности», соавтор учебника с международным участием “Tourism in Russia”. Член редколлегии журналов «Курортные ведомости», «Маркетинг услуг», «Современные проблемы сервиса и туризма», «Sochi journal of economy», Сочи

Доклады:

«Организация основных бизнес-процессов санатория»

Ветитнев Александр Михайлович - д.э.н., д.м.н., профессор Сочинского государственного университета, член Президиума федерального учебно-методического объединения МОН по укрупненной группе специальностей «Туризм и сервис», ведущий разработчик Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по гостеприимству последнего поколения, научный консультант маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Сочи

Вопросы:

1. Эволюция сан-кур маркетинга. Что мешает эффективной работе санаториев
2. Организация основных бизнес-процессов санатория.
3. Ключевые KPIs санатория.

15 минут

«Маркетинговая политика санаторно-курортного предприятия»

Шевчук Марина Александровна - директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Master of business administration (MBA)-Marketing, Москва

Вопросы:

1. Перспективы развития санаторно-курортной отрасли.
2. Маркетинговая политика санаторно-курортного предприятия. Постановка целей и разработка плана действия. Показатели эффективности. Основные ошибки санаториев.
3. «Цепочка продаж» санатория - где санатории теряют клиентов.
4. Анализ опыта проведения выездных оценок эффективности коммерческой деятельности санаториев.

15 минут

«Реконструкция рекламной деятельности санаториев»

Харитонова Анна Геннадьевна – заместитель директора по рекламе маркетингового агентства «Виват Здоровье», Москва

Вопросы:

- В каких случаях необходима реконструкция рекламной деятельности санатория
- Этапы работы. Реконструкция «Описательной упаковки»
- Основные каналы продвижения санаториев
- Способы повышения эффективности рекламы

30 минут

«Эффективный сайт санатория»

Чикунев Евгений Владимирович - IT-директор маркетингового агентства «Виват Здоровье», Москва

Вопросы:

- С чего начинается работа по созданию сайта.
- Этапы разработки
- Контент для сайта
- Подготовка сайта к продвижению
- Основные инструменты для интернет- продвижения сайта
- Интеграция сайта и CRM- системы «Битрикс24»

30 минут

«Эффективный отдел бронирования санатория»

Гильфанов Айдар Альбертович - директор по развитию Бизнес-Центра «Грант», Казань.

Вопросы:

- Важные рекомендации по организационной структуре службы маркетинга в целом и отдела бронирования в частности.
- Основные требования к техническому оснащению отдела бронирования санатория
- Контроль эффективности работы по приему входящих запросов.
- CRM- система
- Книга продаж и подготовка менеджеров по бронированию.

30 минут

17.00 – 18.00

Павильон 7, зал 1, Зал семинаров 2

Бизнес-игра Бизнес-Клуба НКА

"Эффективная "цепочка продаж" санатория"

Организаторы: Национальная курортная ассоциация (НКА), АО «Экспоцентр», Маркетинговое агентство санаториев «Виват Здоровье»

Модератор:

Шевчук Марина Александровна - директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Master of business administration (MBA)-Marketing, Москва

Цель:

Отработка навыков организации эффективной системы маркетинга санатория. Проверка «узких мест» в организации продаж услуг санатория. Приглашаются коммерческие директора санаториев.

Задачи:

- Разбор практического кейса по построению «эффективной цепочки продаж» для санатория: отдел бронирования, позиционирование, тарифная политика, «описательная упаковка» и сайт, продвижение и контроль его эффективности.
- Проверка рациональности определения KPIs службы маркетинга, практических шагов по повышению эффективности коммерческой деятельности санатория.

1 час

5 декабря 2018 г.

10.00– 11.00

Павильон 7, зал 1, Бизнес-холл

Семинар-практикум Бизнес-клуба НКА.

«Система оценки НКА санатория»;

«Разнообразие маркетинговых подходов в санаторно-курортной отрасли: Управление продвижением санаториев в Интернете»

Организаторы: Национальная курортная ассоциация, АО «Экспоцентр», агентства отельного и санаторно-курортного маркетинга DigitalWill

Модераторы:

Пронина Наталья Анатольевна - генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации, Москва

Сергей Скорбенко - генеральный директор агентства отельного и санаторно-курортного маркетинга DigitalWill. В 2007 году получил степень MBA Государственного университета управления. За плечами многолетняя преподавательская деятельность в бизнес-школах ведущих вузов, включая ГУУ и МГУ, ВШЭ, чтение курсов при Торгово-промышленной палате, в Институте бизнеса и дизайна, а также консалтинг, десятки стартапов и успешных бизнес-проектов в сети Интернет. Консультационные и практические интернет-услуги для: «Фонд Сколково», ГК «Независимость», ГК «Русский Стандарт», корпорация ТрансСтрой, «Русские отели», Федеральное агентство по туризму, а также международные гостиничные сети Park Inn, Holiday Inn и Best Western, Москва

Доклады:

«Система оценки НКА санатория. О категоризации санаториев.»

Пронина Наталья Анатольевна - генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации, Москва

15 минут

«Управление продвижением санаториев в Интернете: 10 работающих тактик по увеличению продаж»

Сергей Скорбенко - генеральный директор агентства отельного и санаторно-курортного маркетинга DigitalWill, которое помогает санаториям и отелям увеличивать прямые продажи в Интернете.

Вопросы:

1. Понятие про digital-маркетинг в санаториях. Почему нужно выходить в Интернет. Комплексная маркетинговая стратегия: что это и как помогает в увеличении доходности.
2. Основные инструменты digital-маркетинга для санаториев. 10 работающих тактик
3. Кейс санатория у которого получилось увеличить продажи в Интернете.
4. Критерии выбора подрядчика и/или маркетолога в санатории.

45 минут

КРУГЛЫЙ СТОЛ

«Разнообразие маркетинговых подходов в санаторно-курортной отрасли: Создание системы нематериальной мотивации сотрудников санатория и вовлечение их в процессы планирования и решения проблемных вопросов санаторно-курортной отрасли. Спецпроект «ПЕРСОНА С.К.О.»

Организаторы: Национальная курортная ассоциация, АО «Экспоцентр», бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль»

Модераторы:

Пронина Наталья Анатольевна - генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации, Москва

Дмитреев Сергей Фёдорович - главный редактор бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», Руководитель группы компаний «Вита Техника», Екатеринбург

Кочиашвили Михаил Исидорович, д.м.н., независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли.

Доклады:

«Популяризации и повышении престижности работы в санаторно-курортной отрасли через продвижение лучших сотрудников. Специальный выпуск федерального журнала «С.К.О.» - «ПЕРСОНА С.К.О.»

Денисова Мария Александровна, редактор бизнес-журнала СКО, руководитель проекта VITAREHABWEEK, дипломированный специалист по PR

Вопросы:

- Необходимость создания единого информационного пространства в санаторной отрасли.
- Отличие печатных СМИ от электронных с точки зрения ценности размещаемой информации
- Необходимость освещения деятельности лучших сотрудников всех уровней, должностей и специальностей, работающих в санаторной отрасли.
- Публикация в федеральном журнале как метод нематериальной мотивации сотрудников

«Необходимость распространения лучшего опыта в санаторно-курортной отрасли - от менеджмента до организации питания. О проекте «ПЕРСОНА С.К.О.»

Кочиашвили Михаил Исидорович, д.м.н., независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли

Вопросы:

1. Примеры успешной реализации максимального вовлечения сотрудников в деятельность санатория для получения эффективных результатов.

2. О профессионалах в санаторно-курортной отрасли, которым посвящен специальный выпуск федерального журнала «С.К.О.» - «ПЕРСОНА С.К.О.».

«Социальные лифты в СКК «Знание»

Богданов Дмитрий Владимирович, генеральный директор СКК «Знание», г.Сочи, член Общественного совета при Федеральном агентстве по туризму.

Вопросы:

1. Важность построения эффективной системы кадрового подбора
2. Оценка работы сотрудников по критерию вовлеченности в жизнь санатория.
3. Мотивация к непрерывному профессиональному образованию сотрудников в СКК Знание.

«Экспресс-интервью с участниками спецпроекта «ПЕРСОНА С.К.О.»

Кочиашили Михаил Исидорович, д.м.н., независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли

«Награждение лауреатов спецпроекта «ПЕРСОНА. С.К.О.»

Дмитреев Сергей Фёдорович - главный редактор бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», Руководитель группы компаний «Вита Техника»

13.00-14.30

Конгресс-центр, Пресс-зал

Совещание членов Национальной Курортной Ассоциации



SANATORIA^{RU}

Реестр здравниц России, Белоруссии и Украины

Название:

Стоимость дня пребывания от до руб.

Расположение:

Контингент: ☐ взрослые ☐ дети ☐ родители с детьми

[Дополнительные параметры поиска](#)

Поисковая форма сайта **Sanatoria.Ru** позволяет задавать более 200 параметров поиска



50 лучших здравниц

Рейтинг санаториев, пансионатов и курортов России по отзывам посетителей

www.sanatoria.ru/top50.php

Любой санаторий России может попасть в базу каталога Sanatoria.Ru для этого достаточно заполнить анкету, находящуюся по адресу:

www.sanatoria.ru/anketa.doc

Санатории, получившие категорию по системе оценки Национальной Курортной Ассоциации



rusnka.ru

Алтайский край (Белокуриха)

- Санаторий «Алтай-Вест»: Премиум (А)
- АО «Курорт Белокуриха»: Премиум (А)
- Санаторий «Россия»: Премиум (А)
- Санаторий Центросоюза РФ: Премиум (А)
- Санаторий «Алтайский замок»: Бизнес (В)
- Санаторий «Родник Алтая»: Бизнес (В)
- Санаторий «Транссиб»: Стандарт (С)

Краснодарский край

- Санаторно-курортный комплекс «ДИЛУЧ»: Бизнес (В)

Псковская область

- Санаторий «Хилово»: Премиум (А)



rusnka.ru

Республика Крым

- Санаторий «Буревестник» МВД России: Премиум (А)
- Санаторий «Сакрополь»: Премиум (А)
- ФГБУ «Сакский военный клинический санаторий им. Н. И. Пирогова» Минобороны РФ: Премиум (А)
- Пансионат «Озеро сновидений»: Бизнес (В)
- Санаторий «Орен-Крым»: Бизнес (В)
- Клинический санаторий «Полтава-Крым»: Бизнес (В)
- Евпаторийский военный детский клинический санаторий имени Е. П. Глинки: Стандарт (С)
- Клинический санаторий для детей и детей с родителями «Здравница»: Стандарт (С)
- Санаторий для детей и детей с родителями «Чайка» им. Гелиловичей : Стандарт (С)

Санкт-Петербург

- Меди-спа-отель «Аста Вита»: Стандарт (С)

Ставропольский край

- Санаторий им. Г. К. Орджоникидзе: Бизнес (В)
- Санаторий им. 30-летия Победы: Бизнес (В)
- Санаторий «Целебный ключ»: Стандарт (С)

Тюменская область

- Центр восстановительной медицины и реабилитации «Сибирь»: Премиум (А)

