**Программа секции маркетинга**

**XVIII Международного научного КОНГРЕССА**

***Всероссийского форума «Здравница - 2018»***

| **Дата** | **Время** | **Мероприятие** | **Место проведения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 27 мая 2018 года |  |  |  |
| 11.30-16.00 | **Бизнес-завтрак. Welcome coffee**«Интеграция санаторно-курортных услуг в практику частной медицины»**Экспресс-форум**«Взаимодействие СКО и частных медицинских центров» | Гранд-отель Зал №33 этаж |
| 11.30-15.30 | **Дискуссионная сессия**«Эффективный маркетинг в СКО»**Панельная дискуссия**«Выбор эффективных способов привлечения клиентов»**Круглый стол**«Успешные инструменты санаторного маркетинга. Перенимаем и внедряем» | Парк-отель зал №5 красный |
| 16.00-18.00 | **Лекторий по маркетингу**«Актуальный маркетинг в санаторно-курортной отрасли: Информационные проекты лечебно-оздоровительного туризма; Как быстро повысить экономическую эффективность санатория» | Парк-отель зал №5 красный |
| 11.30-13.30 | **Лекторий по маркетингу**«Актуальный маркетинг в санаторно-курортной отрасли: Маркетинговые возможности региональных НКО санаторно-курортных учреждений. На примере деятельности РАСКУ "Санатории Татарстана"; Какой должна быть информация о природных лечебных факторах. "Уникальные запросы» Яндекса» | Парк-отель зал №4белый |
| 15.30-17.30 | **Практикум**Digital-маркетинг для санатория | Парк-отель зал №4белый |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **28 мая 2018 года** | 10.00-13.40 | **Бизнес-семинар** «Управление маркетингом санатория»**Мастер-класс**"5 шагов к повышению эффективности коммерческой деятельности санатория" | Парк-отель зал №5 красный |
| 13.40-17.10 | **Бизнес-семинар** «Системный маркетинг. Видео-маркетинг предприятий СКО и медицинских центров»**Доклад**«Системный маркетинг медицинских учреждений»**Сессия**«Видео-маркетинг для предприятий СКО и медицинских центров» | Парк-отель зал №5 красный |
| 17.10-18.00 | Подведение итогов Конкурса рекламных материалов: видео, аудио и печатные рекламоносители | Парк-отель зал №5 красный |
| 11.00-13.30 | **Бизнес-семинар** «Платные и дополнительные услуги в санаториях» | Парк-отель зал №4белый |
| 15.30-18.00 | **Бизнес-семинар** «Реклама санаториев» | Парк-отель зал №4белый |
| 12.45-18.00 | **Симпозиум**«Роль маркетинга и многообразие маркетинговых решений в Санаторно-курортной отрасли» | Нарзанная галерея Зал №1  |
| 10.00-18.00 | Ознакомительный тур для представителей медицинских центров по санаториям КМВ Тестирование процедур по предварительной записи. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **29 мая 2018 года** | 10.00-13.00 | **Бизнес-семинар** «Как сформировать пул лояльных клиентов. Корпоративная позитивная психология для сотрудников санаториев»**Мастер-класс**«Как повысить повторные продажи и сформировать пул лояльных клиентов через стандарты работы. "Подводные камни" внедрения стандартов работы»**Мастер-класс**«Как позитивные установки влияют на качество работы сотрудников. Клиенториентированные сотрудники - миф или реальность? Принципы обучения клиентскому сервису на основе Корпоративной позитивной психологии» | Парк-отель зал №5 красный |
| 13.00-15.00 | **Лекторий по маркетингу**«Практический маркетинг в санаторно-курортной отрасли: проактивное управление возможностями и рисками»**Круглый стол**По вопросам проактивного управления | Парк-отель зал №5 красный |
| 10.00-15.30 | **Брифинг**«Инвестпривлекательность как условие развития санаторно-курортной отрасли»**Практикум**«Скрытый смысл финансовых показателей. Отраслевые рейтинги как ориентир для развития»**Мастер-класс**«Таинственная и недоступная здравница – что ищет и не находит гость санатория. Точки роста инвестпривлекательности» | Гранд-отель Зал №33 этаж |

**Бизнес-завтрак. Welcome coffee. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_27 мая 2018 г.**

**Тема: «Интеграция санаторно- курортных услуг в практику частной медицины»**

**Экспресс-форум\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_27 мая 2018 г.**

**«Взаимодействие СКО и частных медицинских центров.»**

**11.30-16.00 Гранд-отель зал №3**

**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., г. Москва*

***Шматкова Виктория Викторовна*** *-* *к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ*

***Бизнес-завтрак. Welcome coffee.***

***Тема: «Интеграция санаторно- курортных услуг в практику частной медицины».***

***Спикер*** *-* ***Шматкова Виктория Викторовна****, к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ*

*1 час 30 минут*

***Тема: «Почему МинЗдраву неинтересно работать с санаториями. Как найти точки соприкосновения»***

***Спикер - Рыжкин Владимир Михайлович****, заведующий отделением ОКБ №1, главный специалист Министерства здравоохранения Свердловской области по физиотерапии.*

*15 минут*

***Экспресс-форум представителей/управленцы/владельцы санаториев, представителей/управленцы/владельцы частных медицинских клиник/центров на тему: «Взаимодействие СКО и частных медицинских центров.»***

**Модератор:**

***Шматкова Виктория Викторовна****, к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ*

***Предварительная запись представителей частных клиник на процедуры в ознакомительном туре на 28.03.2018.***

***Ответственное лицо:*** *Федулова Надежда Николаевна, к.м.н., MBA, Руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS*

*2 час 45 минут*

**Ознакомительный тур для представителей медицинских центров \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_27 мая 2018 г.**

***«Знакомство с санаторием имени Г.К. Орджоникидзе, г. Кисловодск. Специализация. Лечебная база.»***

**16.15-18.00 Выезд г. Кисловодск**

***Ответственные лица:***

*Федулова Надежда Николаевна, к.м.н., MBA, Руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS*

*Представитель санатория* *им. Г.К. Орджоникидзе.*

**Дискуссионная сессия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_27 мая 2018 г.**

**«Эффективный маркетинг в Санаторно-курортной отрасли»**

**11.30-15.30 Парк-отель** **зал№5**

**Модератор:**

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

**Панельная дискуссия:**

**«Выбор эффективных способов привлечения клиентов»**

1 час 20 минут

**Доклады:**

***«Почему МинЗдраву неинтересно работать с санаториями. Как найти точки соприкосновения»***

*Рыжкин Владимир Михайлович, заведующий отделением ОКБ №1, главный специалист Министерства здравоохранения Свердловской области по физиотерапии.*

*15 минут*

**Вопросы:**

*Привлечение через медучреждения МинЗдрава, частные клиники и центры.*

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

*Кочиашвили Михаил Исидорович, независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли, врач, почётный доктор медицинских наук*

*15 минут*

**Вопросы:**

*Привлечение через существующих клиентов.*

***«Роль и перспективы сферы туризма в вопросах привлечения клиентов в санатории России»***

*Дудукчян Светлана Андреевна, директор туроператорской компании «Здоровый Мир – Сочи»*

*15 минут*

**Вопросы:**

*Привлечение через представителей туриндустрии.*

***Тема доклада уточняется***

*Ольга Казак, менеджер по работе с партнерами booking.com в России и СНГ*

*15 минут*

**Вопросы:**

*Привлечение через системы интернет-бронирования.*

**Круглый стол: "Успешные инструменты санаторного маркетинга. Перенимаем и внедряем**

2 часа 40 минут

**Доклады:**

***«Качественный сервис и эффективное лечение как главный инструмент маркетинга.»***

*Акбашев Альфред Рашитович, директор АО Санаторий "Янган-Тау"*

*20 минут*

***«Проекты "Народный университет" и "Раз в год в хороший санаторий".***

*Богданов Дмитрий Владимирович, генеральный директор ООО "СКК "Знание"*

*20 минут*

***«Низкобюджетные маркетинговые инструменты для повышения рентабельности.»***

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

*20 минут*

***«Секреты истинного сервиса»***

*Попеляева Марина Яковлевна, генеральный директор ОАО Санаторий «Алтай-West»*

*20 минут*

***«Маркетинговые инструменты для увеличения доли дорогих путевок в портфеле санатория»***

*Громада Сергей Николаевич, главный врач санаторно-курортного комплекса «Плисса», Белоруссия.*

*20 минут*

***«Видео реклама в санаторно-курортной деятельности: опыт Клиники «Кивач»***

*Ленчицкий Константин Вячеславович, режиссер рекламно-информационных видео фильмов Клиники "Кивач".*

*20 минут*

***«Как сформировать продукт, который сам себя продаёт»***

*Вассерман Денис Александрович генеральный директор Общероссийской общественной организации "Общество содействия развитию медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения"*

*20 минут*

**Лекторий по маркетингу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_27 мая 2018 г.**

**«Актуальный маркетинг в санаторно-курортной отрасли: информационные проекты лечебно-оздоровительного туризма. Как быстро повысить экономическую эффективность санатория.»**

**16.00-18.00 Парк-отель………… ………… зал №5**

**Модераторы:**

***Маньшина Надежда Валерьевна -*** *Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Окончила Алтайский государственный медицинский университет в 1979 г. Более 30 лет занимается вопросами реабилитации и более 15 лет – информационными проектами в области лечебно-оздоровительного туризма. Автор книг: «Курортология для всех» (2007), «Путеводитель по курортам мира» (2003), соавтор книг о курортах Кубани, Кавказских Минеральных Вод, Крыма, Венгрии, Румынии. Автор более 40 публикаций в СМИ, специализированных изданиях для профессионалов турбизнеса, научно-практических журналах для врачей. Автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении"*

***Федулова Надежда Николаевна -*** *к.м.н., MBA, Руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS*

***Лекция:*** ***Информационные проекты лечебно-оздоровительного туризма.***

*Маньшина Надежда Валерьевна Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Автор книг по курортологии, автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении".*

**Вопросы:**

*1. Портрет потребителя санаторно-курортных услуг*

*2. Целевая аудитория информационных проектов*

*2.1 Пациенты*

*2.2 Врачи*

*2.3 Менеджеры туркомпаний*

*3. Информационные проекты*

*3.1 интернет представительство санаториев, санаторно-курортных объединений, ассоциаций, туркомпаний*

*3.2 Справочные издания для врачей, «для всех»*

*3.3 Совместные конгрессы и конференции врачей санаториев и «городских» медцентров*

*3.4 Информационные туры на курорты: для врачей, журналистов, блогеров*

***Лекция:*** ***Как быстро повысить экономическую эффективность санатория.***

*Федулова Надежда Николаевна, к.м.н., MBA, Руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS*

**Вопросы:**

*1. Алгоритмы выхода из низкой эффективности.*

*2. Системный аудит всех бизнес-процессов*

*3. Позиционирование санатория*

*4. Ключевые сотрудники и их мотивация*

*5. Продуктовая линейка*

*6. Система продаж*

*7.Перспективы развития СПА услуг на базе санаторно-курортных организаций. Медицинские СПА на курорте. Синергия новых моделей.*

**Лекторий по маркетингу****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_27 мая 2018 г.**

**«Актуальный маркетинг в санаторно-курортной отрасли: природные лечебные факторы; об опыте взаимодействия СКК и медицинских центров.»**

**11.30-13.30 Парк-отель………………… … зал № 4**

**Модераторы:**

***Маньшина Надежда Валерьевна -*** *Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Окончила Алтайский государственный медицинский университет в 1979 г. Более 30 лет занимается вопросами реабилитации и более 15 лет – информационными проектами в области лечебно-оздоровительного туризма. Автор книг: «Курортология для всех» (2007), «Путеводитель по курортам мира» (2003), соавтор книг о курортах Кубани, Кавказских Минеральных Вод, Крыма, Венгрии, Румынии. Автор более 40 публикаций в СМИ, специализированных изданиях для профессионалов турбизнеса, научно-практических журналах для врачей. Автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении"*

***Терентьев Евгений Павлович -*** *Основатель и руководитель "Санатории-России.рф", Исполнительный директор, член правления Ассоциации «Санатории Татарстана» и Учредитель (Founder) / СЕО ООО ТА «Саната-Тревел»*

**Лекции:**

***«Маркетинговые возможности региональных НКО санаторно-курортных учреждений. На примере деятельности РАСКУ "Санатории Татарстана"***

***Терентьев Евгений Павлович*** *- исполнительный директор РАСКУ "Санатории Татарстана"*

***Туишев Ростислав Иванович*** *- председатель правления Ассоциации медицинских* *работников РТ*

**Вопросы:**

1. *Предпосылки создания региональных НКО санаторно-курортных учреждений.*
2. *Как объединить конкурентов.*
3. *С чего начать: учредители, правление, руководитель, членские взносы.*
4. *Брэндинг НКО.*
5. *Первые шаги. Выстраивание диалога с органами исполнительной власти: доводы и аргументы партнерского сотрудничества.*
6. *Работа со СМИ. Создание бесплатного постоянного рекламного канала на региональном информационном поле.*
7. *Создания информационного поля и экономия рекламного бюджета.*
8. *Выстраивание отношений с туристическим сообществом.*
9. *Учебные программы для членов НКО.*
10. *Работа с ВУЗами по подготовке кадров.*
11. *Работа с региональным Министерством Здравоохранения: взаимное партнерство на информационной и экономической основе.*

***«Какой должна быть информация о природных лечебных факторах. "Уникальные запросы» Яндекса.»***

*Маньшина Надежда Валерьевна Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Автор книг по курортологии, автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении".*

1 час

**Вопросы:**

* *Поисковые запросы «Яндексу» о курортах и санаториях с 2006 года*
* *Поисковые запросы на профильных Интернет-ресурсах (архив с 2006 г)*
* *«Ответы» на запросы потребителей на сайтах курортов, санаториев*
* *Где ищут ответы на «медицинские» запросы потенциальные клиенты?*
* *Какой должна быть информация о природных лечебных факторах санаториев и курортов, чтобы она была понятна потенциальному потребителю и достаточна для врачей?*

**Практикум\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_27 мая 2018 г.**

**Digital-маркетинг для санатория: с чего начать, сколько это стоит и как получить прибыль.**

**15.30-17.30 Парк-отель………… ………… зал № 4**

***Скорбенко Сергей Викторович -*** *генеральный директор агентства отельного-санаторного маркетинга DigitalWill*

**Вопросы:**

1. *Каким санаторно-курортным объектам нужно заниматься продвижением в Интернете. С чего начать работу в digital-маркетинге.*
2. *Как правильно построить стратегию продвижения: какие факторы учитывать, что сделать самим, а что отдать подрядчикам.*
3. *Сколько стоит digital-маркетинг в Интернете. Какие сроки окупаемости активностей и когда ждать доход.*
4. *Инструменты и тренды 2018 года, которые необходимо взять на вооружение санаториям.*
5. *Типичные ошибки в продвижении в Интернете.*
6. *Как контролировать подрядчика и почему форма бронирования на сайте санатория не принесёт продаж.*
7. *Практическая работа: разбор кейсов, вопросов и проблем присутствующих представителей санаторно-курортной области:*
8. *Кейс: О продвижении в Интренете санатория "Знание"*

*Богданов Дмитрий Владимирович, генеральный директор ООО "СКК "Знание", г. Сочи;*

1. *Разбор кейсов санаториев;*
2. *Ответы на вопросы*

**Симпозиум\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_28 мая 2018 г.**

**«Роль маркетинга и многообразие маркетинговых решений в Санаторно-курортной отрасли.»**

**12.45-18.00 Нарзанная галерея зал №1**

**Председатели:**

***Кургин Максим Евгеньевич -*** *вице-президент Национальной курортной организации, Первый заместитель генерального директора ФГБУ «Федеральный медицинский центр» Росимущества, г. Москва*

***Пронина Наталья Анатольевна -*** *генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации, независимый бизнес-консультант по вопросам управления и развития крупных государственных медицинских учреждений, 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., г.Москва*

**Доклады:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***«Актуальность секции маркетинга на форуме "Здравница - 2018". О деятельности Национальной курортной Ассоциации.»*** | ***12:45*** | ***13:00*** |
| *Пронина Наталья Анатольевна - генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации.* |  |  |
| *15 минут* |  |  |
|  |  |  |
|  ***«Зачем медицинскому учреждению изучать своих конкурентов. Методы выявления уникальных предложений учреждения там, где их нет.»*** | ***13:00*** | ***13:20*** |
| *Шматкова Виктория Викторовна, к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***"Система оценки санаторно-курортных учреждений РФ. Цели и Задачи"*** | ***13:20*** | ***13:40*** |
| *Кургин Максим Евгеньевич - вице-президент Национальной курортной организации, Первый заместитель генерального директора ФГБУ «Федеральный медицинский центр» Росимущества, г. Москва* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***"Современные информационные технологии в реализации санаторного продукта."*** | ***13:40*** | ***14:00*** |
| *Замятин Андрей Георгиевич, директор АНО "Институт развития туризма и курортного дела"* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***"Сайт санатория, который продает и который любят гости."*** |  |  |
| *Кропачев Михаил Александрович, эксперт по онлайн-дистрибуции санаторных услуг, менеджер по развитию бизнеса TRAVELLINE (ООО "ТРЭВЕЛ ЛАЙН ПРО")* | ***14:00*** | ***14:20*** |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***«Эффективная реклама и продвижение коммерческих услуг санатория»*** |  |  |
| *Шевченко Элина Анатольевна, Директор агентства «Красивый бизнес», эксперт по маркетингу и SPA технологиям, федеральное бюро санаторно-курортного оснащения SANKUR, г. Новосибирск* | ***14:20*** | ***15:00*** |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***"Эволюция концепции маркетинга"*** | ***15:00*** | ***15:20*** |
| *Ветитнев Александр Михайлович, научный консультант маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье». д.э.н., д.м.н., профессор* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***«Повышение эффективности управления маркетингом санатория - основа его финансового благополучия.»*** | ***15:20*** | ***15:40*** |
| *Шевчук Марина Александровна, директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Master of business administration (MBA)- Marketing.* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***«Итоги Первой Конференции «4P-medica. Маркетинг в оздоровительном туризме и частной медицине»*** | ***15:40*** | ***16:00*** |
| *Дмитреев Сергей Федорович, Главный редактор Бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», Руководитель группы компаний «Вита Техника»* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***"Digital-маркетинг для санатория: построение стратегии и тактики работы в Интернете".*** | ***16:00*** | ***16:20*** |
| *Скорбенко Сергей Викторович, генеральный директор агентства отельного-санаторного маркетинга DigitalWill* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***«Точки роста и развития санатория в современных условиях. Российская здравница в фокусе маркетинга.»*** | ***16:20*** | ***16:40*** |
| *Трубникова Елена Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***Анализ потребностей гостей санатория. Курс на досуг. Итоги I Всероссийского фестиваля аниматоров и культорганизаторов санаторно-курортных учреждений "ЗдравКультПривет"***  | ***16:40*** | ***17:00*** |
| *Терентьев Евгений Павлович - исполнительный директор РАСКУ "Санатории Татарстана"* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| ***"Как выжить в VUCA мире? Почему новые времена требуют новых людей и новый менеджмент. Как связаны состояние Потока, эффективная рабочая деятельность и счастье"*** | ***17:00*** | ***17:20*** |
| *Бондаренко Надежда, бизнес – тренер, предприниматель, эксперт позитивной психологии для бизнеса и жизни.* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| *Тема доклада уточняется* | ***17:20*** | ***17:40*** |
| *Докладчик уточняется* |  |  |
| *20 минут* |  |  |
|  |  |  |
| *Тема доклада уточняется* | ***17:40*** | ***18:00*** |
| *Докладчик уточняется* |  |  |
| *20 минут* |  |  |

**Бизнес семинар\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_28 мая 2018 г.**

**«Управление маркетингом санатория.»**

**10.00-13.40** **Парк-отель…………… ……… зал «№ 5**

**Модераторы:**

***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».*

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

**Вопросы:**

*Рассматриваются аспекты управления маркетингом санаторно-курортных предприятий, наиболее значимые для оперативного получения результата в виде выраженного роста дохода и рентабельности. Докладчики- участники реализованных успешных проектов, работающие в партнерстве. Параллельное и согласованное решение обсуждаемых задач- гарантия успеха проекта модернизации маркетинговой деятельности санатория.*

**Доклады:**

***Алгоритм повышения эффективности управления маркетингом санатория.***

***Шевчук Марина Александровна****, директор маркетингового агентства «Виват здоровье», Master of business administration (MBA), г. Москва.*

*15 минут*

***Создание системы маркетинга в санатории. Организационная структура. Основные KPIs санатория****.*

***Ветитнев Александр Михайлович****, Научный консультант маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье». д.э.н., д.м.н., профессор, г. Сочи.*

*15 минут*

***Рекламная деятельность санатория. Специфика продвижения медицинских услуг.***

***Харитонова Анна Геннадьевна,*** *заместитель директора по рекламе маркетингового агентства «Виват Здоровье».*

*15 минут*

***Эффективный отдел продаж***

***Гильфанов Айдар Альбертович,*** *директор по развитию Бизнес-центра «Грант», г. Казань.*

*15 минут*

***Управление бизнес-процессами и себестоимостью в санатории. Автоматизация****.*

*Естенков Дмитрий Андреевич, Генеральный директор ООО «Квирко», г. Москва*

*15 минут*

***Управление клиентской базой. CRM в санатории***

*Шевчук Марина Александровна, директор маркетингового агентства «Виват здоровье», Master of business administration (MBA), г. Москва.*

*15 минут*

***Имидж и формирование корпоративной культуры в санатории - влияние на продажи****.*

*Гильфанова Фарида Фаязовна, Генеральный директор Бизнес-центра «Грант», г. Казань.*

*15 минут.*

***Кейс: Опыт Сакского военного клинического санатория им. Н.И.Пирогова МО РФ***

*Довгань Игорь Александрович, Начальник Сакского военного клинического санатория им. Н.И.Пирогова МО РФ, доцент, кандидат медицинских наук, врач высшей категории*

*10 минут*

***Кейс: Опыт санатория «Горный», г. Горячий ключ, филиала АО МПБК «ОЧАКОВО»,***

*Караулов Александр Олегович, Директор санатория «Горный», заслуженный работник Здравоохранения Кубани, отличник санаторно-курортной отрасли профсоюзов России, врач высшей категории*

*10 минут*

**Мастер класс.**

**Тема:"5 шагов к повышению эффективности коммерческой деятельности санатория"**

**12.05-13.40** **Парк-отель………………… ……… зал «№ 5**

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

**Вопросы:**

1. *Современное состояние санаторно-курортного рынка. Конкурентные преимущества санаториев. Как извлечь из них максимальную выгоду и прибыль.*
2. *Маркетинговая политика санаторно-курортного предприятия. Постановка целей и разработка плана действия. Показатели эффективности.*
3. *Особенности организации коммерческой службы в санатории. Требования к работе службы маркетинга и продаж в санатории. Структура и функционал отдела.*
4. *Алгоритм создания эффективного отдела бронирования. «Цепочка продаж» санатория.*
5. *Оценка качества автоматизации бизнес- процессов*
6. *Медицинский фокус - как способ формирования эффективной бизнес-стратегии санатория.*
7. *Реконструкция рекламной деятельности санатория.*

**Бизнес- семинар\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_28.05.2018 г.**

**«Системный маркетинг. Видео-маркетинг предприятий СКО и медицинских центров.»**

**13.40-17.10** **Парк-отель………………… ……… зал «№ 5**

**Модератор:**

***Шматкова Виктория Викторовна*** *- к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ*

**Доклад:**

***«Системный маркетинг медицинских учреждений.»***

*Виктория Викторовна Шматкова, к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ*

**Вопросы:**

1. *Маркетинговый план и конкурентный анализ. Как самостоятельно написать работающий маркетинговый план.*
2. *Методы продвижения медицинского учреждения:*

*- как сделать так, чтобы буклет медицинского учреждения "работал";*

*- EVENTs - как эффективный канал продвижения медицинского бизнеса;*

*- Кто ведет Ваши социальные сети. Четыре шага для начала работы с социальными сетями;*

1 час 30 минут

**Сессия**

***«Видео-маркетинг для предприятий СКО и медицинских центров».***

**Доклады:**

***«Зачем санаториям применять видеомаркетинг, как с его помощью повысить узнаваемость и начать продавать.»***

*Шматкова Виктория Викторовна - к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ*

20 минут

***«Видео реклама в санаторно-курортной деятельности: опыт Клиники «Кивач»***

*Ленчицкий Константин Вячеславович, режиссер рекламно-информационных видео фильмов Клиники "Кивач".*

*20 минут*

***«Особенности видео-маркетинга в медицине и СанКур.»***

*Эксперт по видео-маркетингу уточняется.*

**Вопросы:**

1. *Секрет успешных видео-коммуникаций*
2. *Как достичь результата с помощью видео в медицине и СанКур*
3. *Разбор успешных кейсов.*

1 час 40 минут

**Заседание** **конкурсной комиссии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_28 мая 2018 г.**

**Подведение итогов конкурса рекламных материалов: видео, аудио и печатные рекламоносители**

**17.10-18.00** **Парк-отель………………… ……… зал «№ 5**

**Председатель конкурсной комиссии:**

***Дмитреев Сергей Федорович*** *- Главный редактор Бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», Руководитель группы компаний «Вита Техника»*

**Состав конкурсной комиссии:**

***Маньшина Надежда Валерьевна****, Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Автор книг по курортологии, автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении".*

***Шматкова Виктория Викторовна*** *- к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ*

**План:**

***Подведение итогов конкурса рекламных материалов по 3-м номинациям: видео, аудио и печатные рекламоносители. Оформление протокола Конкурса.***

**Бизнес - семинар\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_28 мая 2018 г.**

**«Платные и дополнительные услуги, эффективные продажи. Реклама санаториев.»**

**11.00-13.30 Парк-отель………………… ……… зал «№ 4**

**Модераторы:**

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

***Шевченко Элина Анатольевна -*** *директор агентства «Красивый бизнес», эксперт по маркетингу и SPA технологиям, федеральное бюро санаторно-курортного оснащения SANKUR, г. Новосибирск*

**Вопросы:**

*Организация платных медицинских услуг, которые идут в дополнение по профилю основного лечения/оздоровления.*

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

*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 тд. Как и что нужно сделать, сколько это будет стоить, с чего начинать, как организовать, как продавать услуги. Распространенные ошибки. Успешные примеры.*

**Доклады:**

***«Алгоритм эффективных продаж платных услуг санатория».***

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

*30 минут*

***«Успешные формулы дополнительных коммерческих услуг санатория»***

*Шевченко Элина Анатольевна, Директор агентства «Красивый бизнес»,*

*30 минут*

***«Опыт внедрения платных медицинских и дополнительных услуг на практике»***

*Шевченко Элина Анатольевна, Директор агентства «Красивый бизнес»,*

*1 час*

***«Программы развития платных медицинских и дополнительных услуг в санаториях»***

**Модератор:**

*Шевченко Элина Анатольевна, Директор агентства «Красивый бизнес»,*

***Вопросы:***

*4-5 докладов от практиков, представителей санаториев, которые успешно применяют. Опыт, с чего начинали, как внедряли, что пользуется популярностью, планы и перспективы.*

*30 минут*

**Бизнес - семинар\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_28 мая 2018 г.**

**«Реклама санаториев.»**

**15.30-18.00 Парк-отель………………… ……… зал «№ 4**

**Модераторы:**

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

***Шевченко Элина Анатольевна -*** *Директор агентства «Красивый бизнес», эксперт по маркетингу и SPA технологиям, федеральное бюро санаторно-курортного оснащения SANKUR, г. Новосибирск*

**Вопросы:**

* *Реклама санаториев и все что связано с рекламой всех видов деятельности санаториев.*
* *Организация правильной рекламы.*
* *Маркетинговый план. Рекламный бюджет.*
* *Рекламные каналы. Виды рекламы.*
* *Внутренняя и внешняя реклама.*
* *Мониторинг рекламы.*
* *Значимость имиджа санатория*
* *Инструменты усиления бренда*
* *Ваш санаторий глазами клиента*
* *Маркетинговые опросы*
* *Декларируемые и истинные мотивации*
* *Клиентские нужды и потребности*
* *Существующие и потенциальные клиенты*
* *Алгоритм формирования потребности и спроса*
* *Составление медиа-плана*
* *Оптимизация рекламного бюджета*
* *Инструменты продвижения*
* *Связь между маркетинговым планом и системой продвижения*
* *Контрагенты*
* *Web ресурсы*
* *Клиентский клуб*
* *Связь с общественностью*
* *Корпоративные партнеры*
* *События, пресса*
* *Коммуникация с клиентской базой*
* *Оценка эффективности рекламы*

**Доклад:**

***«Саморазвивающаяся модель эффективной рекламы санаториев.»***

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

*1 час*

**Тренинг:**

***«Реклама санатория через сервис»***

***Бизнес-тренер:***

*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.*

*1 час 30 минут*

**Ознакомительный тур для представителей медицинских центров. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_28 мая 2018 г.**

**10.00-18.00 Выезд……… …… ……… СКО КМВ**

**Ответственные лица:**

***Федулова Надежда Николаевна*** *- к.м.н., MBA, Руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS*

***Представители СКО СКМВ:***

* ***от санатория «Пикет», г. Кисловодск,***
* ***от Санатория имени 30-летия Победы, г. Железноводск***

***План:***

***Посещение санаториев, обед, тестирование процедур по предварительной записи 27.05.2018.г.***

**Бизнес- семинар \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_29.05.2018 г.**

**«****Как сформировать пул лояльных клиентов. Корпоративная позитивная психология для сотрудников санаториев.»**

**10.00-13.00 Парк-отель………………… … зал № 5**

**Модератор:**

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

**Мастер-класс:**

***«Как повысить повторные продажи и сформировать пул лояльных клиентов через стандарты работы. "Подводные камни" внедрения стандартов работы.»***

1 час 30 минут

**Мастер-класс:**

***«Как позитивные установки влияют на качество работы сотрудников.*** ***Клиент ориентированные сотрудники - миф или реальность? Принципы обучения клиентскому сервису на основе Корпоративной позитивной психологии.»***

1 час 30 минут

**Лекторий по маркетингу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_29 мая 2018 г.**

**«Практический маркетинг в Санаторно-курортной отрасли:**

**проактивное управление возможностями и рисками ".»**

**13.00-15.00 Парк-отель………………… … зал № 5**

**Модератор:**

***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.*

***Лекция: "Практические вопросы проактивного управления возможностями и рисками организации санаторно-курортного комплекса."***

**Вопросы:**

*"Практические вопросы проактивного управления возможностями и рисками организации санаторно-курортного комплекса."*

*В текущих условиях развитие санатория уже не может осуществляться только путем реагирования на возникающие вызовы и проблемы. Необходимо проактивное управление, необходимо понимание тех драйверов риска, которые в наибольшей степени влияют на достижение организацией целей (например, загрузка санатория, прибыль).*

*Под риском в проактивном управлении (ISO31000) понимают вероятность отклонения от поставленных целей. Соответственно риски могут быть положительными (возможности) и негативными (опасности). Для ранжирования рисков медицинской организации используют два показателя - силу влияния на достижения цели и частоту реализации данного фактора риска.*

*В целом, для достижения санаторием поставленных целей необходимо выполнить "цикл успеха", когда 1) лояльный, квалифицированный персонал санатория оказывает качественные услуги, которые удовлетворяют гостей (пациентов) и 2) делают их лояльными санаторию. (Лояльность - это рекомендации и повторность посещений). 3) Лояльные пациенты делают санаторий прибыльным, 4) Прибыль необходима для мотивации персонала и поддержанию их лояльности.*

*В этом цикле необходимы точки объективного контроля, или, как это называет Гарвардская школа экономики, нужен Аудит Лояльности. Такая методология разработана в России и активно используется в ряде медицинских организаций Московского региона.*

*Понимание ключевых риск-факторов санатория позволяет принимать наиболее важные решения до наступления проблемы и является сутью проактивного управления. Соответственно менеджмент при использовании проактивного подхода может использовать "золотое правило бизнеса", когда 20% необходимых инвестиций определяют 80 % в достижении целей организации.*

1час 15 минут

**Круглый стол по вопросам проактивного управления.**

**Модератор:**

***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.*

**Доклады:**

***«Проактивное управление. Вызовы и ответы современности»***

10 минут

***«Роль Системы аудита лояльности (САЛ) в управлении "циклом успеха" организации»***

10 минут

***«О результатах внедрения проактивного управления. Лучший опыт.»***

10 минут

**Брифинг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_29.03.2018 г.**

**«Инвестпривлекательность как условие развития санаторно-курортной отрасли».**

**10.00-11.30 Гранд-Отель зал № 3**

**Модератор:**

***Трубникова Елена Александровна****, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма, руководитель «ФинЭкспертиза – капитал». Эксперт по стратегическому планированию, финансовому управлению, инвестициям. Лауреат премии «Финансист года», с 2004 года в десятке лидеров – руководителей рынка аудита и консалтинга. В 2015 году в рамках национальной премии "Директор года " вошла в "50 лучших независимых директоров" крупнейших компании России.*

**Доклады:**

***«Российские здравницы: анализ и новые тренды».***

*Трубникова Елена Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма.*

15 минут

***«Влияние государства на формирование устойчивого спроса на санаторно-курортные услуги как условие интереса инвесторов к оздоровительному туризму.»***

*Представитель федерального ведомства уточняется*

15 минут

***«Роль региональной власти в создании благоприятного климата для инвестиций в санаторно-курортную отрасль»***

*Трухачев Александр Владимирович,**министр туризма и оздоровительных курортов Ставропольского края*

15 минут

***«Ключ к финансовому успеху здравницы. Что помогает добиваться высоких результатов?»***

*Представитель АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»*

15 минут

**Практикум \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_29.03.2018 г.**

**«Скрытый смысл финансовых показателей. Отраслевые рейтинги как ориентир для развития.»**

**12.00-14.00 Гранд-Отель зал № 3**

**Модератор:**

***Трубникова Елена Александровна****, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма.*

**Доклады:**

***«Пять простых шагов к успешному диалогу с инвестором.»***

*Трубникова Елена**Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма*

20 минут

***«Способы реализации инвестпроектов в рамках федеральных целевых программ.»***

*Акимов Олег Сергеевич,**заместитель генерального директора по стратегическому развитию ЗАО «Курорт Белокуриха»*

15 минут

***«Как создать санаторий третьего тысячелетия?»***

*Лабендик Татьяна Вадимовна,**генеральный директор горного бальнеологического отеля Rosa Springs*

15 минут

***«Современный стандарт санаторно-куротного объекта.»***

*Матвиец Ирина Владимировна, директор санатория «Источник», г. Ессентуки*

*15 минут*

***«Окупаемость автоматизации санатория на практике»***

*Естенков Дмитрий Андреевич, основатель «Санаториум»*

*20 минут*

***«Чем обусловлен выбор здравницы в качестве объекта для инвестиций.»***

*Представитель санатория, группа «Амакс», «ГОСТ»*

15 минут

***«Опыт иностранных курортов в привлечении зарубежных инвесторов.»***

*Шандор Фабиан, Советник по туризму посольства Венгрии в России*

15 минут

**Мастер-класс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_29.03.2018 г.**

**«Таинственная и недоступная здравница – что ищет и не находит гость санатория. Точки роста инвестпривлекательности.»**

**14.30-15.30 Гранд-Отель зал № 3**

**Ведущие:**

***Бабурина Светлана Александровна -*** *директор по развитию компании ZDRAVO.RU*

*Сертифицированный бизнес-тренер. Имеет успешный двадцатилетний опыт постановки систем продаж и автоматизации бизнес-процессов маркетинга, продаж и сервиса.*

*По версии ИД «Коммерсантъ» входит в ТОП-1000 менеджеров страны, по итогам 2015 года занимает 2 место среди коммерческих директоров в области профессиональных услуг.*

***Данилов Михаил Валентинович -*** *Медицинский директор Ассоциации оздоровительного туризма.*

*Более 15 лет медицинского и управленческого опыта в санаторно-курортной отрасли, в т.ч. в должности главного врача крупнейшей в стране сети санаториев АО "РЖД-ЗДОРОВЬЕ". Эксперт в области управления в здравоохранении, специализируется на образовательных проектах.*