

ПРОГРАММА

Школа «Санаторно-курортный комплекс: актуальные вопросы организации здравоохранения и общественного здоровья» в рамках Всероссийского форума «ЗДРАВНИЦА-2018»

г. Кисловодск

27 мая 2018 г.

10.00–11.00 – Лекция «Развитие санаторно-курортного комплекса - основа здоровьесбережения населения Российской Федерации»

Лектор: *Разумов Александр Николаевич — заведующий кафедрой восстановительной медицины, реабилитации и курортологии ФГАОУ ВО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), Президент Национальной Курортной Ассоциации, академик РАН, д.м.н., профессор, Москва*

В рамках лекции будут рассмотрены перспективные направления развития санаторно-курортного комплекса РФ и его роль в сохранении здоровья населения.

с 10.40 до 11.00 предусмотрена групповая дискуссия. Организатором дискуссии выступает лектор, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.

Место проведения: Филармония, зал имени В.И. Сафонова

11.30 – 13.30 – Круглый стол «Эффективный маркетинг в санаторно-курортной отрасли»

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

В рамках Круглого стола будут рассмотрены вопросы:

- Привлечение клиентов через медучреждения МинЗдрава, частные клиники и центры;
- Привлечение клиентов через представителей туристической индустрии;
- Привлечение клиентов через существующих клиентов;
- Привлечение клиентов через печатные СМИ.

К обсуждению будут представлены доклады:

— **«Механизм формирования клиентской базы санатория с привлечением медицинских учреждений»**, Рыжкин Владимир Михайлович, заведующий отделением ОКБ №1, главный внештатный специалист Министерства здравоохранения Свердловской области по физиотерапии.

— **«Почему МинЗдраву неинтересно работать с санаториями. Как найти точки соприкосновения»**, Рыжкин Владимир Михайлович, заведующий отделением ОКБ №1, главный внештатный специалист Министерства здравоохранения Свердловской области по физиотерапии.

— **«Внутренний маркетинг. Политика продаж. Программы лояльности. Формула успешного внутреннего маркетинга»**, Кочиашвили Михаил Исидорович, независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли, врач, д.м.н.

— **«Почему гляцевый формат по-прежнему работает»**, Патрушева Вера Юрьевна, выпускающий редактор бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», куратор проекта «Современный санаторий»

После каждого доклада предусмотрена групповая дискуссия.

Место проведения: Санаторий Нарзан, зал № 7

14.30-16.30 – Круглый стол «Санаторно-курортное лечение как этап медицинской реабилитации: возможности и проблемы организации в современном нормативном правовом поле»

Ведущие:

— **Поважная Елена Леонидовна** - руководитель направления по организационно-методической работе Департамента «Велнес и санатории» АО «Группа компаний «Медси», д.м.н., профессор, Москва

— **Пономаренко Геннадий Николаевич** - главный специалист по санаторно-курортному лечению Минобороны России, начальник кафедры курортологии и физиотерапии (с курсом медицинской реабилитации) Военно-медицинской академии (ВМедА) им. С.М.Кирова, генеральный директор ФГБУ "Федеральный научный центр реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта» Минтруда России, заслуженный деятель науки РФ, д.м.н., профессор, Санкт-Петербург

К обсуждению будут представлены доклады:

— **«Современные реалии и проблемы организации медицинской реабилитации в рамках санаторно-курортного лечения»**, Поважная Е.Л., руководитель направления по организационно-методической работе Департамента «Велнес и санатории» АО «Группа компаний «Медси», д.м.н., профессор, Москва

«Возможности и проблемы организации медицинской реабилитации в современном нормативном правовом поле», Гильмутдинова Л.Т., главный специалист по санаторно-курортному лечению Минздрава Республики Башкортостан, ПФО, заведующая кафедрой медицинской реабилитации, физиотерапии и курортологии ИДПО, директор НИИ восстановительной медицины и курортологии ФГБОУ ВО «Башкирский государственный медицинский университет» Минздрава России, Заслуженный врач Российской Федерации и Республики Башкортостан, д.м.н., профессор, Уфа

После каждого доклада предусмотрена групповая дискуссия.

Место проведения: Парк отель, Зал № 6

16.30-18.00 – Лекция «Маркетинг в санаторно-курортной отрасли: информационные аспекты лечебно-оздоровительного туризма. Каким образом повысить экономическую эффективность санатория?»

Лекторы:

— **Маньшина Надежда Валерьевна** - Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму.

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

В рамках лекции будут рассмотрены вопросы:

— **Портрет потребителя санаторно-курортных услуг**

— **Целевая аудитория информационных проектов: Пациенты, Врачи, Менеджеры туркомпаний**

— **Информационные проекты: интернет представительство санаториев, санаторно-курортных объединений, ассоциаций, туркомпаний,**

— **Алгоритмы выхода из низкой эффективности.**

— **Системный аудит всех бизнес-процессов**

— **Позиционирование санатория**

- *Ключевые сотрудники и их мотивация*
- *Продуктовая линейка*
- *Система продаж*
- *Перспективы развития медицинских СПА услуг на базе санаторно-курортных организаций.*
- *Синергия новых моделей.*

с 17.30 до 18.00 предусмотрена групповая дискуссия. Организатором дискуссии выступает лектор, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.

Место проведения: Парк-отель, зал №6

(8 академических часов)

28 мая 2018 г.

10.00 – 11.30 – Лекция «Российский рынок санаторно-курортных услуг: реалии и возможности»

Лектор: Мазитов Ф.Х., директор ООО санаторий «Красноусольск», д.м.н., Республика Башкортостан

В рамках лекции будет рассмотрено использование инвестиционных проектов в развитии санаторного учреждения, перспективы развития Российского рынка санаторно-курортных услуг.

с 11.00 до 11.30 предусмотрена групповая дискуссия. Организатором дискуссии выступает лектор, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.

Место проведения: Нарзанная галерея

10.00 – 12.30 – Круглый стол «Управление маркетингом санатория»

Ведущие:

— *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 ecomoty».

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

В рамках Круглого стола будут рассмотрены вопросы: 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.

К обсуждению будут представлены доклады:

— **Алгоритм повышения эффективности управления маркетингом санатория**, Шевчук Марина Александровна, директор маркетингового агентства «Виват здоровье», *Master of business administration (MBA)*, г. Москва.

— **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.

— **Рекламная деятельность санатория. Специфика продвижения медицинских услуг**, Харитоновна Анна Геннадьевна, заместитель директора по рекламе маркетингового агентства «Виват Здоровье».

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

— **Управление бизнес-процессами и себестоимостью в санатории. Автоматизация**, Естенков Дмитрий Андреевич, Генеральный директор ООО «Квирко», г. Москва

— **Управление клиентской базой. CRM в санатории**, Шевчук Марина Александровна, директор маркетингового агентства «Виват здоровье», *Master of business administration (MBA)*, г. Москва.

— **Имидж и формирование корпоративной культуры в санатории - влияние на продажи**, Гильфанова Фарида Фаязовна, Генеральный директор Бизнес-центра «Грант», г. Казань.

— **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

— **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.

После каждого доклада предусмотрена групповая дискуссия.

Место проведения: Филармония, зал имени В.И. Сафонова

12.40 - 13.40 - Мастер-класс «5 шагов повышения эффективности коммерческой деятельности санатория»

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

Алгоритм технологии мастер-класса:

Этап 1. Освещение модератором вопросов:

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.

Этап 2. Презентация опыта модератора

Этап 3. Обсуждение: дискуссия по результатам деятельности модератора. Организатором дискуссии выступает модератор, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленной целью.

Мастер-класс проводится в специально оборудованном помещении (сцена для модератора, мультимедийное оборудование).

Место проведения: Филармония, зал имени В.И. Сафонова

11.45 – 15.00 – Симпозиум «Модернизация существующей базы санаторно-курортных учреждений в направлении современных услуг спа и веллнесс»

Председатель: *Богачева Елена Львовна* – Президент Международного Совета спа и веллнесс, международный спа-эксперт, директор консалтинговой компании «Спа приори», организатор Конгресса SWIC, г. Москва

К обсуждению будут представлены доклады:

— *«Актуальные тенденции потребительского спроса на оздоровительные услуги и ответные предложения индустрии спа и веллнесс»*, Богачева Е., президент Международного Совета Спаи Веллнесс, г. Москва

— *«Специфика оснащения аква-термальных и процедурных зоны сравнительные характеристики современного оборудования»*, Сидорова И., эксперт Международного Совета Спа и Веллнесс (Москва)

— *«Комплексный подход в реализации концепции Меди-спа в санатории»*, Берштейн С.М, к.м.н. , зам. генерального директора по лечебной работе Санатория «Ревиталь Парк» (Москва)

— *«Алгоритм оценки спа-направления в учреждениях санаторно-курортного комплекса»*, Демир К., к.с.н., старший преподаватель Пятигорского медико-фармацевтического института (Пятигорск)

— *«Особенности планировочных решений спа-пространств и оптимальные подходы к дизайну интерьера»*, Пахоль И., главный архитектор компании «Спа Девелопмент Групп»

— *«Критерии контроля качества Европейской Ассоциации СПА ESPA как основа успешной реконструкции СПА-индустрии в Восточно-Европейских странах. Взгляд из Беларуси»*, Полянский Ю.П., консультант EuropeSPA med @ велнес, координатор проектов FEMTEC в Беларуси, невропатолог, реабилитолог, кандидат медицинских наук, Беларусь

После каждого доклада предусмотрена групповая дискуссия.

Место проведения: Нарзанная галерея

13.40 – 14.40 – Лекция «Системный маркетинг в медицинских учреждениях»

Лектор: *Шматкова Виктория Викторовна* - к.э.н., МВА, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

В рамках лекции будут рассмотрены 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;*

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

с 14.25 до 14.40 предусмотрена групповая дискуссия. Организатором дискуссии выступает лектор, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.

Место проведения: Филармония, зал имени В.И. Сафонова

14.45 – 17. 10 - Мастер-класс: «Видео-маркетинг для предприятий СКО и медицинских центров»

Модератор: *Шматкова Виктория Викторовна* - к.э.н., МВА, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

Алгоритм технологии мастер-класса:

Этап 1. Освещение модератором вопросов:

— *Зачем санаториям применять видеомаркетинг, как с его помощью повысить узнаваемость и начать продавать*

— *Основы создания видео-контента для санаториев и частной медицины*

— *Как достигнуть успеха при продвижении клиники через YouTube*

— *Бюджет продвижения медицинского учреждения с помощью видео*

Этап 2. Презентация опыта модератора: Практика применения видео для продвижения санатория

Этап 3. Обсуждение: дискуссия по результатам деятельности модератора. Организатором дискуссии выступает модератор, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленной целью.

Мастер-класс проводится в специально оборудованном помещении (сцена для модератора, мультимедийное оборудование).

Место проведения: Филармония, зал имени В.И. Сафонова

15.30 – 18.30 – Круглый стол «Реклама санатория»

Ведущие:

— *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

В рамках Круглого стола будут рассмотрены 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*

К обсуждению будут представлены доклады:

— *«Саморазвивающаяся модель эффективной рекламы санаториев», Кочиашвили Михаил Исидорович, д.м.н., независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли, врач.*

— *«Реклама санатория через сервис», 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.*

После каждого доклада предусмотрена групповая дискуссия.

Место проведения: Парк-отель зал №4

(9 академических часов)

29 мая 2018 г.

10.00 – 15.30 (с перерывом с 12.00 – 13.00) – Пленарное заседание «Инвестиционная привлекательность как условие развития санаторно-курортной отрасли. Скрытый смысл финансовых показателей. Отраслевые рейтинги как ориентир для развития»

Ведущий: *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.*

К обсуждению будут представлены доклады:

— *«Российские здравницы: анализ и новые тренды», Трубникова Елена Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма.*

— *«Влияние государства на формирование устойчивого спроса на санаторно-курортные услуги как условие интереса инвесторов к оздоровительному туризму», Представитель федерального ведомства*

— *«Роль региональной власти в создании благоприятного климата для инвестиций в санаторно-курортную отрасль»*, Трухачев Александр Владимирович, министр туризма и оздоровительных курортов Ставропольского края

— *«Ключ к финансовому успеху здравницы. Что помогает добиваться высоких результатов?»*, Представитель АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»

— *«Пять простых шагов к успешному диалогу с инвестором»*, Трубникова Елена Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма

— *«Способы реализации инвестпроектов в рамках федеральных целевых программ»*, Акимов Олег Сергеевич, заместитель генерального директора по стратегическому развитию ЗАО «Курорт Белокуриха»

— *«Как создать санаторий третьего тысячелетия?»*, Лабендик Татьяна Вадимовна, генеральный директор горного бальнеологического отеля Rosa Springs

— *«Современный стандарт санаторно-курортного объекта»*, Матвиец Ирина Владимировна, директор санатория «Источник», г. Ессентуки

— *«Окупаемость автоматизации санатория на практике»*, Естенков Дмитрий Андреевич, основатель «Санаториум»

— *«Чем обусловлен выбор здравницы в качестве объекта для инвестиций»*, Представитель санатория, группа «Амакс», «ГОСТ»

— *«Опыт иностранных курортов в привлечении зарубежных инвесторов»*, Шандор Фабриан, Советник по туризму посольства Венгрии в России

После каждого доклада предусмотрена групповая дискуссия.

Место проведения: Филармония, зал имени В.И. Сафонова

12.00 – 15.00 – Семинар «Система менеджмента качества услуг санатория, практические аспекты внедрения и применения»

Ведущий: **Берштейн Сергей Михайлович** — заместитель генерального директора по лечебной работе Санатория «Ревиталь Парк», к.м.н., г. Москва

В рамках семинара будут рассмотрены вопросы: *Ознакомление участников Семинара с правилами построения Системы менеджмента качества услуг компании, способами улучшения сервисных процессов, а также вариантами объективизации показателей качества и вовлечения в эти процессы персонала. Знания, полученные слушателями позволят поднять на новый уровень качество и сервис при оказании услуг, а также использовать новые менеджерские технологии в практической работе санаторно-курортных комплексов.*

В ходе проведения семинара предусмотрена групповая дискуссия. *Организатором дискуссии выступает ведущий, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.*

Место проведения: Нарзанная галерея, зал №1

12.15 – 13.45 – Лекция «Организация санаторно-курортной помощи»

Лектор: **Пономаренко Геннадий Николаевич** — Главный специалист по санаторно-курортному лечению Минобороны России, начальник кафедры курортологии и физиотерапии (с курсом медицинской реабилитации) Военно-медицинской академии (ВМедА) им. С.М.Кирова, генеральный директор ФГБУ «Федеральный научный центр реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта» Минтруда России, заслуженный деятель науки РФ, д.м.н., профессор, Санкт-Петербург

В рамках лекции будут рассмотрены вопросы:

- *нормативно-правовое регулирование деятельности*
- *организация основных видов обеспечения санаторно-курортным лечением*
- *организация лечебно-диагностической работы*
- *организация других видов деятельности*
- *учет, отчетность, планирование и анализ работы*

с 13.25 до 13.45 предусмотрена групповая дискуссия. Организатором дискуссии выступает лектор, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.

Место проведения: Санаторий Нарзан, зал № 7

13.00 – 15.00 – Круглый стол «Практический маркетинг в санаторно-курортной отрасли: проактивное управление - возможности и риски»

Ведущий: *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.*

В рамках Круглого стола будут рассмотрены практические вопросы проактивного управления возможностями и рисками организации санаторно-курортного комплекса.

К обсуждению будут представлены доклады:

— **«Проактивное управление. Вызовы и ответы современности»**, Соколов Юрий Иванович, Основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс».

— **«Роль Системы аудита лояльности (САЛ) в управлении «циклом успеха» организации»**, Соколов Юрий Иванович, Основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс». Содокладчик- представитель организации, где Система внедрена, уточняется.

— **«О результатах внедрения проактивного управления. Лучший опыт»**, Соколов Юрий Иванович, Основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс». Содокладчик - представитель организации, где Система внедрена, уточняется.

После каждого доклада предусмотрена групповая дискуссия.

Место проведения: Парк-отель, зал № 5

13.15 – 15.00 - Круглый «Современные тенденции развития санаторно-курортных организаций»

Ведущие:

— **Елыкомов Валерий Анатольевич**, член Комитета по охране здоровья Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, д.м.н., Москва

— **Поважская Елена Леонидовна**, Руководитель направления по организационно-методической работе Департамента Реабилитация и велнес АО «Группа компаний «Медси», д.м.н., профессор, г. Москва

Актуальность проведения круглого стола вызвана проблемами соотношения «медицинского» и «туристического» статуса отечественных санаторно-курортных организаций, влияния такой двойственности на развитие здравниц существующих экономических, социальных, конкурентных реалиях.

Планируется обсудить успешные подходы и принципы организации деятельности санаторно-курортных организаций разных форм собственности, модель санаторно-курортного комплекса в организационно-экономической среде кластерного типа, новые организационные и бизнес-идеи.

Место проведения: Парк отель, зал № 6

(6 академических часов)

Итого (без учета часов, не несущих учебной нагрузки): 24 академических часа

Руководитель программного комитета

Бокова И.А.