

Проактивный подход к управлению персоналом современного медицинского курорта

Докладчик:

Генеральный директор эко-курорта
«Машук Аква-Терм»

г. Железноводск КавМинВоды

Ольга Александровна Бокова



Цель системы: Удовлетворение потребностей гостей и предвосхищение их ожиданий



«Лидер отрасли 2017»



Обладатель
сертификатов качества
«TRIPADVISOR 2015-2018»



Лауреат национальных
конкурсов «Лучшие
санатории РФ-2013-2019»



Обладатель
сертификата качества
«Guest Review Award-2018»



Топ - 10 «Лучшие
санатории
России - 2016»



Классификация 4*

- Собственными силами
- Привлеченными экспертами
- Фиксация результатов аудита
- Назначение ответственных за устранение недостатков
- Контроль над выполнением задач



Стандарты внешнего вида

Стандарты культуры общения и поведения

Стандарты решения типичных проблемных ситуаций



1. Описание бизнес процессов
2. Разработка Чек-листов
3. Разработка Листов качества:

медицинского центра
SPA-салона
службы housekeeping
службы маркетинга
службы питания
культурно-массового сектора
спортивного центра
зеленого хозяйства
технической службы и т.д.



1. Описание бизнес- процесса
2. Выбор контрольных точек
3. Установка баллов за выполнение
4. Внедрение
5. Контроль выполнения
6. Привязка к системе мотивации



- Вводный тренинг
- Корпоративный кодекс
- Обучение
- Наставничество
- Тренинги



- Еженедельные встречи Менеджмента санатория с Гостями
- Анкета в папке гостя и на ресепшен
- Бланк «Ваши пожелания» на всех стойках регистратур
- Система электронного анкетирования всех гостей после выезда
- Регулярный обзвон выехавших гостей с целью получения обратной связи
- Анализ отзывов на сайтах и ответы на них
- Книги отзывов

