

**XXI Всероссийский форум «Здравница-2022» 26-28 мая,  
Префорум 25 мая  
Самара, Отель «Lotte Самара»  
Знакомство с санаториями 29-30 мая**

**Секция «Менеджмент и маркетинг-2022»**

*Бизнес-Клуб Национальной Курортной Ассоциации предлагает вашему вниманию специальные встречи для представителей санаторно-курортной отрасли с лучшими экспертными силами в формате В-2-В.*

**ПОРЯДОК МЕРОПРИЯТИЙ СЕКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА**

*Вызовы, возможности, практические решения.*

<i>Дата</i>	<i>Время</i>	<i>Мероприятие</i>	<i>Место проведения</i>
<b>ПРЕФОРУМ. СЕКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА.</b>			
<b>25 мая 2022 года</b>	12:00-15:30	<b>Экспертная сессия</b> «Стратегия качества в санатории» НКА, РОСКАЧЕСТВО, ТПП, Росздравнадзор	Зал Бриллиант
	10.00-18.00	<b>Образовательная сессия с онлайн трансляцией</b> «Новый уровень индивидуального сервиса в здравницах России: персонализированное питание и нутрициология»	Зал Шарлотта
	10:00-14:00	<b>Бизнес-конференция. Часть 1.</b> «Маркетинг на привлечение и удержание клиентов в период неопределенности»	Зал Топаз
	15:00-18:00	<b>Бизнес-конференция. Часть 2.</b> «Проблемы и перспективы развития санаторно-курортной отрасли»	Зал Топаз
	11:00-12:00	<b>Доклад</b> «Значение маркетинга в период оздоровления санаторно-курортной организации. На примере санатория «Алтайский замок»	Зал Нефрит
	12:15-12:45	<b>Презентация</b> «Национальный портал медицинского туризма - цифровая витрина здравниц России»	Зал Нефрит
	13:00-15:00	<b>Бизнес-интенсив</b> «Новые реалии. Готовность санатория к приему новой целевой аудитории»	Зал Нефрит

<i>Дата</i>	<i>Время</i>	<i>Мероприятие</i>	<i>Место проведения</i>
<b>НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ КОНГРЕСС. СЕКЦИЯ МАРКЕТИНГА.</b>			
<b>27 мая 2022 года</b>	10:00-10:50	<b>Мастер-класс</b> «Интернет-маркетинг в санатории. Актуальные методы продвижения в современном интернет-пространстве»	Главный зал
	11:00-11:20	<b>Доклад</b> «Как построить отделение эстетической медицины в санаторно-курортном комплексе. Инструменты, советы, бизнес решения»	Главный зал
	11.30-11.50	<b>Презентация</b> «RUSSPASS: возможности продвижения и продаж для санаториев»	Главный зал
	12:30-15:00	<b>Экспертный марафон</b> «Практические шаги к совершенству санаторно-курортного-объекта»	Главный зал
	15:15-16:00	<b>Доклад с презентацией</b> «Что такое Интернет для санатория? Исследование санаториев год спустя: тренды, кейсы и антикейсы в работе интернет-маркетинга санаториев в годовом разрезе»	Главный зал
	11:00-12:30	<b>Круглый стол</b> «Антикризисная тактика и стратегия здравниц. Экономическая эффективность и инвестиционный потенциал разных продуктовых стратегий в новой реальности»	Зал Топаз
	16:15-18:00	<b>Мастер-класс</b> Вызовы или возможности санатория? Трансформация клиентского опыта в условиях кризиса.	Главный зал

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ СЕКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА.  
ОПИСАНИЕ.

*Вызовы, возможности, практические решения.*

25 мая 2022 года	<b>ПРЕФОРУМ. СЕКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА</b>	Зал Бриллиант Зал Шарлотта Зал Нефрит Зал Топаз
------------------	--	--

12:00-15:30	<b>Экспертная сессия «Стратегия качества в санатории»</b>	Зал Бриллиант
-------------	---	------------------

**Организаторы:**

*Национальная курортная ассоциация*

**РОСКАЧЕСТВО**

*Торгово-промышленная Палата Российской Федерации*

*ФГБУ «Национальный институт качества» Росздравнадзора*

**Модераторы:**

*Разумов Александр Николаевич, Президент Национальной Курортной Ассоциации, вице-президент Всемирной Федерации климатолечения и водолечения (FEMTEC) академик РАН, профессор, Москва*

*Михалева Юлия Юрьевна, заместитель руководителя Роскачества, руководитель Секретариата Премии Правительства РФ в области качества, Москва*

*Сергиенко Виталий Иванович, Председатель комитета по предпринимательству в здравоохранении и медицинской промышленности Торгово-промышленной палаты РФ, академик РАН, Москва*

**Вступительное слово**

*Разумов Александр Николаевич, Президент Национальной Курортной Ассоциации, вице-президент Всемирной Федерации климатолечения и водолечения (FEMTEC) академик РАН, профессор, Москва*

**«Экономика впечатлений: едины ли взгляд санаториев и ожидания потребителей?»**

*Михалева Юлия Юрьевна, заместитель руководителя Роскачества, руководитель Секретариата Премии Правительства РФ в области качества, Москва*

**Темы, спикеры, анонсы.**

**Доклад**

**40 минут**

**«Стратегия качества - основная корпоративная стратегия санаторно-курортной организации»**

*Куликов Олег Вильевич, руководитель Центра формирования компетенций в области качества и безопасности медицинской деятельности ЧОУ ДПО*

«Академия медицинского образования им. Ф. И. Иноземцева», специалист ФГБУ «Национальный институт качества» Росздравнадзора, эксперт-аудитор системы добровольной сертификации «Качество и безопасность медицинской деятельности», кандидат медицинских наук, Санкт-Петербург.

**Краткий анонс:**

Предложения (практические рекомендации) Росздравнадзора по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации Федеральный проект по внедрению Практических рекомендаций Росздравнадзора. Описание проекта по созданию Практических рекомендаций для санаторно-курортных организаций.

**Что получит слушатель:** представленный доклад позволит слушателю получить информацию о возможностях совершенствования системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности в санаторно-курортной организации на основе внедрения Практических рекомендаций Росздравнадзора.

**Доклад**

**10 минут**

«Конкурс на соискание «Отраслевой Премии за достижения в области менеджмента качества санаторно-курортных услуг» как эффективный инструмент системного подхода к развитию предприятий санаторно-курортной отрасли»

Тимашпольская Ольга Викторовна, методолог в области построения систем корпоративного обучения и развития человеческого капитала, эксперт Премии Правительства РФ в области качества, ассессор международной премии EFQM, Москва

**Краткий анонс:**

- Краткий анализ качества менеджмента в санаторно-курортной сфере.
- Эффективность системного подхода при управлении санаторно-курортными предприятиями.
- Роль и возможности Конкурса на соискание «Отраслевой Премии за достижения в области менеджмента качества санаторно-курортных услуг» как эффективного инструмента системного подхода к развитию предприятий санаторно-курортной отрасли.

**Что получит слушатель, участник:**

актуальную информацию по ключевым драйверам и вызовам санаторно-курортной сферы и обзор эффективных подходов, способных помочь руководителям санаторно-курортных организаций встать на путь делового совершенства.

**Доклад**

**20 минут**

«Права потребителей: что нужно знать санаторно-курортной организации» Поздняков Игорь Александрович, и.о. начальника отдела Роскачества по защите прав потребителей, юрист, стаж работы в сфере защиты прав потребителей в Роспотребнадзоре и общественных объединениях потребителей более 7 лет, Москва

**Краткий анонс:**

Основные права потребителей при оказании услуг санаторно-курортными организациями. Какие условия недопустимы в правилах и договорах о предоставлении санаторно-курортных услуг потребителям. Претензионная работа: что нужно учитывать?

**Что получит слушатель:** узнает больше о правах потребителей, соблюдать которые обязана каждая санаторно-курортная организация. Получит новые знания об условиях, которые недопустимо включать в документацию для потребителей. Получит полезную информацию по минимизации рисков появления возможных требований, предъявляемых потребителями.

## **Лекция-семинар**

**30 минут**

**«Основы практического применения законодательства о защите прав потребителей в работе санаторно-курортных организаций»**

**Разагатов Федор Александрович**, глава ООО «Защита прав потребителей Самарской области» с 2013 года, известный Самарский правозащитник, образование высшее юридическое и высшее управленческое, член Координационного совета при Губернаторе Самарской области по вопросам защиты прав потребителей на территории Самарской области (Постановление Губернатора Самарской области от 19.04.2018 №57), член Общественного Совета Управления Роспотребнадзора по Самарской области (Приказ Управления Роспотребнадзора по Самарской области от 04.12.2015 №397), член Общественного Совета Управления Федеральной службы судебных приставов по Самарской области, стаж работы в сфере защиты прав потребителей - более 10 лет.

### **Краткий анонс:**

Законодательство о защите прав потребителей в сфере оказания санаторно-курортных услуг. Досудебное урегулирование споров. Судебная практика и способы судебной защиты. Разбор практики.

**Что получит слушатель, участник:** схемы работы с потребителями в конфликтных ситуациях в досудебном и судебном порядках, знания о практике применения законодательства о защите прав потребителей и способах самозащиты.

## **Доклад**

**20 минут**

**«Энергоэффективные экологичные материалы и технологии быстрой отделки»**

**Овчинников Андрей Станиславович**, основатель, директор производственного предприятия «Стена» производящего с 1994 года лакокрасочные материалы, разработчик и автор патентов, Ижевск

Поделюсь огромным опытом быстрой, качественной и антибактериальной отделки МОП мест общего пользования.

Развею миф о сложности и дороговизне декоративной отделки вообще.

Буду полезен и владельцам, и строителям, и дизайнерам, и маркетологам вообще ВСЕМ кого окружают стены.

### **Краткий анонс:**

- Актуальность поставленной задачи - максимальное безопасное долговечное качество стен за минимальные деньги и сроки.
- Очень кратко принцип решения
- Варианты решения
- Безопасность: антибактериальность и антивирусность
- Примеры отделок и технологий
- Портфолио
- Здоровьесберегающие технологии

### **Что получит слушатель:**

**Владелец и руководитель** - Как сэкономить на ремонте и эксплуатации. Понимание о эстетичных, антивандальных, легкоремонтируемых, антибактериальных отделочных материалах Российского производства и быстрых технологиях отделки стен.

**Маркетолог** - Возможность в рекламе учреждения использовать Российский знак Качества

**Медицинский работник** - То, что на стенах не будут никогда находиться вирусы и бактерии на протяжении всего срока эксплуатации.

**Хозяйственник** - возможность много лет обходиться без ремонта стен. КМ0. КМ1

**Строитель** - уверенность что это доступно, обучение, сопровождение, поддержка, контроль.

### **Доклад с презентацией**

**30 минут**

#### **«Влияние команды на качество услуг и построение стратегии качества»**

**Татьянина Анна Львовна**, основатель «Школы эффективных коммуникаций», бизнес-консультант, фасилитатор, эксперт по оценке и развитию талантов, Москва

### **Краткий анонс:**

1. Влияние команды на качество услуг
2. Ключевые параметры подбора команды: на что обращаем внимание, как проводим отбор в команду
3. Ошибки в управлении командой и их влияние на качество услуг
4. Командные роли: какие роли на какие параметры качества влияют

**Что получит Ваш слушатель:** методики подбора и оценки персонала, знания 5-ти основных ролей в команде, проработанный в практике кейс по повышению мотивации команды и влияния команды на повышение качества услуг.

10:00-18:00	<p align="center">Образовательная сессия с онлайн трансляцией</p> <p align="center"><b>«Новый уровень индивидуального сервиса в здравницах России: персонализированное питание и нутрициология»</b></p>	Зал Шарлотта
-------------	---	--------------

**Организаторы:**

*профессиональное сообщество практик превентивной медицины Агентства стратегических инициатив при поддержке сегмента “превентивная медицина” ХелсНет НТИ и Союза образовательных организаций в сфере превентивной медицины и управления здоровьем*

**Модераторы:**

*Чудаков Сергей Юрьевич, координатор профессионального сообщества, практик превентивной медицины АСИ, со-руководитель направления «превентивная медицина» ХелсНет Национальной технологической инициативы, к.м.н., Москва*

*Скальный Анатолий Викторович, Президент Национального общества медицинской элементологии, д.м.н., профессор, Москва*

**Спикеры:**

**«Традиционные и инновационные подходы к персонализации питания»**

*Чудаков Сергей Юрьевич, координатор профессионального сообщества, практик превентивной медицины АСИ, со-руководитель направления «превентивная медицина» ХелсНет Национальной технологической инициативы, к.м.н., Москва*

**«Оценка элементного статуса человека как эффективный метод персонализации питания с многолетним опытом эффективного применения»**

*Скальный Анатолий Викторович, Президент Национального общества медицинской элементологии, д.м.н., профессор, Москва*

**«Возможности и перспективы нутриметаболического тестирования в разработке персонализированных диетических интервенций»**

*Ободзинская Татьяна Евгеньевна, руководитель Центра метаболической аналитики, заведующая отделением митохондриальной медицины клиники “ПланетаМед”, врач психотерапевт, Москва*

**«Психодиетология как практико-ориентированный подход в эффективном персонализированном управлении весом»**

*Гаврилов Михаил Алексеевич, научный руководитель авторской сети клиник снижения веса, автор запатентованных технологий по коррекции пищевого поведения, психотерапевт, к.м.н., Москва*

**«Персонализированное конституциональное питание - основа индивидуального лечебно-профилактического подхода в традиционной медицине»**

Баяндина Марина, врач функциональной антивозрастной медицины, диетолог Медицинского центра «Гранд-Клиник Столица», Москва

**«Использование низкомолекулярных пептидных биорегуляторов в гастроэнтерологической практике как инструмента персонализации терапии и профилактики»**

Яшин Артем Александрович, сооснователь инновационного центра VIRTUAL, Москва

13.00 - 14.00 перерыв

**«Коррекция микронутриентного статуса как базовый метод управления детоксикационной функцией организма»**

Дадали Владимир Абдуллаевич, член экспертного совета Академии нутрициологии NSA, д.х.н., профессор, Москва

**«Управление структурой и функцией микробиома в сочетании с алгоритмами иммунодиетологии - инновационный подход к программам активного долголетия»**

Симонова Альбина Валерьевна, профессор кафедры семейной медицины МОНИКИ им. М.Ф. Владимирского, д.м.н., Москва

**«Практические вопросы персонализированной витаминизации на основе данных нутригенетики для санаторно-курортного лечения»**

Заботин Михаил Валерьевич, руководитель отдела медицинского обучения Basis Genomic Group, врач-эндокринолог, диетолог, Москва

**«Персонализированный подход к организации детского питания в санаторно-курортных учреждениях»**

Умуршатын Анаит Кимовна, врач-педиатр, иммунодиетолог, к.м.н., Москва

**«Персонализированный подход в гастроэнтерологической практике»**

Мальков Роман Евгеньевич, ведущий преподаватель Академии врачей UniProf, врач-диетолог, гастроэнтеролог, Москва

**«Персонализированные программы в общественном питании»**

Почитаева Ирина Петровна, основатель проекта Just For You, д.м.н., профессор, Москва

**«Фитонутриентология - эффективная индивидуальная адьювантная профилактика алиментарно-зависимых состояний»**

Яшин Артем Александрович, сооснователь инновационного центра VIRTUAL, Москва

**Подведение итогов. Ответы на вопросы.**



10:00-18:00	<p align="center"><b>Бизнес-конференция</b></p> <p align="center"><b>Часть 1. «Маркетинг на привлечение и удержание клиентов в период неопределенности</b></p> <p align="center"><b>Часть 2. «Проблемы и перспективы развития санаторно-курортной отрасли»</b></p>	Зал Топаз
-------------	--	-----------

**Модератор:**

*Соломахина Анна Олеговна, генеральный директор «Школы Медицинского Бизнеса», бизнес-консультант по открытию и управлению клиниками, врач, организатор здравоохранения, к.м.н., МВА, преподаватель МГИМО, РУДН, ГБУ «Малый Бизнес Москвы», независимый директор, член НАКД, Москва*

**Бизнес-конференция. Часть 1.**

**Доклад с презентацией**

**40 минут**

**«Тренды и инновации в санаторно-курортном сегменте. «Первая Линия. Health Care Resort» как бенчмарк отрасли»**

*Грудина Мария Олеговна, Идеолог и создатель инновационного курорта «Первая Линия. Health Care Resort», предприниматель года РБК, TEDx спикер, писатель, коуч ICF*

**Краткий анонс:**

*Проект, который предвосхитил будущее: как создать курорт в ситуации отсутствия спроса*

*Курорт Первая Линия: концепция, цифры, инфраструктура*

*Управление здоровьем- разворот медицины в сторону превенции*

*Биохакинг как ответ на запрос общества*

*Структура мирового рынка оздоровления*

*Глобальные тренды превентивной медицины и тенденции развития рынка курортного оздоровления*

**Что получит Ваш слушатель:** *Практические успешные навыки развития и внедрение инноваций в санаторно-курортном комплексе, полученные на собственном опыте.*

**Доклад с презентацией**

**40 минут**

**«Рост продаж в санаторно-курортной отрасли в период «неопределённости»**

*Домашенко Валерий Юрьевич, эксперт в области интернет-продаж с опытом более 23 лет, основатель и CEO Консалтинговой группы Domashenko.Digital, преподаватель школы Миллиардеров Forbes.*

**Краткий анонс:**

- Быть эффективным в состоянии неопределённости – это 7-е базовое качество лидера

- Формула эффективности. Частный случай формулы эффективности для маркетинга

- 3 ключевых антикризисных инструмента

- Что такое точность: почему без настоящей сквозной аналитики бизнесу не выжить. Что такое настоящая сквозная аналитика?

- 16-недельный план удвоения продаж в кризис

**Что получит Ваш слушатель:**

Знания о том, как выстраивать стратегию роста продаж с помощью маркетинга. Практические инструменты и советы  
Обсуждения, ответы на вопросы

Доклад с презентацией

40 минут

**«Дистанционный мониторинг. Медицинские гаджеты. Кейс внедрения телемедицины в санаторно-курортном бизнесе»**

**Акулов Антон Олегович**, руководитель отдела развития компании Медлайнсофт

**Краткий анонс:**

- Зачем повышать уровень информатизации современного здравоохранения в общем и санаторно-курортной отрасли в частности
- Как телемедицина интегрируется в санатории
- Новые инструменты: мобильные приложения для пациента, АРМ врача для дистанционной медицины и др.
- Перевод традиционного «бумажного» документооборота в цифровой вид

**Что получит Ваш слушатель:**

Дистанционный мониторинг и внедрение медицинских гаджетов для пациентов. Опыт внедрения телемедицины в санаторно-курортном бизнесе.

Доклад с презентацией

40 минут

**«Маркетинговое окружение. Эффективные инструменты онлайн и внутреннего маркетинга для привлечения большего количества клиентов в 2022 году»**

**Ковальский Юрий Богданович**, основатель агентства экспертного медицинского маркетинга Kovalskii Group, эксперт в области создания и эффективного онлайн продвижения.

**Краткий анонс:**

- Что такое маркетинговое окружение и зачем его надо знать
- С чего начинается правильный маркетинг санаториев
- Внутренний маркетинг. Как он влияет на внешний. Почему важно работать с данным видом маркетинга здесь и сейчас

**Что получит Ваш слушатель:**

Эффективные инструменты внешнего маркетинга, которые действительно работают и перечень основных ошибок маркетинга перед запуском рекламных компаний

Доклад с презентацией

40 минут

**«Увеличение потока пациентов через социальные сети»**

**Снедков Арсений Анатольевич**, CEO Enjoy Digital - специализированное профильного агентства по медицинскому маркетингу, аккредитованный партнер Yclients, Битрикс24 и Вконтакте.

**Краткий анонс:**

- Российские социальные сети, обзор и возможности
- ВКонтакте - все возможности группы компаний «VK»
- Как делегировать и на что стоит обратить внимание при выборе подрядчика

**Что получит Ваш слушатель:**

Пошаговый план создания потока пациентов из Социальных сетей

Доклад с презентацией

40 минут

**«Как увеличить количество обращений с сайта»**

**Герц Юлия Эдуардовна, Евангелист Callibri, трафик менеджер, маркетолог, 10 лет в рекламе, 7 лет в интернет-рекламе, ex-трафик-специалист международной издательской платформы Ridero**

**Краткий анонс:**

- Каналы коммуникации с клиентами - какие выбрать
- Зачем нужен чат на сайте
- Аналитика: какая необходима и достаточна
- Ловцы лидов на сайте, кейсы

**Что получит Ваш слушатель:**

Инструменты для улучшения конверсии с сайта и обратной связи от его посетителей/потенциальных клиентов

Обсуждения, ответы на вопросы

**14:00 - 15:00 ПЕРЕРЫВ**

**Бизнес-конференция. Часть 2.**

**«Проблемы и перспективы развития санаторно-курортной отрасли»**

**Темы, спикеры, анонсы.**

Доклад с презентацией

40 минут

**«Лечебно-оздоровительный туризм в условиях глобального кризиса здоровья»**

**Даутова Елена Валерьевна, эксперт развития санаторно-курортной отрасли, экс генеральный директор Бальнеологического курорта «Мацеста» (Сочи)**

**Краткий анонс:**

- Проблемы Нормативно-правового сопровождения санаторно-курортной деятельности и развития медицинского туризма в РФ
- Ресурсная обеспеченность медицинской и санаторно-курортной сферы курорта Сочи в сравнении с мировыми курортами
- Развитие курортной медицины через разработку комплекса мер по трансформации существующей системы санаторно-курортной отрасли

**Что получит Ваш слушатель:**

Анализ тенденций развития внутреннего и въездного лечебно-оздоровительного туризма в условиях уникальных отечественных Курортов России.

## Доклад с презентацией

40 минут

### **«Инновационные технологии в реабилитации пациентов с COVID-19»**

**Вафин Адель Юнусович**, эксперт ВШОУЗ по развитию регионального здравоохранения, к.м.н., генеральный менеджер LEEPRIME Medical, экс-министр здравоохранения Республики Татарстан

#### **Краткий анонс:**

- Исследование постковидного синдрома, его клинические проявления и патогенетические механизмы
- Постковидный синдром. Основные симптомы и чем он опасен
- Синдром хронической усталости как один из ведущих симптомокомплексов постковидного периода

**Что получит Ваш слушатель:** Безопасный и высокоэффективный лечебный метод в реабилитационной программе пациентов, перенесших COVID-19 и имеющих проявления постковидного синдрома.

## Доклад с презентацией

40 минут

### **«Медицинская реабилитация в санаторно-курортной отрасли»**

**Шелепенкова Юлия Евгеньевна**, Директор санатория PARUS medical resort&spa

#### **Краткий анонс:**

- Медицинская реабилитация сегодня; аспекты оценки качества и эффективности реабилитационного процесса
- Государство и СанКур - работа через фонды ОМС
- Тарифы и риски

#### **Что получит Ваш слушатель:**

Успешный кейс по внедрению реабилитации после операции, травм, ковида – новейшие методики и технологии

## Доклад с презентацией

40 минут

### **«Пациентоориентированность. Как данный подход влияет на финансовые показатели?»**

**Соломахина Анна Олеговна**, генеральный директор «Школы Медицинского Бизнеса», бизнес-консультант по открытию и управлению клиниками, врач, организатор здравоохранения, к.м.н., MBA, преподаватель МГИМО, РУДН, ГБУ «Малый Бизнес Москвы». Независимый директор, член НАКД.

#### **Краткий анонс:**

- Пациентоориентированная модель
- Как измерить уровень удовлетворенности пациентов
- Статистика по претензиям, которую необходимо собирать и анализировать
- Как влияет уровень NPS на выручку санатория

#### **Что получит Ваш слушатель:**

Разбор реальных кейсов «Как пациентоориентированный подход влияет на финансовые показатели клиники»

11:00-12:00	<p style="text-align: center;"><b>Доклад</b></p> <p style="text-align: center;"><b>«Значение маркетинга в период оздоровления санаторно-курортной организации. На примере санатория «Алтайский замок»</b></p>	Зал Нефрит
-------------	---	------------

**Модератор:**

*Коваленко Ирина Александровна, директор по маркетингу маркетингового агентства «Косатка Маркетинг», маркетолог-практик, эксперт по интернет-маркетингу и позиционированию.*

- *В маркетинге с 2012*
- *Реализовано более 100 проектов на территории России и стран СНГ*

**Темы, спикеры, анонсы.**

*«Значение маркетинга в период оздоровления санаторно-курортной организации. На примере санатория «Алтайский замок»*

*Коваленко Ирина Александровна, директор по маркетингу маркетингового агентства «Косатка Маркетинг», маркетолог-практик, эксперт по интернет-маркетингу и позиционированию.*

**Краткий анонс:**

1. *Общая диагностика рынка. Основные тенденции развития.*
2. *Показания к применению*
  - *растущий интерес к санаторно-курортному отдыху со стороны потребителей*
  - *рынок санаторно-курортной сферы перенасыщен - высокая конкуренция*
- Задачи маркетинга:**
  - *создание конкурентных преимуществ*
  - *создание стабильной клиентуры*
  - *поиск и создание новых путей развития*
3. *Комплексное обследование*
  - *Анализ контрагентов, анализ ассортиментной политики (ABC, XYZ-анализ)*
  - *Конкурентный анализ (7P, конкурентная разведка методом «тайный покупатель»)*
  - *Сегментирование ЦА (метод 5W Шеррингтона)*
  - *Разработка позиционирования и стратегии ее реализации*
4. *Выстраивание внутренних бизнес-процессов (B2C, B2B, работа в CRM-системе)*
5. *Маркетинговый результат терапии*
6. *Профилактика на будущее*

*Что получит слушатель, участник: практические рекомендации по внедрению маркетинга в работу санаторно-курортных учреждений с целью повышения ее эффективности и результативности на примере санатория «Алтайский Замок».*

*«Опыт взаимодействия, об эффективности и результатах с маркетинговым агентством «Косатка Маркетинг»*

*Петрова Татьяна Валентиновна, генеральный директор ООО «Санаторий Алтайский замок»*

*Краткий анонс: об опыте взаимодействия, эффективности и результатах с маркетинговым агентством «Косатка Маркетинг»*

*Что получит слушатель, участник: практические рекомендации для санаториев.*

12:15-12:45	Презентация «Национальный портал медицинского туризма - цифровая витрина здравниц России»	Зал Нефрит
-------------	--	------------

**Темы, спикеры, анонсы.**

**Презентация**

**«Национальный портал медицинского туризма - цифровая витрина здравниц России»**

*Юдина Наталья Николаевна, генеральный директор АО «Санкт-Петербургское агентство медицинского туризма», соавтор исследования, проводимого на базе Высшей школы экономики по поручению Правительства РФ в лице заместителя председателя Правительства РФ Татьяны Алексеевны Голиковой на тему «Оценка экспортного потенциала системы здравоохранения регионов РФ и разработка предложений по расширению экспорта медицинских услуг», соавтор методических рекомендаций для медицинских организаций по работе с иностранными пациентами, международный эксперт медицинского туризма.*

*Краткий анонс: АО «Санкт-Петербургское агентство медицинского туризма» разработан Национальный портал медицинского туризма, основная идея которого реализация комплексного продукта, как медицинской, так и оздоровительной направленности.*

*Что получит слушатель, участник: алгоритм продвижения санатория, реализация продукта «под ключ».*

13:00-15:00	Бизнес- интенсив «Новые реалии. Готовность санатория к приему новой целевой аудитории»	Зал Нефрит
-------------	---	------------

**Модератор:**

*Шевчук Марина Александровна, директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Master of business administration (MBA)-Marketing, признанный эксперт в санаторно-курортном маркетинге. Сертифицированный ассессор Международной Премии EFQM 2020. Автор методики проведения выездной экспертизы эффективности коммерческой деятельности санаториев. Автор Шкалы коммерческой эффективности санаториев. Автор обучающих программ по повышению эффективности*

коммерческой деятельности санаториев. Всего проведено более 70 таких экспертиз в санаториях в различных регионах России и ближнего зарубежья.

• На комплексном обслуживании по управлению коммерческой деятельности санаториев у маркетингового агентства «Виват Здоровье» находятся одновременно десятки санаториев. Всего более 300 клиентов в санаторно-курортной сфере России.

#### **Краткий анонс:**

Мир сегодня меняется молниеносно и кардинально. Изменения неизбежно коснутся и санатории. Нас ждет волна новой целевой аудиторией. Насколько мы готовы к её приему? Если готовы - санкуру дается небывалый карт-бланш к развитию. Если нет - будет наоборот, «откат назад» от разочарований попробовавших. Времени на раздумье не остается. Самые главные действия управленцев на «низком старте», в условиях кардинально изменившихся правил продвижения в интернете, жесткого дефицита ресурсов.

**Что получит Ваш слушатель, участник:** Алгоритм наиболее важных действий в текущей обстановке. Презентации спикеров.

#### **Темы, спикеры, анонсы.**

##### **Доклад**

**30 минут**

**«Что меняется в новой реальности для санаториев? Алгоритм действий управленцев»**

**Шевчук Марина Александровна, директор маркетингового агентства санаториев "Виват Здоровье"**

##### **Краткий анонс:**

1. Основные проблемы, с которыми столкнутся санатории в этом году.
2. Управление в условиях жесткого дефицита ресурсов.
3. 5 главных действий сегодня в управлении маркетингом санатория.

##### **Доклад**

**30 минут**

**«Входящий звонок. Организация работы отдела бронирования. Анализ текущей ситуации в санкуре, практические рекомендации коммерческим директорам санаториев»**

**Гильфанов Айдар Альбертович, директор по развитию Бизнес-центра «Грант»- [www.bcgrant.ru](http://www.bcgrant.ru) и Управляющий партнер УК «VIVAT-GROUP» - <https://www.vivat-zdorovie.ru/lp/VIVATgroup/>, соисполнитель выездной экспертизы эффективности коммерческой деятельности санаториев и функционирования ключевых подразделений, автор семинаров по «Организации работы Службы бронирования в санаторно-курортных комплексах», «Стандартам работы и управлению качеством в подразделениях СКК».**

##### **Краткий анонс:**

1. Наиболее важные этапы в приеме входящих обращений в отдел бронирования.
2. Технической оснащение отдела бронирования.
3. Как отвечают на звонок ваши сотрудники? На что обратить внимание? Как сделать лучше?
4. Аналитика, CRM- опыт внедрения. Какие организационные ошибки встречаются наиболее часто.

## Доклад

30 минут

*«Как сделать санаторий видимым для новых целевых групп»*

*Чикунев Евгений Владимирович, IT-директор агентства «Виват Здоровье», генеральный директор IT-компании «Импет», руководитель многочисленных проектов по разработке сайтов и интернет- продвижению медицинских центров, санаторно-курортных комплексов, руководитель проектов по внедрению в санаториях CRM- системы.*

### **Краткий анонс:**

1. *Что изменилось в интернете и как с этим работать? Поиск, соцсети, мессенджеры...*
2. *Правила поведения в интернете в новом времени. Жесткий отбор контрагентов.*
3. *Взгляд в будущее и прогнозы (личное мнение). Кто выходит на рынок, и кто выигрывает?*
4. *Роль SEO, требования к его проведению.*
5. *CRM- опыт внедрения.*

## Доклад

30 минут

*«Идеальный шторм: как санаторию работать в условиях неопределенности и роста цен»*

*Естенков Дмитрий Андреевич, генеральный директор «Санаториум», эксперт по автоматизации и увеличению прибыльности здравниц. Руководитель комитета по информационным технологиям АОТ.*

- *Ключевые задачи и приоритеты для работы в быстро меняющихся условиях*
- *Инструменты и практики для управления себестоимостью путевок*
- *Новые правила игры в работе с клиентами*

27 мая 2022 года	<b>НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ КОНГРЕСС. СЕКЦИЯ МАРКЕТИНГА.</b>	Главный зал Зал Топаз
------------------	---	--------------------------

10:00-10:50	<b>Мастер-класс «Интернет-маркетинг в санатории. Актуальные методы продвижения в современном интернет-пространстве»</b>	Главный зал
-------------	---	-------------

## Темы, спикеры, анонсы.

### Презентация

10 минут

*«Интернет-маркетинг санатория»*

*Пилипенко Мария Сергеевна, пиар-менеджер агентства интернет-маркетинга «Лидмашина», Рязанская область*



**Краткий анонс:** о новой совместной инициативе Национальной Курортной Ассоциации и агентства интернет-маркетинга «Лидмашина». О спикерах.  
**Что получит Ваш слушатель:** знания об услугах, которые можно получить от агентства «Лидмашина» в рамках партнерства с НКА.

### Мастер-класс

40 минут

**«Актуальные методы продвижения в современном интернет-пространстве»**

**Герасимова Анна Юрьевна**, аналитик агентства интернет-маркетинга «Лидмашина», Рязанская область

**Краткий анонс:** на мастер-классе расскажем об актуальных методах продвижения санаториев в интернете: полезные сервисы и программы, которые помогут продвигать услуги здравниц, прокомментируем изменения, которые произошли в диджитал сфере за последние месяцы, дадим рекомендации по маркетинговым стратегиям в новых реалиях.

**Что получит Ваш слушатель:** знания о сервисах и программах, которые помогут продвигать услуги здравниц, информацию об изменениях, которые произошли в диджитал сфере за последние месяцы, рекомендации по маркетинговым стратегиям в новых реалиях.

**Ответы на вопросы.**

11:00-11:20	<b>Доклад</b> <b>«Как построить отделение эстетической медицины в санаторно-курортном комплексе. Инструменты, советы, бизнес решения»</b>	Главный зал
-------------	--	-------------

### Темы, спикеры, анонсы.

**Терехова Полина Юрьевна**, стратегический менеджер по работе с премиум и бизнес сегментом, директор по развитию клиник Ген87, Москва

#### **Анонс:**

Участники смогут посмотреть на точки роста своего бизнеса под другим углом. Поймут, что технологии эстетической медицины позволяют не только создавать красоту, но и идеально вписываются в планы лечения различных нозологий для достижение быстрого и пролонгированного результата.

11:30-11:50	<b>Презентация</b> <b>«RUSSPASS: возможности продвижения и продаж для санаториев»</b>	Главный зал
-------------	--	-------------

**Гюлер Ксения Николаевна**, начальник управления маркетинга туристического сервиса RUSSPASS, Комитет по туризму города Москвы

#### **Анонс:**

Презентация цифрового туристического сервиса RUSSPASS.

Возможности туристического сервиса RUSSPASS для санаториев России: варианты продвижения, коллабораций, дополнительные каналы продаж.

Целевая аудитория: владельцы, руководители, управленцы санатория; руководители по направлениям деятельности санатория: службы маркетинга, подразделения IT.

Участники получают новый инструмент продаж и продвижения услуг своего санатория.

12:30-15:00	Экспертный марафон «Практические шаги к совершенству санаторно-курортного-объекта»	Главный зал
-------------	---	-------------

#### Модератор:

*Пронина Наталья Анатольевна, генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации, кандидат экономических наук, член Экспертного Совета НКА, сертифицированный консультант EuropeSpa Med & wellness GmbH, сертифицированный ассессор международного фонда European Foundation for Quality Management, версия 2020г. - Assessor EFQM 2020, председатель Оргкомитета отраслевой «Премии за достижения в области менеджмента качества санаторно-курортных услуг», Москва*

#### Вступительное слово.

*«Наиболее актуальные запросы санаториев России. Инициативы НКА и партнеров. Системы оценки СКО. Отраслевая Премия»*

#### Темы, спикеры, анонсы.

#### Кейс

10 минут

*«Влияние системы оценки санаторно-курортных организаций на улучшение качества услуг. На примере санатория «Россия»»*

*Чувашова Надежда Анатольевна, заместитель генерального директора АО «Санаторий «Россия», член экспертного совета НКА по системе оценки СКО, консультант EuropeSpa, Белокуриха, Алтайский край*

*Краткий анонс: Пройденная экспертная оценка НКА не завершается вручением соответствующего сертификата, она дает возможность постоянного обращения к экспертам Ассоциации для разъяснения и корректировки своих действий. О результатах: в 2018 году мы получена категория "Премиум"; комплексная оценка всего санатория - не только лечебной базы, но и гостиничной, системы организации питания и т.д.; оценка внедренной до этого системы НАССР (ХАССП) (безопасности пищевого производства), а также взгляд, видение и дальнейшее сотрудничество с экспертами по классификации гостиничных услуг; организовали и внедрили в компании систему управления взаимодействием с поставщиками (CRM); оценка санатория международными экспертами - сертификат EuropeSpa.*

*Что получит слушатель, участник: практические рекомендации для санаториев на пути развития и совершенства.*

## Кейс

10 минут

**«Детская здравница. Совершенствование санаторно-курортного процесса»**  
**Серединская Анна Ивановна**, Главный врач ГБУ РК «Санаторий для детей и детей с родителями «Чайка» им. Гелиловичей, врач высшей квалификационной категории, заслуженный врач Республики Крым, Евпатория, Республика Крым  
**Краткий анонс:** «Чайка» – это не работа, это образ жизни. Таков девиз нашего дружного коллектива. Санаторий на пути преобразований и реформ: от категории «Стандарт» до категории «Бизнес».

**Что получит слушатель, участник:** практические рекомендации для санаториев на пути развития и совершенства.

## Доклад

10 минут

**«Современные подходы к управлению сервисом в санаторно-курортной организации»**

**Матвеева Анна Васильевна**, генеральный директор компании Институт качества сервиса и консалтинга, исполнительный директор НКА по управлению качеством и сервисом, сертифицированный ассессор международного фонда European Foundation for Quality Management, версия 2020 г., Assessor EFQM 2020, автор «Модели превосходного сервиса для санаторно-курортных и медицинских организаций», Москва

**Краткий анонс:** В связи с изменением потребительского спроса, актуально сегодня не только внедрить эффективную систему управления качеством сервиса, но и создать «Модель превосходного сервиса для санаторно-курортной организации». Ключевыми инструментами в данной модели являются:

- современные стандарты качества сервиса, обучение и оценка персонала
- метод аудита «Тайный пациент»
- система Voc (сбор обратной связи с пациентами и отдыхающими).

Цельная и продуманная стратегия управления качеством сервиса и клиентским опытом в санаторно-курортной организации при минимальных усилиях и бюджете, актуальна сейчас как никогда!

**Что получит слушатель, участник:** Концептуальные подходы в области управления качеством сервиса в санаторно-курортной организации

## Доклад

10 минут

**«Практическое внедрение комплексного подхода в области сервиса на примере Сакского военного клинического санатория имени Н.И Пирогова»**

**Довгань Игорь Александрович**, начальник Федерального государственного бюджетного учреждения «Сакский военный клинический санаторий имени Н. И. Пирогова» Минобороны России, заслуженный работник здравоохранения РФ, заслуженный врач Республики Крым, кандидат медицинских наук, доцент ВАК, врач высшей категории, член Оргкомитета отраслевой Премии за достижения в области менеджмента качества санаторно-курортных услуг», Саки, Республика Крым

**Краткий анонс:** Комплексный подход в области сервиса позволяет санаторно-курортной организации:

- провести оценку и определить уровень сервиса в каждом подразделении и в целом по СКО;
- системно оценить весь персонал СКО в отношении навыков коммуникации с пациентами и отдыхающими;
- внедрить современные стандарты качества сервиса и коммуникации с пациентами и отдыхающими;
- повысить лояльность пациентов и отдыхающих, увеличить рост постоянных пациентов и отдыхающих, а также финансовые показатели;
- эффективно управлять и совершенствовать подходы в области предоставления качественного сервиса пациентам и отдыхающим СКО;
- вывести СКО на принципиально новый уровень качества сервиса в отношении пациентов и отдыхающих.

**Что получит слушатель, участник:** практические рекомендации по внедрению комплексного подхода в управлении сервисом в санаторно-курортной организации.

### **Доклад**

**10 минут**

**«Национальный конкурс на соискание Премии за достижения в области менеджмента качества санаторно-курортных услуг как драйвер развития санаторно-курортной отрасли».**

**Довгань Игорь Александрович**, начальник Федерального государственного бюджетного учреждения «Сакский военный клинический санаторий имени Н. И. Пирогова» Минобороны России

**Краткий анонс:** в докладе будет раскрыта модель Национального отраслевого Конкурса на соискание премий за достижения в области менеджмента качества санаторно-курортных услуг, представлены критерии модели.

**Что получит слушатель, участник:** слушатель получит знания в области инновационных технологий менеджмента качества в санаторно-курортной организации на основе модели Национального отраслевого Конкурса на соискание премий за достижения в области менеджмента качества санаторно-курортных услуг, методiku внедрения системы менеджмента качества в практическую деятельность санаторно-курортной организации по модели Национального отраслевого Конкурса.

### **Кейс**

**10 минут**

**«Признание экспертов НКА - стимул для дальнейшего развития санатория «Алтайский замок»**

**Петрова Татьяна Валентиновна**, генеральный директор ООО «Санаторий Алтайский замок», Белокураха, Алтайский край

**Краткий анонс:** В процессе аудита экспертной группы НКА санаторий «Алтайский Замок» получил рекомендации по улучшению качества предоставляемых санаторно-курортных услуг. Затем, благодаря изменениям и внедрениям по результатам экспертной помощи и собственными инициативам санаторию удалось значительно преуспеть, что нашло отражение в повышении категории.

**Что получит слушатель, участник:** практические рекомендации для санаториев на пути развития и совершенства.

### **Кейс**

**10 минут**

**«Практические приемы управления качеством в курортном комплексе «Беловодье»**

**Пчельникова Елена Александровна**, генеральный директор Курортного комплекса «Беловодье», Белокуриха, Алтайский край

**Краткий анонс:** Отчет о проделанной работе в санатории по результатам диалога с Экспертными группами НКА.

**Цель:** представить санаторно-курортному сообществу практическую реализацию движения санатория по дороге к совершенству.

**Что получит слушатель, участник:** практические рекомендации для санаториев на пути развития и совершенства.

### **Доклад**

**10 минут**

**«ХАССП, как инструмент для повышения лояльности гостя и получения прибыли»**

**Гаркуша Жанна Юрьевна**, Международный аудитор по пищевой безопасности, основатель и руководитель «Центр Пищевой Безопасности».

**Два высших профильных образования:** 1- Технология переработки молока и молочных продуктов, 2- Управление качеством на пищевых предприятиях/

**Международный аудитор по пищевой безопасности, эксперт-практик, Руководитель и основатель «Центр пищевой безопасности».**

**Реализовала проекты для:**

1. Санатории: «Полтава», «Порто Маре», «Знание», «Солнечный Тесь», «Шафраново».
2. Аудиты поставщиков: Данон, торговых сетей «Х5», «Ашан», «Дикси», «ВкусВилл», «Яндекс.Еда», «Утконос», «Самокат» и др.
3. Подготовка и защита на аудитах торговых сетей и проверках Роспотребнадзора.
4. Разработка и внедрение ХАССП для фабрик - кухонь, молочных, мясных, рыбных предприятий, ресторанов и кафе, а так же сети АЗС «ШЕЛЛ» (около 200 АЗС по России)
5. одобренный аудитор «Макдональдс» в России.
6. Сотрудничество с международными органами по сертификации: «Бюро Веритас», «SGS» и др.
7. Проектирование Фабрики - Кухни Х5 (формат Перекресток), а также реконструкция производственных и ресторанных помещений.
8. Спикер профильных конференций и форумов.

**Краткий анонс:** Обзор ХАССП, Реальная практика внедрения системы в санатории «Полтава», Республика Крым.

**Что получит слушатель, участник:** участник получит знания об инструменте ХАССП, алгоритм оценки реальности на объекте и методики внедрения. Раздаточный материал для проведения внутреннего обучения.

## Бриф

10 минут

**«Классификация курортных отелей и санаториев: особенности, изменения, перспективы.»**

**Суворова Ирина Николаевна**, руководитель Центра классификации и экспертной поддержки, ведущий эксперт по классификации гостиниц ООО «ФЕСТ Конгресс», действующий эксперт НКА (Национальной курортной ассоциации) по классификации гостиниц, доцент кафедры гостиничного и ресторанный дела ГБОУ ВО Московский государственный университет спорта и туризма кандидат экономических наук, Москва

**Краткий анонс:** Совместная инициатива НКА и Центра классификации и экспертной поддержки. Перспективы классификации средств размещения, рост обращений от санаториев, несмотря на опциональный режим классификации.

**Что получит слушатель, участник:** обзор актуальных изменений нормативно-правовых документов и поправок, вступающих в силу в конце 2022г., регламентирующих классификацию средств размещения в РФ, методiku балльной оценки инфраструктуры и персонала курортного объекта, этапы подготовки к классификации и вступлению в программу «Туристический кэшбэк».

## Доклад

10 минут

**«Оценка эффективности коммерческой деятельности санатория по авторской методике М. А. Шевчук, с использованием инструментов диагностики EFQM»**

**Шевчук Марина Александровна**, директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Master of business administration (MBA) - Marketing, признанный эксперт в санаторно-курортном маркетинге. Сертифицированный ассессор Международной Премии EFQM 2020, Республика Крым

**Краткий анонс:** сегодня санаториям как никогда важно показать, что они современные предприятия, готовые принять на лечение и отдых самых требовательных клиентов. Как сделать это в условиях ограниченных ресурсов? Оперативные и решительные реформы поможет спроектировать экспертная оценка эффективности коммерческой деятельности по методике Шевчук М. А. Апробирована на более, чем 70 санаториев. Большинство из них стали гораздо более успешными предприятиями, чем до оценки.

**Что получит слушатель, участник:** Представление высокоэффективной методики оценки и планирования деятельности, направленной на увеличение доходов санатория в условиях ограниченных ресурсов.

15:15-16:00	<p align="center"> <b>Доклад с презентацией          «Что такое Интернет для санатория? Исследование санаториев год спустя: тренды, кейсы и антикейсы в работе интернет-маркетинга санаториев в годовом разрезе»</b> </p>	<p align="center"> <b>Главный зал</b> </p>
-------------	---	--

**Модератор:**

*Пилипенко Мария Сергеевна, пиар-менеджер агентства интернет-маркетинга «Лидмашина», Рязанская область*

**Темы, спикеры, анонсы.**

**Презентация**

**10 минут**

*«Что такое Интернет для санатория?»*

*Краткий анонс: о некоторых возможностях Интернета для санаториев. О спикерах.*

*Что получит Ваш слушатель: анонс маркетингового исследования.*

**Доклад**

**40 минут**

*«Исследование санаториев год спустя: тренды, кейсы и антикейсы в работе интернет-маркетинга санаториев в годовом разрезе»*

*Герасимова Анна Юрьевна, аналитик агентства интернет-маркетинга «Лидмашина», Рязанская область*

*Краткий анонс: В докладе расскажем об общем состоянии интернет-маркетинга в отрасли спустя год, после проведенного диджитал исследования, покажем общие тенденции, и ошибки, укажем на точки роста, разберем интересные кейсы и поделимся обратной связью.*

*Что получит Ваш слушатель: знания об общих тенденциях интернет-маркетинга в отрасли, на что стоит обратить внимание*

*Ответы на вопросы.*

11:00-12:30	<p align="center"><b>Круглый стол «Антикризисная тактика и стратегия здравниц. Экономическая эффективность и инвестиционный потенциал разных продуктовых стратегий в новой реальности»</b></p>	Зал Топаз
-------------	--	-----------

**Модератор:**

*Трубникова Елена Александровна, председатель Ассоциации оздоровительного туризма и корпоративного здоровья. С 2004 года в топе лидеров рейтинга высших руководителей в сфере профессиональных услуг (по версии ИД «Коммерсант»), в течение 5-ти лет в совете директоров крупнейшей российской сети санаториев АО "РЖД-Здоровье". Председатель совета директоров международной аудиторско-консалтинговой сети «ФинЭкспертиза», обладает значительным опытом в руководстве проектами по реструктуризации активов, по повышению операционной эффективности, по стратегическому планированию.*

**Анонс**

*Основой лечебно-оздоровительного туризма в РФ, безусловно, являются уникальные возможности санаторно-курортного лечения. За многие годы у санаторно-курортного комплекса сформировалась достаточно стабильная и весьма широкая аудитория, состоящая из множества потребительских сегментов, отличающихся между собой в первую очередь по источнику оплаты (различные формы бюджетного финансирования, корпоративного заказа и частных средств). Разнообразие источников финансирования является залогом устойчивости и основой для развития.*

*С каждым годом рынок лечебно-оздоровительного туризма развивается и растет. Опыт лидеров отрасли показывает, что расширению аудитории прежде всего способствуют правильное продвижение и широкое информирование населения о фундаментальных возможностях классического санаторно-курортного лечения.*

*Одновременно с этим эффективной стратегией привлечения новых групп аудитории в здравницы является изменение продукта в соответствии с изменяющимися ценностями аудитории. К таким приемам развития относятся создание и совершенствование дополнительных свойств продукта, включая сервис и клиенториентированность, организацию оздоровительного досуга, детского и семейного отдыха, а также создание новых форм продукта в лечебно-оздоровительном туризме.*

*Важнейший признак такого динамического процесса в отрасли заключается в том, что во всех изменяющихся формах чаще всего основой услуги по-прежнему является классическое санаторно-курортное лечение. Предлагаемая сессия - обсуждение таких вариантов развития на основе реальных примеров, действующих в отрасли, в том числе во всех аспектах современной ситуации.*

**Вопросы для обсуждения и докладов:**

*Анализ текущего состояния отрасли. Отраслевая динамика 2019-2022.*



*Ведущие отраслевые тренды и тенденции.*

*Новые продуктовые стратегии. Экономическая эффективность и инвестиционный потенциал.*

*Реальный опыт экспертов и лидеров отрасли*

*Организатор: Ассоциация оздоровительного туризма и корпоративного здоровья*

## **Темы, спикеры, анонсы.**

### **Доклад**

**12 минут**

**«Анализ текущего состояния отрасли. Отраслевая динамика 2019-2022. Тренды и тенденции»**

**Данилов Михаил Валентинович**, медицинский директор Ассоциации оздоровительного туризма и корпоративного здоровья, эксперт по вопросам управления и медицинской деятельности в санаторно-курортной, медицинской и оздоровительной сфере. Врач, имеет пятнадцатилетний стаж работы в сфере курортной медицины. Прошёл путь от практикующего врача - специалиста санатория до главного врача медицинской службы крупной российской сети здравниц.

#### **Краткий анонс:**

Отраслевой анализ - обязательная часть стратегического планирования любой организации, позволяющая видеть и наиболее эффективно выбирать между различными вариантами развития в изменяющейся конкурентной среде.

Тренды как устойчивые фиксированные изменения позволяют проанализировать преимущества и недостатки новых, но уже реализуемых комплексов услуг.

#### **Что получит слушатель:**

- Данные анализа отраслевой динамики отрасли оздоровительного туризма в период 2019-2022.
- Описание и характеристику трендов и тенденций отрасли

### **Доклад**

**12 минут**

**«Взгляд на развитие курорта с учетом современных реалий»**

**Акбашев Альфред Рашитович**, директор АО Санаторий «Янган-Тау»

### **Доклад**

**12 минут**

**«Каков «материал» фундамента санаторно-курортной отрасли? Тренды развития без кадровой политики»**

**Мамонтова Татьяна Вячеславовна**, управляющий акционер Здравницы «Лаго-Наки», Член Ассоциации женского бизнеса, Член Московского отделения ООО «Деловая Россия», Член Российско-Германской Внешнеторговой палаты, Член

Экспертного совета медиа-группы «Региональная Россия», Член Экспертного совета медиа-группы «Отдых в России», Республика Адыгея.

#### **Сообщение**

**12 минут**

**«Антикризисная тактика и стратегия здравниц. Экономическая эффективность и инвестиционный потенциал разных продуктовых стратегий в новой реальности»**

**Естенков Дмитрий Андреевич**, создатель медицинской системы «Санаториум», эксперт по автоматизации и увеличению прибыльности здравниц, руководитель комитета по информационным технологиям Ассоциации оздоровительного туризма и корпоративного здоровья.

**Краткий анонс:** Разбор методов увеличения эффективности работы здравницы в существующих социально-экономических условиях за счёт:

- Использования внешних и внутренних факторов использования
- Принятия решений на основе быстрой аналитики
- Четкого контроля себестоимости
- Управления лояльностью клиентской базы

**Что получит слушатель, участник.** Участник получит набор проверенных практических рекомендаций для увеличения эффективности работы здравницы.

#### **Доклад, практикум**

**12 минут**

**«Экономическая эффективность и инвестиционный потенциал санатория»**

**Шелепенкова Юлия Евгеньевна**, директор санатория «PARUS medical resort & SPA», председатель правления по санаторно-курортному лечению Новосибирской Ассоциации Туристских Организаций, Новосибирск

**Краткий анонс:**

- на реальных кейсах санатория покажу как справлялись с возникающими трудностями и выводили санкур в регионе на новый уровень;
- расскажу, как за 2 суток развернули обсерватор на базе санатория и организовали сервис «на дому»;
- продемонстрирую как вывести лечебное отделение в лидеры среди конкурентов в своём регионе.

**Что получит слушатель:** алгоритм и навыки для «прокачки» санатория.

#### **Доклад**

**12 минут**

**«Анализ текущей ситуации санаторно-курортных объектов на примере Siberia resort & spa»**

**Илий Михаил Михайлович**, генеральный директор АО «Центр восстановительной медицины и реабилитации «Сибирь» - Siberia resort & spa (Тюмень), кандидат экономических наук, Тюмень

**Что получит слушатель, участник:** Работающий кейс на примере конкретного санаторно-курортного объекта в условиях рыночной неопределенности.

#### **Доклад**

**12 минут**

## **«Антикризисные стратегии и место определения приоритетов финансирования в работе здравницы»**

**Абанин Александр Вячеславович**, исполнительный директор ФГБУЗ МРЦ "Сергиевские минеральные воды" ФМБА России, Самарская область. Окончил УлГУ, Медицинский факультет, экономический факультет, Казанскую государственную медицинскую академию. В санаторно-курортной отрасли с 2015 года. С 2018 года - исполнительный директор ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России. Александр Вячеславович Абанин считает, что в современных условиях развитие санаторно-курортного учреждения должно опираться на самые передовые технологии управления.

### **Краткий анонс:**

Многие организации сталкиваются с кризисом в процессе жизнедеятельности и начинают бороться с кризисом только тогда, когда его негативное влияние уже дало результаты и видны последствия. В результате управленческие решения по устранению последствий принимаются в авральном режиме, антикризисные мероприятия не учитывают влияние многих сопутствующих факторов, а организация в итоге выходит из кризиса с большими потерями.

Всего этого можно избежать, руководствуясь системой антикризисного управления, которая включает в себя анализ состояния предприятия, динамику роста степени проявления кризиса, разработку антикризисных мероприятий и контроль над их выполнением

**Что получит слушатель, участник:** Слушатель получит знания и навыки, через которые прошла и проходит на данный момент ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России

16:15-18:00	<b>Мастер-класс «Вызовы или возможности санатория? Трансформация клиентского опыта в условиях кризиса»</b>	Зал Топаз
-------------	--	-----------

### **Авторский мастер-класс**

**90 минут**

#### **Автор:**

**Хомутова Ирина Алексеевна**, управляющий Партнер «Khomutova & Partners» стратегический консалтинг. Один из ведущих российских специалистов в области поведенческого маркетинга, персонализированного сервиса и развития эмоционального интеллекта персонала, более 17 лет успешно выводит на рынок проекты в сфере санаторно-курортного лечения и медицинских услуг.

Специализируется на talent-to-value трансформации и улучшении клиентского опыта ведущих компаний в России и СНГ. Среди ключевых клиентов Novartis, МЕДСИ, РЖД-Здоровье, РЖД-Медицина, Mriya Resort & SPA (СБЕР), ЗАО Курорт Белокуриха, Kraftway и многие другие.

#### **Образование:**

- Woodrow Wilson High School, Washington, DC

*- l'Universite de Valenciennes et du Hainaut-Cambresis, Les techniques de marketing et marketing international*

Аккредитованный консультант по маркетингу Европейского Банка Реконструкции и Развития. Возглавляет работу с ключевыми заказчиками. Имеет большой опыт разработки успешных коммуникативных стратегий, стандартов сервиса, аудита маркетинга и разработки передовых методов анализа для определения приоритетных направлений реализации стратегии.

Автор передовых методик развития soft skills персонала и хедлайнер ведущих профильных конференций, посвященных сервису, маркетингу и развитию потенциала команд в сферах санаторно-курортного лечения, общепрофильных медицинских, стоматологических и косметологических услуг и многих других.

### **Краткий анонс:**

*Изменившаяся рыночная ситуация одновременно создала и вызовы, и новые возможности. Для того, чтобы обеспечить устойчивость бизнеса в текущей ситуации и долгосрочной перспективе, важно правильно увидеть эти возможности, адаптироваться к ним и, самое важное - эффективно трансформировать бизнес с учетом того, что наступит послезавтра и границы все же откроют.*

*По совместной инициативе «Национальной Курортной Ассоциации» и стратегической консалтинговой компании «Khomutova & Partners», представляем практико-ориентированную программу для руководителей санаториев, нацеленную на укрепление бизнеса и адаптации санаторно-курортной отрасли к текущей кризисной ситуации и будущим вызовам рынка.*

▫ *5 шагов по адаптации санаториям к новым условиям. Драйверы продаж и поведенческие схемы клиентов. Способы обеспечения 100% загрузки мощностей объектов в условиях кризиса и снижения покупательской способности населения.*

▫ *Пошаговая программа успешного использования драйверов санатория для круглогодичного привлечения гостей в условиях ограниченных ресурсов. Технологии роста продаж в санатории по авторской методике FMG-MAST.*

▫ *CLV и петля лояльности клиента. Примеры роста рентабельности активов более чем на 20% через трансформацию клиентского опыта.*

▫ *Омолождение аудитории. Увеличение среднего чека и повышение процента повторных гостей. Пример сквозного преобразования системы сбыта и персонализированного маркетинга с ростом продаж на 37%.*

▫ *Кейсы успешного внедрения программы развития soft skills персонала, демонстрирующие повышение индекса лояльности гостей в 2 раза и увеличение продуктивности сотрудников на 120%.*

▫ *Как в условиях закрытия границ действовать индустрии, чтобы после их открытия российская аудитория вернулась? Где открывается окно возможностей и как воспользоваться преимуществами? Перспективы устойчивого развития.*

▫ *Потребительское поведение клиента-пациента в условиях кризиса и «большие контракты». Нейромедиаторы и когнитивные искажения на службе сенсорного маркетинга.*

▫ *Как увеличить глубину продаж в условиях нестабильного спроса? TTL для санатория - эффективный комплекс маркетинговых коммуникаций с потребителем.*

- Реакция на кризис и региональная специфика: территориальный фактор, кадровый потенциал, конкурентная борьба за ограниченный рынок. Как адаптироваться санаториям под локальные особенности рынка.
- К каким новым вызовам готовиться импорто-зависимым подразделениям санаториев - медицинским, косметологическим и SPA-центрам? Адаптация бизнеса в условиях нарушения цепочек поставок и ухода международных компаний. Как перепозиционироваться и сохранить продажи.
- Типичные ошибки бизнеса. Примеры кратного увеличения продаж после разработки конкурентоспособной стратегии и устранения внутренних сбоев.
- Успешные антикризисные кейсы и практические примеры увеличения продаж посредством управления заполняемостью, возвращаемостью клиентов и стоимостью среднего чека. Как клиентский сервис влияет на покупательское поведение и сокращает затраты на внешний маркетинг.

**Что получит слушатель, участник:**

Участники мастер-класса получают практико-ориентированный план действий по реформатированию санаториев, подготовки бизнеса к открытию границ после снятия ограничений, проработке новой конкурентоспособной стратегии позиционирования с учетом изменившейся ментальности гостей в условиях кризиса. Все предлагаемые в ходе интенсива инструменты основаны на актуальных кейсах.

**Участники получают:**

- Эксклюзивный контент, основанный на практических кейсах;
- Актуальный план действий, успешно реализованный на практических кейсах;
- Эффективные малобюджетные и бесплатные маркетинговые инструменты;
- Программу адаптации санатория к новым реалиям рынка после снятия ограничений;
- Возможность получить индивидуальные рекомендации и разбор собственных кейсов.

Результатом участия в практико-ориентированном мастер-классе станет проверенный комплексный план мероприятий и программа трансформация бизнеса с целью повышения устойчивости санатория к различным внешним вызовам.