

1. Слайд

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы – туризм в Подмосковье.

Актуальность темы обусловлена тем, что в настоящее время дальнейшее развитие лечебно-оздоровительного туризма в Подмосковье сдерживается из-за конкурентного и ценового несоответствия предложения по сравнению с аналогами в зарубежных странах.

2. Слайд

Цель работы - разработка теоретико-методического обеспечения по формированию современных конкурентоспособных лечебно-оздоровительных комплексов в Подмосковье и разработка программы развития Подмосковной системы лечебно-оздоровительного отдыха в свете практических аспектов.

3. Слайд

В первой главе работы проводится анализ лечебно-оздоровительного комплекса Подмосковья. В ходе анализа было установлено, что Отдых в Подмосковье – это возможность собственными глазами увидеть красоту русской природы.

На слайде представлена карта санаториев Подмосковья.

По словам экспертов, принявших участие в программе «В фокусе» телеканала РБК, в последнее время отдых в Подмосковье становится модным и массовым, и это несмотря на то, что цены постоянно растут.

С экономической точки зрения санаторно-оздоровительный комплекс следует оценивать как финансового донора региона. Показатели медицинской, социальной и экономической эффективности санаторно-курортного лечения достаточно высоки; после санаторно-курортного лечения, как у взрослых, так и у детей, уменьшается в 2-6 раз число обострений различных заболеваний, в 2,4 раза - потребность в госпитализации, в 2,6-3 раза - расходы на лечение в поликлиниках и стационарах, в 1,8-2,6 раза - выплаты по временной и стойкой нетрудоспособности.

Произведенные затраты на реабилитацию окупают себя в 3-кратном размере, а затраты на долечивание постинфарктных больных окупаются в 7-кратном размере. В целом современный санаторно-оздоровительный комплекс реально влияет на уровень экономического развития региона, так как снижает затраты на здравоохранение, социальное обеспечение, восстанавливает трудоспособность работающего населения. Кроме того, деятельность санаториев определяет мультипликативный эффект на другие отрасли экономики.

4. Слайд

Вторая глава содержит Анализ санаторно-курортной деятельности ДОО «Heleos Park». На слайде представлена его организационная структура. Предприятие Heleos Park работает в сфере санаторно-курортного отдыха.

Heleos Park является основным местом отдыха сотрудников ФНС России и их семей. Основной деятельностью Heleos Park- является туристическая деятельность.

Вся деятельность санатория разбита на отделы. Это придает дополнительную мобильность и качество предоставляемых услуг. В санатории имеется ряд отделов, такие как: бухгалтерия, отдел маркетинга, отдел номерного фонда, отдел досуга и отдыха, отдел кадров.

Heleos Park отвечает по всем требованиям массового размещения отдыхающих и обладает всеми качествами для проведения активного отдыха.

Анализ конкурентного положения предприятия на рынке санаторно-курортных услуг показал, что Противодействие конкурентам, предоставляет родственные услуги, Heleos Park ФНС России осуществляет с помощью более расширенного ассортимента

оказываемых услуг, включаемых в путевку на весь период отдыха, предоставление более качественных услуг, а также установление разницы в цене.

Анализ политики маркетинговых коммуникаций предприятия выявил, что Центральная идея санаторно-курортного маркетинга – встреча между возможностями (предложением) рекреационного предприятия с потребностями (спросом) клиентов для того, чтобы осуществить цели санаторно-курортной организации (СКО), прежде всего получение прибыли.

В санитарно-курортном бизнесе различают:

Внешний маркетинг - определяет работу санатория по формированию цен, реализации путевок, продвижению санаторных услуг.

Внутренний маркетинг - включает в себя весь комплекс взаимоотношений администрации СКО с персоналом, направленный на приобщение каждого работника к маркетинговой деятельности и имеющей конечной целью обеспечение высокого качества обслуживания отдыхающих.

Интерактивный маркетинг - определяет умение персонала обслужить клиента. Результат курортного обслуживания – удовлетворенность рекриента, складывается не только из технологической, но и функциональной составляющей.

5. Слайд

Для того, чтобы выигрывать в конкурентной борьбе, предприятию, действующему на рынке лечебно-оздоровительного туризма следует постоянно следить за качеством и количеством услуг. Третья глава работы посвящена Разработке мероприятий по совершенствованию ассортимента предлагаемых услуг ДО Heleos Park.

Предлагаются следующие мероприятия для расширения ассортимента:

1. Внедрение нового маркетингового отдела

Целью отдела маркетинга является выработка рекомендаций и координация деятельности по формированию и проведению закупочной, сбытовой и сервисной политики предприятий.

В главе проработаны такие вопросы, как структура Отдела Маркетинга, взаимодействие в рамках отдела, функциональные обязанности руководителя и сотрудников отдела, проведение маркетинговых исследований.

6. Слайд

Планы проведения маркетинговых исследований для предприятия в целом разрабатываются Отделом Маркетинга совместно с руководителями компаний и руководителями товарных групп. Разработку планов маркетинговых исследований координирует начальник отдела маркетинга. Исполнение планов осуществляют сотрудники отдела маркетинга при участии всех необходимых служб предприятия.

7. Слайд

Следующим направлением расширения ассортимента является Открытие спортивной игровой площадки. Площадка будет иметь футбольное поле, баскетбольную площадку, качели, карусели, турники, будет смонтировано сетчатое ограждение, сделано дополнительное освещение и установлено необходимое оборудование для игры в хоккей, мини-футбол, баскетбол, волейбол и другие подвижные и спортивные игры.

8. Слайд

Внедрение услуги «китайский массаж» также является одним из направлений развития ассортимента. Китайская медицина зиждется на основах, принципиально отличающихся от основ западной медицины. Общность этого учения покоится на основных принципах "Инь - Ян" и "5 элементов". Эти принципы решают все проблемы, касаются ли они неба (космической энергии, климата), земли (материи) или существа (особенности человека).

Это составные части китайской медицины. Китайская медицина считает, что существующее в природе образуется из Инь и Ян.

9. Слайд

Кроме того, необходимо рассмотреть вопрос закупки оборудования. Новое оборудование необходимо для функционирования кабинета китайского массажа, и создания детской площадки.

10. Слайд

Также предполагается постоянное улучшение качества услуг. *Улучшение условий организации труда врачей*, повлияет на улучшения качества предоставляемых услуг в санатории, и по мнению психологов, влияет не только на психологический климат в коллективе, но и на повышение производительности труда и, прежде всего, предполагает обновление основных фондов предприятия.

11. Слайд

Для улучшения условий организации труда необходимо. Таким образом, для повышения эффективности работы сотрудников необходимо:

- повысить зарплаты врачам (это необходимо для качественного предоставления новых услуг)
- осуществить техническое оснащение: приобрести 20 новых аппаратов для диагностики и определения диагноза, установить компьютерную программу SandSoft

12. Слайд

Общая структура затрат представлена на слайде 12. Итого на развитие ассортимента, количества и качества услуг в ДО Heleos Park планируется потратить 9900 т.р. Планируется, что эти затраты окупят себя за счет притока посетителей и роста количества повторных обращений.

В ходе подготовки работы были решены следующие задачи:

- исследован понятийный аппарат сферы лечебно-оздоровительных услуг, а также выявлены факторы, оказывающие влияние на увеличение спроса потребителей на лечебно-оздоровительные услуги;
- проведено исследование эволюции концептуальных подходов к управлению сферой лечебно-оздоровительных услуг в России с целью выявления возможностей, проблем и дальнейших перспектив ее развития;
- определены основные направления дальнейшего развития сферы лечебно-оздоровительных услуг в Подмосковья
- проведен маркетинговый анализ лечебно-оздоровительного отдыха в Подмосковье;
- разработаны методические и практические рекомендации по формированию лечебно-оздоровительных комплексов в Подмосковье.

Спасибо за внимание!