

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии! Тема моей выпускной квалификационной работы - «Технология и организация медицинского туризма в РФ (на примере туристического агентства «Фолистер», г. Москва)».

Слайд 2

Итак, **целью** работы является исследование технологий и организации медицинского туризма в РФ. **Задачи** исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Итак, ООО «Фолистер» специализируется главным образом на массовым туризме – отельном отдыхе с детьми, что позволило турагентству занять прочную нишу на рынке и позиционировать себя в сфере элитного массового туризма. Далее проанализируем результаты деятельности ООО «Фолистер» с начала 2021 года. Исходя из данных рисунка, следует сделать вывод, что наибольшее количество путевок с начала 2021 года было продано в направлении Турции – 68% от общего объема продаж ООО «Фолистер».

Слайд 4

Далее проанализируем объем реализованных туров в разрезе туроператоров. Как показывают данные таблицы, наибольшее количество заявок на оказание туристских услуг было принято туроператором ANEXTOUR, то есть с данным оператором турагентство «Фолистер» сотрудничает больше всего. Далее будет рассмотрены особенности взаимодействия турагентства с различными туроператорами.

Слайд 5

Теперь мы проведем анализ основных показателей медицинского туризма в Российской Федерации. Количество туристов сферы медицинского туризма в Российской Федерации складывается из потока внутреннего медицинского туризма. Данный поток включает в себя число туристов. Как видно из таблицы, за период 2019-2021 гг. туристов сферы медицинского туризма в Российской Федерации увеличилось на 1426 чел. или на 16,77%. Количество туристов сферы медицинского туризма, размещенных в специальных средствах размещения, увеличилось на 72 чел. или на 5,98%, а размещенных в санаторно-курортных учреждениях уменьшалось на 76 чел. или 1,01%.

Слайд 6

Далее динамика туристов сферы медицинского туризма в Российской Федерации за период 2019-2021 гг. представлена на рисунке. Внутренний

поток медицинского туризма в Российской Федерации включает туристов, которые приехали в Российскую Федерацию для диагностики и лечения из других регионов. В 2021 г. за медицинской помощью обратилось 23515630 чел. или 43,1% домохозяйств. Из них оплачивали медицинские услуги всего 5728866 чел. или 10,5%. В 2020 г. данные показатели составляли 22369857 чел. и 5783426 чел. соответственно. Так как пациенты из своего региона составляют около 95% всех лиц, то из этого числа туристами можно считать около 5%, то есть примерно в 2021 г. 286440 чел. и в 2020 г. 289171 чел. Данные лица выезжали за медицинской помощью в крупные медицинские центры, пользуясь при этом туристской инфраструктурой. Поток въездного медицинского туризма составляет 10-15 тыс. в год. Таким образом, в Российской Федерации с целью медицинского туризма ежегодно путешествует примерно 6 млн. чел.

Слайд 7

Итак, для разработки медицинского тура в турагентстве «Фолистер» необходимо выбрать регион. В качестве региона предлагается Республика Башкортостан. Чтобы изучить привлекательность рынка лечебно-оздоровительных услуг, было проанализировано 100 анкет, заполненные отдыхающими санатория «Зеленая Роща», располагающегося в Республике Башкортостан. На рисунке представлена половозрастная структура посетителей санатория. На рисунке видно, что основной процент посетителей составляют женщины. 31% посетителей составляют люди пенсионного и предпенсионного возраста (свыше 55 лет). Необходимо отметить, что 19% посетителей составляют люди молодого возраста (27-35 лет). Администратор санатория отмечает, что иностранными посетителями «Зеленая Роща» являются граждане Российской Федерации.

Слайд 8

В свою очередь, на рисунке представлена диаграмма удовлетворенности посетителей обслуживанием. Большинство посетителей отмечают доброжелательность персонала, быстроту заселения в номер и в целом удовлетворены маркетингом санатория.

Слайд 9

Далее на рисунке отображена информация о том, как посетители узнали о санатории и забронировали номер. Большинство посетителей узнали и забронировали номер через предприятие. Сотрудничество санатория с турфирмами абсолютно не развито. Рекомендации знакомых также не являются определяющим фактором.

Слайд 10

Таким образом, на рисунке представлена информации об удовлетворенности посетителей санатория работой медицинского персонала. Удовлетворенность посетителей высшим медицинским персоналом высокая (68-69% посетителей отметили отличную работу врачей), удовлетворенность работой среднего медицинского персонала чуть ниже, но все равно на уровне выше среднего. Отрицательных моментов в работе медицинского персонала посетителями выявлено не было. Таким образом, проведя анализ анкет посетителей санатория «Зеленая Роща», можно сделать вывод о высокой удовлетворенности посетителей обслуживанием, медицинским персоналом, диетическим питанием.

Слайд 11

Итак, досуговую деятельность санатория представляют: библиотека, концерты и танцевально-развлекательные программы, экскурсии. Из активного отдыха: рыбалка, настольный теннис и бильярд. Для летнего отдыха: катамараны, катание на лодках, волейбол, футбол, бадминтон, роликовые коньки и велосипеды; для зимнего: санки, лыжи, коньки. Большой проблемой является неорганизованность детского досуга, т.к. допускаются к заселению дети с 3 лет.

Слайд 12

В свою очередь, в предлагаемом туре будет рассмотрена программа, включающая в себя отдых и оздоровление в санатории «Зеленая Роща» Республики Башкортостан, обзорная экскурсия по г. Уфа, посещение Софийского собора и Березенского биосферного заповедника.

Слайд 13

Таким образом, разработанный тур позволяет решать конкретные задачи организации оздоровительных мероприятий проводимых в турагентстве «Фолистер». Это позволило не только привлечь дополнительное число туристов и рекреантов, но и повысить разнообразие и качество их обслуживания. В результате, как показали наши предварительные расчеты, эффективность деятельности турфирмы выросла в среднем на 15-20%. Руководство организации было довольно нашими предложениями и заинтересовано в продолжении сотрудничества, возможно уже на постоянной основе в качестве сотрудника фирмы.

Слайд 14

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание! Доклад окончен.