



**Курорты
Краснодарского
края**

Сборник успешных практик в сфере санаторно-курортного и гостиничного комплекса Краснодарского края



**г. Краснодар,
2018**

Об успешных практиках в сфере санаторно-курортного и гостиничного комплекса Краснодарского края

Санаторно-курортный и туристский комплекс – стратегический приоритет и драйвер развития всего Краснодарского края. Туриндустрия стимулирует 53 отрасли экономики, способствует развитию малого и среднего предпринимательства, увеличению объемов экспорта и налоговых поступлений в бюджеты всех уровней, повышению качества жизни населения, обеспечивает занятость и самозанятость жителей региона.

С целью продвижения потенциала курортов Краснодарского края на внутреннем и внешнем рынках, повышения эффективности работы предприятий туристской индустрии министерство курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края сформировало сборник успешных практик в сфере санаторно-курортного и гостиничного комплекса.

Здесь отображены практические эффективные решения предприятий курортной отрасли. Это готовые кейсы, позволяющие в короткие сроки поднять уровень продаж, повысить качество сервиса, оптимизировать расходы, а также – создать системы действенного маркетинга, администрирования и управления персоналом.

Применение представленных разработок и решений поможет предприятиям санаторно-курортного комплекса повысить конкурентоспособность и продуктивность деятельности, выйти на новый уровень развития, что, безусловно, положительно скажется на качестве отдыха в Краснодарском крае в целом.

Перечень представленных в сборнике решений и методик со временем будет расширен и дополнен новыми идеями, внедренными в отелях, гостиницах, здравницах и других средствах размещения Краснодарского края.

I. Продажи и маркетинг (маркетинговые программы, технологии эффективных прямых продаж, технологии привлечения клиентов)

1. Маркетинговая программа «Южная здравница»

В 2017 году в Краснодарском крае впервые стартовала маркетинговая программа «Южная здравница», созданная с целью организации доступного отдыха для жителей и гостей региона, повышения уровня турпотока на курорты в низкий сезон, увеличения загрузки предприятий санаторно-курортного комплекса в осенне-весенний период.

Программа действовала с 1 октября 2017 года до 1 мая 2018 года. В ней приняли участие 56 предприятий санаторно-курортного комплекса региона, которые предоставляли скидки от 5 до 50% на недельные оздоровительные туры и программы лечения, рассчитанные на 14 или 21 день. Реализация программы позволила нарастить турпоток в низкий сезон на предприятия, участвовавшие в «Южной здравнице», на 7-10%.

«Южная здравница» признана одной из лучших практик по оздоровлению в России и рекомендована Федеральным агентством по туризму (Ростуризм) для распространения на других курортных территориях Российской Федерации.

В 2018 году программа также стартует 1 октября и будет действовать до 1 мая 2019 года. На сегодняшний день на участие в ней подали заявки порядка 70 санаториев, пансионатов с лечением и бальнеолечебниц, расположенных на территории 14 районов региона.

2. Маркетинговая программа «Отдых с видом на горы»

С февраля 2018-го года в Краснодарском крае стартовала маркетинговая программа «Отдых с видом на горы». Созданная с целью организации доступного, качественного отдыха жителей Краснодарского края и России, увеличения турпотока в горно-предгорные территории Кубани программа действует весь год.

Сегодня порядка 28 агротуристических комплексов, баз отдыха, гостевых домов и других средств размещения, участвующих в программе, предлагают туристам отдых со скидками от 5 до 40% на проживание или активности. Стоимость зависит от уровня объекта размещения, категории номера, наполнения специального предложения и наличия питания.

Предприятия расположены на территории 8 муниципальных образований: Горячий Ключ, Новороссийск, Абинский, Апшеронский, Лабинский, Мостовский, Северский и Туапсинский районы.

Сегодня гостям и жителям края доступно свыше 50 коротких туров, рассчитанных на 2 или 3 дня, по активному отдыху со скидками. В рамках «Отдыха с видом на горы» жители и гости края могут принять участие в рафтинге, рыбалке, экскурсиях по памятникам природы, воспользоваться программами релаксации, посетить СПА и соляные пещеры, искупаться в термальных источниках.

3. Программа лояльности «Южное гостеприимство»

В рамках поручения Правительства Российской Федерации по подготовке и проведению Чемпионата мира по футболу FIFA 2018, в Краснодарском крае создана программа лояльности «Южное гостеприимство» - карта гостя. В отличие от других регионов России, где действуют подобные программы лояльности, в Краснодарском крае карты гостя бессрочны и предоставляются бесплатно всем гостям и жителям региона.

Оформленная под единым брендом «Курорты Краснодарского края» карта гостя предусматривает предоставление системных скидок от предприятий санаторно-курортного и туристского комплекса региона в размере от 10% до 50%. К проекту уже присоединилось более 80 компаний Анапы, Геленджика, Горячего Ключа, Ейска, Краснодара, Новороссийска, Сочи, Темрюка и Туапсе. Скидки на услуги предлагают отели и санатории, кафе и рестораны, развлекательные и культурные центры, этно-парки,

горноклиматические курорты, экскурсионные бюро и многие другие объекты туристической индустрии.

Получить карту гостя можно на стойках коллективных средств размещения, а также на предприятиях туротрасли, участвующих в программе. Также туристы могут пользоваться Картой гостя в электронном формате. Достаточно скачать специальное мобильное приложение. Кроме того, отдыхающие могут зарегистрироваться в системе, просканировав QR код, и следуя инструкции, размещенной на информационных стойках на предприятиях санаторно-курортного и туристского комплекса края.

4. Программа лояльности «Кэшбэк»

Ряд средств размещения Краснодарского края – «Бетон Брют», «Утесов», «Ривьера», «Санмаринн» стали участниками программы лояльности «Кэшбэк», предлагаемой банками. Подключившись к программе, гость средства размещения получает часть оплаты за проживание обратно на свой счет. Гость оплачивает полную стоимость предоставляемых услуг, а далее, через некоторый промежуток времени, получает «скидку» обратно на свой счет (обычно банковский счет, интернет кошелек или мобильный телефон).

II. Администрирование и управление персоналом (обучение, технологии оценки и мотивации персонала т.д.)

1. Методика по обучению персонала

Рост доходов организации, рост заработной платы среди линейных сотрудников, увеличение загрузки санаторно-курортного предприятия напрямую зависит от квалификации сотрудников. Сегодня в Краснодарском крае методика по обучению персонала и руководителей по двум направлениям – метанавыкам (постановка целей, навык работы в команде, в конфликте, саморазвитие) и профессиональным навыкам (знание конкурентов, навык работы с

техникой, навык работы в форс-мажоре) применяет санаторно-курортный комплекс «Знание».

Применение методики помогает мотивировать сотрудников, объединяя их личные цели с миссией организации, внедрять положительный опыт работы, полученный сотрудниками в учебных турах в других санаториях городов Сочи, Минеральные Воды, Подмосковья.

III. Повышение качества сервиса и предоставления услуг (внедрение новых методик и услуг, стандарты предоставления услуг, система качества сервиса и т.д.)

1. Стандарт гостеприимного сервиса

Курорты Краснодарского края применяют стандарты гостеприимного сервиса, которые основаны на лучших международных практиках клиентского обслуживания и являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками, взаимодействующими с гостями. К примеру, – горноклиматический курорт «Роза Хутор»

Стандарты гостеприимного сервиса подразумевают определенные параметры внешнего вида, рабочего места сотрудника, его поведения, взаимодействия с гостями, предоставления сервиса гостям курорта, в том числе соблюдение правил конфиденциальности и сохранение приватности отдыха гостей. Принятые стандарты определяют шесть ключевых составляющих хорошего сервиса: скорость, удобство, прозрачность, доступность, дружелюбие, эффективность.

Для контроля за соблюдением стандартов гостеприимного сервиса на курорте созданы соответствующие инструменты контроля. Организована обратная связь от гостей: раздел на сайте, книга жалоб и предложений, страницы в социальных сетях, опросы общественного мнения. Проводится внутренний аудит, замеры распределения времени и скорости обслуживания гостей, осуществляется анализ звонков, визиты «тайного покупателя» и др.

2. Система «Все включено»

Внедрение системы «все включено» в средствах размещения позволяет повысить конкурентоспособность предприятия, увеличить загрузку.

В 2018 году порядка 43 гостиниц и отелей Краснодарского края перешли на систему «все включено» - предоставление всего необходимого сервиса за ранее оговоренную сумму. Соответствующие стандарты в Краснодарском крае разработаны по поручению главы региона Вениамина Ивановича Кондратьева.

Система «Все включено» позволяет избавиться туристу от возможных непредвиденных затрат (оплата питания, напитков, развлечений и т.д.). Гости таких отелей имеют возможность бесплатно пользоваться не только баром, но также пляжными принадлежностями, сопутствующим снаряжением и многим другим.

В гостиницах, работающих по системе «все включено», основной услугой является обеспечение комфортного проживания гостей. Как правило, система предусматривает проживание в комфортабельных номерах, оснащенных всей необходимой инфраструктурой. В соответствии с терминологией гостиничного бизнеса питание «все включено» означает, что в стоимость проживания в гостинице включены завтрак, обед и ужин. Чаще всего данные приемы пищи осуществляются по системе «Шведский стол». Для гостей, придерживающихся здорового образа жизни, может быть разработана диетическая линия.

Кроме того, система «Все включено» включает комплекс различных услуг: возможность посещения «центров здоровья», SPA-центров, тренажерных залов, бассейнов, бань и саун, салонов красоты и т.д.

Также данная система обычно предполагает наличие анимации как для взрослых, так и для детей: от квестов, спортивных соревнований до танцевальных и кулинарных мастер-классов. Система «Все включено» особенно привлекательна для туристов с детьми.

3. Стандарты оформления пляжных территорий

Министерством курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края разработаны стандарты оформления пляжных территорий, экскурсионных бюро и бюро по размещению отдыхающих в едином стиле с использованием зонтичного бренда «Курорты Краснодарского края» или брендов курортных территорий. В рамках Комплексного плана по подготовке и проведению летней курортной кампании 2018 года началось их активное внедрение.

Сегодня эта практика реализована в Анапе, Геленджике, Сочи, Ейском, Туапсинском и Темрюкском районах. На этих территориях организован достойный отдых с высоким качеством услуг для наших гостей и жителей региона.

На сегодняшний день в перечень образцовых пляжей вошло 27 муниципальных и ведомственных пляжных территорий. Наибольшее количество сосредоточено в Сочи – пляжи «Бархатные Сезоны (Омега)», «Бридж Резорт», «Взморье», «Камелия», им. М. Тореза, «Приморский», «Ривьера», «Робинзон», «Роза Хутор», «Чайка», а также в Ейском районе: пляжи «Азовский», «Рубин», «Золотой берег», «Коралл», «Солнечный берег». Порядка пяти пляжных территорий находятся в Анапе – «Венера», «Селена», «Ривьера», «Сан Марин», Центральный пляж, трех – в Туапсинском районе: «Джубга», «Молния», «Небуг». По два пляжа в Геленджике – «Приморье» и «Алеан» – и Темрюкском районе – «Веселовка», «Морской бриз».

IV. Оптимизация расходов (принципы ведения учета расходов, оптимизация работы сотрудников и повышение производительности труда, принципы «бережливого производства» и т.д.)

1. Программное решение «Санториум», CRM:

Внедрение в деятельность современного программного обеспечения позволяет повысить качество и скорость обслуживания

посетителей, сократить расходы предприятия. Автоматизация работы с помощью программного решения, которое позволяет управлять всеми составляющими - проектами, персоналом, учетом клиентов, коммуникациями, финансами, документооборотом, временем, сайтом, рассылками.

В 2018 году в Краснодарском крае на такие системы перешли санаторий «Вулан», АУ РА РЦ «Звездный». Система позволяет:

установить мониторинг и контроль за работой всех отделений и всех специалистов;

проводить контроль качества и безопасности медицинской деятельности;

уйти от рутинной работы, бумажной отчетности и бесполезного дублирования информации;

назначать лечебные программы одной кнопкой;

исключить нецелевые растраты расходных материалов.

При первом заселении пациента работник регистратуры заводит на него электронную историю болезни, доступную для просмотра, анализа и редактирования в режиме реального времени с рабочих мест всех врачей, лечение и наблюдение у которых назначено ему в соответствии с путёвкой. Открытие доступа врачей к электронной истории болезни пациента санатория осуществляет модуль главного врача, отвечающий за права доступа врачей и специалистов к информационной базе системы.

Для организации доступа пациентов в лечебно-профилактические зоны санатория работники регистратуры выдают им магнитные карты или браслеты, а входы на территорию санатория и в отдельные его зоны оснащаются турникетами.

Помимо электронной истории болезни программный продукт позволяет формировать опросные листы пациентов, заполнять протоколы их осмотра, подготавливать выписные эпикризы и другие документы. Получение и заполнение необходимой формы документа в два клика позволяет сократить время приёма пациента врачом.

Кроме того, программный продукт позволяет вести бухгалтерскую, управленческую и статистическую отчетность для целей анализа эффективности работы санатория в различных разрезах (качество и скорость обслуживания, эффективность назначаемого лечения, заполняемость койко-мест и т.д.).

2. Проект «Бережливое производство» (система 5S)

Оптимизировать рабочий процесс, сократить затраты предприятия, повысить эффективность работы персонала позволяет проект «бережливое производство». В 2018 году этой практикой воспользовалось АУ РА РЦ «Звездный».

Проект «Бережливое производство» разработан с целью оптимизации рабочего процесса и включает в себя различные инструменты, в том числе систему 5S.

Система 5S - система организации рабочего пространства, основанная на визуальном контроле и включающая пять шагов:

1. «Сортировка» — четкое разделение вещей на нужные и ненужные и избавление от последних.

2. «Соблюдение порядка» — организация хранения необходимых вещей, которая позволяет быстро и просто их найти и использовать.

3. «Содержание в чистоте» (уборка) — содержание рабочего места в чистоте и опрятности.

4. «Стандартизация» (поддержание порядка) — регулярное выполнение первых трех «С» каждый день для поддержания рабочего места в отличном состоянии.

5. «Совершенствование» (формирование привычки) — выполнение первых четырех «С» должно стать привычкой, системой в работе.

Работа на предприятии осуществляется в соответствии с разработанными стандартами по систематизации бумажных документов и предметов в рабочем пространстве, систематизации компьютерных файлов, расположению предметов на рабочих столах специалистов.