

## РЕФЕРАТ

**Тема выпускной квалификационной работы:** анализ и совершенствование деятельности учреждения в санаторно-курортной сфере на примере ООО «Санаторий Плаза»

**Автор ВКР:** Мартиросова Юлия Сергеевна

**Научный руководитель ВКР:** профессор, канд.ист.наук В.П. Ермаков

**Сведения об организации-заказчике:** ООО «Санаторий Плаза» имеет сертификаты соответствия на следующие виды услуг: медицинская деятельность, питания ресторана, питания бара; санаторно-оздоровительные услуги: проживание в санатории, услуги гостиницы. ООО «Санаторий Плаза» имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности.

**Актуальность темы исследования:** обусловлена тем, что кризисная ситуация, приводящая к макроэкономической нестабильности, нарастающая изменчивость и неопределенность предпринимательской среды определяют особую значимость всей деятельности в санаторно-курортной сфере.

Сформировавшийся рынок санаторно-курортных услуг, предусматривает необходимость обеспечения прибыльной работы здравниц. В связи с этим в санаториях появились новые должности, подразделения и целые направления, ранее не представленные в этой сфере (маркетинг, сервис-центры, анимация и т.д.). Вместе с тем традиционная лечебно-оздоровительная направленность отечественной санаторно-курортной системы, которой мы заслуженно гордимся, требует от специалистов немедицинского профиля знания основ курортологии. Прежде всего это касается управленческих аспектов, вопросов курортного сервиса и организации отдыха. Рассчитывать на то, что клиент будет мириться с заведомо плохим обслуживанием, было бы непростительной ошибкой. Поэтому в рамках своей деятельности организаторы курортного дела должны информировать потенциального клиента об ассортименте и качестве предлагаемых услуг и обеспечивать их соответствие заявленному уровню.

Санаторно-курортные учреждения предполагают осуществление совокупности взаимосвязанных мероприятий, которые включают: анализ рыночных возможностей, выбор целевых рынков, разработку комплекса маркетинга, планирование, организацию и контроль над установлением, укреплением и поддержанием выгодных обменов с целевыми рынками.

**Цель работы:** является исследование способов совершенствования деятельности санатория в высоко конкурентной среде.

**Задачи:**

- выяснить сущность и виды деятельности в санаторно-курортной сфере ;
- раскрыть особенности маркетинговой деятельности в санаторно-курортных учреждениях;
- проанализировать комплекс предоставляемых услуг в санаторно-курортной сфере;
- разработать конгресс-пакет для совершенствования деятельности ООО «Санаторий Плаза»

**Теоретическая и практическая значимость исследования:** заключается в том, что проект, выполненный в рамках выпускной квалификационной работы и предложенные в ней мероприятия способствуют совершенствованию деятельности ООО «Санаторий Плаза» в высоко конкурентной среде, а также состоит в обобщении опыта работы наиболее прогрессивных международных и российских гостиничных предприятий, специализирующихся на рынке конференц-услуг. Повышению эффективности его работы и привлечению потенциальных клиентов с помощью введения новой услуги. В дальнейшем данное исследование может быть положено в основу создания усовершенствованию деятельности ООО «Санаторий Плаза».

**Результаты исследования:** данное исследование является своего рода анализом и разработкой комплекса мероприятий, направленных на

совершенствование деятельности санатория, путем внедрения нового пакета-услуг ООО "Санаторий Плаза".

К основным результатам реализации данного исследования, можно отнести:

1. Совершенствование деятельности в ООО "Санаторий Плаза", путем создания нового продукта-услуги "Конференц-пакет".
2. Внедрение "Конференц-пакета" в основные услуги санатория, т.е. расширение ассортимента предлагаемых услуг.
3. Повышение качества предлагаемых услуг.
4. Проникновение в новые сегменты рынка.

Конгрессный туризм создает прекрасные возможности для повторных приездов гостей уже на индивидуальной основе, что также увеличит прибыль санатория.

Таким образом, совершенствование деятельности ООО "Санаторий Плаза", путем внедрения "Конференц-пакета" является необходимым фактором его экономического роста.

**Рекомендации:** для реализации данного проекта необходимо ООО «Санаторий Плаза» необходимо:

- создать услугу "Конференц-пакет, активно пользующуюся спросом;
- совершенствовать деятельность предоставляемых услуг;
- приспособиться к условиям внешней социально-экономической среды;
- создать положительный имидж предприятию и повысить его репутацию на рынке конференц-услуг;
- получить наибольшую прибыль.

Кроме того, данный проект поспособствует достижению высоких результатов совершенствования качества предоставляемых услуг, должна лежать комплексность обслуживания. В рамках данного проекта речь идет и о сочетании услуг различного характера таким образом, чтобы они успешно дополняли друг друга. Так, например, одновременно с развитием делового

туризма санаторий будет предоставлять широкий спектр лечебных и оздоровительных услуг. Это приведет к совершенствованию стратегии ценообразования и спектра услуг конгресс-туризма, где санаторий сможет создать свой неповторимый имидж и привлечь новых корпоративных клиентов.