

127473, г. Москва,  
ул. Краснопролетарская, 30, стр. 1  
тел.: +7 (495) 775 22 03



e-mail: [inf@aotrf.ru](mailto:inf@aotrf.ru)  
[www.aotrf.ru](http://www.aotrf.ru)

## **Практическая конференция Клуба Лидеров оздоровительного туризма. Клиника Кивач.**

10-14 декабря 2024 г.

### **Уважаемые Члены Ассоциации оздоровительного туризма!**

Приглашаем Вас принять участие в **практической конференции Клуба Лидеров оздоровительного туризма**, посвященной знакомству с материальной базой и опытом Клиники Кивач в области работы с клиентами, персоналом, построения систем качества и сервиса.

**Приглашаются к участию в конференции** – руководители и главные врачи санаториев, клиник превентивной медицины, лечебно-оздоровительных учреждений, спа-отелей, членов Ассоциации оздоровительного туризма.

В программе конференции мы предлагаем Вам, помимо классических лекториев, принять участие в мастер-классах, в рамках которых Вы сможете познакомиться с работающими на практике инструментами, проработать их применительно к собственной практике и обменяться опытом и профессиональными знаниями с коллегами.

После двухдневной деловой программы Вы познакомитесь с удивительной по красоте и национальному колориту Республикой Карелией.

**Даты конференции: 10-14 декабря 2024 г.**

**Место проведения:** Клиника Кивач, с. Кончезеро, Кондопожский р-н, Республика Карелия.

**Внимание!** Данное специальное предложение по участию в конференции распространяется только на членов Ассоциации оздоровительного туризма.



[Присоединиться к Ассоциации оздоровительного туризма и корпоративного здоровья](#)

## ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ:

Время	Перечень мероприятий	
<b>10 декабря</b>		
Заезд участников. Свободное время.		
<b>11 декабря</b>		
08:30 – 10:00	Завтрак.	
10:00 – 10:30	Приветственное слово, вводная презентация о клинике. Александра Улич, генеральный директор Клиники Кивач.	
10:30 – 13:30 <i>(в перерыве кофе-брейк)</i>	<p><b>Принципы 4Р-медицины как векторы стратегического развития.</b> <i>Практическая реализация оказания медицинских услуг и выстраивание отношений с клиентом по принципам превентивной медицины в премиум-сегменте</i></p> <p><b>Система качества и безопасности медицинской деятельности Клиники Кивач</b> <i>Как организовать систему постоянного улучшения качества процессов и повысить мотивацию и вовлеченность сотрудников</i></p> <p>Спикеры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анна Абрамович, главный врач Клиники Кивач</li> <li>• Кристина Мойсеева, и.о. зам. главного врача по экспертной работе.</li> </ul>	
13:30 – 14:30	Обед.	
14:30 – 15:30	<p><b>Современная концепция ресторана в сфере медицинского туризма</b> <i>Взгляд на интеграцию диетологии и ресторана сквозь призму элементов клиентского сервиса для создания уникального опыта питания гостей</i></p> <p>Спикер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Зинаида Мишичева, руководитель диетологической и амбулаторно-поликлинической служб.</li> </ul>	
15:30 – 16:00	Кофе-брейк.	
16:00 – 17:00 <i>по подгруппам</i>	<p><b>Мастер-класс «Здоровое наслаждение» с шеф-поваром</b> Клиники Ильёй Вишневым по приготовлению полезных и красивых блюд. <i>В сопровождении врача-диетолога Веры Михайловой</i></p>	<p><b>Производственная экскурсия:</b> знакомство с материальной базой Клиники Кивач</p>
17:00 – 18:00 <i>по подгруппам</i>	<p><b>Производственная экскурсия:</b> знакомство с материальной базой Клиники Кивач</p>	<p><b>Мастер-класс «Здоровое наслаждение» с шеф-поваром</b> Клиники Ильёй Вишневым по приготовлению полезных и красивых блюд. <i>В сопровождении врача-диетолога Веры Михайловой</i></p>
18:30 – 20:00	Ужин.	
<b>12 декабря</b>		
08:30 – 10:00	Завтрак.	
10:00 – 11:00	<p><b>Стратегия цифрового продукта клиники</b> <i>Кейсы решений «узких мест» по пути клиента и сотрудника через разработку собственного приложения.</i></p>	



	<p>Спикер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Фёдор Исаев, зам. главного врача по развитию Клиники Кивач.</li> </ul>
11:00 – 12:00	<p><b>Как создавать человекоцентричный сервис, управляя клиентским опытом:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Коммуникации с гостем на всех этапах клиентского пути</li> <li>Система работы с ожиданиями</li> <li>Исследования клиентского опыта – когда и зачем?</li> <li>Трансформация процессов на основе VoC – почему важно не просто слушать, а слышать клиентов.</li> </ul> <p>Спикеры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ольга Костякова, руководитель службы управления клиентским опытом.</li> <li>Елизавета Кузнецова, руководитель службы бронирования гостей.</li> </ul>
12:00 – 12:30	Кофе-брейк.
12:30 – 14:00	<p><b>Особенности управления персоналом клиники Кивач на примере практических кейсов</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Последовательная адаптация новичков и комфортная среда на работе как эффективные инструменты удержания сотрудников</li> <li>Осознанная работа с корпоративной культурой, транслирование миссии и ценностей клиники</li> <li>Формирование этического кодекса сотрудников клиники</li> <li>Работа с обращениями сотрудников</li> </ul> <p>Спикеры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Вадим Петров, руководитель HR департамента.</li> <li>Мария Павловская, менеджер отдела сервиса, модератор системы обращений.</li> </ul>
14:00 – 15:00	Обед
15:00 – 17:30 в перерыве кофе-брейк	<p>Блок мастер-классов</p> <p>Каждый мастер-класс проходит в небольшой группе в течение 1 часа, после кофе-брейка все мастер-классы повторяются. Участники могут выбрать 2 мастер-класса из 4-х.</p> <p><b>1. Мастер-класс: как создать незабываемый опыт для каждого гостя в ресторане</b></p> <p>Карта впечатлений Искусно спланированное путешествие, которое начинается с момента, когда гость переступает порог ресторана, и заканчивается его уходом. Сервисные техники Инструмент для формирования лояльности клиентов и положительной репутации ресторана. Ведущий: Вера Михайлова, врач-диетолог Клиники Кивач.</p> <p><b>2. Мастер-класс: миссия, цели и ценности компании – зачем мне это?</b> Практика применения, методы разработки и внедрения, влияние на корпоративную культуру Ведущий: Александра Улич, генеральный директор Клиники Кивач.</p> <p><b>3. Мастер-класс: давайте поиграем! Использование игр в работе с персоналом.</b> Ведущий:</p>



	Валентина Конева, менеджер по обучению и развитию персонала Клиники Кивач.
	4. <b>Мастер-класс: Customer Journey Map (СJM) с чего начать и как использовать в работе с клиентом и персоналом.</b> Ведущий: Ольга Костякова, руководитель службы управления клиентским опытом Клиники Кивач.
17:30 – 18:30	Свободное время
18:30 – 22:00	<b>Торжественный ужин</b>
<b>13 декабря</b>	
08:00 – 09:00	Завтрак.
09:00 – 17:00	<b>Знакомство с Карелией:</b> <b>Водопад Кивач:</b> <i>Водопад Кивач — это не просто водопад, а настоящий природный боец, который срывается с высоты 10 метров и с грохотом обрушивается на камни, словно говорит: «Смотрите на меня и не забывайте, кто здесь главный!» Расположенный в заповеднике Кивач, он словно магнит притягивает туристов, готовых лицом к лицу встретиться с мощью природы.</i> <b>Обед в национальном стиле</b> <b>Петрозаводск:</b> <i>Петрозаводск — это не просто столица Карелии, а настоящий культурный и природный хаб, где суровые северные пейзажи встречаются с яркой городской жизнью. Город, основанный Петром I, может показаться скромным, но на самом деле здесь кипит жизнь и креативность.</i> <i>Здесь вы найдёте не только исторические здания и памятники, но и услышите про сказочных существ и духов леса, которые, по слухам, обитают в окрестных лесах. А если вы любите природу — добро пожаловать на берега Онежского озера! Летом тут можно загорать, а зимой — кататься на коньках.</i> <b>Музей-Кантеле:</b> <i>это не просто музей, а настоящая музыкальная кузница, где дух карельской культуры и звуки кантеле переплетаются в ярком танце! Если вы думаете, что это обычное заведение с пыльными экспонатами, то вы глубоко заблуждаетесь. Здесь каждый уголок дышит историей и страстью к музыке.</i>
17:00 – 18:00	Свободное время.
18:00 – 20:00	Ужин.
<b>14 декабря</b>	
08:30 – 10:00	Завтрак.
до 12:00	Выезд.



## Стоимость программы:

Категория номера	Без экскурсионного дня Заезд 10.12, выезд 13.12 после завтрака	С экскурсионным днем Заезд 10.12, выезд 14.12 после завтрака
	Стоимость в руб. на человека за программу	
Стандарт (одноместное размещение)	70 500	96 600
Стандарт (двухместное размещение)	54 900	76 900
Сюит (одноместное размещение)	87 900	120 300
Сюит (двухместное размещение)	66 200	90 800

**В стоимость программы включено:** проживание\*, участие в программе, завтраки, кофе-брейки, обеды, ужины, торжественный ужин, групповой трансфер\*\* (ж/д вокзал, аэропорт г. Петрозаводска)

\* **В проживание включено посещение:** аква-центра Клиники (плавательный, массажные бассейны, комплекс бань и саун), соляной шахты, спортивного и тренажёрного залов.

\*\* **Индивидуальный трансфер (аэропорт, ж/д вокзал) предоставляется за дополнительную плату:**

- легковой автомобиль – 3700 руб.

- микроавтобус (7 мест, с чемоданами комфортно размещение 5 пассажиров) – 6700р.

**За дополнительную плату будут доступны спа-услуги, баня, тайский массаж (по предварительной записи)**

*Обращаем внимание, что в данный период в Клинике будут проводиться строительные работы на территории (демонтаж корпуса). Мы позаботимся о том, чтобы они не помешали мероприятию.*



[Зарегистрироваться на практическую конференцию](#)

