

Утверждено Председателем  
Ассоциации организаторов  
оздоровительного туризма и  
корпоративного здоровья  
Приказ № 01-02/21 от 12.02.2021

## **ПОЛОЖЕНИЕ КОНКУРСА «ТОП-5 ЗДРАВНИЦ ПО КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Конкурс является инициативой Ассоциации организаторов оздоровительного туризма и корпоративного здоровья.

1.2. Задачи Конкурса:

- Формирование стандарта современной и привлекательной для клиентов здравницы
- Развитие клиентского сервиса в здравницах
- Формирование комплексной концепции оздоровления, включающей создание условий для комфортного отдыха, психологического восстановления и качественного лечения
- Поддержка руководителей здравниц в развитии культуры клиентоориентированности

1.3. Настоящее Положение устанавливает принципы организации, проведения и подведения итогов Конкурса «ТОП-5 здравниц по клиентоориентированности» (далее – «Конкурс»).

1.4. Организатором Конкурса является Ассоциация организаторов оздоровительного туризма и корпоративного здоровья (ОГРН 1167700053454, адрес (место нахождения): 127473, город Москва, улица Краснопролетарская, дом 30, строение 1, этаж 3, помещение IX, комната 10) (далее – «Организатор»).

1.5. Отбор конкурсантов проводится в два этапа:

**1 этап: «Сбор заявок и конкурсных проектов (презентаций)»** – для участия в каждой из номинаций конкурсант заполняет заявку и предоставляет конкурсный проект.

**2 этап: «Конкурсные вебинары»** – конкурсанты выступают на вебинарах Ассоциации с 10-минутной презентацией своего проекта.

1.6. Награждение победителей Конкурса проводится в Москве, на финальном мероприятии в рамках Ежегодного форума Ассоциации организаторов оздоровительного туризма и корпоративного здоровья «Инвестиции в развитие здоровой страны. Цифры. Факты. Возможности».

### **2. Участники Конкурса**

2.1.В Конкурсе участвуют организации отрасли «Деятельность санаторно-курортных организаций» – код ОКВЭД 86.90.4. При этом доля санаторно-курортных услуг в составе услуг санаторно-курортного учреждения должна составлять не менее 40 %.

### **3. Требования к конкурсным проектам и критерии оценки**

3.1. На конкурс предоставляются конкурсные проекты, по каждой номинации отдельно. Конкурсный проект предоставляется конкурсантом (участником Конкурса) Организатору в виде комплекта электронных документов, включающих файл презентации и иные материалы, подготовленные и оформленные в соответствии с требованиями пункта 3.5., 3.6., настоящего Положения.

3.2. От 1 (одной) организации может быть подано от 1 до 5 конкурсных проектов (по одному в каждую номинацию)

3.3. Конкурсный проект должен тематически соответствовать одной из номинаций Конкурса:

- Лучший номер
- Лучшее медицинское отделение
- Лучшее пространство для детей
- Лучшее пространство для отдыха
- Лучший ресторан

3.4. Каждая организация может представить только один проект в рамках одной номинации

3.5. Общие требования к конкурсным проектам

3.5.1. Основным документом конкурсного проекта является электронный файл, выполненный в формате PowerPoint или PDF, в пропорциях страницы 16:9, содержащий информацию о представляемом на конкурс проекте (1 файл на 1 номинацию). Информация на страницах файла может содержать фотографии с текстовыми пояснениями и описаниями в произвольном виде, сканы, скриншоты и т.п.

3.5.2. Последовательность слайдов и структура информации в файле должна соответствовать требованиям пункта 3.6.

3.5.3. Рекомендуются при подготовке файлов большую часть площади страниц отводить под фотографии

3.5.4. В предоставляемый пакет документов допускается включать любые дополнительные материалы, прямо относящиеся к номинации конкурса (видеоролики, сканы и фотографии, не внесенные в основной конкурсный файл)

3.6. Требования к конкурсным проектам по номинациям и критерии оценки номинаций.

3.6.1. Номинация Лучший номер.

В номинации участвуют только номера категории «стандарт» (twin).

В файле конкурсного проекта в номинации «Лучший номер» должна быть размещена следующая информация в приведённой ниже последовательности:

- 1) Название Здравницы, место расположения (регион, населённый пункт), юридическое название организации
- 2) Количество номеров в санатории в целом по категориям (например, Люкс – 33, Полулюкс 40, Стандарт – 100)
- 3) Скриншоты: Страницы сайта санаторно-курортной организации, на которых размещена информация о стандартном (или эквивалентном ему номеру в санаторно-курортной организации)
- 4) Скриншоты: Фотографии номера, размещённые на сайте санаторно-курортной организации
- 5) Фото: Общий вид здания, в котором расположен номер, представленный на конкурс (фото снаружи)
- 6) Фото: Вид ключа (карточка, брелок, иные решения)
- 7) Скан: Гостевая карточка, дизайн, внутри и снаружи
- 8) Фото: Входная дверь номера снаружи и изнутри (внешний вид)
- 9) Фото: Прихожая номера (внешний вид)
- 10) Фото: Общий вид комнаты (не менее 4 х фотографий) при дневном свете и при вечернем освещении при включённых осветительных приборах в номере
- 11) Фото: Вид из окна номера
- 12) Фото: Кровать (общий вид в заправленном и расправленном виде)
- 13) Фото: Welcome-оформление номера при заезде (если производится), комплименты и иные решения

- 14) Фото: Организация места для чтения или работы в номере (кресло, стол, специальное освещение)
- 15) Фото: Балкон номера (фото в ракурсах, показывающих все предметы, находящиеся на нём)
- 16) Фото: Санузел номера (от 3х фотографий в ракурсах, показывающих все предметы, находящиеся на нём: в т.ч. прицельно состояние сантехники, наличие косметических средств, оборудования)
- 17) Фото: Холодильник в номере (наличие и состояние)
- 18) Фото: Телефон внутренний, расположение необходимых телефонных номеров (папка гостя, настольный штендер, карточка гостя, иные решения)
- 19) Фото: Телевизор, включая место расположения пульта в номере в момент заезда (если есть специально выделенное)
- 20) Фото: Сетка каналов, при наличии собственного канала – пример приветственного видеоролика, транслирующегося в номере (отдельным приложением – видеофайл)
- 21) Фото: Расположение всех электрических розеток в номере (метки на общем фото и локальные фото, отметки на схеме номера)
- 22) Фото: Сейф и его расположение в номере
- 23) Фото: Гладильное обеспечение номера (расположение гладильной доски и утюга в номере, в положении «хранение», при наличии)
- 24) Фото: Клиенториентированные доработки номера (на усмотрение конкурсанта)
- 25) Фото и схема: Расположение Wi-Fi излучателей относительно номера (схема плана этажа с расположением всех точек Wi-Fi на этаже)
- 26) Фото: Окна и подоконник в номере
- 27) Скан: Папка гостя в номере (все страницы)
- 28) Скан: Иные информационные материалы, размещённые в номере (реклама услуг, информация о мероприятиях и прочее)
- 29) Другие материалы по желанию конкурсанта

Критерии оценки в номинации Лучший номер. Оцениваются в комплексе:

- Клиент-ориентированная концепция номера (пространственные решения расположения отдельных элементов, мебели, бытовой техники, внутренняя навигация, электрообеспечение, интернет обеспечение)
- Комфорт и дизайн
- Современность мебели, оборудования и отделочных материалов
- Проектное удобство номера (площадь и соотношение площадей помещений)
- Обеспечение номера оборудованием (бытовая техника, сантехника)
- Содержание Папки гостя
- Качество информации о номере на сайте и других общедоступных ресурсах в сети интернет

### 3.6.2. Номинация Лучшее медицинское отделение

В номинации Лучшее медицинское отделение участвует медицинское отделение санатория в целом.

В файле конкурсного проекта в номинации Лучшее медицинское отделение должна быть размещена следующая информация в приведённой ниже последовательности:

- 1) Название здравницы, место расположения (регион, населённый пункт), юридическое название организации, количество мест размещения в здравнице и из них количество

мест, выделенных для санаторно-курортного лечения по путёвкам, медицинский профиль здравницы

2) Скриншоты рекламных сообщений о медицинской деятельности санатория (социальные сети, рассылки, агрегаторы, СМИ - любые каналы рекламы и PR на усмотрение конкурсанта).

3) Скриншоты страниц сайта санаторно-курортной организации, на которых размещена информация о медицинской деятельности, в том числе:

- Информация о профилях медицинской деятельности, природных лечебных факторах;
- Информация о программах санаторно-курортного лечения и оздоровления (примеры, в виде скриншотов с действующего сайта);
- Информация о медицинском отделении (фотографии медицинских кабинетов, медицинского оборудования на действующем сайте)
- Информация о медицинском персонале (пример в виде скриншота с действующего сайта)

4) Фотографии и сканы: Информация о медицинской деятельности санаторно-курортной организации, размещённая в номере (страницы в папке гостя, фотографии или сканы настольных баннеров или других средств информирования, сканы действующего внутреннего телеканала или пример видеоролика)

5) Фотографии и скриншоты: Информация о медицинской деятельности в клиентских электронных приложениях для смартфонов и в других каналах

6) Фотографии: Указатели, информационные стенды и навигация по пути следования из номера в медицинское отделение

7) Фотография здания, в котором размещено медицинское отделение со стороны входа в здание или входа в медицинское отделение

8) Фотографии: Ресепшн или регистрационный сестринский пост (кабинет) в медицинском отделении

9) Фотографии: Униформа персонала (врачи, медицинские сёстры приёма, медицинские сёстры кабинетов физиотерапии, водного зала, массажисты, администраторы, младший медицинский персонал)

10) Фотографии: Кабинет принимающего врача

11) Фотография и описание: медицинская информационная система (название, охват персонала функционал)

12) Наличие мобильного приложения для обслуживания пациентов

13) Фотографии: Средства управления маршрутизацией пациентов и графиком процедур (сканы санаторных книжек, бегунков, распечатки МИС, сканы электронного приложения)

14) Фотографии: Навигационные средства в медицинском отделении, фотографии (таблички кабинетов, указатели, маршрутизаторы, информационные стенды).

15) Фотографии: Информационные стенды о медицинской деятельности и медицинских услугах в санатории (санбюллетени и аналоги)

16) Фотографии: Залы ожидания и отдыха в медицинском отделении

17) Фотографии: Коридоры медицинского отделения и зоны ожидания в них

18) Фотографии: Кабинеты ванн, фото, включая: фото входной двери с табличкой или указателем, фото раздевалки с местом для размещения вещей отдыхающего, фото ванны с приспособлениями (поручни, ступени, подголовники, иные средства комфорта и безопасности)

19) Фотографии: Кабинеты физиотерапии, включая фото регистрационного стола или стойки, фото 1-2 кабин физиотерапии внутри, фото места раздевания пациента в кабинке, фото кушетки

20) Фотографии: Кабинеты, залы водолечебного блока (души), включая фото раздевалки, места для раздевания, фото рабочей зоны (души на выбор конкурсанта)

21) Фотографии: Кабинеты массажа, фото, включая фото места для раздевания (вешалка, стул, другое), фото массажной кушетки, фото интерьера кабинета

22) Фотографии: Кабинет (зал) лечебной физкультуры, фото, включая фото входной группы зала, регистрационный стол, стойка, раздевалка (при наличии), фото собственно зала.

23) Фотографии: Другие кабинеты медицинского отделения (на выбор конкурсанта, не более 2-3 кабинетов)

24) Фотографии реализованных решений по организации «доступной среды» в медицинском отделении (указатели, разделители, устройства, облегчающие доступ)

25) Описание при наличии: Варианты сопровождения пациента после лечения в санатории и работы с повторным пациентом (документы, описание процессов, сканы электронных приложений)

26) Другие материалы по желанию конкурсанта

Критерии оценки в номинации Лучшее медицинское отделение. Оцениваются в комплексе:

- Клиентоориентированная концепция отделения (внутренняя навигация и информационное сопровождение, решения по зонированию и пространственные решения расположения отдельных элементов, стандартизация обслуживания)
- Комфорт и дизайн кабинетов и рекреаций
- Оздоровительное предназначение рекреаций и зон отдыха в пределах медицинского отделения (комфорт, освещение, месторасположение)
- Современность мебели, оборудования и отделочных материалов
- Проектное удобство и доступность (доступ из номеров, организация маршрутов «доступной среды»)
- Использование электронной информационной системы для коммуникации с пациентом
- Униформа медицинского персонала
- Качество информации о медицинских услугах и программах на сайте и других общедоступных ресурсах в сети интернет
- Инструменты реализации дополнительных и продолженных медицинских услуг (розничная продажа, кросс-продажи в медицинских приложениях, сопровождение после курса лечения, санаторий на дому и проч.)

### 3.6.3. Номинация Лучшее пространство для детей

В номинации Лучшее пространство для детей участвуют пространства для развивающих занятий и игр детей, расположенные в помещениях и на открытом воздухе на территории санатория.

В файле конкурсного проекта в номинации Лучшее пространство для детей должна быть размещена следующая информация в приведённой ниже последовательности:

1) Название Здравницы, место расположения (регион, населённый пункт), юридическое название организации, характеристика обеспечения детского отдыха (родители с детьми, детский санаторий)

2) Общее число мест в санатории; среднее количество детей, пребывающих постоянно в высоком заезде в абсолютном и процентом выражении (для санаториев родители с детьми).

3) Скриншоты: Страницы сайта санаторно-курортной организации, на которых размещена информация о возможностях для детского отдыха

4) Скриншоты: Фотографии пространств для детей, размещённые на сайте санаторно-курортной организации

5) Общий план-схема здравницы с указанием мест расположения на ней детских пространств, предоставляемых на конкурс. При отсутствии нарисованных план-схем, допускается предоставление скриншотов с увеличенных спутниковых карт объекта с отметками

6) Сканы и фотографии: Информация о детском отдыхе и пространствах для отдыха детей, размещённая в санаторно-курортной организации (сканы страниц Папки гостя и иных материалов, размещённых в номере, фото информационных стендов, размещённых в помещениях санатория, видеоролики, демонстрирующиеся гостям на внутренних каналах телевидения)

7) Фото детских пространств по целевому назначению: игровой городок, детская комната с воспитателем, территория для анимации, пляжный детский городок, детский уголок в мед центре, детский игровой центр и т.д с кратким описанием назначения

8) Фото и сканы расписаний и содержаний программ для детей

9) Фото и видеоролики развивающих и развлекательных мероприятий для детей

10) Фото специалистов, занятых в работе с детьми на постоянной основе (аниматоры, воспитатели, организаторы)

11) Другие материалы по желанию конкурсанта

Критерии оценки в номинации Лучшее пространство для детей. Оцениваются в комплексе:

- Доступность и удобство расположения (количество и расположение детских пространств по целевому назначению: игровой городок, детская комната с воспитателем, территория для анимации, пляжный детский городок, детский уголок в мед центре, детский игровой центр и т.д.)
- Оснащение и дизайн
- Интегрированные решения использования пространств для детей: программы анимации, развивающие программы, спортивные игры
- Компетенции воспитателей и аниматоров
- Качество и доступность информации о развлекательных, развивающих и рекреационных услугах для детей на сайте и других общедоступных ресурсах

#### 3.6.4. Номинация Лучшее пространство для отдыха

В номинации Лучшее пространство для отдыха участвуют комплексные пространственные решения территории и помещений санатория, используемые для организации оздоровительного отдыха, досуга и развлечений.

На конкурс могут быть представлены любые элементы и составляющие территории и внутренних помещений с обязательным описанием мероприятий, проводимых с их использованием: ландшафтные парки и их части, пляжи, набережные, терренкуры, беседки, павильоны, тропы, а также холлы зданий, бассейны, тренажёрные залы, СПА-отделения, концертные и конференц-залы, библиотеки, бальные залы и прочие помещения.

**Не допускаются в этой номинации: специально оборудованные кабинеты ароматерапии, релакс-кабинеты, сенсорные комнаты, являющиеся частью медицинских отделений.**

В файле конкурсного проекта в номинации Лучшее пространство для отдыха должна быть размещена следующая информация в приведённой ниже последовательности:

- 1) Название Здравницы, место расположения (регион, населённый пункт), юридическое название организации
- 2) Общий видеоролик о санатории (предоставляется при наличии, направляется так же отдельным файлом и включается в конкурсный файл)
- 3) Скриншоты: Страницы сайта санаторно-курортной организации, на которых размещена информация о возможностях пространств для отдыха в санатории (ландшафтные парки и их части, пляжи, набережные, терренкуры, беседки, павильоны, тропы, а также холлы зданий, бассейны, тренажёрные залы, СПА-отделения, концертные и конференц-залы, библиотеки, бальные залы и прочие помещения).
- 4) Скриншоты: Фотографии пространств для отдыха, размещённые на сайте санаторно-курортной организации
- 5) Общий план-схема здравницы с указанием мест расположения на ней пространств для отдыха, предоставляемых на конкурс. При отсутствии нарисованных план-схем, допускается предоставление скриншотов с увеличенных спутниковых карт объекта с отметками
- 6) Сканы и фотографии: Информация о пространствах для отдыха, размещённая в санаторно-курортной организации (сканы страниц Папки гостя и иных материалов, размещённых в номере, фото информационных стендов, размещённых в помещениях санатория, видеоролики, демонстрирующиеся гостям на внутренних каналах телевидения)
- 7) Фотографии оцениваемых объектов: территорий и помещений санатория, используемые для организации оздоровительного отдыха, досуга и развлечений;
- 8) Фотографии и описание мероприятий, проводимых с использованием вышеперечисленных территорий и помещений. К ним могут быть отнесены как специализированные анимированные события и спортивные мероприятия, так и повседневный отдых, прогулки, встречи и т.д. Фотографии обязательно должны показывать работу персонала;
- 9) Фотографии персонала в рабочей одежде (униформе)
- 10) Другие материалы по желанию конкурсанта

Критерии оценки в номинации Лучшее пространство для отдыха. Оцениваются в комплексе:

- Наличие объединяющей концепции оздоровительного отдыха и досуга с использованием всех представленных элементов среды
- Гармоничность и современность дизайна
- Применимость пространства для психологического отдыха и оздоровления
- Интегрированные решения использования пространств: программы оздоровительной анимации, развлекательные программы
- Качество информации о представленных на конкурс пространствах для отдыха и мероприятиях, проводимых на этих пространствах на сайте и других общедоступных ресурсах

### 3.6.5. Номинация Лучший ресторан

В номинации Лучший ресторан участвуют рестораны и столовые санаториев, предназначенные для регулярного обслуживания гостей санатория в режиме диетического питания.

В файле конкурсного проекта в номинации Лучший ресторан должна быть размещена следующая информация в приведённой ниже последовательности:

1. Название Здравницы, место расположения (регион, населённый пункт), юридическое название организации

2. Скриншоты: Страницы сайта санаторно-курортной организации, на которых размещена информация об организации питания в санатории
3. Описание столового (ресторанного) зала: количество мест, количество столов, способ организации питания (шведский стол, выборное меню, иное), количество залов.
4. Фотографии и сканы информационных материалов о питании в санатории, размещённые в помещениях санатория – в номерах, коридорах, холлах (при наличии)
5. Фотография: общий вид столового зала
6. Фотография: столик администратора
7. Фотография: сервировка типового обеденного стола
8. Фотография: сервировка шведской линии (обед). Показать при наличии: способы дифференциации лечебных столов, подходы к ограничению выбора, специальные столы
9. Фотография или скан меню
10. Фотография информационных стендов, расположенных в обеденном зале стенда
11. При отсутствии шведской линии (в сервировке обеда) – фотография или скан меню (выборного меню)
12. Скан или фотография: решения меню и зонирование столового зала для удовлетворения запросов отдельных групп отдыхающих (дети, аллергики, пищевые непереносимости, коррекция веса)
13. Фото столов или помещений, адаптированных для питания семей, с посадкой 5 и более человек за стол, и семей с детьми.
14. Фото униформы персонала (повар, администратор, диет-сестра, официант и официантка)
15. Другие материалы по желанию конкурсанта.

Критерии оценки в номинации Лучший ресторан. Оцениваются:

- Комфорт и дизайн обеденного зала
- Сервировка столов
- Стартовая сервировка шведской линии с точки зрения решения задач диетического питания (дифференциация лечебных столов, ограничение выбора, специальные столы)
- Меню с точки зрения удовлетворения запросов отдельных групп отдыхающих (дети, аллергики, пищевые непереносимости)
- Наличие решений для организации питания детей и семей с детьми.
- Униформа персонала
- Информационное обеспечение (доступность информации о меню, составе блюд, режиме работы, специальных предложениях)
- Качество информации о питании на сайте

3.7. Проекты, оформленные с нарушением указанных требований, не принимаются.

3.8. Конкурсант гарантирует, что он является законным обладателем прав на представленные им фотографии и видео, а также что им получены согласия от физических лиц на обработку их персональных данных и передачу Организатору в целях участия конкурсанта в конкурсе (в случае представления Организатору таких персональных данных).

#### **4. Порядок подачи заявки и конкурсного проекта**

4.1. На сайте проекта <https://aotr.ru/top5/> участник заполняет форму заявки, где указывает контактные данные и номинацию Конкурса, в которой принимает участие.

4.2. Организатор Конкурса отправляет участнику данное положение.

4.3. Пакет конкурсных документов готовится в соответствии с требованиями пункта 3.



- 4.4. Пакет конкурсных документов подлежит направлению Организатору в электронном виде по электронной почте: [alekseenko@aotrf.ru](mailto:alekseenko@aotrf.ru) в срок не позднее даты, указанной в п.5 настоящего Положения.
- 4.5. Победителями Конкурса становятся участники, Конкурсные проекты которых, по мнению жюри, наиболее соответствуют критериям оценки, указанным в п. 3.6. настоящего Положения, среди иных представленных на Конкурс проектов.
- 4.6. Победители определяются путем голосования членов жюри.
- 4.7. Победители объявляются и награждаются на финальном мероприятии в Москве в рамках форума Ассоциации организаторов оздоровительного туризма и корпоративного здоровья «Инвестиции в развитие здоровой страны. Цифры. Факты. Возможности».
- 4.8. По итогам конкурса победители получают сертификаты участников и памятные награды.

## **5. Сроки проведения Конкурса**

- 5.1. Прием Конкурсных проектов Организатором осуществляется в сроки, размещенные на сайте <https://aotrf.ru/top5>.
- 5.2. Проведение Конкурсных вебинаров для защиты Конкурсных проектов участниками конкурса проходит в даты, размещенные на сайте <https://aotrf.ru/top5>.
- 5.3. Оценка членами жюри Конкурсных проектов проходит в соответствии сроков, размещенных на сайте <https://aotrf.ru/top5>.
- 5.4. Результаты Конкурса объявляются на финальном мероприятии в Москве в рамках форума Ассоциации организаторов оздоровительного туризма и корпоративного здоровья «Инвестиции в развитие здоровой страны. Цифры. Факты. Возможности». Дата проведения финального мероприятия размещается на сайте <https://aotrf.ru/top5>.
- 5.5. Награждение победителей Конкурса состоится на финальном мероприятии в Москве в рамках форума Ассоциации организаторов оздоровительного туризма и корпоративного здоровья «Инвестиции в развитие здоровой страны. Цифры. Факты. Возможности».

## **6. Заключительные положения**

- 6.1. Отправляя конкурсный проект, участники соглашаются с тем, что работа может быть использована Организатором в целях, связанных с проведением Конкурса, информированием о Конкурсе, организацией различных видов публикаций в СМИ (в том числе – электронных).
- 6.2. По вопросам, связанным с участием в конкурсе, обращайтесь к координатору проекта: +7 495 775 22 03, доб. 430, [alekseenko@aotrf.ru](mailto:alekseenko@aotrf.ru), Светлана Алексеенко