



ПРОГРАММА

**Международного туристского форума в Сочи**

под эгидой Администрации города Сочи

26 – 27 ноября 2015 года

г. Сочи, Главный Медиацентр, Имеретинская низменность

**В программе Форума:**

- **XXII Международная туристская выставка «Курорты и Туризм. Сезон 2015-2016»**
- **Конгресс «Внутренний и въездной туризм. Новые перспективы и механизмы их реализации»**
- **Ознакомительно-образовательные туры по объектам курортно-делового Сочи**

**25 ноября**

10.00 - 20.00	Заезд и регистрация участников Выставки и Конгресса. Оформление стендов.
---------------	--

**26 ноября**

10.00 - 18.00	<b>Начало работы XXII Международной туристской выставки «Курорты и Туризм. Сезон 2015-2016».</b> <b>Работа конгресса «Развитие внутреннего и въездного туризма. Новые перспективы и механизмы их реализации»</b>
09.30 - 10.30	Деловой завтрак от главы города Сочи (по приглашениям). <i>Место проведения: Лобби-бар, Главный медиацентр.</i>
10.45	Торжественная церемония открытия Форума и Выставки. Официальное приветствие участников и гостей Форума. <i>Место проведения: площадка для торжественных мероприятий.</i>
11.00 - 11.30	Обход экспозиции выставки официальными лицами.
11.30 - 13.00 <i>Зал «А»</i>	<b>Пленарное заседание «Развитие внутреннего и въездного туризма. Новые перспективы и механизмы их реализации».</b> <b>Вступительное слово модератора</b> Тема: «Развитие внутреннего и въездного туризма». <b>Спикер:</b> Конюшков Алексей Алексеевич, Заместителя руководителя Федерального агентства по туризму. Тема: «Сочи – самый крупный и популярный курорт РФ. Итоги сезона 2015». ⬇ <b>Спикер:</b> Пахомов Анатолий Николаевич, Глава города-курорта Сочи. Тема: «Привлечение дополнительного турпотока в межсезонье путем расширения спектра туристических услуг». ⬇ <b>Спикер:</b> Куделя Евгений Владимирович, Министр курортов и туризма Краснодарского края Тема: «Поручение президента РФ по развитию внутреннего туризма». <b>Спикер:</b> Кривоносов Сергей, депутат ГД ФС РФ. <b>Приветственная речь:</b> Ван Гуанлян Заместитель Начальника отдела Международного Сотрудничества Ассоциации по установлению Международных Контактв г.Ченду. Тема: «Опыт привлечения китайских и зарубежных туристов в г.Ченду, провинция Сычуань, Китай». <b>Презентация.</b> ⬇ <b>Спикер:</b> Джоу Хайбо, Глава департамента рыночного маркетинга Администрации по туризму г.Ченду Тема: «Лечебно-оздоровительный туризм и курорты России». ⬇ <b>Спикер:</b> Александр Николаевич Разумов, доктор медицинских наук, профессор, академик РАМН, Заслуженный деятель науки РФ. Тема: «Федеральные маршруты как новая стратегия развития внутреннего туризма». <b>Спикер:</b> Ломидзе Майя, исполнительный директор АТОР. Тема: «Тенденции и вызовы туристского рынка. Предложения по совершенствованию его законодательного регулирования». ⬇ <b>Спикер:</b> Барзыкин Юрий Александрович, вице-президент российского союза туриндустрии/ Сергей Агафонов Тема: «Пакетные туры или динамическое пакетирование. Что выберет внутренний туризм». <b>Спикер:</b> Уманский Илья, генеральный директор Национального туроператора «АЛЕАН».

	<i>Место проведения: зал «А»</i>
13.15 – 14.00 <i>Зал «D»</i>	<b>Пресс-конференция для федеральных и региональных СМИ.</b> <i>Место проведения: зал «D»</i>
13.00 - 15.30 <i>Зал «E»</i>	<p align="center"><b>Круглый стол «Итоги сезона. Как оценить успех и как его повторить»</b></p> <p>(участники: ТА, пресса, отели, представители федеральных и региональных властей, авиакомпаний, РЖД).</p> <p><b>Вступительное слово модератора:</b> Тюрина Ирина, пресс-секретарь РСТ</p> <p><b>Тема: «Итоги сезона: чьи ожидания оправдались, а чьи нет. Цифры и факты».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Представитель Ростуризма.</p> <p><b>Тема: «Сезон 2015. Итоги».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Ясюк Олег Валентинович, заместитель главы города-курорта Сочи.</p> <p><b>Тема: «Отели vs туроператоры: что изменилось за год? (Крым и КК)».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Ромашкин Сергей, генеральный директор ТО «Дельфин».</p> <p><b>Тема: «Кто куда полетел. Статистика прибытий на ключевые курорты».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Сергеев Леонид, генеральный директор «Базэл Аэро»; руководители аэропортов Симферополя и Минеральных Вод.</p> <p><b>Тема: «Статистика сезона 2015».</b> 📍</p> <p><b>Спикеры:</b> Мельник Юлия, представитель компании «Аэрофлот»; - Пензин Олег Владимирович - директор филиала г. Сочи ПАО «Авиакомпания «Сибирь».</p> <p><b>Тема: «Пакетные туры во внутреннем туризме. Итоги сезона 2015».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Венгин Алексей - генеральный директор Profi.Travel.</p> <p><b>Тема: «Цена или качество. Или в чем мы проигрываем зарубежным курортам».</b> Обзор отзывов туристов о российских курортах в интернете.</p> <p><b>Спикер:</b> Мусатова Анна, исполнительный директор «BrandSpotter».</p> <p><b>Тема: «Как изменился российский турист и его предпочтения (сезон 2015)».</b> 📍 📍</p> <p><b>Спикер:</b> Герасименко Татьяна, директор по работе с клиентами, Отдел синдикативных и медиа исследований Synovate Comcon.</p> <p><b>Тема: «Качество или количество: кто в ответе за звезды? Статистика несоответствий отелей заявленной звездности».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Матвеев Антон, учредитель тренинговой компании для отелей BigTree.</p> <p><b>Тема: «Отели-операторы-турагенты: битва за туриста. Будут ли победители?»</b></p> <p><b>Спикеры:</b> Акиншина Эллина Георгиевна, генеральный директор ТО «Планета Сочи»; Богданов Дмитрий, генеральный директор ССК «Знание».</p> <p><b>Тема: «Проблематика продаж турагентами туров на российские курорты».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Шатова Нелли, исполнительный директор сети ТБГ.</p> <p><b>Тема: «Гостинично-оздоровительный комплекс НАО «Центр «Омега». Итоги сезона 2015 - социологическое исследование гостей в разрезе различных аспектов».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Рындина Наталья Ивановна, руководитель дирекции гостинично-оздоровительного комплекса НАО «Центр «Омега»</p> <p><b>Тема: «Развитие туристических перевозок поездами «Ласточка»</b></p> <p><b>Спикер:</b> Музалевский Кирилл Леонидович, начальник отдела маркетинга Дирекции скоростного сообщения филиала ОАО «РЖД»</p> <p><b>Заключительное слово: модератор.</b></p> <p><i>Место проведения: зал «E»</i></p>
013.00 - 18.00 <i>Зал «B»</i>	<p><b>Конференция «Современные технологии оздоровления в практике санаторно-курортного лечения»</b></p> <p><b>Вступительное слово модератора:</b> Вититнев Александр Михайлович, зав. кафедрой менеджмента Сочинского госуниверситета, доктор медицинских и экономических наук, профессор, заслуженный врач РФ.</p> <p><b>Тема: «Современные технологии оздоровления на курортах России».</b> 📍</p> <p><b>Спикер:</b> Разумов Александр Николаевич, академик РАМН, профессор.</p> <p><b>Тема: «Стратегическое значение курортов России в сохранении и восстановлении здоровья населения».</b> 📍</p> <p><b>Спикер:</b> Кургин Максим Евгеньевич, генеральный директор ЗАО СКО ФНПР «Профкурорт».</p> <p><b>Тема: «Реформаторская модель управления санаторно-курортной деятельности».</b> 📍</p> <p><b>Спикер:</b> Петрова Татьяна Валентиновна, генеральный директор санатория «Алтайский замок», Белокуриха.</p> <p><b>Тема: «Подготовка кадров для санаторно-курортной сферы».</b> 📍</p> <p><b>Спикер:</b> Розанова Марина Владимировна, коммерческий директор ЗАО СКО ФНПР «Профкурорт».</p> <p><b>Тема: «Маркетинг и продвижение в СПА-индустрии».</b> 📍 📍</p> <p><b>Спикер:</b> Илона Ансоне, член правления Балтийской СПА-ассоциации.</p> <p><i>Перерыв (20 мин).</i></p>

	<p><b>Тема:</b> «Современные тренды и технологии в оздоровлении: в санаторно-курортном лечении и СПА. Как предвосхитить ожидания клиента».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Интеграции современных технологий СПА в санаторно-курортных и оздоровительных комплексах: целесообразность внедрения СПА-программ; тренды рынка и атавизмы прошлого СПА услуг; виды косметологических услуг по лицу и телу, их востребованность, возможность и невозможность внедрения.</li> <li>- Запросы современного клиента на примере семейного отдыха, специальных детских спа-программ. Внедрения новинок СПА, таких как иммерсионные ванны, флотинг, фотарий и др. в условиях российского рынка. Применение восточных практик (аюрведа, тайские и балийские массажи), актуальность на сегодняшний момент. Эко-спа – как главная тенденция и направление в России.</li> <li>- На наиболее распространенные ошибки и недочеты при интеграции СПА в санаторно-курортных и оздоровительных комплексах, пути и возможности их предотвращения: что необходимо знать о проведении СПА-услуг – этикет, технологическая карта; почему те или иные услуги не продаются.</li> </ul> <p><b>Спикер:</b> Глазко Наталья Борисовна, генеральный директор ООО «АльфаСпаМед». ⬇</p> <p><b>Тема:</b> «Новые тренды и тенденции в оздоровительном туризме на примере курортов Венгрии, Швеции, Германии, Чехии, Австрии». ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Сегеди Андреа, советник по туризму Национального офиса Венгрии, SPA quality expert.</p> <p><b>Тема:</b> «Мировые тенденции анти-старения». ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Шабалина Светлана, президент Балтийской СПА-ассоциации.</p> <p>Алгоритм составления полной программы антивозрастных процедур:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Что включает в себя клиническое обследование по программе антистарения? Как определить Биологический Возраст?</li> <li>• Достижения клинической фармакологии, нутрициологии, гомеопатии и БАД в коррекции возрастных изменений (геропротекторы, антиоксиданты, энтеросорбенты, липолитики, гормональные корректоры, дыхательные протекторы и др.)</li> <li>• Новейшие биосинтетические и экологические anti-age методики (гипокситерапия, лазеротерапия, спа терапия и др.)</li> <li>• Инновационные технологии эстетической медицины.</li> </ul> <p>Примеры клиник Европы и России, реализовавших современные системы антистарения и оздоровления; концептуальные anti-age кабинеты.</p> <p><u>Уникальные лечебные программы:</u></p> <p><b>Тема:</b> «Академия здорового образа жизни». ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Шишина Елена, главврач санатория «Сибирь», Тюменская область</p> <p><b>Тема:</b> «Многолетний опыт применения специальных медицинских программ в санаторно-курортном комплексе «ДиЛуч». ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Севрюкова Вера Стефановна, Генеральный директор АО «ДиЛуч», г. Анапа, Заслуженный врач РФ, доктор медицинских наук , профессор.</p> <p><b>Тема:</b> «Лечение и профилактика метаболического синдрома». ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Представитель санатория «Плаза», г. Кисловодск</p> <p><b>Тема:</b> «Инновации мирового уровня в лечебно- оздоровительных программах санатория «Алтайский замок». ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Карбышева Нина Валентиновна, врач гепатолог, инфекционист, доктор медицинских наук, профессор.</p> <p><b>Тема:</b> «Уникальные методики и программы, применяемые в санатории «Родник Алтай» ⬇</p> <p><b>Спикеры:</b> Борисов Виктор Иванович, главврач санатория «Родник Алтай», Белокуриха.</p> <p><b>Заключительное слово модератора:</b> Вититнев Александр Михайлович, зав. кафедрой менеджмента Сочинского госуниверситета, доктор медицинских и экономических наук, профессор, заслуженный врач РФ.</p> <p><u>Место проведения: зал «В»</u></p>
13.00 - 14.00	<p><b>Шоу-презентация от профессионалов отельной анимации event-группы «Адвентико».</b></p> <p><b>Розыгрыш сертификата для отельеров.</b></p> <p><i>Место проведения: площадка для торжественных мероприятий.</i></p>
14.00 - 14.30	<p><b>Мастер-класс «Адаптация мировых стандартов гостиничного бизнеса на примере «Рэдиссон-Лазурная» в г. Сочи с презентацией книги «Путь к звездам отеля» часть 1-ая, «Людмилин парк» часть 2-ая от Аверьянова Бориса Ивановича - академика российской и международной академий туризма, лауреата премии им. Петра Великого «Лучший менеджер России», героя Труда Кубани, создавшего в городе Сочи три отеля «Рэдиссон-Лазурная».</b></p> <p><i>Место проведения: площадка для торжественных мероприятий.</i></p>

14.30	<p><b>Розыгрыш путёвки</b> (проживание, питание и лечение) в ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа» (на одного человека, на 12 дней).  <b>Организатор розыгрыша:</b> Администрация МО г. Горячий Ключ.  <b>Место проведения:</b> площадка для торжественных мероприятий.</p>
14.30 - 15.30	<p><b>Программа «Волшебные инструменты».</b> Исполнитель: Лауреат Всероссийских конкурсов и фестивалей игры на старинных духовых инструментах Медведев В. И.  <b>Место проведения:</b> площадка для торжественных мероприятий.</p>
15.30 - 18.00	<p><b><u>БЛОК ДЛЯ ТУРАГЕНТСТВ</u></b>  <b>Место проведения: зал «D»</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>Презентации отелей и курортов</b></p> <p><b>Презентация туристских возможностей Пермского края</b> 📍📍  <b>Спикеры:</b> Будаева Ольга Анатольевна, директор ГАУ Пермского края «Туристский информационный центр».</p> <p><b>Презентация Санатория «Магадан» г. Сочи</b> 📍  <b>Спикер:</b> Зайцева Кристина Анатольевна, начальник отдела рекламы санатория «Магадан».</p> <p><b>Многофункциональная арена «Ледяной куб».</b> 📍📍📍  <b>Тема презентации:</b> «Постолимпийское использование керлингвого центра «Ледяной куб»: основные направления и перспективы».  <b>Спикер:</b> Садков Максим Юрьевич, заместитель генерального директора многофункциональной арены «Ледяной куб»</p> <p><b>Презентация «Современный подход к лечению в ФГБУ «Объединённый санаторий «Сочи» УДП РФ»</b> 📍  <b>Спикер:</b> Ничога Ольга Ивановна, ИО заместителя директора по медицинской части.</p> <p><b>Презентация «Новые перспективы пляжного отдыха в Сочи»</b> 📍  <b>Спикер:</b> Тумор Елена, директор по продажам и маркетингу отеля Radisson Blu Resort &amp; Congress Centre, Sochi</p> <p style="text-align: center;"><b>Презентации туроператоров</b></p> <p><b>Зимний сезон 2015-2016</b> 📍  <b>Спикер:</b> представитель национального туроператора «АЛЕАН».</p> <p><b>«5 причин приехать в Сочи» 365 дней в году</b> 📍  <b>Спикер:</b> Сердюченко Александра, директор «ТБК «Аэлита».</p> <p><b>Особенности страхования путешествий по РФ.</b> 📍  <b>Спикер:</b> Мармер Маргарита Яковлевна, Руководитель департамента страхования выезжающих за рубеж ООО «РОСГОССТРАХ».</p> <p><b>Тема: «Сочи - столица спортивного туризма».</b> 📍  <b>Спикер:</b> Паньков Александр Ильич, Генеральный директор спортивного оператора «Олимпико»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Компания «Омега» - оператор Олимпийского парка совместно с компанией «Олимпико» - организатором крупных спортивно-массовых мероприятий, соревнований и сборов, создали уникальный спортивный продукт на территории Имеретинской низменности, включающий различные пакетные предложения.</li> </ul>
	<p><b><u>БЛОК ДЛЯ ОТЕЛЕЙ</u></b></p>
15.30 - 18.00 <u>Зал «Е»</u>	<p style="text-align: center;"><b><u>Семинар «Интернет-технологии как эффективный инструмент увеличения продаж»</u></b></p> <p><b>Вступительное слово модератора.</b>  <b>Тема: «Сайт vs OTA - реалии современного гостиничного рынка»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>тренды онлайн-бронирования в 2015 году. Сайты vs Каналы – кто кого?</li> <li>преимущества бронирования с сайта в цифрах;</li> <li>портрет современного онлайн-гостя. Брони в деталях.</li> <li>правила прямых онлайн-продаж в 2016 год</li> </ul> <p>Спикер: Усков Евгений, представитель «Travelline»</p> <p><b>Тема: «Что такое digital-маркетинг и почему им нужно заниматься именно сейчас».</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Текущая ситуация в digital маркетинге. Как повысить эффективность бронирований через сайт отелей и OTA.</li> <li>Как и какая реклама работает.</li> <li>Что такое маркетинг в отеле? Зачем он и что дает?</li> <li>Правильно найденная аудитория, выделенные сегменты, хорошее предложение для этой аудитории и правильное донесение информации до аудитории в нужное время в нужном месте. Где это место?</li> <li>Рост запросов в Яндекс по разным направлениям вырос в разы. Яндекс и Google меняют поиск и делают его более качественным для гостя. Идеальный момент для легкого увеличения прямых продаж свое го отеля. Но что нужно сделать?</li> </ul>





- Формирование 1) своей аудитории. Четко понять где она и кто она. 2) Сделать на сайте отеля для нее отличное предложение. 3) привлечь аудиторию разными инструментами рекламы. 4) проанализировать результат и полученные доходы 5) начать корректировать с п.1.

• Кейсы Нягань, Росси, Брайтон

**Спикер:** Крючкова Мария, представитель DigitalWill

**Тема: «Управление репутацией отеля в Интернете»**

- Открытость информации в Интернете о репутации отеля и изменение стратегии продаж
- Влияние отзывов на выбор гостем отеля
- Что мотивирует гостей оставлять отзывы
- Ответы на отзывы: честность - лучшая политика
- Работа с отзывами - ключ к улучшению продукта отеля
- Онлайн-репутация и ценовая политика – оптимизируем тарифы и повышаем доходность

**Спикер:** Артемьев Константин, Директор по продажам и маркетингу SkyPoint Sheremetyevo Hotel. 📍

**Тема: «Автоматизация объектов гостеприимства - умные инструменты для повышения дохода».** 📍

- Топ-менеджмент и автоматизация – инструменты, позволяющие анализировать, управлять, коммуницировать с гостями и контролировать собственный персонал
- Как повысить сервис и работать с каждым гостем как с единственным и уникальным. CRM – стратегия и CRM –система, система отзывов TrustYou
- Какие инструменты помогают продавать по наиболее выгодной цене. Rate Shopper- сервис сбора и анализа цен. Принцип работы RMS
- Hoteza Mobile или как заработать больше на дополнительных услугах
- Типы и отличия систем управления гостиницей (Property Management System). Что лучше подходит вашему отелю

**Спикер:** Марченко Елена, Руководитель проекта Libra Hospitality.

**Тема: «Опыт успешного применения сервиса онлайн-бронирования (автоматизированной турфирмы) TVIL.RU в Краснодарском крае и Крыму».** 📍

- Кейсы успешных владельцев отелей по привлечению туристов: Крым и Краснодарский край.
- Сегментация туристов Краснодарского края по регионам.
- Тенденция к резкому росту бронирований по Крыму. Раннее бронирование 2016: 80% броней в Крым.
- Чего хотят туристы в Интернете, согласно диагностике восприятия информации в Интернете.
- "Продающий" контент: писать самостоятельно или заказывать.
- Качественное фото (что лучше - красиво сделанная картинка или суровая реальность).
- Как общаться с туристами в Интернете: пошаговая инструкция к формированию обязательств и последовательности у туриста.
- Нестандартное решение как способ выделиться: включённый в стоимость завтрак и крытый бассейн в соседнем санатории могут спасти положение.
- Преимущества перед владельцами Крыма: бесплатный трансфер, инфраструктура, безопасность, туристы плохо знают Крым.
- Рекомендации по большему привлечению туристов на Интернет-сервисе бронирования TVIL.RU.

**Спикер:** Шустикова Оксана, руководитель отдела по работе с клиентами TVIL.ru

Место проведения: зал «Е»

### **БЛОК «ВЪЕЗДНОЙ ТУРИЗМ»**

Работа площадки для встреч официальных делегаций, зарубежных туроператоров с представителями Администрации города-курорта Сочи.

18.00 - 18.30 Сдача экспозиции выставки под охрану.

20.00 Праздничный фуршет в честь открытия SIFT Международного туристского форума и Выставки.

*Dress-Code: демократичный.*

*Место проведения: Radisson Blu Resort & Congress Centre («Radisson Blu Курортный Комплекс и Конгресс Центр»). Адрес: Имеретинская низменность, ул. Голубая, 1А.*

### **27 ноября**

10.00 - 18.00 **Работа XXII Международной туристской выставки «Курорты и Туризм. Сезон 2015-2016»**

**Работа конгресса «Развитие внутреннего и въездного туризма. Новые перспективы и механизмы их реализации»**



<p>11.00 - 13.00 <u>Зал «D»</u></p>	<p><b><u>Совещание: «О ходе исполнения перечня поручений Президента Российской Федерации «О развитии туризма в Российской Федерации» (Заседание Президиума Государственного Совета Российской Федерации от 17.08.2015 г., г.Ялта)</u></b></p> <p><b>Вступительное слово</b> Левитина Игоря Евгеньевича – помощника Президента Российской Федерации, секретаря Государственного совета Российской Федерации.</p> <p><b>Выступление:</b> Усенко Сергея Павловича – заместителя главы (губернатора) администрации Краснодарского края; Пахомова Анатолия Николаевича – главы города-курорта Сочи.</p> <p><b>Деловая часть:</b> <b>Тема: «О ходе исполнения перечня поручений Президента Российской Федерации «О развитии туризма в Российской Федерации»</b> <b>Спикер и докладчик:</b> Конюшков Алексей Алексеевич – заместитель руководителя Федерального агентства по туризму. <b>Содокладчики:</b> Минэкономразвития России, Минтранс России</p> <p><b>Вопросы к обсуждению по темам:</b> <i>Место проведения: зал «D»</i></p>
<p>11.00 - 14.00</p>	<p><b>Индивидуальные деловые встречи с представителями Администрации города-курорта Сочи (необходима предварительная регистрация на сайте <a href="mailto:sochi@tour-forum.com">sochi@tour-forum.com</a>).</b> <b>Спикеры:</b> Ясюк Олег Валентинович, заместитель Главы города Сочи; Грачёв Алексей Евгеньевич, начальник Управления по курортному делу и туризму Администрации г. Сочи. <i>Место проведения: Лобби-бар</i></p>
<b><u>БЛОК ДЛЯ ТУРАГЕНТСТВ</u></b>	
<p>11.00 - 14.00 <u>Зал «B»</u></p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Конференция «Розничный рынок: как дальше жить»</u></b> <b>Часть I «Бренд на рынке конечного потребителя: миф или реальность»</b></p> <p><b>Вступительное слово модератора.</b> <b>Модератор:</b> Агафонов Сергей, генеральный директор Сети «МГП».</p> <p><b>Тема: «Сетевые объединения: «за» и «против»».</b> ⬇️ <b>Спикеры:</b> Сегал Серафима, генеральный директор «Самараинтур»; Недополз Александр, генеральный директор «РоссТур».</p> <p><b>Тема: «Реестр турагентств».</b> ⬇️ <b>Спикер:</b> Сергей Агафонов, генеральный директор сети МГП.</p> <p style="text-align: center;"><b>Часть II «Офф-лайн уходит в он-лайн?»</b></p> <p><b>Тема: «Рынок Интернет-продаж в туризме: цифры и факты».</b> <b>Спикер:</b> Козлов Игорь, генеральный директор ClickVoyage.</p> <p><b>Тема: «Кризисный менеджмент для турагента: как турагентству выживать и привлекать клиентов в трудные времена».</b> ⬇️ <b>Спикер:</b> Ватутин Сергей, предприниматель, основатель сети агентств «1001 Тур» и портала Turizm.ru, инвестор проектов Tonkosti.Ru, Level.Travel, WeAtlas.com.</p> <p><b>Тема: «Автоматизация агентства - путь к эффективной работе».</b> ⬇️ <b>Спикер:</b> Савёлов Александр, Исполнительный директор ООО «САМО-СОФТ».</p> <p><b>Тема: «Является ли турагентство платежным агентом».</b> <b>Спикер:</b> Староверова Елена Петровна, Начальник отдела оперативного контроля Межрайонной инспекции ФНС России № 7 по Краснодарскому краю.</p> <p><b>Тема: «Как превратить горнолыжный курорт в популярное место летнего отдыха. Новый продукт для турагентств».</b> ⬇️ <b>Спикер:</b> Филипенкова Ольга Петровна, Директор по маркетингу и продажам курорта «Роза Хутор». <i>Место проведения: зал «B»</i></p>
<b><u>БЛОК ДЛЯ ОТЕЛЕЙ</u></b>	
<p>11.00 – 17.00 <u>Зал «E»</u></p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Деловая площадка «Отель как продукт продажи и сервиса. Говорят эксперты и практики»</u></b></p> <p><b>Вступительное слово модератора.</b> <b>Модератор:</b> Эльвира Тарасенко, Business Development Director, Russia &amp; CIS</p> <p><b>Тема: «Позиционирование отеля в период экономической нестабильности. Кастомизация или создание добавленной ценности для гостей».</b> ⬇️ <b>Спикер:</b> Эльвира Тарасенко, Business Development Director, Russia &amp; CIS УК Interstate (управление в РФ и СНГ отелями брендов Marriott, Renaissance, Courtyard by Marriott, Hilton, Hilton Garden Inn, Holiday Inn).</p> <p><b>Тема: «Построение эффективной системы продаж в отеле».</b> ⬇️</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Прогноз</li></ul>



- Сегментация: цели, примеры, поведение сегментов, управление потоками гостей на основе сегментации
- Сезонность: естественная сезонность, календарь событий, искусственное формирование потоков гостей
- Ценовая политика и другие факторы, влияющие на продажи: уровень конкуренции, эластичность спроса, сила бренда, PR & Marketing
- Каналы продаж: собственные каналы продаж, OTA, Wholesale, GDS
- Структура отдела продаж.

**Спикер:** Логачев Денис, директор по продажам и маркетингу Lotte Hotel Moscow (лучший отель Европы 2014).

**Тема:** «Как сделать клиента постоянным. Что ожидает клиент от отеля». ⬇

**Спикер:** Карстен Альберт, генеральный менеджер по управлению отелями ALEAN HOTEL GROUP.

**Тема:** «Контроль качества сервиса в отеле: внешние и внутренние инструменты контроля; программы скрытого аудита; электронное анкетирование; процедура реакции на выявленные в отеле недостатки; схема выявления причин недостатков; периодичность и алгоритмы проведения аттестаций для персонала». ⬇

**Спикер:** Матвеев Антон, учредитель тренинговой компании для отелей BigTree.

**ПЕРЕРЫВ: 13.30 – 14.00.**

**Тема:** «Хаус-киппинг» - это не просто уборка. Или как создать стандарты уборки и зачем они нужны».

**Спикеры:** Кибирёва Татьяна, начальник отдела гостиничного хозяйства, ⬇

- Балчуг Кемпински, президент Первого Клуба Профессионалов Гостеприимства.

**Тема:** «Моторные яхты и катера как фактор повышения прибыльности в современном гостинично-курортном бизнесе». ⬇

- Развитие культуры яхтинга на Черноморском побережье.
- Практика использования катеров и яхт для повышения прибыльности компании и лояльности туристов.
- Мнение эксперта.

**Спикеры:** Озеров Дмитрий Витальевич, генеральный директор ООО «Атласико»

- Коба Вячеслав Дмитриевич, главный врач санаторно-курортных комплексов в Управлении делами Президента.

**Тема:** «Анимация: какой она должна быть». ⬇

- Гест-контакт (guest-contact) - основная компетенция отельного аниматора
- Связь анимационного сервиса с остальными службами отеля
- Особенности видов и расписания анимационных активностей для отелей разной направленности
- Анимационный сервис в программах лояльности клиентов

**Спикер:** Князькова Мария, генеральный директор Московской школы анимации.

**Тема:** «Оптимизация расходов в отеле». ⬇

- оптимизация персонала путем объединения функций,
- пересмотр сервисных контрактов,
- работа с аутсорсинговыми компаниями

**Спикер:** Обыденнова Наталья, генеральный директор бизнес отеля Охотник, председатель ГАК профильного учебного заведения, преподаватель РАНХиГС.

**Тема:** «Найм без ошибок: специфика рынка труда в сфере гостеприимства». ⬇

- Динамика вакансий и резюме
- Зарплатная статистика
- Трудовая миграция
- Дефицит и переизбыток кадров по проф.областям
- Тренды рынка труда в 2015 году

**Спикер:** Андреева Юлия, менеджер по маркетингу и PR «HeadHunter – Сочи».

**Место проведения:** зал «Е»

## РАБОТА ДЕЛОВОЙ ПЛОЩАДКИ «ВЪЕЗДНОЙ ТУРИЗМ»

14.30 - 17.30  
Зал «В»

**Круглый стол «Въездной туризм на практике: готова ли Россия принимать иностранцев»**

**Вступительное слово модератор** Елисеева Александра. Въездной туризм сегодня. Статистика и проблематика.

**Тема:** «Мировые тренды в туризме. Как использовать кросс-культурный аспект для привлечения туристов в Россию».

**Спикер:** Курносов Александр Васильевич, «Академсервис».

**Тема:** «Российско-китайский туризм: тенденции и перспективы».

**Спикер:** Пятихатка Светлана, исполнительный директор НП «ОМИТ «Мир без границ».

**Тема:** «Россия - Китай: преимущества путешествий без визы»

**Спикер:** Асель Смоляр, заместитель генерального директора ООО «Маркетинг, выставки, консалтинг»

	<p><b>Тема: «Эффективные инструменты создания туристического бренда на примере Казани». «Россия на мировом туристском рынке: опыт Казани».</b> ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Зотов Михаил Владимирович, Директор МБУ «Комитет содействия развитию туризма г. Казани».</p> <p><b>Тема: «Сможет ли Россия создать «комфортную среду» для иностранных туристов: статистика проблем, с которыми сталкиваются иностранцы».</b> ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Мармер Леонид, генеральный директор ООО «Интурист».</p> <p><b>Тема: «Качество гидов = качество информации о России. Реальная ситуация на рынке гидов для иностранцев. Ключевые проблемы и их решение».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Шнайден Йозеф Йозефович, почетный президент ассоциации гидов-переводчиков</p> <p><b>Тема: «Как использовать «синергию» при продвижении новых объектов или регионов показа»</b> ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Никулова Марина, маркетинг-менеджер AVIAREPS AG.</p> <p><b>Тема: «Отели для иностранцев: специфика работы с гостями из разных стран».</b> ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Тарасенко Эльвира, Business Development Director, Russia &amp; CIS</p> <p><b>Тема: «Красный юг - Красная Поляна» - 5 точек притяжения для китайских туристов в Сочи»</b> ⬇</p> <p><b>Спикер:</b> Ерёмин Дмитрий, директор по развитию «ТБК «Аэлита».</p> <p><b>Тема: «Развитие въездного туризма в Краснодарском крае».</b></p> <p><b>Спикер:</b> Шутов Олег Леонтьевич, Заместитель Министра курортов и туризма Краснодарского края</p> <p><i>Место проведения: зал «В»</i></p>
С 18.00	Демонтаж экспозиции.

**Художественное оформление Форума:**

Художественная выставка «Любуйся. Расслабься. Улыбнись», Организатор: Арт-студия «Интерсалон»;  
 Экспозиция декоративных панно «Театры мира», Автор: Перекотий Т. Г.  
 Экспозиция Садового Центра «Зелёный город»  
 Экспозиция Зимнего театра



Организатор Форума:  
Администрация г. Сочи



Организатор выставки:  
ЗАО «СОУД – Сочинские выставки»



Координатор Конгресса:  
туроператор «Алеан» (г. Москва)



Координатор ознакомительно-обучающих туров:  
туроператор ТБК «Аэлита» (г. Сочи)

*В программе возможны изменения.*

*Расписание мероприятий Конгресса с указанием места проведения регулярно обновляется на веб-сайте форума: [www.tour-forum.com](http://www.tour-forum.com) или высылается по запросу. Оргкомитет Форума*