Российская международная академия туризма

Тульский филиал

Курсовой проект

**по предмету «Программный туризм»**

на тему: «Особенности организации лечебно-оздоровительного туризма»

Выполнила:

студентка 2 курса очного отделения

Филиппенко В. А.

Проверила:

Панова О. В.

Тула 2009

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

1. ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ТУРИЗМ

1.1 Курорты и их типология

1.2 Лечебно-оздоровительные туры

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ ТУРОВ САНАТОРИЯ «СИНЯЯ ПТИЦА»

2.1 Общая характеристика санатория

2.2 Экономическая составляющая услуг санатория «Синяя птица»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Список литературы

**ВВЕДЕНИЕ**

Лечебно оздоровительный туризм предусматривает перемещение резидентов и нерезидентов в пределах государственных границ и за пределы государственных границ на срок не менее 20 ч и не более 6 мес. в оздоровительных целях, целях профилактики различных заболеваний организма человека. Лечебно оздоровительный туризм основан на курортологии. Курортология - это наука о природных лечебных факторах, их воздействии на организм и методах использования в лечебно профилактических целях.

Первые упоминания о горячих минеральных источниках на Северном Кавказе в районе современного Пятигорска содержатся в работах арабского путешественника Ибн Батута, который писал о них в середине XIV в. Впервые в России были предприняты мероприятия по разведке минеральных вод и их эксплуатации с лечебными целями по инициативе Петра I. В 1717 г. был издан указ "О приискании в России минеральных вод", которыми можно пользоваться "от разных болезней". К началу 1940 г. в СССР было уже 3600 санаториев и домов отдыха почти на 470 тыс. мест. Значительное число санаториев было предназначено для лечения детей. В 1990 г. в России насчитывалось 14 тыс. санаториев и домов отдыха на 2,5 млн мест. Были созданы мощные санаторно-курортные комплексы - Большой Сочи, Большая Ялта, Кавказские Минеральные Воды и др. В настоящее время курортный комплекс России насчитывает 45 тыс. здравниц.

Актуальность темы. Сейчас вполне реально забронировать все услуги напрямую. Но при этом путешественник должен знать, что он может столкнуться с многочисленными трудностями. Если турист отправляется на зарубежный курорт впервые, ему нужно изучить и проанализировать большое количество информации. Для этого необходимо уметь хорошо работать в интернете и как минимум владеть английским языком.

Однако на веб-сайтах курортов нет информации о недостатках того или иного отеля, за кадром остаются многие важные нюансы. И тут неоценимую помощь клиенту может оказать квалифицированный менеджер туркомпании. Как правило специалист досконально знает курорты, на которых специализируется его фирма, он может в короткой беседе выявить предпочтения и запросы клиента, порекомендовать ему конкретный вариант. В распоряжении менеджера всегда есть качественный иллюстративный материал и описания курортов на русском языке.

Наконец, не будем забывать о визовой поддержке. Можно получить приглашение от отеля, самостоятельно купить билеты и со всеми необходимыми документами отравиться в консульство. Но получение визы частными лицами не всегда простое дело.

Так что роль оператора при организации лечебно-оздоровительных программ весьма значительна. Это полное информирование клиента, помощь при выборе курорта и решение всех технических проблем: виза, билет, страховка, переговоры с отелями и пр.

Цель работы – изучение особенностей организации лечебно-оздоровительного тура. Для достижения данной цели в работе решается ряд задач:

1. рассмотреть курорты и их типологию;
2. изучить особенности лечебно-оздоровительных туров;
3. исследовать организацию лечебно-оздоровительных туров в санатории «Синяя птица».

Объект исследования – курорты России.

Предмет исследования – организация лечебно-оздоровительного тура.

**1. ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ТУРИЗМ**

## 1.1 Курорты и их типология

Курорт - территория, располагающая природными лечебными факторами и необходимыми условиями для их применения с лечебно профилактическими целями.[[1]](#footnote-1)

Курорт - местность, обладающая ценными природными свойствами, пригодными для лечения минеральными водами, лечебными грязями или особыми климатическими условиями (моря, озера, горные ландшафты, лесные местности, степи и пр.).[[2]](#footnote-2) К курортам предъявляются следующие требования:

1) наличие природных лечебных факторов, обеспечивающих нормальное функционирование курорта;

2) необходимые технические устройства и постройки для рационального применения курортных факторов (бассейны, грязелечебницы, пляжи и т. д.);

3) специально приспособленные помещения для лечения и жилья (санатории, дома отдыха);

4) наличие лечебно профилактических учреждений, обеспечивающих медицинское обслуживание больных и отдыхающих;

5) наличие оздоровительных учреждений, спортивных сооружений и площадок;

6) наличие учреждений общественного пользования, учреждений общественного питания, торгового и бытового обслуживания, культурно просветительских учреждений;

7) удобные подъезды и средства сообщения;

8) благоустроенная территория, инженерно технические сооружения, обеспечивающие электро- и водоснабжение, канализацию.

Специализацию любого курорта определяют курортные факторы – природно-лечебные факторы, используемые для целей профилактики, терапии и медицинской реабилитации больных на курортах. Основные курортные факторы:

- ландшафтно-климатические условия;

- лечебные грязи;

- минеральные воды.

Все курорты можно разделить на 6 типов:[[3]](#footnote-3)

1. Бальнеогрязевой курорт - тип курорта, где в качестве основных лечебных факторов доминируют минеральные воды и лечебные грязи.

2. Бальнеоклиматический курорт - тип курорта, где в качестве основных лечебных факторов выступает климат и минеральные воды.

3. Бальнеологический курорт - тип курорта, где в качестве основных лечебных факторов используются минеральные воды (для внутреннего и внешнего применения).

4. Грязевой курорт - тип курорта, где в качестве основных лечебных факторов выступают лечебные грязи.

5. Климатокумысолечебный курорт - тип курорта, где в качестве основных лечебных факторов используются степной и лесостепной климат и кумыс - кисломолочный напиток из кобыльего молока.

6. Климатический курорт: приморский климатический курорт; горный климатический курорт.

На бальнеологическом курорте в качестве главного лечебного фактора используются природные минеральные воды. Они рекомендуются для наружного применения (ванны) и внутреннего (ингаляции, питье и т. д.) потребления.

Минеральные воды помогают излечиться от многих недугов. Среди пациентов, приезжающих на бальнеологические курорты, в основном люди с заболеваниями желудочно-кишечного тракта, сердечно сосудистой и нервной систем, дыхательных путей и опорно-двигательного аппарата.

Лечение на этих курортах дает результаты, сравнимые с воздействием обычных лекарственных препаратов, но при этом исключаются побочные эффекты, неизбежные при приеме лекарств, удлиняется период ремиссии, снижается вероятность последующих обострений и их интенсивность.

Грязевые курорты привязаны к месторождениям лечебной грязи (пелоидов).

Грязелечение показано преимущественно при патологии суставов, нервной системы травматического происхождения, а также при гинекологических и некоторых других заболеваниях.

Климатические курорты столь же разнообразны, как и сам климат. В структуре климатических курортов мира лесные (равнинные) составляют примерно 11,3 %, горные - 24,2 %, климатокумысолечебные - около 4,2 %.[[4]](#footnote-4) Каждому из них присуща уникальная комбинация климатопогодных факторов (температура, атмосферное давление, солнечное излучение и т. д.), которые используются с лечебно профилактической целью. От сочетания этих факторов зависит профиль курорта. Если лесные курорты с континентальным климатом показаны людям, страдающим заболеваниями верхних дыхательных путей, астмой, расстройствами нервной системы, то пребывание на горных курортах рекомендуется при начальных формах туберкулеза и малокровии.

Наиболее распространенный и популярный тип климатического курорта - приморский.

Эти курорты составляют 60,3 % в структуре климатических курортов мира.

Все большее число туристов открывают для себя возможности совмещать отдых на море с эффективным лечением. Морской климат оказывает благотворное влияние на людей с заболеваниями крови, костной ткани, лимфатических желез.

Наряду с тремя основными типами курортов - бальнеологическими, грязевыми и климатическими - выделяются переходные типы. Они используют сразу несколько природных лечебных факторов, например, минеральные воды и грязи или климат и минеральные воды. Переходные курорты широко распространены в Европе и все больше привлекают туристов из разных стран.

В последние годы широкое распространение получили spa курорты. Такие курорты организуются не только в рекреационных зонах, но и в крупных мегаполисах, даже в гостиницах, предназначенных для делового туризма.

По прогнозам, спрос будет и дальше расти, ведь здоровое тело и здоровый дух - это не только дань моде.

Разработанная специалистами spa центра индивидуальная программа делает человека не только более здоровым, но и способствует более позитивному восприятию жизни.

В последнее время очень популярны отели со spa комплексами на бальнеокурортах, а также специальные spa отели, где задачи оздоровления, релаксации с применением разнообразных водных процедур и других средств выходят на первое место.

Городские отели категории "пять звезд" обязательно предоставляют своим гостям услуги фитнес- или spa центров.

В наше время spa отели и отели со spa комплексами (обычно объекты размещения высокой категории), как правило, расположены на бальнеокурортах рядом с термоминеральными источниками, что дает возможность использовать воду определенного химического состава и температуры для различных лечебных, оздоровительных и косметических целей.

В spa комплексе большого дорогого отеля, кроме обычного набора (сауна, бассейн, массаж), клиентам ежедневно предлагается водная терапия, которая подразумевает наличие разнообразного физиотерапевтического оборудования и лицензированных специалистов - медиков и косметологов. В нем предусмотрены кабинеты для гидротерапии, по косметическому уходу за лицом и телом, сауна, (мини бассейн, spa бар, залы для групповых/индивидуальных занятий фитнесом или другими видами физических упражнений (йогой, аквааэробикой и пр.), зона релаксации, раздевалка.

Такие отели могут быть расположены как в черте города, так и за его пределами, даже на горнолыжных курортах, где все чаще spa программы предлагаются как дополнительная услуга. Например, участники конференции или выставки могут пройти интенсивный курс для релаксации, снятия стресса или похудения.

Spa отели санаторного типа находятся в курортной зоне и имеют полный набор физиотерапевтических программ.

Прежде чем отправиться туда, целесообразно посоветоваться с врачом. Там предлагают и веллнес программы - общеоздоровительные, релаксационные и косметические, которые подойдут и совершенно здоровому человеку.

В гостиницах санаторного типа предусмотрено индивидуальное размещение в номере с душем, клиенту предоставляют халаты, тапочки и полотенца.

Здесь можно получить полную диагностику своего физического состояния, а пройдя курс полноценного лечения (21- 24 дня), добиться продолжительной ремиссии (отсутствия проявлений заболевания). Традиционные spa услуги дополняются специальными диетами и физическими упражнениями: пешие и велосипедные прогулки, теннис, гольф.

Такие отели должны иметь благоустроенную территорию с парком и цветниками, внутренний и внешний бассейны.

Отдельно можно отметить отели с центрами талассотерапии (лечение морем) на морских курортах, где во время процедур, в основном общеоздоровительных и косметических, используются морская вода и продукты моря (водоросли, морская соль, лечебные грязи), а также продукты известных косметических линий.

Оздоравливающее действие на организм и настроение человека оказывают купания в море, солнечные ванны, прогулки по берегу, что в комплексе освежает и обновляет кожу, успокаивает нервы, укрепляет мышцы, совершенствует не только тело, но и душу.

Поэтому пребывание в очень модных ныне отелях с центрами талассотерапии - не столько лечение, сколько отдых и приятное времяпрепровождение с пользой для здоровья. Французские косметологи выяснили, что эффект от недельного курса сохраняется шесть восемь месяцев.

Такие центры есть во многих странах мира, имеющих морское побережье, ведь морская вода должна храниться в резервуарах не более 48 часов и никогда не использоваться повторно.

В Европе их особенно много во Франции, на Кипре, в Италии и Испании, в Юго Восточной Азии - на островах Самуи (Таиланд) и Бали (Индонезия). Окунуться в атмосферу роскоши и неги можно, поселившись в большом четырех пятизвездочном spa отеле, жизнь в котором подчинена одной задаче: каждый клиент должен оздоровиться и расслабиться, снять стресс и отключиться от повседневных забот. Обычно в них могут предложить так много процедур, что стоит получить информацию о них заранее. Некоторые spa отели бронируют номера только в том случае, если клиент сразу заказывает spa процедуры, а в других "spa меню" можно составить по прибытии на место. Здесь царит культ здорового образа жизни. Форма одежды спортивная, пользование мобильными телефонами и парфюмом сведено к минимуму. В ресторанах предлагают сбалансированные и полезные для здоровья блюда. С помощью разнообразных водных процедур так называемого spa меню, предлагаемого в каждом конкретном центре, можно повысить мышечный тонус, расслабиться, избавиться от заболеваний и стрессов, похудеть и помолодеть. Желательно, чтобы все процедуры были согласованы с врачом, так как многие из них имеют противопоказания.

Гидротерапия включает в себя множество различных техник: душ, ванны (общие, местные, сидячие), паровые ингаляции, растирания, компрессы (горячие и холодные), обертывания и многое другое. В среднем процедура длится 15- 20 минут, некоторые - три четыре минуты (например, орошение полости носа). Наиболее популярны душ и ванны. Душ мягко окутывает тело или, наоборот, массирует (тонизирует) его. Причем водные потоки должны направляться от периферических органов к сердцу. Души, различаются по температуре:

* холодный (+8…+18 °C), индифферентный (+33…+35 °C), теплый (+36…+38 °C), горячий (от +40 °C);
* по форме и направлению струй: дождевой, игольчатый, пылевой, циркулярный, струевой (душ Шарко и шотландский), веерный, восходящий;
* по степени давления воды: низкое (до 1 атм), среднее (1,5- 2 атм), высокое (2,5- 4 атм);
* по локализации воздействия: общий или местный. [[5]](#footnote-5)

К примеру, подводный душ массаж проводится в специальной ванне с компактной струей воды, в результате чего у пациента улучшаются кровообращение и лимфоток, оказывается тонизирующее воздействие на организм. Среди технически сложных можно отметить комплексную душевую установку Snail shower, в которой совмещены семь видов душа (циркулярный, дождевой, пылевой, тропический, игольчатый, веерный и шотландский) и оказывается воздействие на органы чувств: осязание (массаж тела струями различной формы, температуры и давления), обоняние (ароматерапия), зрение (специальное освещение). Различные ванны делятся на общие, местные и полуванны. В spa центрах широко применяются ванны с минеральной водой (углекислой, сероводородной, радоновой, азотной, хлоридной, натриевой) различной степени минерализации и температуры. Многие дамы предпочитают жемчужные ванны, когда бурлящие пузырьки воздуха делают своеобразный "тактильный массаж". Молекулы озона проникают сквозь кожу и активизируют антиоксидантную систему в поверхностных тканях.

В сидячих ваннах для бедер применяют и холодную, и горячую воду (по показаниям), так же, как и для местных ванн (для ног или рук). В дорогих spa отелях часто предлагают "ванну Клеопатры", предназначенную для принятия водных процедур в сочетании с ароматерапией. В нее могут быть добавлены морская вода или соль, водоросли, вино, молоко, мед, лепестки роз, зеленый чай, настои трав и цветов, а также лекарственные средства. Она используется для закаливания, профилактики и лечения различных заболеваний, снятия стресса. Обтирания применяются в лечебных и гигиенических целях, а также для закаливания.

Они могут быть общими или местными, с добавлением солей или эфирных масел для усиления раздражающего воздействия на кожу. Укутывания бывают полными или частичными, влажными или сухими. Широко используются местные влажные укутывания. Холодные компрессы вызывают спазм поверхностных сосудов, горячие усиливают местный кровоток и метаболизм, понижают мышечный тонус. В spa центрах применяют и аппликации с лечебной грязью, глиной или отварами трав. Активными водолечебными процедурами считаются холодные растирания и обливания водой различной температуры. Современные spa отели имеют до шести и более различных бань, отражающих многовековые традиции разных стран. Одни из древнейших - греческие и римские термы с помещениями для сухой и влажной бани, отдыха и раздевания, мытья и бассейном. В турецких банях пол согревается горячим воздухом, а горячая вода, пролитая на пол, образует обильный пар. Весьма популярны финские сауны и римско ирландские бани. Это бани воздушного типа с умеренной температурой 50- 60 °C.[[6]](#footnote-6) Горячий воздух проходит под полом и по стенам подготовительного помещения и парилки, а затем поступает через дыры в полу. Специальная труба для выхода отработанного воздуха делает атмосферу в такой парной более здоровой, чем в римской бане. Известен оздоровительный и лечебный эффект традиционной русской бани с использованием различных ароматных веников. Растет интерес к традиционным японским баням: сухой с использованием горячих опилок и водяной, которая устроена в большой деревянной бочке.

Среди наиболее распространенных процедур, включенных в "меню" spa центров, можно отметить грязелечение (пелоидотерапию), применяемое в лечебно профилактических и реабилитационных целях, глинолечение, фототерапию (лечение светом), в частности гелиотерапию (солнечное облучение), массаж (традиционный, мануальный, тайский, аюрведический и пр.), ароматерапию и т. д. Различные косметические, тонизирующие, расслабляющие, антицеллюлитные, детоксикационные, антистрессовые, омолаживающие и другие оздоровительные программы предлагаются в таком количестве, что ограничить их может только время пребывания в отеле.

## 1.2 Лечебно-оздоровительные туры

Туроператоры, специализирующиеся на продаже лечебных туров, хорошо знают не только медицинский профиль лечебных учреждений, но и особенности конкретных стран, их климатических условий и прочие важные детали.

Они могут подобрать клиенту курорт, оптимальный с точки зрения цены, физиологических показателей и психологического комфорта. При поездках за рубеж операторы берут на себя решение всех проблем, связанных с организацией тура, консультацией врача-специалиста. Не стоит уменьшать и роль надежного партнера на местах - помощь русскоговорящего представителя на курортах и в лечебных клиниках неоценима, она позволяет оперативно снять все возможные вопросы.

Если речь идет именно о лечении конкретного заболевания, необходимо медицинское заключение. Желательно перевести его на иностранный язык. Опытный оператор подбирает несколько лечебных центров или специализированных клиник, отправляет туда медицинские документы и только после положительного ответа делает клиенту конкретные предложения.

Исключение составляют варианты, когда больной проходит на курорте полную диагностику.

Для посещения тех оздоровительных курортов, которые имеют определенные лечебные показания, заключение необязательно, но желательно (оно скорее понадобится самому клиенту на курорте, чем менеджеру агентства). Главное, чтобы клиент четко сформулировал свои пожелания и знал все имеющиеся противопоказания (многие процедуры и талассо- и бальнеотерапии противопоказаны при определенных заболеваниях).

Большинство термальных и талассо-курортов имеют широкий спектр оздоровительных курсов: программы антистресса, процедуры для опорно-двигательного аппарата, по снижению веса, лечению кожных заболеваний и др. На их курортах клиенты посещают консультацию врача, где им подбирается индивидуальная программа, но никакого медикаментозного лечения здесь не проводится.

Менеджеру агентства необходимо четко выяснить, что клиент ждет от поездки: кому-то нужны тишина и покой, единение с природой и отличная лечебная база, а кому-то параллельно с оздоровлением - занятия спортом, экскурсии, развлечения.

Кто-то хочет в горы, а кто-то на море… От этого зависит выбор курорта.

Следует учесть, что только врач может порекомендовать те процедуры, которые улучшат состояние при определенных болезнях.

А если клиенту необходимо лечение в клинике – обязательно заключение врача, после рассмотрения, которого назначается лечение и определяется его стоимость.

Многие курорты предлагают стандартные пакеты: «Антистресс», «Жизненная сила и красота», «Расслабление», «Силуэт» или послеродовой курс.

Они рассчитаны на определенное количество дней, имеют фиксированный перечень процедур, их лучше бронировать заранее вместе с турпакетом.

Если клиент слабо представляет, что ему нужно, комплекс процедур можно выбрать на месте или заранее заказать общеоздоровительный курс и дополнить его уже на курорте.

На данный момент очень немногие компании, занимающиеся оздоровительными турами, могут иметь в штате медика, к тому же диагностика и выбор лечения не входят в задачи турфирмы.

Практика показывает, что если клиент едет на курорт в первый раз, лучше заказывать пакет с лечением - это 2-4 процедуры в день, которые уточняются на месте.[[7]](#footnote-7)

Существует категория туристов, годами посещающих курорты. В 80% случаев они также выбирают пакет с лечением.[[8]](#footnote-8) Другие заказывают программу с завтраком или на базе полупансиона и уже на месте докупают те процедуры, которые им назначали раньше.

В здравницах Сочи, Анапы, Подмосковья и средней полосы России стало нормой заранее включать определенный комплекс процедур в пакет туруслуг.

Например, в санатории «Надежда» и пансионате «Урал» (Анапа) предлагаются профильные оздоровительные курсы.

В зарубежные клиники и оздоровительные центры можно приобрести обычный турпакет, включающий в себя проживание, питание, медицинскую страховку от несчастного случая и внезапного заболевания, а с конкретным лечебным комплексом услуг определиться на месте после консультации специалиста.

В случае, если речь идёт об омолаживающих процедурах или программах SPA, лучше клиентам заказывать “пакетные программы” заранее.

Во-первых, у клиента есть возможность получить выгодную скидку, а во-вторых, нет опасности остаться без процедур по приезде.Продавать лечебно-оздоровительные программы выгодно, но непросто. Это достаточно дорогой продукт со многими составляющими.

Длительность поездок обычно составляет 2-3 недели, соответственно, и комиссия агентства будет высокой.[[9]](#footnote-9)

На лечебно-оздоровительные курорты клиенты ездят, как правило, регулярно (минимум - раз в год) и предпочитают обращаться к уже проверенному менеджеру.

Впоследствии они часто становятся постоянными клиентами агентства и рекомендуют его своим знакомым.

Главная отличительная особенность и преимущество этой клиентуры - она на 60-70% «возвратна» при условии, что агент сделал правильный выбор курорта и отеля, а принимающая сторона предоставила качественный сервис. Да и размер комиссионных в 8-10% от средней стоимости пакета в 1,5-1,8 тыс. евро - неплохая прибавка в бюджет агентства.[[10]](#footnote-10)

Лечебный туризм – это «штучный продукт». А эксклюзивный товар предполагает высокое качество и желание удовлетворенного клиента вернуться к продавцу. Лечебные туры находятся в довольно высокой ценовой нише, так что агенту выгодно осваивать тонкости их продаж, получая достойную комиссию и становясь своего рода консультантом и доверенным лицом клиента, пожелавшего поправить свое здоровье во время поездки.

Безусловно, выгодно продавать «раскрученные» курорты, но нужно заниматься и новыми, которые меньше востребованы или вообще неизвестны.

Например, клиентам с кожными заболеваниями (в первую очередь – при псориазе) можно предложить полечиться на турецком курорте Кангал, необычном тем, что там лечат … рыбками.

**2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ ТУРОВ САНАТОРИЯ «СИНЯЯ ПТИЦА»**

## 2.1 Общая характеристика санатория

Санаторий «Синяя птица» расположен в Саратовской области на берегу реки Волги.

Следуя программе фонда социального страхования «Долечивание и реабилитации беременных женщин группы риска», санаторий «Синяя птица» предлагает санаторно-курортное лечение в санатории на 21 день.[[11]](#footnote-11)

Поправить свое здоровье можно в санатории «Синяя птица», пройдя курс лечения в санатории оздоровительного массажа (профессиональные массажистки предложат различные виды массажа от обычного до массажа всего тела с лечебными и ароматическими маслами и посещением паровой бани.)

Также в курс лечения в санатории «Синяя птица» входит регулярное посещение в течение отдыха русской бани с профессиональным парильщиком, фито-чаи, солярий, который подарит золотистый загар в любое время года, прогулки по тропе здоровья, посещение бассейна (аквааэробика и все виды аэробики), зимой - катание на лыжах, санках и снегокатах, прием физиотерапевтических процедур:

- гальванизация и лекарственный электрофорез, электростимуляция мышц, ингаляции, электросон, магнитотерапия, лечебная физкультура, медикоментозное лечение, медикаментозную терапию (витамины, препараты кальция, фитопрепараты, адаптогены, ноотропы и т.д.);

- физиотерапия (гальванизация и лекарственный электрофорез, электростимуляция мышц, лазеротерапия, ингаляция, электросон, магнитотерапия);

- массаж (классический, точечный, сегментальный, вибромассаж с использованием массажного аппарата «Релакс»);

- лечебная физкультура (групповые и индивидуальные занятия); консультации лучших эндокринологов Саратовской областной детской клинической больницы.

Центр специализируется на профилактике и лечении заболеваний системы кровообращения (гипертоническая болезнь, ишемическая болезнь сердца), нервной системы, опорно-двигательного аппарата (остеохондрозы, артриты, артрозы), нарушения обмена веществ (ожирение), последствия травм.

Под наблюдением высококвалифицированных специалистов клиенты проходят курс лечебно-профилактических процедур: ингаляции, физиолечение, кислородный коктейль, фитотерапия, лечебная физкультура, массаж).

Особенностью лечения в санатории «Синяя птица» являются шикарная водолечебница с большим разнообразием душей (Шарко, циркулярный, восходящий, нисходящий, дождевой) и ванн (солевые, фито-, скипидарные, йодо-бромные).

В комплексе с лечебно-профилактическими процедурами предоставляются и оздоровительные: роскошный бассейн, русская и финская бани, SPA салон, VIP сауна, солярий, фитобар.

Условия для временного проживания в гостининичном комплексе "Синяя птица" разнообразны. Имеются VIP-номера класса Люкс и Полулюкс, просторные, с дорогой мебелью и евроремонтом, душевыми кабинами и ванными комнатами. Также в гостининичном комплексе "Синяя птица" имеются одноместные и двухместные номера класса Евростандарт, оборудованные всеми удобствами для комфортного проживания, которые составляют около 75% номерного фонда. Всего же номерной фонд гостничного комплекса "Синяя птица" - это 120 номеров, которые размещены в пятиэтажном компактном здании.[[12]](#footnote-12)

Типология гостиничных номеров гостининичном комплексе "Синяя птица":

1) Двухместный номер со всеми удобствами: 14 кв. м, 2 кровати, 2 тумбочки, журнальный столик, 2 стула, шкаф для одежды, телевизор, холодильник, лоджия.

2) Одноместный номер со всеми удобствами: 14 кв. м, 2-х спальная кровать, 2 тумбочки, журнальный столик, банкетка, шкаф для одежды, телевизор, холодильник, лоджия.

3) Полулюкс со всеми удобствами, Евростандарт: 30 кв. м двухспальная кровать, две тумбочки, журнальный столик, 2 кресла или диван, шкаф для одежд телевизор, холодильник, большая лоджия.

4) Люкс двухкомнатный одноместный: 48.5 кв. м спальня, гостиная с мягкой мебелью из натурального дерева и натуральной кожи, шкаф для посуды и одежды, евроремонт, пластиковые окна и кондиционер, телевизор, холодильник и телефон.

5) Люкс двухкомнатный одноместный: 56 кв. м. Испанская мягкая и корпусная мебель, телевизор, холодильник, телефон.

## 2.2 Экономическая составляющая услуг санатория «Синяя птица»

В санатории предлагаются 3-х дневные туры по программам: «Похудей-ка», «Здоровая спина», «Антистресс», «Мужская сила»

Таблица 1 Стоимость 3-дневных туров.[[13]](#footnote-13)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название программы | 2-х местный евростандарт | 1-местный евростандарт | VIP-предложение |
| Номер евростандарт | п/люкс | Люкс |
| 1. «Похудей-ка»: |
| Стоимость без проживания | 4260-00 | 4260-00 | 4260-00 | 4260-00 | 4260-00 |
| Стоимость с проживанием | 5670-00 | 6660-00 | 6780-00 | 7620-00 | 10080-00 |
| 2. «Здоровая спина»: |
| Стоимость без проживания | 4722-00 | 4722-00 | 4722-00 | 4722-00 | 4722-00 |
| Стоимость с проживанием | 6132-00 | 7122-00 | 7242-00 | 8082-00 | 10542-00 |
| 3. «Антистресс»: |
| Стоимость без проживания | 4925-00 | 4925-00 | 4925-00 | 4925-00 | 4925-00 |
| Стоимость с проживанием | 6335-00 | 7325-00 | 7445-00 | 8285-00 | 10745-00 |
| 4. «Мужская сила»: |
| Стоимость без проживания | 5057-00 | 5057-00 | 5057-00 | 5057-00 | 5057-00 |
| Стоимость без проживания | 6467-00 | 7457-00 | 7577-00 | 8417-00 | 10877-00 |

При приобретении 7-ми дневного тура скидка – 5%, при приобретении 10-ти дневного тура скидка – 10%, при приобретении одновременно 10-ти путевок – 1 в подарок! Цены – базовые, каждый тур обговаривается дополнительно.

Таблица 2 Расположение и условия номеров.[[14]](#footnote-14)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Этаж | Номера | Класс-сность | Удобства в номере | Кол-во комнат в номере | Кол-во человек в номере | Стоимость за место в сутки(в руб.) |
| б/з | с/з | с/бас |
| 2 | 222 | п/люкс | хол., тел., тфн. | 2-х комн. | 1 | 1200 | 1350 | 1500 |
| 201, 220 евростандарт | 1- местный | хол., тел., тфн. | 1-комн. | 1 | 1200 | 1350 | 1500 |
| 204,207, 208,215, 218, 219. 221 | 2-х местный | хол., тел., тфн | 1-комн | 2 | 600 | 750 | 900 |
| 205,206, 217 | 2-х мест. | хол., тел. | 1-комн | 2 | 550 | 650 | 800 |
| 211/212, 213/14, 209/10 | 4-х местный | хол., тел., душ. каб. | 2-х комн | 4 | 600 | 750 | 900 |
| 216 | 2-х местный | б/хол. б/тел. б/душа | 1-комн. | 2 | 160 | 200 | 350 |
| 224-225 | 4-х местный | хол., тел., б/ душа | 2-х комн | 4 | 320 | 400 | 550 |
| 3 | 302 | люкс | хол., тел., тфн | 2-х комн | 1 | 3500 | 3700 | 3850 |
| 309, 310, 318, 319 | п/люкс | хол., тел., тфн | 2-х комн | 1 | 1200 | 1350 | 1500 |
| 306,311,315,316, 307,314, евростанд. | 1- местный | хол., тел., тфн | 1-комн | 1 | 1200 | 1350 | 1500 |
| 303,308, 319 | 2-х местный | хол., тел., душ. каб. | 2-х комн. | 2 | 600 | 750 | 900 |
| 304,305, 312,313 | 2-х местный | хол., тел., | 1-комн | 2 | 550 | 650 | 800 |
| 317 | 2-х местный | б/хол.,б/ тел., б/душа | 1-комн. | 2 | 160 | 200 | 350 |
| 4 | 402,422 | люкс | Хол., тел., | 2-х комн | 1 | 3500 | 3700 | 3850 |
| 422новобрачны | е люкс | хол., тел., | 2-х комн | 1 | 2000 | 2200 | 2500 |
| 407,408,415, 418-421, евростандарт | 1- местный | хол., тел., тфн | 1-комн. | 1 | 1200 | 1350 | 1500 |
| 405, 406,416,417 | 2-х местный | хол., тел., тфн | 1-комн. | 2 | 550 | 650 | 800 |
| 404, 409/410, 411/412, 413/414 евростандарт | 4-х местный | хол., тел., душ. каб. | 2-х комн | 4 | 600 | 750 | 900 |
| 424 /425 | 4-х местный | хол., тел., без душа | 2-х комн | 4 | 320 | 400 | 550 |
| 5 | 502, 518 | люкс | хол., тел., тфн | 2-х комн | 1 | 3500 | 3700 | 3850 |
| 508-510, 519 | П/люкс | хол., тел., тфн | 1-комн. | 1 | 2000 | 2200 | 2350 |
| 504-507, 511-517евростандарт | 1- местный | хол., тел., тфн | 1-комн | 1 | 1500 | 1700 | 1850 |

При бронировании номеров взимается плата 50% от их стоимости. Стоимость 1 дополнительного места в сутки – 300 рублей. Цены – базовые, каждый конкретный вариант бронирования обговаривается отдельно.

При проживании 2-х человек в 1-ом номере свыше 7-ми дней предоставляется дополнительная скидка за проживание – 30%.

Путевка «Мать и дитя» (оплата за ребенка от 7 до 16 лет – 80% от взрослой путевки; оплата за ребенка от 0 до 6 лет – 50% от взрослой путевки). Дополнительные платные медицинские услуги:

- Бассейн – 180 руб. ( без ограничения времени) - консультация узких специалистов(невропатолог,кардиолог)- 120-150руб.

- VIP сауна – 500 руб.(1 час до 5-ти человек) - УЗИ ( в зависимости от органа) – 60-150 руб.

- SPA – 100 руб. (30 мин. 1 человек) - ЭКГ – 80 руб.

- SPA терапия – 1000 руб. ( 2 часа с общим массажем) - Глинолечение – 130 руб. (20 мин.) Русская баня – 350 руб. (1,5 часа до 4-х человек) - лечение травами, водорослями – 160 руб. (30 мин.)

Таблица 3 Стоимость проживания, питания и лечебных процедур санатория.[[15]](#footnote-15)

|  |  |
| --- | --- |
| (цена за сутки) 7 дней и более | VIP - предложение |
| Наименованиеуслуг | Пребывание до 7-ми дней | 2-х местный евростандарт | 1- местный евростандарт | Номер евростандарт | П/люкс | Люкс |
| Санаторная путевка | Дом отдыха | Санаторная путевка | Дом отдыха | Санаторная путевка | Дом отдыха | Санаторная путевка | Дом отдыха | Санаторная путевка | Дом отдыха |
| 1.Проживание | по прейскуранту | 400-00 | 400-00 | 700-00 | 600-00 | 750-00 | 600-00 | 1000-00 | 950-00 | 1750-00 | 1550-00 |
| 2.Питание 5-ти разовое | 250-00 | 250-00 | 250-00 | 250-00 | 250-00 | 300-00 | 300-00 | 300-00 | 300-00 | 300-00 | 300-00 |
| 3.Лечебные процедуры: -2водные процедуры (1леч.ванна,1душ); -2физ.процедуры; -массаж 10сеансов; -ингаляции 10дней; -кислородный коктейль; -ЛФК; -консультация врача.  | 220-00 | 220-00 |  | 220-00 |  | 220-00 |  | 220-00 |  | 220-00 |  |
| Итого б/бассейна | 470-00 | 870-00 | 650-00 | 1170-00 | 850-00 | 1270-00 | 900-00 | 1520-00 | 1250-00 | 2270-00 | 1850-00 |
| 4.Бассейн | 150-00 |  | 150-00 |  | 150-00 | 150-00 | 150-00 | 150-00 | 150-00 | 150-00 | 150-00 |
| Всего за сутки | 620-00 | 870-00 | 800-00 | 1170-00 | 1000-00 | 1420-00 | 1050-00 | 1670-00 | 1400-00 | 2420-00 | 2000-00 |

- Душ шарко – 100 руб. (20 мин.) - скипидарные ванны – 180 руб. (10 мин.)

- Циркулярный душ – 90 руб. (10 мин.) - солевые ванны – 80 руб. (20 мин.)

- Восходящий душ – 80 руб. (7-10 мин.) - йодобромные ванны – 80 руб. (10 мин.)

- Гидромассаж 150 руб. (20 мин.) - подводное вытягивание – 120руб. (20мин)

- иглорефлексотерапия (сеанс) – 150руб.

-грязелечение – 140руб. (30мин.)[[16]](#footnote-16)

Таблица 4 Дополнительные услуги санатория.[[17]](#footnote-17)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуг | Количество человек в группе | Продолжительность процедур | Стоимость |
| 1. | Теннис |  | 1 час | 50,00 |
| 2. | Бильярд |  | 1 час | 100,00 |
| 3. | Междугородний звонок |  | 1 минута | 20,00 |
| 4. | Финская сауна | до 5 человек | 1 час | 500,00 |
| 5 | Финская сауна | свыше 5 чел., за каждого чел. | 1 час | 100,00 |
| 5. | Комната отдыха в VIP сауне |  |  | 150,00 |
| 6. | Бассейн для взрослых | 1 человек | С 8ч до 22 ч. | 180,00 |
|  | Бассейн для взрослых | 1 человек | С 22 ч до 8ч | 360,00 |
| 7. | Бассейн для детей (ростом не более 140см) | 1 человек | Без ограничений | 50,00 |
| 8 | Аренда бассейна (будничные дни) | до 20 человек | 1 час (с 8 до 17 ч) | 1000,00 |
|  | Аренда бассейна (будничные дни) | до 20 человек | 1 час (с17ч до 8ч утра) | 2000,00 |
|  | Аренда бассейна (выходные и праздничные дни) | до 20 человек | 1 час (круглосуточно) | 3000,00 |
| 9 | Солярий | 1 человек | От 10 до 20 мин. | 100,00 |
|  | Солярий | 1 человек | От 20 до 30 мин. | 200,00 |
| 10. | Русская баня без выхода в бассейн (без стоимости веника) | до 4 человек | 1,5 часа | 350,00 |
|  | Русская баня без выхода в бассейн | свыше 4-х чел. (за кажд. чел.) | 1,5 часа | 100,00 |
|  | Русская баня с выходом в бассейн (без веника) | до 4-х человек | 1,5 часа | 500,00 |
|  | Русская баня с выходом в бассейн (без веника) | свыше 4-х чел. (за кажд. чел.) | 1,5 часа | 150,00 |
| 11. | Русская баня с парильщиком и выходом в бассейн (со стоимостью веника) | до 4-х человек | 2 часа | 1000,00 |
| 12. | Услуги парильщика в Русской бане | 1 человек | 20 минут | 50,00 |
| 13. | SPA- терапия | 1 человек | 2 часа (с общим массажем и пилингом) | 1000,00 |
| 14 | SPA - сеанс | 1 человек | 1ч.45 мин. (с общим массажем) | 600,00 |
| 15. | SPA -баня (без массажа) | 1 человек | 30 минут | 100,00 |
| 16. | Массаж | 1 человек | За 1 участок тела | 110,00 |
| 17. | Растирание всего тела с восточными маслами | 1 человек | 1 час | 400,00 |
| 18. | Интенсивный массаж всего тел | 1 человек | 1 час | 500,00 |
| 19. | Вибромассажер | 1 человек | 10 минут | 50,00 |

Для членов клуба «Жемчужина» стоимость бассейна - 150 рублей, междугородний звонок для санаторных отдыхающих - 10 рублей (1 минута).

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Лечебно-оздоровительный туризм – вид туризма, совершаемый с оздоровительными или лечебными целями. При продаже лечебно-оздоровительного тура целесообразно оговорить с туристом ответственность за возможные неблагоприятные последствия самолечения, которые могут быть не признаны страховым случаем. Курорты представляют туристам комплексы лечебно-оздоровительных процедур, услуги массажных кабинетов и т.п. Выбор курорта и использование целительных свойств грязи и минеральных вод должны производиться по рекомендации или назначению врача.

Лечебно-оздоровительная местность – территория, обладающая природными лечебными ресурсами и пригодная для организации лечения и профилактики заболеваний, а также для отдыха населения.

Современные условия развития рынка лечебно-оздоровительного туризма в России характеризуется постоянным расширением ассортимента предложений курортов и появлением новых туркомпаний, предлагающих этот продукт, поэтому проблема создания качественной лечебно-оздоровительной услуги является актуальной задачей. В то же время реклама санаторно-курортного лечения должна соответствовать всем установленным нормам и предупреждать потребителей об определенных ограничениях, и о том, что подобное путешествие за здоровьем не всем и не всегда полезно.

Основная проблема в том, что агентства далеко не всегда ориентируются в показаниях к лечению. Часто происходит так, что клиентов отправляют на неподходящие для них курорты. У каждого курорта есть специализация. Однако как показывает практика, агентства на 90% ориентируется на желание клиента, не обращая внимания на медицинские показания к лечению на том, или ином курорте. Туры, в которые включены любые оздоровительные процедуры, требуют специального подхода, а менеджер по продаже таких туров должен обладать специальными знаниями. Но найти менеджера, который хорошо знает санаторно-курортную базу крайне сложно.

Также проблемой является включение санаторно-курортного лечения в сферу своих услуг крупными агентствами, не имеющими таковой специализации, квалифицированных менеджеров и специалистов с медицинским образованием. Ведь в данной предлагаемой услуге важен внимательный индивидуальный подход к клиенту. Это предполагает детальное рассмотрение каждого отдельного случая и даже некую интимность в обслуживании. Многопрофильному агентству тяжело работать с таким продуктом. На изучение одной только спецификации нужно потратить около года. Такой продукт нельзя продавать вслепую. Нужно знать лечебную базу и даже попробовать ее на себе.

Ведь если клиент отправляется на курорт, который не подходит ему по медицинским показаниям, это может закончиться весьма плачевно, такие ошибки недопустимы, а данный вопрос должен регулироваться законодательными актами. К сожалению, на сегодняшний день в России нет закона, который устанавливает взаимоотношения менеджера и клиента при продаже таких туров.

Сейчас предполагается утвердить сертификацию менеджеров по продаже санаторно-курортного продукта законодательно, через Торгово-промышленную палату. Это повлечет за собой профессиональный подход турагенств к работе с санаторно-курортным лечением и поможет клиенту правильно и быстро ориентироваться в большом и подчас не легким выборе предлагаемых услуг.

**Список литературы**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г., 5 февраля 2007 г.) СПС ГАРАНТ

2. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 252 с.

3. Ваганова Е. Инвестиции в здоровье / Турбизнес, №4, Март 2006

4. Данилов А. Где и как покупать лечебные туры? / Материалы 4-й международной конференции по лечебно-оздоровительному туризму в рамках международной выставки “LUXURU LEISURE”, прошедшей 24 сентября 2008 года в МВЦ «Крокус ЭКСПО» г. Москва

5. Мохов Г.А., Последствия цунами... для турфирм / "Главбух", Отраслевое приложение "Учет в туристической деятельности", N 1, I квартал 2006 г.

6. Надворная О.А. Разработка маршрутов приключенческого туризма по Дальневосточному региону: Методические указания. – М.: РМАТ, 2005. – 86 с.

7. Рекламный буклет туристической компании "Активный Тур", 2008 г.

8. Сапрыкин С.Ю. Комментарий к поправкам к Закону об основах туристской деятельности. - "ГроссМедиа", 2007 г.

9. Сидорова Н. Формы горного рельефа / Походный навигатор, 05.2005

10. Страны мира. Справочник.- М., 2005.

11. Трошин О.В., Договор на оказание услуг: рекомендации по составлению / "Главбух", Отраслевое приложение "Учет в туристической деятельности", N 1, I квартал 2007 г.

12. Шматько Л.П., Жолобова Л.В., Ляшко Г.И. и др. Туризм и гостиничное хозяйство. - Издательский центр «Март», 2005, Стр.352

13. Экономика и организация туризма: международный туризм / Под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчевой. - М.: КНОРУС, 2005.

1. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008 [↑](#footnote-ref-1)
2. Данилов А. Где и как покупать лечебные туры? / Материалы 4-й международной конференции по лечебно-оздоровительному туризму в рамках международной выставки “LUXURU LEISURE”, прошедшей 24 сентября 2008 года в МВЦ «Крокус ЭКСПО» г. Москва [↑](#footnote-ref-2)
3. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008 [↑](#footnote-ref-3)
4. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008 [↑](#footnote-ref-4)
5. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008 [↑](#footnote-ref-5)
6. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008 [↑](#footnote-ref-6)
7. Шматько Л.П., Жолобова Л.В., Ляшко Г.И. и др. Туризм и гостиничное хозяйство. - Издательский центр «Март», 2005 [↑](#footnote-ref-7)
8. Ваганова Е. Инвестиции в здоровье / Турбизнес, №4, Март 2006 [↑](#footnote-ref-8)
9. Экономика и организация туризма: международный туризм / Под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчевой. - М.: КНОРУС, 2005 [↑](#footnote-ref-9)
10. Ваганова Е. Инвестиции в здоровье / Турбизнес, №4, Март 2006 [↑](#footnote-ref-10)
11. Рекламный буклет туристической компании "Активный Тур", 2008 г. [↑](#footnote-ref-11)
12. Рекламный буклет туристической компании "Активный Тур", 2008 г. [↑](#footnote-ref-12)
13. Рекламный буклет туристической компании "Активный Тур", 2008 г. [↑](#footnote-ref-13)
14. Рекламный буклет туристической компании "Активный Тур", 2008 г. [↑](#footnote-ref-14)
15. Рекламный буклет туристической компании "Активный Тур", 2008 г. [↑](#footnote-ref-15)
16. Рекламный буклет туристической компании "Активный Тур", 2008 г. [↑](#footnote-ref-16)
17. Рекламный буклет туристической компании "Активный Тур", 2008 г. [↑](#footnote-ref-17)