

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ & ΚΟΣΜΗΤΟΛΟΓΙΑΣ



ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΑΙ SPA

ΡΑΠΤΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2014

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ & ΚΟΣΜΗΤΟΛΟΓΙΑΣ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΑΙ SPA

ΡΑΠΤΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΑΡΑΤΣΗ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2014

<u>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</u>	σελίδες
1. Πρόλογος	4
2. <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</u>	
• Ιαματικός τουρισμός – θερμαλισμός	5
• Αρχαία ιστορία λουτροθεραπείας	5
• Ανάπτυξη ιαματικού τουρισμού και λοιπές διατάξεις	9
3. <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ</u>	
• Όροι και προϋποθέσεις λειτουργίας ιαματικών κέντρων	13
• Κανονισμοί ακτινοπροστασίας σε ιαματικές μονάδες	26
• Αδειοδότηση και προδιαγραφές κέντρων θαλασσοθεραπείας	27
4. <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 SPA MANAGEMENT</u>	
➤ Οργάνωση και διοίκηση κέντρων ευαίξιας και φροντίδας	35
➤ Σύμβουλοι spa (Spa Consulting)	37
➤ Ο ρόλος του Spa Manager	38
➤ Αρχιτεκτονική και διακόσμηση	39
• Ανάπτυξη σχεδίου	39
• Αποτύπωση χώρων	39
• Σχεδιασμός	40
• Καταμερισμός	40
• Χώρος λιανικής	42
• Ατμόσφαιρα	43
• Χρώματα	43
• Υλικά κατασκευής	44
• Φωτισμός	44
• Εξοπλισμός	45
• Λουτρικές εγκαταστάσεις	45
• Λουτρικές εγκαταστάσεις	46
➤ Marketing	50
• Τμήμα πωλήσεων	51
• Λειτουργικό τμήμα	51
• Οικονομικό τμήμα	51
• Απαιτούμενα προσόντα υπεύθυνου spa marketing	52
• Στρατηγική marketing	54
➤ Προσωπικό	57
• Ανθρώπινο δυναμικό	58
• Εκπαίδευση	60
• Πλεονεκτήματα εκπαίδευσης	62
• Καθαριότητα και ασφάλεια	63

5. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΥΑΙΞΙΑΣ <ul style="list-style-type: none"> • Συμβουλευτικές εταιρίες 65 • Σχεδιασμός και Φιλοσοφία 66 • Διαφήμιση και δημόσιες σχέσεις 66 • Αρχιτεκτονική και design 66 • Ανάπτυξη USP 67 • Έλεγχος ποιότητας και εκπαίδευσης προσωπικού 67 • Τρόποι επιλογής εξοπλισμού προϊόντων και υπηρεσιών 67 • Εταιρίες και καθήκοντα 68 • Η σωστή επιλογή ενός κέντρου spa 73 	
6. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ <ul style="list-style-type: none"> • Έρευνα σε κέντρα θαλασσοθεραπείας/spa 74 • Ερωτηματολόγιο 76 • Ανάλυση της έρευνας- Συμπέρασμα 80 	
7. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ <ul style="list-style-type: none"> • Προτάσεις για βελτίωση των κέντρων spa και θαλασσοθεραπείας 98 • Επίλογος 100 • Βιβλιογραφία 101 	

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα ‘ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΑΙ SPA’ έχει ως στόχο την παρουσίαση κέντρων θαλασσοθεραπείας και spa ως προς την λειτουργία και την οργάνωσή τους στον τομέα του SPA BUSSINESS.

Αρχικά , αναλύει την ιστορία του spa και την υπάρχουσα νομοθεσία που συμπεριλαμβάνει τους όρους και τις προϋποθέσεις λειτουργίας ιαματικών κέντρων όπως και την αδειοδότηση και προδιαγραφές κέντρων θαλασσοθεραπείας. Στο επόμενο κεφάλαιο αναπτύσσεται το κύριο θέμα της εργασίας που κινείται γύρω από το spa management. Περιγράφεται η οργάνωση και διοίκηση κέντρων ευαξίας και φροντίδας και αναλύεται ο ρόλος των Σύμβουλων spa (Spa Consulting) και του Spa Manager οι οποίοι παίζουν καθοριστικό ρόλο στην καλή λειτουργία του spa.

Ο Σύμβουλος SPA, είναι ο ειδικός που γνωρίζει όλες τις ανάγκες τέτοιων χώρων έτσι ώστε το τελικό αποτέλεσμα να συνδυάζει απόλυτα αισθητική και λειτουργικότητα. Είναι αυτός που θα συμβουλευσει τον κάθε ενδιαφερόμενο ιδιώτη ή ξενοδόχο αλλά και τον κάθε κατασκευαστή, αρχιτέκτονα ή μηχανικό για τον τρόπο σχεδίασης και κατασκευής ενός χώρου ευεξίας και φροντίδας. Είναι ο επαγγελματίας που θα διασφαλίσει από την δημιουργία του, την καλύτερη λειτουργία ενός Day(city) SPA, Resort-Hotel SPA, Medical SPA, Ινστιτούτου Αισθητικής, Υδροθεραπευτηρίου (Χαμάμ). Είναι αυτός που θα προσφέρει επίσης έξυπνες λύσεις για την αναβάθμιση ενός ήδη υπάρχοντος χώρου.

Ο SPA Manager είναι ο άνθρωπος που μεριμνά ώστε να λειτουργεί άρτια ένας χώρος ευεξίας και ομορφιάς. Λαμβάνοντας υπόψη την φιλοσοφία του χώρου οργανώνει, εποπτεύει και φροντίζει για την ικανοποίηση των πελατών με το μέγιστο κέρδος για την επιχείρησης. Στη συνέχεια, απαριθμούνται όλες οι τεχνικές και η στρατηγική του marketing όπου παίζει εξίσου σημαντικό ρόλο στην προώθηση της επιχείρησης αυξάνοντας το μέγεθος της πελατείας αλλά και τα κέρδη της επιχείρησης.

Γίνεται λόγος για τις τεχνικές βελτίωσης κέντρων ευαξίας εκθέτοντας τους στόχους των συμβουλευτικών εταιριών αλλά και τα καθήκοντα που αναλαμβάνουν. Τέλος παρουσιάζεται και αξιολογείται η ερευνητική μελέτη των παραμέτρων των πτυχών του management και marketing σε 100 διαφορετικά spa και κέντρα θαλασσοθεραπείας απ όλη την Ελλάδα με απώτερο σκοπό την διατύπωση προτύπων. Τα συμπεράσματα τις έρευνας οδηγούν σε προτάσεις βελτίωσης κέντρων spa και θαλασσοθεραπείας όπου βασίζονται πάντα στις προδιαγραφές αδειοδότησης και νόμιμης λειτουργίας από το κράτος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΙΑΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ-ΘΕΡΜΑΛΙΣΜΟΣ

Στη σημερινή εποχή, με τις νέες τάσεις περί ολιστικής ιατρικής, η παραδοσιακή λουτροθεραπεία έλαβε τη μορφή του Ιαματικού Τουρισμού και απευθύνεται όχι μόνο σε ασθενείς-τουρίστες αλλά και στους συνοδούς τους, καθώς και σε άτομα υγιά, που επιθυμούν να συνδυάσουν τις διακοπές τους με υπηρεσίες πρόληψης, διατήρησης ή βελτίωσης της υγείας τους μέσω προγραμμάτων ολικής αναζωογόνησης και χαλάρωσης σε σωματικό, πνευματικό και συναισθηματικό επίπεδο. Σε ένα ποικίλο και υγιεινό φυσικό περιβάλλον, αισθητικά ωραίο και ασφαλές, ο επισκέπτης φροντίζει για την προσωπική του υγεία, ενώ παράλληλα, διοχετεύει τον ελεύθερο χρόνο του σε άλλες υγιεινές συνήθειες και ευχάριστες δραστηριότητες.

Η ΑΡΧΑΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΛΟΥΤΡΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ

Είναι γνωστό ότι η χρήση των ιαματικών πηγών και η ευεργετική τους δράση για την ανθρώπινη υγεία ξεκινά ουσιαστικά από την αρχαία Ελλάδα και τους Ομηρικούς χρόνους. Κατά την παράδοση, ο Ηρόδοτος (484-410 π.Χ.) παρατήρησε για πρώτη φορά την ευεργετική επίδραση των νερών στον οργανισμό και περιέγραψε αρκετές ιαματικές πηγές, δίνοντας το έναυσμα και σε άλλους μελετητές αργότερα. Η λουτροθεραπεία, σύμφωνα με τη φιλοσοφία των αρχαίων Ελλήνων, κατείχε κεντρικό ρόλο όχι μόνο στην προσωπική ζωή του αρχαίου Έλληνα, ανεξάρτητα από την κοινωνική του θέση, αλλά και στην ίδια την κοινωνική ζωή της αρχαίας Ελλάδας, αφού οι πηγές τους χάριζαν τα θεϊκά δώρα της υγείας, της ευεξίας, της ομορφιάς και του σθένους. Σύμφωνα με μαρτυρίες του Πλούταρχου και του Πausανία, τα Ασκληπιεία, που είχαν ιδρυθεί σε 100 περίπου περιοχές με ιαματικές πηγές, αποτελούσαν «ναούς υγείας», όπου συνέρεαν όσοι επιθυμούσαν να θεραπευτούν ή να ανακουφιστούν, κάνοντας θερμά ή ψυχρά λουτρά με την επίβλεψη ιερέων και γιατρών.



Ωστόσο η υδροθεραπευτική τέχνη οφείλει την ανάπτυξη και διάδοσή της στον Ιπποκράτη (460-375 π.Χ.), πατέρα της Ιατρικής και της Υδροθεραπείας, χάρη στον οποίο δημιουργήθηκε ένας αυτόνομος κλάδος θεραπευτικής αγωγής, η Ιαματική Υδροθεραπεία, που εξαπλώθηκε σε όλο τον κόσμο. Σημαντικά μνημεία (κτίσματα, έργα τέχνης κ.ά.), που φτάνουν μέχρι τις μέρες μας, από διάφορες ιστορικές περιόδους της Ελλάδας, αποτελούν μαρτυρίες ενός πολιτισμού που προάσπιζε την ανθρώπινη υγεία όχι μόνο μέσω της φροντίδας του σώματος αλλά πάνω από όλα φρόντιζε για την ψυχική και πνευματική ευφορία. Ο σύγχρονος Θερμαλισμός στην Ελλάδα, αρχίζει όταν, από την κυβέρνηση του Καποδίστρια, εκδηλώθηκε ενδιαφέρον για τις Ιαματικές Πηγές, ενώ επί βασιλείας του Όθωνα, το 1830, ιδρύθηκε το πρώτο ελληνικό υδροθεραπευτήριο στην Κύθνο, που έδωσε το έναυσμα για την ανάπτυξη πολλών λουτροπόλεων.

Η υδροθεραπεία διακρίνεται σε δύο είδη:

Η εσωτερική, η οποία περιλαμβάνει:

Την ποσιθεραπεία, η οποία επιτυγχάνεται με την πόση ιαματικών νερών με συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά, ενώ σε αρκετά ιαματικά νερά αποδίδεται διουρητική δράση. Ενδείκνυται για τη θεραπεία παθήσεων ουροποιητικού, νεφρών και πεπτικού συστήματος, όπως η νεφρολιθίαση, χολολιθίαση, χρόνια χολοκυστίτιδα και δυσκινησία χοληφόρων, παθήσεων στομάχου και εντέρων, καθώς και παθήσεων ήπατος και χοληδόχου κύστης. Η εφαρμογή της έχει συνήθως διάρκεια 3-4 εβδομάδων με άμεσα ευεργετικά αποτελέσματα.

Την εισπνοθεραπεία, η οποία γίνεται με εισπνοή των αερίων ή των σταγονιδίων των μεταλλικών νερών, με τη βοήθεια ειδικών συσκευών. Βασίζεται στη μετατροπή των ιαματικών νερών σε μορφή σταγονιδίων και στην εκμετάλλευση των αερίων τα οποία περιέχονται σε αυτά. Ενδείκνυται για την αντιμετώπιση παθήσεων του αναπνευστικού συστήματος, όπως βρογχικό άσθμα και χρόνια βρογχίτιδα.

Τις πλύσεις (στοματικές, ρινικές, γυναικολογικές).

Η εξωτερική, η οποία περιλαμβάνει:

Τη λουτροθεραπεία, η οποία πραγματοποιείται με την εμβάπτιση του σώματος σε ατομικό λουτήρα ή πισίνα με ιαματικό νερό. Ένας κύκλος θεραπείας διαρκεί συνήθως 2 εβδομάδες, με ένα λουτρό την ημέρα, μετά από ολοκληρωμένη πέψη και ακολούθως ανάπαυση των λουομένων για 30 περίπου λεπτά. Ενδείκνυται για τη θεραπεία δερματολογικών παθήσεων (έκζεμα, κνησμοί, ψωρίαση, νεανική ακμή, ιχθύαση, βλάβες βλεννογόνων και εγκαύματα), χρόνιων ρευματικών παθήσεων και αρθροπαθήσεων, για τη θεραπεία των οποίων χρησιμοποιούνται επίσης και η λασποθεραπεία και η κινησιοθεραπεία, παθήσεων του νευρικού συστήματος, καθώς και για τη θεραπεία γυναικολογικών παθήσεων, όπως κολπίτιδες και διαταραχές εμμήνου ρύσης.

Τις καταιονήσεις (για ορισμένο χρόνο το σώμα δέχεται το θερμομεταλλικό νερό με υψηλή ή χαμηλή πίεση).

Τις υδρομαλάξεις, οι οποίες γίνονται με εφαρμογή πίεσης στο ανθρώπινο σώμα, ενώ αυτό βρίσκεται μέσα στα ιαματικά νερά. Ενδείκνυται σε περιπτώσεις μετατραυματικής θεραπείας, καταγμάτων και κακώσεων, αρθροπαθειών, οσφυαλγίας, ισχαιμίας, σπονδυλαρθρίτιδας και σπαστικών παραλύσεων.

Την υδροκινησιοθεραπεία (συνδυασμός λουτροθεραπείας και κινησιοθεραπείας, ενώ το σώμα βρίσκεται στο νερό)

Την πηλοθεραπεία ή λασποθεραπεία (εφαρμογή πηλού ή λάσπης, που έχει «ωριμάσει», σε πάσχοντα σημεία του σώματος, με εμβάπτιση του σώματος σε αυτόν ή ολική ή μερική επάλειψη), για τη θεραπεία παθήσεων του μυοσκελετικού συστήματος και δερματικών παθήσεων.

Για τη θεραπεία νευρολογικών και ψυχιατρικών παθήσεων, όπως αϋπνία, άγχος και παραλύσεις, καθώς και για καρδιαγγειακές παθήσεις, όπως φλεβίτιδα, ενδοαρτηρίτιδα και αγγειακές παθήσεις, η μέθοδος που χρησιμοποιείται είναι η λουτροθεραπεία αλλά και ο συνδυασμός διαφόρων άλλων μεθόδων.

Γενικά, η έννοια του Θερμαλισμού περιλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων του Ιαματικού Τουρισμού, μαζί με τις διευρυνόμενες δραστηριότητες αναψυχής και αναζωογόνησης, που μπορούν να έχουν και μη ασθενείς τουρίστες, που επισκέπτονται τις Ιαματικές Πηγές. Ακόμη, περιλαμβάνει την ενεργειακή αξιοποίηση των θερμομεταλλικών νερών, τη γενικότερη χρήση της γεωθερμικής ενέργειας και τη χρήση των μεταλλικών νερών. Από την άποψη του τουρισμού οι δύο έννοιες χρησιμοποιούνται αδιακρίτως.

Ιαματικά ονομάζονται τα νερά των φυσικών ή ιαματικών πηγών, που πηγάζουν μέσα από πετρώματα και βράχους και βγαίνουν από τα έγκατα της γης. Ονομάζονται και μεταλλικά από τα διαλυμένα μεταλλικά συστατικά που περιέχουν στη σύστασή τους. Τα πιο συχνά περιεχόμενα υδατοδιαλυτά μεταλλικά στοιχεία των νερών αυτών είναι το νάτριο, το κάλιο, το ασβέστιο, το μαγνήσιο, το ράδιο, ο σίδηρος, το ιώδιο, το φώσφορο και το θείο. Επίσης περιέχονται και αέρια, όπως το διοξείδιο του άνθρακα, το υδρόθειο, το άζωτο, το οξυγόνο και το υδρογόνο, που δίνουν και τη χαρακτηριστική οσμή, που διακρίνει τα νερά της κάθε περιοχής. Ανάλογα δε με το βαθμό οξύτητας των νερών (όξινα, αλκαλικά ή ουδέτερα) χαρακτηρίζεται αντίστοιχα και η πηγή, ως θειούχος αλκαλική, χλωρονατριούχος, οξυπηγή, ραδιούχος κ.λπ. Ένα άλλο χαρακτηριστικό των ιαματικών νερών είναι η θερμοκρασία, που μπορεί να φτάσει μέχρι και τους 70 βαθμούς Κελσίου ή ακόμη περισσότερο.



Οι θεραπευτικές ιδιότητες των ιαματικών νερών αποδίδονται στα μεταλλικά άλατα και στις μεταξύ τους ενώσεις, καθώς και σε ορισμένες κolloειδείς ουσίες που εμπεριέχονται στη σύστασή τους και στη διάσπαση των αερίων. Άλλες έρευνες αποδίδουν τη θεραπευτική ιδιότητα των ιαματικών νερών στην ακτινοβολία (ραδιενέργεια), την οποία αντλούν από τα βάθη της γης. Σύμφωνα όμως με μια πιο σύγχρονη αντίληψη, η υδροθεραπεία περιέχει την έννοια μιας ερεθιστικής θεραπείας σε ορισμένα όργανα, όπως το ιώδιο στο θυρεοειδή αδένα και το θείο στους αρθρικούς χόνδρους.

Σήμερα ο ρόλος των ιαματικών νερών επαναπροσδιορίζεται εκτός από την ιατρική και στην κοσμητολογία για την Παρασκευή καλλυντικών και δερματολογικών προϊόντων, για την ενυδάτωση του δέρματος, την αντιμετώπιση της λιπαρότητας και της ακμής, της ατοπικής δερματίτιδας, των εκζεμάτων, της ψωρίασης, των εγκαυμάτων κ.λπ.

Η χώρα μας διαθέτει μεγάλο αριθμό ιαματικών πηγών, διασκορπισμένων σε όλη τη χώρα. Ενδεικτικά αναφέρουμε παρακάτω μερικές από τις πιο σημαντικές ιστορικά ιαματικές πηγές της Ελλάδας:

Αναμφισβήτητα η Αιδηψός συγκαταλέγεται μεταξύ των τριών πιο ζεστών θεραπευτικών πηγών παγκοσμίως, πλούσια σε μεταλλικά άλατα, με νερά που αναβλύζουν από πολλά σημεία της πόλης, καθώς επίσης και μέσα από τη θάλασσα.

Οι ιαματικές πηγές των Θερμοπυλών είναι γνωστές από τη μυθολογία, σύμφωνα με την οποία, πλενόταν σε αυτές ο Ηρακλής μετά από τους άθλους του για να ανακτήσει και πάλι τις δυνάμεις του.

Οι θειούχες πηγές του Καϊάφα, που είναι από τις διασημότερες της χώρας μας, συχνά αναφέρονται και ως σπήλαια των Ανιγρίδων και των Ατλαντίδων Νυμφών. Το ιαματικό νερό αναβλύζει από το έδαφος, σε κάποια σημεία ζεστό και σε κάποια άλλα κρύο με θερμοκρασίες που αγγίζουν μέχρι και τους 32 βαθμούς Κελσίου.

Παρόμοια χημική σύσταση έχουν και τα ιαματικά νερά στα Καμένα Βούρλα, αλλά με διαφορετικού βαθμού ραδιενέργεια και διαφορετική θερμοκρασία.

Οι ιαματικές πηγές της Κυλλήνης είναι γνωστές από τα ρωμαϊκά χρόνια για τις ευεργετικές ιδιότητές τους σε αναπνευστικά προβλήματα.

Η Μυρίνα της Λήμνου είναι γνωστή για τα θεραπευτικά λασπόλουτρά της.

Το πρότυπο κέντρο υδροθεραπείας στο Λουτράκι θεωρείται το αρχαιότερο ελληνικό θέρετρο υγείας με την ονομασία «Θέρμα», διαθέτοντας νερά εφάμιλλα με διάσημα νερά του εξωτερικού.

Αποτέλεσμα ηφαιστειακής δραστηριότητας είναι οι ιαματικές πηγές των Μεθάνων, που φημίζονται εδώ και αιώνες για τις ευεργετικές τους ιδιότητες στην υγεία και την ευεξία.

Η Λέσβος φημίζεται για τις πολλές ιαματικές της πηγές με θερμοκρασίες νερού που κυμαίνονται από 67 μέχρι 92 βαθμούς Κελσίου.

Στην Ελλάδα σήμερα έχουν αναπτυχθεί, κοντά στις λουτροπόλεις ή και αλλού, κυρίως μέσα σε ξενοδοχειακές μονάδες, υπερσύγχρονα κέντρα θερμαλισμού και θαλασσοθεραπείας/αναζωογόνησης/spa, υψηλών προδιαγραφών, που μπορούν να ανταγωνιστούν επάξια αρκετά αντίστοιχα του εξωτερικού και σε ποιότητα αλλά και σε τιμές, τα σημαντικότερα εκ των οποίων βρίσκονται στην Κυλλήνη, προς τιμήν της Αρχαίας Ολυμπίας, στην Κρήτη, στην Κέρκυρα, στη Χαλκιδική, αλλά και σε πολλές άλλες πόλεις της Ελλάδας.

Ανάπτυξη ιαματικού τουρισμού και λοιπές διατάξεις

Με απόφαση του Υπουργού Τουριστικής Ανάπτυξης, η οποία εκδίδεται κατόπιν εισηγήσεως του Ε.Ο.Τ.

και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθορίζονται τα κριτήρια και ο τρόπος διανομής ιαματικών φυσικών πόρων σε περισσότερες εγκαταστάσεις ιαματικού τουρισμού ή κέντρα θαλασσοθεραπείας ή αναζωογόνησης, καθώς και η διάθεση ιαματικών φυσικών πόρων για άλλες χρήσεις, όπως η εκμετάλλευση της γεωθερμικής ενέργειας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ – ΚΥΡΙΟΤΗΤΑ –

ΜΗΤΡΩΟ ΙΑΜΑΤΙΚΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

Άρθρο 4

Διαδικασία αναγνώρισης

80- Για την αναγνώριση ιαματικών φυσικών πόρων απαιτείται αίτηση προς τον Ε.Ο.Τ. με τα απαιτούμενα

δικαιολογητικά, την οποία μπορεί να υποβάλει ο κύριος, ο επικαρπωτής ή ο μισθωτής του ακινήτου στο οποίο αναβλύζει ή αντλείται ο φυσικός πόρος. Αίτηση για αναγνώριση προς τον Ε.Ο.Τ. μπορεί να υποβάλει και Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) πρώτου ή δεύτερου βαθμού, στην περιφέρεια του οποίου βρίσκεται το ακίνητο, στο οποίο αναβλύζει ή αντλείται ο ιαματικός φυσικός πόρος.

2. Η διαδικασία αναγνώρισης μπορεί να κινηθεί και αυτεπαγγέλτως από τον Ε.Ο.Τ.. Στην περίπτωση αυτή ο Ε.Ο.Τ. καταρτίζει φάκελο με τα σχετικά δικαιολογητικά.

3. Με απόφαση του Υπουργού Τουριστικής Ανάπτυξης, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθορίζονται ο τύπος, το περιεχόμενο της αίτησης αναγνώρισης ιαματικών φυσικών πόρων, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και η διαδικασία που ακολουθείται. Στα απαιτούμενα δικαιολογητικά περιλαμβάνεται τοπογραφικό διάγραμμα της τοποθεσίας που βρίσκεται η ιαματική πηγή, υδρογεωλογική μελέτη, ραδιολογική έκθεση, μικροβιολογικές, φυσικές και χημικές αναλύσεις, καθώς και υγειονομική έκθεση για τις ενδείξεις και αντενδείξεις των ιδιοτήτων του ιαματικού φυσικού πόρου.

Άρθρο 5

Αναγνώριση ιαματικών φυσικών πόρων –

Κατάργηση διακρίσεων

1. Φυσικοί πόροι που έχουν ιαματικές ιδιότητες αναγνωρίζονται με απόφαση του Υπουργού Τουριστικής Ανάπτυξης, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μετά από σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Προστασίας Ιαματικών Φυσικών Πόρων που προβλέπεται στο άρθρο 10 του παρόντος νόμου και πρόταση του Ε.Ο.Τ..

2. Η απόφαση αναγνώρισης φυσικών πόρων ως ιαματικών αναφέρει το είδος του φυσικού πόρου, την τοποθεσία ανάβλυσης ή άντλησης, τα φυσικά, χημικά, ραδιολογικά και βιολογικά χαρακτηριστικά του, τις ιαματικές ιδιότητες και τις ενδείξεις και αντενδείξεις για την ασφαλή χρήση του και συνοδεύεται από τοπογραφικό διάγραμμα, εγκεκριμένο από τον Ε.Ο.Τ., το οποίο σε φωτοσμίκρυνση συνδημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και στο οποίο αποτυπώνεται η θέση ανάβλυσης ή άντλησης, καθώς και τα κτίσματα ή έργα που υπάρχουν γύρω από την ιαματική πηγή και σε απόσταση διακοσίων μέτρων από αυτή.

- 1. Οι διατάξεις που διακρίνουν τις ιαματικές πηγές σε τοπικής και τουριστικής σημασίας καταργούνται.**



Άρθρο 6

Κυριότητα ιαματικών φυσικών πόρων

1. Οι ιαματικοί φυσικοί πόροι, που αναγνωρίζονται μετά την ισχύ του νόμου αυτού, ανήκουν κατά κυριότητα στον Ε.Ο.Τ. ανεξαρτήτως της κυριότητας του εδάφους επί του οποίου εμφανίζονται, αντλούνται ή αξιοποιούνται με οποιονδήποτε τρόπο, εκτός αν αυτοί ευρίσκονται σε κοινόχρηστους χώρους αιγιαλού και παραλίας οι οποίοι ανήκουν κατά κυριότητα στο Δημόσιο, ενώ η χρήση και η εκμετάλλευση ανήκει στον Ε.Ο.Τ..
2. Από την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου η κυριότητα αναγνωρισμένων ιαματικών φυσικών πόρων που ανήκει στο Δημόσιο περιέρχεται αυτοδικαίως στον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.).
3. Από το νόμο αυτόν δεν θίγονται ιδιωτικά δικαιώματα κυριότητας επί αναγνωρισμένων ιαματικών πηγών που υφίσταντο κατά την 1.1.1920 σύμφωνα με το άρθρο 2 του ν. 2188/1920. Το δικαίωμα κυριότητας ιδιωτών επί ιαματικών πηγών ασκείται εντός των ορίων της κείμενης νομοθεσίας.
4. Σε περίπτωση λύσεως του Ε.Ο.Τ. ή καταργήσεως του δημόσιου χαρακτήρα του, η κυριότητα των ιαματικών φυσικών πόρων περιέρχεται στο Δημόσιο.

Άρθρο 7

Μητρώο Ιαματικών Φυσικών Πόρων

1. Στον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.) τηρείται Γενικό Μητρώο Ιαματικών Φυσικών Πόρων, στο οποίο καταχωρίζονται οι αποφάσεις αναγνώρισης με τα δικαιολογητικά που τις συνοδεύουν.
 2. Στο Μητρώο καταχωρίζονται επίσης τοπογραφικά διαγράμματα του ακινήτου επί του οποίου αναβλύζει ιαματική πηγή ή αντλείται ιαματικός φυσικός πόρος, τίτλοι κυριότητος του ακινήτου, πάσης φύσεως αναλύσεις, ιατρικές εκθέσεις, υδρογεωλογικές μελέτες, αναλυτικά σχέδια υφιστάμενων ή μελλοντικών εγκαταστάσεων άντλησης ή εκμετάλλευσης, σχέδια μέτρων προστασίας, εκθέσεις ελέγχων διαφόρων αρχών, εκθέσεις ελέγχων του Ε.Ο.Τ., αντίγραφα αδειών για τις εγκαταστάσεις εκμεταλλεύσεως, αποφάσεις επιβολής μέτρων προστασίας ή αναθεωρήσεως αρχικών αδειών, αποφάσεων ή συμβάσεων παραχώρησης της εκμετάλλευσης ή άλλων συμβάσεων συνδεδεμένων με τη διαχείριση ή εκμετάλλευση των φυσικών πόρων, τυχόν απόφαση άρσης της αναγνώρισης και κάθε είδους στατιστικά στοιχεία σχετικά με την αξιοποίηση του ιαματικού φυσικού πόρου.
- 80- Με απόφαση του Υπουργού Τουριστικής Ανάπτυξης ρυθμίζονται οι λεπτομέρειες της τηρήσεως του Γενικού Μητρώου Ιαματικών Φυσικών Πόρων, το οποίο δύναται να τηρείται και σε ηλεκτρονική μορφή. Με την ίδια απόφαση μπορεί να ορίζεται και η τήρηση περιφερειακών Μητρώων Ιαματικών Φυσικών Πόρων, καθώς και το περιεχόμενο των Μητρώων αυτών.

Άρθρο 8

Άρση αναγνώρισης ιαματικών φυσικών πόρων

1. Η αναγνώριση φυσικών πόρων ως ιαματικών αίρεται στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) όταν μεταβληθούν τα φυσικά ή χημικά ή βιολογικά ή άλλα ποιοτικά χαρακτηριστικά του φυσικού πόρου με αποτέλεσμα να εκλείψουν οι αναγνωρισμένες ιαματικές ιδιότητές του.

β) όταν λόγω ρυπάνσεως του υδροφόρου ορίζοντα ή της περιοχής στην οποία αναβλύζει ή αντλείται ο ιαματικός φυσικός πόρος εκλείψουν οι ιαματικές ιδιότητες ή αλλοιωθούν τα χαρακτηριστικά του ιαματικού φυσικού πόρου ή δεν διασφαλίζεται πλέον η δημόσια υγεία.

2. Η άρση της αναγνώρισης ιαματικών φυσικών πόρων γίνεται με απόφαση του Υπουργού Τουριστικής Ανάπτυξης, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μετά από σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Προστασίας Ιαματικών Φυσικών Πόρων και εισήγηση του Ε.Ο.Τ..

3. Με τη δημοσίευση της απόφασης για άρση της αναγνώρισης ιαματικών φυσικών πόρων θεωρείται ότι ανακαλούνται αυτοδικαίως όλες οι άδειες κέντρων ιαματικού τουρισμού – θερμαλισμού και μονάδων ιαματικής θεραπείας και απαγορεύεται οποιαδήποτε χρήση του όρου «ιαματικός» από εγκαταστάσεις που έκαναν χρήση του συγκεκριμένου φυσικού πόρου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΙΑΜΑΤΙΚΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

Άρθρο 13

Διαχείριση ιαματικών φυσικών πόρων

80- Η διαχείριση των ιαματικών φυσικών πόρων ανήκει στον Ε.Ο.Τ.. Η διαδικασία και οι όροι ανάθεσης της

διαχείρισης των ιαματικών φυσικών πόρων σε τρίτους καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Τουριστικής Ανάπτυξης, η οποία εκδίδεται μετά από πρόταση του Ε.Ο.Τ. και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

2. Η διαχείριση των ιαματικών φυσικών πόρων περιλαμβάνει κάθε μορφής αξιοποίηση των ιαματικών φυσικών πόρων, ιδίως τη χρήση τους σε εγκαταστάσεις του Ε.Ο.Τ., τη διάθεση και τη διανομή τους σε τρίτους έναντι ανταλλάγματος, την αποκλειστική ή μη παραχώρηση εκτάσεων και εγκαταστάσεων σε τρίτους για ορισμένο χρόνο και έναντι ανταλλάγματος, την επεξεργασία, τυποποίηση και διάθεση ιαματικών φυσικών πόρων ή προϊόντων τους από τον Ε.Ο.Τ. ή από τρίτους, την εκμετάλλευση της γεωθερμικής ενέργειας, την εμφιάλωση ή την παραγωγή ειδικών προϊόντων με βάση τους ιαματικούς φυσικούς πόρους. Τα προαναφερόμενα ανταλλάγματα από τη διαχείριση των ιαματικών φυσικών πόρων αποτελούν έσοδα του Ελληνικού Δημοσίου.

3. Η διαχείριση των ιαματικών φυσικών πόρων λαμβάνει υπόψη τις κατά προτεραιότητα χρήσεις της παραγράφου 1 του άρθρου 14, καθώς και την επάρκεια του διατιθέμενου φυσικού πόρου και πρέπει να εξασφαλίζει την αρχή της βιώσιμης ανάπτυξης ή τις ιαματικές του ιδιότητες



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

“Όροι και προϋποθέσεις λειτουργίας ιαματικών κέντρων και θαλασσοθεραπείας”

I. ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΙΑΜΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ, ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΙΑΜΑΤΙΚΟΥ

ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄

Άρθρο 1

Σκοπός και Ορισμοί

80- Σκοπός του παρόντος Κανονισμού είναι ο καθορισμός των όρων και προϋποθέσεων λειτουργίας των Μονάδων Ιαματικής Θεραπείας (Μ.Ι.Θ.), των Κέντρων Ιαματικού Τουρισμού, (Κ.Ι.Τ.) και των Κέντρων Θαλασσοθεραπείας (ΚΕ.Θ.), προκειμένου να εξασφαλιστεί η παροχή υπηρεσιών ιαματικού τουρισμού υψηλού επιπέδου, κατά τρόπο που να διασφαλίζονται οι ευεργετικές ιδιότητες των ιαματικών φυσικών πόρων και λοιπών υλικών του άρθρου 1 του ν. 3498/2006 και η βιώσιμη διαχείρισή τους αφενός και η ανταγωνιστικότητα των προσφερομένων υπηρεσιών αφετέρου, καθώς και η προστασία της δημόσιας υγείας και του περιβάλλοντος. 2. Συνεδρία είναι η διαδικασία εφαρμογής κάθε φορά ιαματικού φυσικού ή άλλου πόρου στις ειδικές προς τούτο εγκαταστάσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄

ΜΟΝΑΔΕΣ ΙΑΜΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΑΙ

ΚΕΝΤΡΑ ΙΑΜΑΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Άρθρο 2

Χρόνος Λειτουργίας

1. Η διάρκεια λειτουργίας των Μονάδων Ιαματικής Θεραπείας και των Κέντρων Ιαματικού Τουρισμού είναι δυνατό, να καλύπτει ολόκληρο ή μέρος του ημερολογιακού έτους. Η περίοδος της κατ' έτος λειτουργίας τους δηλώνεται, το αργότερο 30 ημέρες πριν την έναρξη λειτουργίας τους, από το Διευθυντή της Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή του Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού στην αρμόδια Υπηρεσία του Ε.Ο.Τ.
2. Η λειτουργία των Μονάδων Ιαματικής Θεραπείας και των Κέντρων Ιαματικού Τουρισμού είναι συνεχής στη διάρκεια της περιόδου λειτουργίας τους, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου αυτού, χωρίς καμία αργία.
3. Οι ώρες λειτουργίας κάθε Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας και Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού υποδεικνύονται από τον γιατρό, που υπηρετεί σε αυτά και καθορίζονται με απόφαση του Διευθυντή τους. Εάν κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της Μονάδας ή του Κέντρου προκύψει λόγος αλλαγής του ωραρίου, η μεταβολή γίνεται με απόφαση του Διευθυντή μετά από σύμφωνη γνώμη του γιατρού. Οι αποφάσεις αυτές ανακοινώνονται στην αρμόδια Υπηρεσία του Ε.Ο.Τ. και αναρτώνται στην είσοδο της Μονάδας ή του Κέντρου.
4. Απαγορεύεται η παραβίαση του ωραρίου λειτουργίας των Μονάδων ή των Κέντρων.

Άρθρο 3

Πιστοποιητικό Καλής Λειτουργίας

1. Κάθε Μονάδα Ιαματικής Θεραπείας ή Κέντρο Ιαματικού Τουρισμού απαιτείται να πληροί, καθ' όλη τη διάρκεια της λειτουργίας του, τους όρους και τις προϋποθέσεις με τις οποίες χορηγήθηκε το ειδικό σήμα λειτουργίας.
2. Οποιαδήποτε αλλαγή, προσθήκη ή συμπλήρωση των κτιριακών, μηχανολογικών ή άλλων εγκαταστάσεων, καθώς και οποιαδήποτε αλλαγή, συμπλήρωση, βελτίωση, εκβάθυνση ή καθαρισμός των έργων απόληψης του ιαματικού φυσικού πόρου συνιστά έργο για την εκτέλεση του οποίου απαιτείται προηγούμενη έγκριση του Ε.Ο.Τ. και συνεπάγεται τροποποίηση ή συμπλήρωση των αδειών, που έχουν χορηγηθεί και λήψη των αναγκαίων μέτρων ασφαλείας.
3. Κάθε έτος ο επιχειρηματίας ή ο Διευθυντής Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού υποχρεούται να ζητεί την πιστοποίηση της συνδρομής της προϋποθέσεως της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, με την έκδοση πιστοποιητικού καλής λειτουργίας κατά τα οριζόμενα στο άρθρο
4. Προκειμένου για Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας ή Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού, που λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, το ως άνω πιστοποιητικό πρέπει να έχει εκδοθεί το αργότερο μέχρι το τέλος Απριλίου κάθε έτους και θα ισχύει για ένα έτος από την ημερομηνία εκδόσεώς του, για δε τις λοιπές Μονάδες ή Κέντρα ένα μήνα τουλάχιστον πριν την έναρξη της εποχικής περιόδου λειτουργίας τους. Το πιστοποιητικό αναρτάται σε εμφανές σημείο στο χώρο υποδοχής της Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή του Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού. Για την πρώτη λουτρική περίοδο μετά τη χορήγηση του ειδικού σήματος λειτουργίας, δεν απαιτείται η έκδοση πιστοποιητικού καλής λειτουργίας

Άρθρο 4

Χορήγηση Πιστοποιητικού Καλής Λειτουργίας

1. Για τη χορήγηση του πιστοποιητικού καλής λειτουργίας ο επιχειρηματίας ή ο Διευθυντής της Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή του Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού υποβάλλει στην αρμόδια Διεύθυνση του Ε.Ο.Τ. δύο τουλάχιστον μήνες πριν από την έναρξη της επόμενης περιόδου λειτουργίας και προκειμένου για τις Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού που λειτουργούν ολόκληρο το ημερολογιακό έτος, μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου, τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

α. Αίτηση στην οποία αναφέρεται το ονοματεπώνυμο του επιχειρηματία ή η επωνυμία και η έδρα της επιχείρησης, ο Α.Φ.Μ. τους, τα πλήρη στοιχεία του Διευθυντή, η τοποθεσία και η ακριβής διεύθυνση της Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή του Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού, καθώς και τα λοιπά προσδιοριστικά στοιχεία τους, δηλαδή ο αριθμός της απόφασης αναγνώρισης του ιαματικού φυσικού πόρου που θα χρησιμοποιηθεί και ο αριθμός του ειδικού σήματος λειτουργίας.

β. Πιστοποιητικό καλής λειτουργίας των μηχανολογικών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού και πιστοποιητικό καλής λειτουργίας των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού, που χορηγούνται από αρμόδιους μηχανικούς μέλη του Τ.Ε.Ε. μετά από πλήρη έλεγχο της λειτουργίας τους.

γ. Βεβαίωση της Υγειονομικής Υπηρεσίας της οικείας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης 1) για την καλή λειτουργία του αποχετευτικού συστήματος, για την υγιεινή διάθεση των λυμάτων των χώρων υγιεινής βεβαίωση του οικείου Ο.Τ.Α. ό,τι η Μονάδα ή το Κέντρο είναι συνδεδεμένο με το αποχετευτικό δίκτυο του Δήμου και 2) για την καλή λειτουργία του συστήματος επεξεργασίας των χρησιμοποιηθέντων ιαματικών φυσικών πόρων ή θαλασσινού νερού προ της διάθεσης των λυμάτων.

δ. Πιστοποιητικό ή βεβαίωση μικροβιολογικού ελέγχου του ιαματικού φυσικού πόρου ή του θαλασσινού νερού, του οποίου γίνεται χρήση, που εκδίδεται από τη Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας της οικείας Νομαρχίας ή διαπιστευμένα εργαστήρια μετά τη διενέργεια ελέγχων και δειγματοληψιών, σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις για τις κολυμβητικές δεξαμενές και περιλαμβάνει έκθεση μικροβιολογικού ελέγχου στην πηγή και στους χώρους χρήσης, με ειδική αναφορά για διαπίστωση ή όχι των μικροβίων *Legionella spp.*, *Escherichia coli* & *Pseudomonas aeruginosa*. Ο μικροβιολογικός έλεγχος πρέπει να έχει διενεργηθεί το αργότερο ένα μήνα πριν από την έκδοση του πιστοποιητικού. Σε περίπτωση πραγματοποίησης οποιωνδήποτε τεχνικών έργων στους χώρους λουτροθεραπείας και στις υδραυλικές και μηχανολογικές εγκαταστάσεις καθώς και στις εν γένει ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις, ο μικροβιολογικός έλεγχος επαναλαμβάνεται μετά την ολοκλήρωση των εργασιών.

ε. Πιστοποιητικό πυρασφάλειας σε ισχύ τουλάχιστον κατά τη διάρκεια λειτουργίας της Μονάδας ή του Κέντρου.

στ. Υπεύθυνη δήλωση του Διευθυντή της Μονάδας ή του Κέντρου, στην οποία θα αναφέρεται το ονοματεπώνυμο, η ειδικότητα του υπεύθυνου γιατρού, καθώς και ο αριθμός μητρώου του στον οικείο ιατρικό σύλλογο.

2. Η αρμόδια Υπηρεσία του Ε.Ο.Τ., αφού ελέγξει την πληρότητα των υποβληθέντων δικαιολογητικών και επιθεωρήσει – σε περίπτωση που το κρίνει απαραίτητο – τις εγκαταστάσεις της Μονάδας ή του Κέντρου προκειμένου να διαπιστώσει την τήρηση της τουριστικής νομοθεσίας, εκδίδει το

πιστοποιητικό καλής λειτουργίας εντός των προθεσμιών της παραγράφου 3 του άρθρου 3 του παρόντος Κανονισμού και επιμελείται για την καταχώρηση αυτού στο οικείο Μητρώο.

3. Σε περίπτωση διαπίστωσης αλλαγών στις κτιριακές, μηχανολογικές, ηλεκτρολογικές, υδραυλικές εγκαταστάσεις ή στα έργα απόληψης του ιαματικού φυσικού πόρου ή εκτέλεσης οποιουδήποτε έργου χωρίς την έκδοση της απαιτούμενης κατά το νόμο άδειας, δεν χορηγείται το ανωτέρω πιστοποιητικό και εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 18 του ν. 3498/2006.

4. Το πιστοποιητικό μικροβιολογικού ελέγχου του άρθρου 4 παρ. 1δ', εκδίδεται και υποβάλλεται στον Ε.Ο.Τ. ανά τρίμηνο. Ειδικά για τα μικροβιακά στελέχη *Legionella spp.*, *Escherichia coli* & *Pseudomonas aeruginosa*, ο μικροβιολογικός έλεγχος πρέπει να γίνεται κάθε μήνα.

5. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί μικροβιακή μόλυνση ή εκδηλωθεί ασθένεια μικροβιακής αιτιολογίας εντός του χώρου του Υδροθεραπευτηρίου, ειδοποιείται άμεσα η Δ/ση Υγείας της οικείας Νομαρχίας, επαναλαμβάνεται ο μικροβιολογικός έλεγχος σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις και αντίγραφο του αποστέλλεται στον Ε.Ο.Τ.

6. Σε περίπτωση πραγματοποίησης οποιωνδήποτε τεχνικών έργων στους χώρους λουτροθεραπείας και στις υδραυλικές και μηχανολογικές εγκαταστάσεις καθώς και στις εν γένει ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις, ο μικροβιολογικός έλεγχος επαναλαμβάνεται μετά την ολοκλήρωση των εργασιών.

Άρθρο 5

Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας

1. Κάθε Μονάδα Ιαματικής Θεραπείας και Κέντρο Ιαματικού Τουρισμού οφείλει να έχει Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, ο οποίος περιλαμβάνει τον αριθμό, τις αρμοδιότητες και την οργάνωση του προσωπικού, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα αυτού, τον προσδιορισμό του ειδικού ενδύματος, που φέρει κάθε κατηγορία προσωπικού ανάλογα με την ειδικότητά του, τον χρόνο αντικατάστασής του ειδικού αυτού ενδύματος, οδηγίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τη λειτουργία των θεραπευτικών εγκαταστάσεων, το σύστημα τήρησης της σειράς προτεραιότητας κατά την ιατρική εξέταση και την πραγματοποίηση των συνεδριών ανάλογα με το χρόνο προσέλευσης, τις ειδικές ανάγκες και το είδος της συνεδρίας με στόχο την ομαλή διεξαγωγή της συνεδρίας, καθώς και κάθε άλλη λεπτομέρεια που είναι απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία της Μονάδας ή του Κέντρου και την προστασία του καταναλωτή.

2. Ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας έχει σκοπό την προστασία των χρηστών και του προσωπικού της Μονάδας ή του Κέντρου και υποβάλλεται προς έγκριση στην αρμόδια Υπηρεσία του Ε.Ο.Τ. πριν την έναρξη λειτουργίας της Μονάδας ή του Κέντρου. Αντίγραφο του εγκεκριμένου Κανονισμού αναρτάται σε εμφανές σημείο του χώρου υποδοχής της Μονάδας ή του Κέντρου.



Άρθρο 6

Γενικοί όροι λειτουργίας και υγιεινής

- 1. Στις Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού οι υπηρεσίες παρέχονται κατά τρόπο ευπρεπή, χωρίς θορύβους και με αυστηρή τήρηση των κανόνων υγιεινής.**
- 2. Απαγορεύεται η άσκοπη παραμονή ατόμων στις εγκαταστάσεις που γίνεται χρήση του ιαματικού φυσικού πόρου, καθώς και μελών του προσωπικού που δεν εκτελούν υπηρεσία. Μετά το πέρας της καθημερινής λειτουργίας δεν επιτρέπεται η παραμονή άλλων ατόμων στους χώρους αυτούς, πλην των εργαζομένων για την καθαριότητα, τακτοποίηση ή συντήρηση αυτών.**
- 3. Οι Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού πρέπει να διαθέτουν ικανοποιητικό αριθμό αποδυτηρίων, ώστε να περιορίζεται στο ελάχιστο η αναμονή των καταναλωτών. Πρέπει, επίσης, να είναι διαρκώς εφοδιασμένα με τα απαραίτητα σκεύη, εργαλεία και υλικά, που απαιτούνται για το είδος χρήσης του ιαματικού φυσικού πόρου, που προβλέπεται στις άδειες που έχουν χορηγηθεί, καθώς και με μηχανικά μέσα μεταφοράς ατόμων με κινητικά προβλήματα.**
- 4. Οι Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού είναι δυνατόν να έχουν στη διάθεσή τους σε όλη τη διάρκεια λειτουργίας τους ένα μεταφορικό μέσο κατάλληλο για την αντιμετώπιση έκτακτης μεταφοράς ασθενών στο πλησιέστερο νοσηλευτικό κέντρο. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει μεταφορικό μέσο, η Μονάδα ή το Κέντρο υποχρεούνται να μεριμνήσουν για την άμεση μεταφορά του ασθενούς.**

5. Η τάξη και η καθαριότητα σε όλους ανεξαιρέτως τους χώρους πρέπει να είναι άψογη. Όλοι οι χώροι πρέπει να πληρούν τους όρους υγιεινής (φυσικός φωτισμός, αερισμός, κλιματισμός κ.λπ.) και ασφάλειας, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις.
6. Οι λουτήρες και ο εξοπλισμός πολλαπλών χρήσεων πρέπει να απολυμαίνονται μετά από κάθε χρήση. Η απολύμανση θα γίνεται με υλικά, που θα υποδεικνύονται από το γιατρό και δεν αλλοιώνουν τις ιδιότητες του ιαματικού φυσικού πόρου και θα βεβαιώνεται ενυπόγραφα από εκείνο που τη διενήργησε σε ειδική προς τούτο καλαισθητή καρτέλα, που αναρτάται σε εμφανές σημείο. Ειδικότερα, οι Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού, στα οποία παρέχονται υπηρεσίες εισπνοθεραπείας, ποσιθεραπείας και ρινοπλύσεων, πρέπει να διαθέτουν σε επαρκή αριθμό και σε ειδικούς χώρους πτυελοδοχεία με σύστημα συνεχούς απολύμανσης, τα οποία πρέπει να διατηρούνται αυστηρώς καθαρά.
7. Κάθε Μ.Ι.Θ. ή Κ.Ι.Τ. δύναται να προμηθεύει τον καταναλωτή με τον απαραίτητο αποστειρωμένο ή μιας χρήσης εξοπλισμό (μαγιώ, σκουφάκι, παντόφλες, μπουρνούζι, πετσέτα) για την πραγματοποίηση της συνεδρίας. Οι επισκέπτες στους χώρους λουτροθεραπείας καλύπτουν τα υποδήματά τους με αποστειρωμένα ειδικά καλύμματα.
8. Η θερμοκρασία του ιαματικού φυσικού πόρου για κάθε χρήση καθορίζεται από τον γιατρό της Μονάδας ή του Κέντρου. Οι Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού στα οποία, σύμφωνα με την άδεια χρήσης του ιαματικού φυσικού πόρου, το ιαματικό νερό θερμαίνεται ή ψύχεται τεχνητά λόγω χαμηλής ή υψηλής πηγαίας θερμοκρασίας, υποχρεούνται να δημοσιοποιούν τη διεργασία αυτή στους καταναλωτές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2 του άρθρου 7. Στους ατομικούς ή ομαδικούς λουτήρες τοποθετούνται επιπλέοντα θερμόμετρα (όχι υδραργύρου). Το μέλος του προσωπικού, που ευθύνεται για την πραγματοποίηση των συνεδριών σύμφωνα με τις οδηγίες του γιατρού, αμέσως μόλις διαπιστώσει απόκλιση από τις ανωτέρω θερμοκρασίες ειδοποιεί αμελλητί τον γιατρό και τον Διευθυντή και διακόπτει τη λειτουργία των αντίστοιχων εγκαταστάσεων, μέχρις ότου επιτευχθούν τα άνω όρια θερμοκρασίας.
9. Στις Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού, στα οποία πραγματοποιούνται λούσεις, απαιτείται να υπάρχει στην είσοδο κάθε καμπίνας λούσης ειδική θερματική συσκευή, ηχητική και φωτιζόμενη, για την ένδειξη της έναρξης και της λήξης της συνεδρίας και εύχρηστο κουδούνι κινδύνου, τα οποία συνδέονται με τον κεντρικό ηλεκτρονικό πίνακα που βρίσκεται στο Γραφείο του Προϊσταμένου ή στο χώρο υποδοχής για τον έλεγχο της διάρκειας κάθε λούσης και την άμεση επέμβαση σε περίπτωση ανάγκης.
10. Το νερό των δεξαμενών ιαματικής θεραπείας (πισίνων) ανανεώνεται ολοκληρωτικά με νέο, ανά 24ωρο, μετά την πλήρη εκκένωση και υγειονομική απολύμανσή τους.
11. Στις Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού απαγορεύεται το κάπνισμα, η χρήση εύθραυστων σκευών και η είσοδος ζώων.
12. Τα χρησιμοποιούμενα στα Μ.Ι.Θ και Κ.Ι.Τ. προϊόντα πρέπει να έχουν εγκριθεί αρμοδίως.
13. Σε κάθε περίπτωση διαπίστωσης ζωικού οργανικού υλικού σε ιαματικό φυσικό πόρο, ακολουθεί άμεση εκκένωση των εγκαταστάσεων (δεξαμενών, λουτήρων, σωλήνων κ.λπ.) του Μ. Ι. Θ. ή Κ. Ι. Τ., απολύμανσή τους σε «δόση σοκ», πλύση και απολύμανση των φίλτρων νερού και προς την αντίστροφη φορά (backwash) και μικροβιολογικός έλεγχος μετά το πέρας της απολύμανσης, υπό την εποπτεία του γιατρού.

Άρθρο 7

Υποδοχή – Γραφείο Κίνησης

1. Στο χώρο υποδοχής κάθε Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού λειτουργεί Γραφείο Κίνησης, το οποίο μεριμνά ιδίως για τις κρατήσεις θέσεων, τον προγραμματισμό των αφίξεων και των αναχωρήσεων των καταναλωτών, τον καθορισμό της προτεραιότητας και την τήρησή της, καθώς και την έκδοση βεβαιώσεων λουτροθεραπείας, ενημερώνοντας έγκαιρα τους αρμόδιους υπαλλήλους και τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές. Σε περίπτωση όπου Μονάδα Ιαματικής Θεραπείας λειτουργεί εντός ξενοδοχειακής εγκατάστασης, το γραφείο υποδοχής του ξενοδοχείου μπορεί να λειτουργεί και ως γραφείο κίνησης της Μονάδας.
2. Η υποδοχή των καταναλωτών στις εγκαταστάσεις των Μονάδων Ιαματικής Θεραπείας και των Κέντρων Ιαματικού Τουρισμού γίνεται από επαρκές σε αριθμό εξειδικευμένο προς τούτο προσωπικό. Το προσωπικό αυτό χορηγεί στον καταναλωτή ειδικό ενημερωτικό φυλλάδιο με τη χημική ανάλυση, τις ιδιότητες του ιαματικού φυσικού πόρου, τις ενδείξεις και τις αντενδείξεις του, μνεία περί της τυχόν τεχνητής θέρμανσης ή ψύξης αυτού, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των καταναλωτών και οδηγίες για τη συμπεριφορά του καταναλωτή κατά τις συνεδρίες προς αποφυγή ατυχημάτων. Η αναγραφή στο φυλλάδιο στοιχείων που δεν ανταποκρίνονται στα τηρούμενα στον Ε.Ο.Τ. αρχεία, έχει τις συνέπειες ψευδούς δηλώσεως. Στο ειδικό ενημερωτικό φυλλάδιο επισυνάπτεται υποχρεωτικά πρόσθετο έντυπο, το οποίο περιλαμβάνει τον τιμοκατάλογο και τις ώρες λειτουργίας της Μονάδας ή του Κέντρου.
3. Το Γραφείο Κίνησης συμπληρώνει στο Δελτίο Άδειας Υδροθεραπείας (Δ.Α.Υ.) τα στοιχεία του καταναλωτή και τον κατευθύνει για την αναγκαία ιατρική εξέταση.
4. Μετά την ιατρική εξέταση, χορηγείται από το γιατρό η άδεια πραγματοποίησης των συνεδριών και καθορίζεται στο Δ.Α.Υ. το πρόγραμμα, ο χρόνος και η διάρκειά τους. Ο καταναλωτής επιδεικνύει το Δ.Α.Υ. στο ταμείο για την καταβολή του αντιτίμου της συνεδρίας και στο λουτρονόμο για την πραγματοποίησή της.

Άρθρο 8

Δελτίο Άδειας Υδροθεραπείας

80- Στο Δελτίο Άδειας Υδροθεραπείας (Δ.Α.Υ.) αναγράφονται:

- Τα στοιχεία του λουομένου (ονοματεπώνυμο, ηλικία, διεύθυνση κατοικίας, επάγγελμα και ασφαλιστικός φορέας).
- Ο αριθμός και το είδος των συνεδριών που συνιστά ο γιατρός.
- Η διάρκεια της κάθε συνεδρίας.
- Η θερμοκρασία του ιαματικού φυσικού πόρου, που θα καθορίσει ο γιατρός.
- Η ποσότητα, η συχνότητα, η θερμοκρασία και ο τρόπος χρήσης, εάν πρόκειται για πόσιμο ιαματικό νερό, που θα καθορίσει ο γιατρός.
- Ο αριθμός των εισπνοών, ρινοπλύσεων και η θερμοκρασία του ιαματικού φυσικού πόρου.

- Διάγνωση μετά από γενική ιατρική εξέταση κατά την κρίση του γιατρού, η οποία γίνεται μετά την υπογραφή υπεύθυνης δήλωσης σύντομου ιστορικού του λουόμενου.
- Γενικές οδηγίες για την πραγματοποίηση των συνεδριών χρήσεως ιαματικών φυσικών πόρων.
- Παρατηρήσεις του ιατρού για εμφανή προβλήματα υγείας του λουόμενου, μετά την έναρξη των συνεδριών.

80- Το Δ.Α.Υ. είναι αυστηρώς προσωπικό, υπογράφεται και σφραγίζεται από τον γιατρό, με την επίδειξη της αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου αποδεικτικού της ταυτότητας του λουόμενου δημόσιου εγγράφου.

Ο γιατρός σε περίπτωση που το κρίνει αναγκαίο, μπορεί να απαγορεύσει προσωρινά ή μόνιμα την πραγματοποίηση των συνεδριών, αναγράφοντας τη γνωμάτευσή του στο ειδικό βιβλίο κίνησης των λουομένων και στο Δ.Α.Υ. Η ιατρική εξέταση για τη χορήγηση του Δ.Α.Υ. παρέχεται δωρεάν.

3. Ο λουόμενος οφείλει να φέρει μαζί του το Δ.Α.Υ. για την πραγματοποίηση της κάθε συνεδρίας. Σε κάθε συνεδρία το Δ.Α.Υ. ενημερώνεται από τον υπεύθυνο λουτρονόμο, ο οποίος και το υπογράφει. Μετά το τέλος των συνεδριών ο καταναλωτής παραδίδει το Δ.Α.Υ. στο γραφείο κίνησης, το οποίο φυλάσσεται στο αρχείο της επιχείρησης και του χορηγείται βεβαίωση για την πραγματοποίηση των συνεδριών.

4. Το Δ.Α.Υ. είναι ενιαίο έντυπο για όλες τις Μονάδες ή Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού σύμφωνα με το υπόδειγμα του παραρτήματος Ι και μπορεί να τηρείται παράλληλα και σε ηλεκτρονική μορφή.

5. Τα στοιχεία των Δ.Α.Υ. των καταναλωτών τηρούνται χειρόγραφα ή σε ηλεκτρονική μορφή και φυλάσσονται στο αρχείο κάθε Μονάδας ή Κέντρου με στόχο την προ-ώθηση της ιατρικής έρευνας και τεκμηρίωσης, καθώς και για λόγους στατιστικής, επιφυλασσομένων των διατάξεων περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων και του ιατρικού απορρήτου

Άρθρο 9

Προσωπικό

Δικαιώματα και Υποχρεώσεις

80- Στις Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού απασχολείται κύριο, διοικητικό και τεχνικό προσωπικό. Στο κύριο προσωπικό ανατίθεται η παροχή των υπηρεσιών, που προσφέρονται στη Μονάδα ή στο Κέντρο, σύμφωνα με τις άδειες που έχουν χορηγηθεί για την ίδρυση και τη λειτουργία του και τα τμήματα που λειτουργούν και αποτελείται από τους γιατρούς, τους αισθητικούς, τους λουτρονόμους, τους γυμναστές, τους φυσιοθεραπευτές, τους διαιτολόγους κ.λ.π., οι οποίοι πρέπει να κατέχουν αντίστοιχη επαγγελματική άδεια και εφόσον δεν προβλέπεται άδεια, αναγνωρισμένο πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με την επιφύλαξη του άρθρου 12 παρ. 1 και τους βοηθούς τους, οι οποίοι πρέπει να κατέχουν πτυχίο ή βεβαίωση μεταδευτεροβάθμιας κατάρτισης ή πιστοποίηση από αρμόδιο φορέα. Στο διοικητικό και τεχνικό προσωπικό ανατίθενται, ανάλογα με τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα του καθενός, όλες οι υποστηρικτικές υπηρεσίες και ιδίως η γραμματειακή υποστήριξη, η μηχανοργάνωση των υπηρεσιών, η λειτουργία του ταμείου και του λογιστηρίου, η συντήρηση του μηχανολογικού εξοπλισμού και των ηλεκτρικών και λοιπών εγκαταστάσεων, καθώς και η καθαριότητα σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες υγιεινής, όπως ειδικότερα καθορίζονται με τον

Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.

2. Ο αριθμός του προσωπικού κάθε Μονάδας ή Κέντρου είναι ανάλογος με τη δυναμικότητά του, όπως αυτή προκύπτει από το ειδικό σήμα λειτουργίας του. Ειδικότερα, ο αριθμός του λουτρονομικού προσωπικού κάθε Μονάδας ή Κέντρου δεν μπορεί να είναι μικρότερος από τον αριθμό, που προκύπτει από τη σχέση ένας λουτρονόμος προς οκτώ ατομικούς ή δύο οικογενειακούς εν λειτουργία λουτήρες, ένας λουτρονόμος προς επτά εν λειτουργία συσκευές τοπικήςμερικής λούσεως ή ένας λουτρονόμος προς δέκα εν λειτουργία συσκευές ρινοπλύσεων ή ατομικών εισπνοών ή ένας λουτρονόμος για κάθε ποσιθεραπευτήριο. Στον αριθμό αυτό προστίθενται ένας λουτρονόμος ανά δεξαμενή ή άλλης μορφής ομαδική αγωγή σε ιδιαίτερο χώρο ή συγκρότημα, έτσι ώστε η Μονάδα ή το Κέντρο να μπορεί να ανταποκριθεί στον ανώτατο αριθμό ατόμων που μπορεί να εξυπηρετήσει κατά τη διάρκεια μιας μέρας. Στις Μονάδες ή τα Κέντρα που απασχολούνται περισσότεροι από οκτώ λουτρονόμοι ορίζεται ένας Προϊστάμενος λουτρονόμων.

3. Τα μέλη του προσωπικού ασκούν όλες τις πράξεις που τους έχουν ανατεθεί, με την επιφύλαξη της παραγράφου 1. Η εργασία του προσωπικού δεν πρέπει να υπερβαίνει το νόμιμο ωράριο, όπως αυτό καθορίζεται κάθε φορά από την εργατική νομοθεσία.

4. Όσοι πρόκειται να απασχοληθούν ή απασχολούνται με οποιαδήποτε σχέση σε Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας ή Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού, πρέπει να εφοδιάζονται με το βιβλιário υγείας, το προβλεπόμενο κατά τις οικείες διατάξεις περί υγειονομικού ελέγχου των επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος, στο οποίο θα βεβαιώνεται, ότι ο κάτοχός του πέρασε από ιατρική εξέταση και δεν βρέθηκε ότι πάσχει από μεταδοτικό ή άλλο νόσημα μη συμβατό με την απασχόλησή του, ως και ότι δεν είναι φορέας εντερικών παθογόνων μικροβίων, ιών και παρασίτων.

5. Ο γιατρός της Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή του Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού παρακολουθεί υπεύθυνα την υγιεινή κατάσταση όλων των εργαζομένων.

6. Το προσωπικό πρέπει να εκτελεί την υπηρεσία που του ανατίθεται, σύμφωνα με τον παρόντα Κανονισμό και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Μονάδας ή του Κέντρου και να είναι πλήρως κατατοπισμένο από το Διευθυντή και το γιατρό στον τομέα της εργασίας του, ώστε να είναι σε θέση να δίνει ακριβείς πληροφορίες στους καταναλωτές, τους προϊσταμένους του και στον γιατρό. Εάν διαπιστώσει έλλειψη ή ανωμαλία, που ανάγεται στον τομέα των καθηκόντων του, οφείλει να το αναφέρει αμέσως αρμοδίως, άλλως βαρύνεται με την ευθύνη της αμέλειας και της άγνοιας ζητημάτων του τομέα του. Η παράλειψη αυτή αποτελεί πειθαρχικό αδίκημα.

7. Το προσωπικό φέρει, κατά τη διάρκεια της εργασίας του, ειδικό ομοιόχρωμο κατά κατηγορία ένδυμα, που ορίζεται με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, ειδικά υποδήματα και περικάλυμμα της κεφαλής, καθώς και ένδειξη με το όνομα και την ειδικότητά του.



Άρθρο 10

Διευθυντής

1. Σε κάθε Μονάδα Ιαματικής Θεραπείας ή Κέντρο Ιαματικού Τουρισμού ορίζεται από τον επιχειρηματία υπεύθυνος Διευθυντής, ο οποίος θα πρέπει να κατέχει: αα) πτυχίο Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος ή Ανώτατου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος της ημεδαπής ή αντίστοιχο τίτλο σπουδών της αλλοδαπής ή αβ) πτυχίο Γενικού ή Τεχνικού Λυκείου με αποδεδειγμένη σχετική επαγγελματική εμπειρία τριών λουτρικών περιόδων σε Μ.Ι.Θ. ή Κ.Ι.Τ. ή Κέντρα Θαλασσοθεραπείας β) καλή γνώση μιας από τις γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατά προτίμηση της αγγλικής. Το ονοματεπώνυμο και τα λοιπά στοιχεία του Διευθυντή αναφέρονται στην αίτηση του επιχειρηματία για τη χορήγηση πιστοποιητικού καλής λειτουργίας και γνωστοποιούνται στην αρμόδια Διεύθυνση του Ε.Ο.Τ. όπως και σε κάθε περίπτωση μεταβολής, ιδίως παραίτησης, αντικατάστασης ή απόλυσης.
2. Σε περίπτωση όπου Μονάδα Ιαματικής Θεραπείας λειτουργεί εντός ξενοδοχειακής εγκατάστασης, ο Διευθυντής του ξενοδοχείου μπορεί να οριστεί και ως Διευθυντής της Μονάδας, εφόσον έχει τα προσόντα της παρ. 1 του άρθρου αυτού.
3. Μέχρι την τοποθέτηση Διευθυντή και τη γνωστοποίησή της κατά τα ανωτέρω, ο επιχειρηματίας ασκεί τις αρμοδιότητες του Διευθυντή και υπέχει κάθε ποινική και αστική ευθύνη.
4. Ο Διευθυντής είναι υπηρεσιακός και πειθαρχικός προϊστάμενος του κύριου, του διοικητικού και του τεχνικού προσωπικού και υπέχει κάθε ποινική και αστική ευθύνη που απορρέει από τη νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία και την αρτιότητα της Μονάδας ή του Κέντρου, καθώς και την προστασία των πηγών, των δεξαμενών, των πέριξ αυτών χώρων και του φυσικού πόρου του οποίου έχει επιτραπεί η χρήση. Μερικώς και ευθύνεται για την πρόσληψη του αναγκαίου αριθμού κύριου, διοικητικού και τεχνικού προσωπικού, για την τήρηση του παρόντος Κανονισμού και του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της Μονάδας ή του Κέντρου και για την εν γένει κανονική λειτουργία τους κατά τον

προορισμό τους, εφαρμόζοντας τις υποδείξεις του υπεύθυνου γιατρού σε θέματα αρμοδιότητας του τελευταίου.

Δηλώνει την ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της Μονάδας ή του Κέντρου, αποφασίζει, μετά από υπόδειξη του γιατρού, το ωράριο λειτουργίας αυτών και μεριμνά για την ενημέρωση της αρμόδιας Υπηρεσίας κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 2. Μεριμνά για την έγκαιρη έκδοση του πιστοποιητικού καλής λειτουργίας της Μονάδας ή του Κέντρου, τη γνωστοποίηση του τιμοκαταλόγου των παρεχόμενων σε αυτά υπηρεσιών πριν την έναρξη της λειτουργίας τους και την ανάρτηση θεωρημένου από τον Ε.Ο.Τ. τιμοκαταλόγου σε εμφανές σημείο του χώρου υποδοχής.

5. Ο Διευθυντής της Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή του Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού οφείλει να βρίσκεται στις εγκαταστάσεις τους κατά το χρόνο λειτουργίας τους. Κατευθύνει, παρακολουθεί, κατανέμει και ελέγχει τις εργασίες του κύριου, του διοικητικού και του τεχνικού προσωπικού, ορίζει τα καθήκοντά του, ρυθμίζει θέματα οργάνωσης και μεριμνά για την εύρυθμη λειτουργία της Μονάδας ή του Κέντρου, αποφασίζει άμεσα για κάθε ζήτημα που ανακύπτει και ρυθμίζει την εναλλαγή του προσωπικού με βάση τα νόμιμα ωράρια εργασίας και τις πραγματικές ανάγκες. Σε περίπτωση απουσίας του ορίζεται αναπληρωτής του, ο οποίος αποφασίζει για τα ζητήματα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης.

6. Στο τέλος κάθε λουτρικής περιόδου ή κάθε εξαμήνου επί ετήσιας λειτουργίας, ο Διευθυντής υποβάλλει στον Ε.Ο.Τ. έκθεση με στατιστικά στοιχεία και συμπεράσματα από τη γενικότερη κίνηση της Μονάδας ή του Κέντρου και προτάσεις.

Άρθρο 11

Γιατρός

1.α. Κατά τη διάρκεια του ωραρίου λειτουργίας της Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή του Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού πρέπει να βρίσκεται στις εγκαταστάσεις αυτών τουλάχιστον ένας γιατρός. Σε περίπτωση που υπηρετούν περισσότεροι του ενός γιατροί, οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντά τους καθορίζονται με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.

Β. Ο γιατρός δύναται να συνεπικουρείται από πτυχιούχους νοσηλευτές.

Γ. Οι μικρής δυναμικότητας (έως και 15 λουτήρες χωρίς πισίνα αμιγούς ιαματικού ή ανάμικτου ιαματικού και θαλάσσιου ύδατος) και γειτνιάζουσες Μ.Ι.Θ., μπορούν να εξυπηρετούνται από τον ίδιο γιατρό. Στην περίπτωση αυτή πρέπει να υπάρχει σε κάθε Μονάδα ένας τουλάχιστον νοσηλευτής καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας της.

Δ. Ο γιατρός δεν εξετάζει στο χώρο του υδροθεραπευτηρίου εξωτερικούς ασθενείς.

2. Ο γιατρός υποδεικνύει τις ώρες λειτουργίας της Μονάδας ή του Κέντρου.

3. Η παροχή ιατρικών υπηρεσιών από το γιατρό στις Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και στα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού προϋποθέτει την εγγραφή του στον οικείο Ιατρικό Σύλλογο. Η ιατρική εγκατάσταση και ο απαραίτητος ιατρικός και φαρμακευτικός εξοπλισμός πρέπει να διατηρείται σε άριστη κατάσταση, σύμφωνα με τις διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά για την παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας.

4. Εξετάζει κάθε καταναλωτή και αφού διαπιστώσει ότι η κατάσταση της υγείας του επιτρέπει τη χρησιμοποίηση ιαματικού φυσικού πόρου, καθορίζει το ατομικό του πρόγραμμα συνεδριών, την επιθυμητή

θερμοκρασία και τη διάρκεια της συνεδρίας, η οποία για τις λούσεις δεν μπορεί να υπερβαίνει τα είκοσι λεπτά. Ενημερώνει σχετικά το Δ.Α.Υ., σύμφωνα με το Παράρτημα Ι.

5. Ο γιατρός οφείλει να επιθεωρεί από πλευράς υγιεινής τις εγκαταστάσεις υδροθεραπείας της Μονάδας ή του Κέντρου τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, αλλά και όποτε του ζητηθεί από τον Διευθυντή και παρέχει τις συμβουλές του στους λουόμενους.

6. Παρακολουθεί υπεύθυνα την υγιεινή κατάσταση όλων των εργαζομένων και αναφέρει τις περιπτώσεις ασθένειας στο Διευθυντή. Σε περίπτωση ασθένειας και διαπίστωσης, μετά από κλινικό έλεγχο, προσωρινής ακαταλληλότητας για εργασία, εισηγείται την προσωρινή απομάκρυνση του νοσούντος και τη χορήγηση της προβλεπόμενης κατά νόμο αναρρωτικής άδειας.

7. Μεριμνά για την ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας στον τομέα εργασίας του καθενός.

8. Ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα, που του ανατίθεται με τον παρόντα Κανονισμό, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας και τις λοιπές ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 12 Λουτρονόμοι

1. Οι Λουτρονόμοι πρέπει να έχουν, τουλάχιστον α) δίπλωμα επαγγελματικής κατάρτισης Ο.Ε.Ε.Κ. επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής κατάρτισης των ειδικοτήτων «Ειδικός Λουτροθεραπείας – SPA» ή «Βοηθός φυσικοθεραπευτή σε Ιαματικές πηγές και λουτρά» ή άλλης παρεμφερούς ειδικότητας ή αναγνωρισμένων ισότιμων αντιστοίχων σχολών του εξωτερικού, β) πιστοποιητικό επιπέδου B2 μιας από τις γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και κατά προτίμηση της Αγγλικής, γ) βεβαίωση της σχολής τους ότι έχουν διδαχτεί μάθημα Α' Βοηθειών ή βεβαίωση οποιουδήποτε δημοσίου ή ιδιωτικού φορέα ότι παρακολούθησαν πρόγραμμα Α' Βοηθειών. Σε περίπτωση που σε σχετική πρόσκληση δεν προσέλθουν άτομα με τα ανωτέρω προσόντα, μπορούν να προσληφθούν ως λουτρονόμοι άτομα με προϋπηρεσία τριών, τουλάχιστον, λουτρικών περιόδων σε Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας ή σε Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού ή σε υδροθεραπευτήρια που είχαν ιδρυθεί και λειτουργούσαν κατά το προϊσχύσαν δίκαιο και γνώσεις παροχής Α' Βοηθειών, οι οποίες πιστοποιούνται με βεβαίωση οποιουδήποτε δημοσίου ή ιδιωτικού φορέα ότι παρακολούθησαν σχετικό πρόγραμμα.

2. Οι λουτρονόμοι έχουν την ευθύνη καθοδήγησης των καταναλωτών για τη σωστή χρήση των εγκαταστάσεων της Μονάδας ή του Κέντρου, τον συντονισμό των συνεδριών, την ασφαλή και λειτουργική πραγματοποίησή τους, σύμφωνα με τις υποδείξεις του γιατρού, για την τήρηση των όρων υγιεινής και καθαριότητας στους χώρους που γίνονται οι συνεδρίες και για την παροχή πρώτων βοηθειών. Οι καταναλωτές καλούνται από τον λουτρονόμο να εισέλθουν στους ειδικούς κατά περίπτωση χώρους για την πραγματοποίηση της συνεδρίας, με βάση τη σειρά προτεραιότητας που έχει καθοριστεί από το Γραφείο Κίνησης.

3. Στα καθήκοντα των λουτρονόμων περιλαμβάνονται ιδίως:

α. Ο έλεγχος τήρησης της καθαριότητας και της απολύμανσης των εν γένει εγκαταστάσεων και μέσω των που προορίζονται για ατομική ή ομαδική χρήση από τους καταναλωτές.

β. Η προετοιμασία και η παρακολούθηση της πραγματοποίησης του λουτρού ή άλλης συνεδρίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Εσωτερικού Κανονισμού και τις οδηγίες του γιατρού στο ατομικό δελτίο του καταναλωτή (ποσότητα, διάρκεια, θερμοκρασία κ.λπ.)

γ. Η παρακολούθηση και η εξυπηρέτηση των καταναλωτών κατά τη διάρκεια πραγματοποίησης της συνεδρίας, η παροχή υποστήριξης σε αυτούς και η άμεση επέμβαση σε περίπτωση ανάγκης.

Δ. Η πιστή εφαρμογή των διατάξεων του Εσωτερικού Κανονισμού και των εντολών του Διευθυντή και του γιατρού.

Ε. Η αναφορά αρμοδίως κάθε γεγονότος που αντιβαίνει στον Κανονισμό.



Άρθρο 13

Προϊστάμενος Λουτρονόμων

1. Στις Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και στα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού, που απασχολούνται περισσότεροι από οκτώ λουτρονόμοι, ορίζεται Προϊστάμενος λουτρο-νόμων, ο οποίος πρέπει, τουλάχιστον, να έχει τα εξής προσόντα:

α. Δίπλωμα επαγγελματικής κατάρτισης Ο.Ε.Ε.Κ. επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής κατάρτισης των ειδικοτήτων «Ειδικός Λουτροθεραπείας – SPA» ή «Βοηθός φυσικοθεραπευτή σε Ιαματικές πηγές και λουτρά» ή άλλης παρεμφερούς ειδικότητας ή αναγνωρισμένων ισότιμων αντιστοίχων σχολών του εξωτερικού.

β. Τριετή προϋπηρεσία ως λουτρονόμου.

γ. Καλή γνώση μιας από τις γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και κατά προτίμηση της Αγγλικής.

2. Ο Προϊστάμενος λουτρονόμων:

α. Κατευθύνει, συντονίζει και επιβλέπει την εργασία των λουτρονόμων και ρυθμίζει τη σειρά αυτών στις ειδικές εργασίες.

β. Ευθύνεται για την τήρηση της τάξης και της καθαριότητας της Μονάδας Ιαματικής Θεραπείας ή του Κέντρου Ιαματικού Τουρισμού, για την εμφάνιση και συμπεριφορά των λουτρονόμων, για τον έλεγχο της κανονικής προετοιμασίας, διενέργειας και παρακολούθησης των συνεδριών.

γ. Επιβλέπει την τήρηση της σειράς προτεραιότητας και βοηθά τον Διευθυντή στην ομαλή λειτουργία της Μονάδας ή του Κέντρου.

δ. Εξυπηρετεί τους καταναλωτές και τους παρέχει συμπληρωματικές οδηγίες για τη χρήση των εγκαταστάσεων.

3. Ο Προϊστάμενος λουτρονόμων αναπληρώνεται από έναν από τους λουτρονόμους, που ορίζεται με απόφαση του Διευθυντή.

Άρθρο 14

Κοινωνική Ασφάλιση

- 1. Κάθε Μονάδα Ιαματικής Θεραπείας ή Κέντρο Ιαματικού Τουρισμού οφείλει να παρέχει τη συνδρομή, που ζητούν οι Ασφαλιστικοί Οργανισμοί, οι οποίοι χορηγούν στους ασφαλισμένους τους επιδόματα Υδροθεραπείας ή άλλων παροχών.**
- 2. Οι Μ.Ι.Θ. ή τα Κ.Ι.Τ. οφείλουν να διευκολύνουν τον έλεγχο και να δίνουν πληροφορίες στα Ταμεία ή στους Ασφαλιστικούς φορείς, για την πραγματοποίηση ή μη των εγκεκριμένων συνεδριών των ασφαλισμένων τους.**
- 3. Μετά από αίτημα ενδιαφερομένου κάθε Μ.Ι.Θ. και Κ.Ι.Τ. εκδίδει βεβαίωση πραγματοποίησης συνεδριών υδροθεραπείας ή άλλων παροχών, κατά τη διαδικασία του άρθρου 8.**

Κανονισμοί ακτινοπροστασίας σε ιαματικές μονάδες

Άρθρο 15

Μέτρα ασφαλείας και υγιεινής

- 1. Τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για την ασφάλεια των καταναλωτών είναι ανάλογα με τη σύσταση και χρήση του ιαματικού φυσικού πόρου και της υγειονομικής έκθεσης που συνοδεύει την αίτηση αναγνώρισής του. Επίσης πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ισχύοντες κανονισμοί ακτινοπροστασίας της Ελληνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας στις ιαματικές πηγές που γίνεται χρήση ιαματικών φυσικών πόρων που περιέχουν ραδόνιο και πιθανά άλλα ραδιενεργά στοιχεία και τα ευρωπαϊκά διεθνή πρότυπα που αφορούν στις μέγιστες επιτρεπτές περιεκτικότητες τοξικών στοιχείων στον ιαματικό φυσικό πόρο, ανάλογα με τη χρήση (εσωτερική – εξωτερική).**
- 2. Στα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού και Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας εφαρμόζονται ως προς το απασχολούμενο προσωπικό οι εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις και Κανονισμοί Υγιεινής**

(βιβλιάριο υγείας κ.λ.π.) και Ασφάλειας, ως και Ακτινοπροστασίας της Ε.Ε.Α.Ε. και οι σχετικές εγκύκλιοί της.

3. Κάθε Μονάδα Ιαματικής Θεραπείας ή Κέντρο Ιαματικού Τουρισμού οφείλει να λαμβάνει τα ενδεικνυόμενα, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις και τα προβλεπόμενα στις τεχνικές προδιαγραφές του Ε.Ο.Τ., μέτρα για την προστασία της υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων και των καταναλωτών. Η Γενική Γραμματεία της οικείας Περιφέρειας ή η οικεία Νομαρχία αυτοδίκαια ή κατόπιν αιτήματος του Ε.Ο.Τ., διενεργεί δειγματοληπτικούς ελέγχους προς διαπίστωση της συμμόρφωσης των Μονάδων Ιαματικής Θεραπείας ή των Κέντρων Ιαματικού Τουρισμού προς τις διατάξεις αυτές, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας και ενημερώνει την αρμόδια Υπηρεσία Ιαματικού Τουρισμού του Ε.Ο.Τ.
2. Η αίθουσα στην οποία βρίσκεται πισίνα ασφαρίζεται μετά τη λήξη του ωραρίου. Εάν η πισίνα βρίσκεται σε ανοιχτό χώρο, ασφαρίζεται με ειδικό κάλυμμα ή ειδική περίφραξη.

Άρθρο 16

Οι καταναλωτές δεν επιτρέπεται να κάνουν χρήση ιαματικού φυσικού πόρου, χωρίς την τήρηση του παρόντος κανονισμού.

ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ

1. Στόχοι
2. Γενικά
 - 2.1. Ορισμός
 - 2.2. Χαρακτηριστικά
3. Διαδικασία έγκρισης κέντρων θαλασσοθεραπείας
4. Επιλογή θέσης κέντρων θαλασσοθεραπείας
 - 4.1. Κριτήρια (προδιαγραφές)
 - 4.2. Δικαιολογητικά
5. Κτιριοδομικές προδιαγραφές
6. Προδιαγραφές ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων και εξοπλισμού
7. Δικαιολογητικά έγκρισης αρχιτεκτονικής μελέτης

1. ΣΤΟΧΟΙ

Με την παρούσα απόφαση θεσμοθετούνται, ως ελάχιστες προδιαγραφές Κέντρων Θαλασσοθεραπείας (Κ.Θ.), προκειμένου αυτά να υπαχθούν στο καθεστώς του Ν. 1892/90, όπως ισχύει, οι αναγκαίες τεχνικές και λειτουργικές προϋποθέσεις που διασφαλίζουν:

1.1. Την χωροθέτηση των Κ.Θ. με κριτήριο την ικανοποιητική κάλυψη και στήριξη τους από πλευράς γενικής υποδομής, καθώς και ειδικής τουριστικής υποδομής και ανωδομής.

1.2. Την άρτια διάταξη και διαμόρφωση των χώρων τους για την κάλυψη των αναγκών των συγχρόνων συστημάτων θαλασσοθεραπείας, με βάση τη διεθνή εμπειρία και την πληρότητα, εγκαταστάσεων υπηρεσιών και εξοπλισμού λαμβάνοντας ως γνώμονα Κ.Θ. με δυναμικότητα 100 ατόμων ημερησίως με 10ωρη λειτουργία.

1.3. Την ασφάλεια των χρηστών, όσο και του απασχολούμενου στις υπηρεσίες των Κ.Θ. προσωπικού.

2. ΓΕΝΙΚΑ

2.1. Ορισμός

Κέντρα θαλασσοθεραπείας είναι εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, που καλύπτουν τις ανάγκες θεραπείας ατόμων, με ταυτόχρονη χρήση, κάτω από ιατρική παρακολούθηση, των ευεργετημάτων του θαλάσσιου περιβάλλοντος, με στόχο την πρόληψη ή θεραπεία. Σαν θαλάσσιο περιβάλλον νοείται ο συνδυασμός του θαλάσσιου κλίματος, του νερού της θάλασσας, της λάσπης, των φυκιών, της άμμου και άλλων θαλάσσιων ουσιών.

2.2. Χαρακτηριστικά

α. Τα Κ.Θ. είναι δυνατό να ανεγείρονται, είτε αυτοτελώς είτε σε συνδυασμό με ξενοδοχείο κλασσικού τύπου, ΑΑ' ή Α τάξης, ξενοδοχείο τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων Α' τάξης ή

ξενοδοχείο μικτής λειτουργικής μορφής και υπό την προϋπόθεση, ότι αυτά ανεγείρονται με βάση τις ισχύουσες τεχνικές προδιαγραφές Ε.Ο.Τ. ή έχουν ανεγερθεί στο παρελθόν με τις τότε ισχύουσες για τη δυναμικότητα και την τάξη τους τεχνικές προδιαγραφές. Β. Τα γήπεδα/οικόπεδα, στα οποία ανεγείρονται τα Κ.Θ., πρέπει να ευρίσκονται σε άμεση επαφή με τη θάλασσα. Κατ' εξαίρεση, είναι δυνατή η χορήγηση άδειας Κ.Θ., όταν μεταξύ της ιδιοκτησίας και της θάλασσας παρεμβάλλεται μόνο κοινόχρηστος χώρος (δρόμος, χώρος πρασίνου).

Γ. Προϋπόθεση για την κατά τα ανωτέρω ανέγερση Κ.Θ. είναι η ύπαρξη στην άμεσα ευρύτερη περιοχή, καταλλήλου θαλάσσιου περιβάλλοντος και ιδιαίτερα θαλάσσιου νερού, καθώς και η εξασφάλιση των αναγκαίων μέσων μεταφοράς αυτού χωρίς αλλοιώσεις. Τα ανωτέρω αποδεικνύονται με έγγραφο του αρμόδιου φορέα.

Δ. Ακόμη, αναγκαία προϋπόθεση για τη δημιουργία κέντρου θαλασσοθεραπείας είναι η λειτουργία στην ευρύτερη περιοχή και συγκεκριμένα σε ακτίνα 5 χιλιομέτρων από το οικόπεδο/γήπεδο του Κ.Θ., κυρίων ξενοδοχειακών καταλυμάτων ΑΑ και Α τάξης, συνολικής δυναμικότητας υπερδιπλάσιας αυτής του Κ.Θ.

Στην περίπτωση που το Κ.Θ. ευρίσκεται εντός σχεδίου πόλεως ή ορίων οικισμού, η δυναμικότητά του δύναται να είναι ίση με τον αριθμό κλινών ΑΑ και Α τάξεως των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων της ευρύτερης περιοχής.

Είναι αυτονόητο, ότι μέρος ή το σύνολο του απαιτούμενου κατά την παράγραφο αυτή αριθμού κλινών μπορεί να ανεγείρεται – εφόσον οι υφιστάμενες στην περιοχή κλίνες δεν επαρκούν – σε συνδυασμό με το Κ.Θ., εφόσον με βάση άλλες διατάξεις η δημιουργία νέων κλινών στην περιοχή δεν απαγορεύεται.



3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΚΕΝΤΡΩΝ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ

3.1. Α' στάδιο:

Έγκριση σκοπιμότητας – χωροθέτησης

α. Έγκριση σκοπιμότητας: Ο αιτών υποβάλλει στην αρμόδια Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας του Ε.Ο.Τ., τα δικαιολογητικά, που προβλέπονται στα εδάφια α, β, γ και ζ της παραγράφου 4.2. της παρούσας, καθώς επίσης τεχνική έκθεση, που θα αφορά στα στοιχεία των παραγράφων 2.2.α,β,γ,δ, και του πίνακα 4.1.α,β,γ της παρούσας. Η έγκριση Σκοπιμότητας χορηγείται με απόφαση του Γ.Γ. του Ε.Ο.Τ., μετά από εισήγηση των αρμοδίων Διευθύνσεων.

Β. Προέγκριση Χωροθέτησης: Ο ενδιαφερόμενος, εφόσον απαιτείται από την πολεοδομική, χωροταξική και περιβαλλοντική νομοθεσία και τις ειδικότερες ρυθμίσεις, που ισχύουν, υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία του ΥΠΕΧΩΔΕ αίτηση, με τα απαιτούμενα για την τήρηση της διαδικασίας προέγκρισης χωροθέτησης δικαιολογητικά, καθώς και αντίγραφο της αναφερόμενης στο εδάφιο (α) την έγκριση του ΕΟΤ για τη σκοπιμότητα δημιουργίας του Κ.Θ.

3.2. Β' στάδιο: Καταλληλότητα οικοπέδου/γηπέδου

Υποβάλλεται πλήρης φάκελος με τα δικαιολογητικά α – ι της παρ. 4.2 της παρούσας στην αρμόδια Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας του Ε.Ο.Τ. Για την έγκριση ή απόρριψη ακολουθείται διαδικασία ανάλογη της προβλεπόμενης για τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις. Η έγκριση καταλληλότητας οικοπέδου/γηπέδου για τη δημιουργία Κ.Θ. ισχύει για δύο (2) χρόνια και για την ανανέωση της απαιτείται η υποβολή των στοιχείων που προβλέπονται από τις προδιαγραφές δημιουργίας Κ.Θ. κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης.

3.3. Γ' στάδιο:

Έγκριση περιβαλλοντικών όρων

Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία του ΥΠΕΧΩΔΕ αίτηση με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την τήρηση της διαδικασίας έγκρισης περιβαλλοντικών όρων σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

3.4. Δ' στάδιο:

Έγκριση αρχιτεκτονικής μελέτης

Υποβάλλεται πλήρης φάκελος με τα δικαιολογητικά της παρ. 7 της παρούσας στην αρμόδια Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας του Ε.Ο.Τ. .Συνοποβάλλεται το δικαιολογητικό υπ' αριθ. Κ της παρ. 4.2. της παρούσας, καθώς και τα δικαιολογητικά της παρ. 6.1. (έγκριση εγκατάστασης βιολογικού καθαρισμού). Για την έγκριση ή απόρριψη ακολουθείται η διαδικασία, που προβλέπεται για τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις. Η έγκριση αρχιτεκτονικής μελέτης από τον Ε.Ο.Τ. ισχύει τέσσερα (4) χρόνια. Αν εν τω μεταξύ έχει εκδοθεί οικοδομική άδεια η διάρκεια ισχύος της έγκρισης Ε.Ο.Τ. ακολουθεί τη διάρκεια ισχύος της οικοδομικής αδειάς. Αν μετά την παρέλευση της τετραετίας δεν έχει εκδοθεί οικοδομική άδεια ή η άδεια που έχει εκδοθεί μείνει ανεκτέλεστη και λήξει, απαιτείται ανανέωση των εγκρίσεων του Ε.Ο.Τ.

(α, β, γ στάδια) σύμφωνα με τους όρους δόμησης και τις προδιαγραφές του Ε.Ο.Τ., που ισχύουν όταν αιτείται η ανανέωση.

Τα στάδια Α και Β μπορεί να ενοποιούνται σε ένα, εφόσον το επιθυμεί ο επενδυτής. **4. ΕΠΙΛΟΓΗ ΘΕΣΗΣ ΚΕΝΤΡΟΥ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ**

4.1. Κριτήρια – Προδιαγραφές

1. Για ό,τι δεν περιγράφεται σ' αυτόν τον πίνακα, εφαρμόζονται οι εκάστοτε ισχύουσες προδιαγραφές καταλληλότητας οικοπέδου/γηπέδου για ξενοδοχεία Α' τάξης.

2. Για τους χρηστές του Κ.Θ., επιπλέον των απαιτήσεων για τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου.

4.2. Δικαιολογητικά επιλογής θέσης

α. Αίτηση, που να περιέχει όλα τα στοιχεία του ιδιοκτήτη ή των ιδιοκτητών του οικοπέδου / γηπέδου. Σε περίπτωση εταιρείας πρέπει να υποβάλλεται και αντίγραφο του καταστατικού της ή το ΦΕΚ, που έχει δημοσιευθεί (υπόδειγμα 1 στο παράρτημα).



Β. Τοπογραφικό διάγραμμα της ευρύτερης περιοχής σε κλίμακα 1:50000. (Υπόβαθρο της Γ.Υ.,.Σ.) όπου θα σημειώνεται με ευκρίνεια η ακριβής θέση του οικοπέδου / γηπέδου, η σύνδεση του με το οδικό και τα λοιπά δίκτυα τεχνικής υποδομής της ευρύτερης περιοχής, καθώς και η χιλιομετρική απόσταση από τον πλησιέστερο οικισμό ή και έδρα ΟΤΑ. Γ. Τοπογραφικό διάγραμμα του γηπέδου / οικοπέδου με υψομετρικές καμπύλες σε κλίμακα 1:200 ως 1:1000, όπου θα σημειώνονται:

- ο Βορράς

- τα όρια της ιδιοκτησίας και οι όμοροι ιδιοκτήτες

- οι διαστάσεις και ο υπολογισμός του εμβαδού της ιδιοκτησίας

- οι ισχύοντες όροι δόμησης καθώς και βεβαίωση σύμφωνα με το υπόδειγμα 3 θεωρημένα πρόσφατα από την αρμόδια υπηρεσία του ΥΠΕΧΩΔΕ.

- το οικοδομήσιμο τμήμα του οικοπέδου.

- τυχόν υφιστάμενα κτίσματα του γηπέδου και των όμορων ιδιοκτησιών

- ο δρόμος προσπέλασης, το πλάτος και ο χαρακτηρισμός του

- οι γωνίες λήψης των φωτογραφιών της παρ. 4.2.δ.

δ. Σειρά φωτογραφιών με επισήμανση του οικοπέδου / γηπέδου της εγκατάστασης καθώς και φωτογραφίες της ευρύτερης περιοχής, για πλήρη φωτογραφική τεκμηρίωση. Η παρουσίαση των φωτογραφιών θα γίνεται σε πινακίδες διαστάσεως DIN A4, στις οποίες η ημερομηνία λήψης και τα στοιχεία του ιδιοκτήτη. Ε. Τεχνική έκθεση που θα περιλαμβάνει:

- Θέση του γηπέδου (Νομός, ΟΤΑ, Τοποθεσία και Αποστάσεις από τον πλησιέστερο οικισμό, από ημιαστικά (πληθ. > 2.000 κατ.) και αστικά (πληθ. > 10.000 κατ.) κέντρα. Από σημαντικούς τουριστικούς πόλους και πόρους της περιοχής).

- Νομικό καθεστώς δόμησης (εντός σχεδίου, ΖΟΕ, εκτός σχεδίου, κ.λπ.).
- Χαρακτηριστικά εγκατάστασης (Αυτοτελές κέντρο θαλασσοθεραπείας ή τμήμα τουριστικής εγκατάστασης, δυναμικότητα, τάξη κ.λπ.).
- Στοιχεία της υπάρχουσας γενικής και τουριστικής υποδομής και ανωδομής της ευρύτερης περιοχής με ιδιαίτερη αναφορά:
 - * σε στοιχεία με τα οποία θα αποδεικνύεται, ότι καλύπτονται οι προϋποθέσεις για την ανέγερση Κ.Θ. (βλ. παρ. 2.2.δ. και κριτήρια της παρ. 4.1.).
 - * στις δυνατότητες ηλεκτροδότησης (Υπαρξη δικτύου χαμηλής τάσης, απόσταση από πλησιέστερο υποσταθμό της ΔΕΗ, διαθέσιμη ηλεκτρική ισχύς κ.λπ.).
 - * στη δυνατότητα υδροδότησης.
 - * στη δυνατότητα τηλεφωνικής σύνδεσης.
 - * στην περιγραφή του περιβάλλοντος χώρου (ιδιαίτερα πρέπει να περιγραφούν το φυσικό και δομημένο περιβάλλον και η συμβατότητα της προτεινόμενης εγκατάστασης με τις υφιστάμενες χρήσεις γης).

Επιπλέον προσκομίζεται συμπληρωμένος από τον μηχανικό πίνακας γειτνιιάσεων σύμφωνα με το υπόδειγμα (5) του παραρτήματος. Στ. Ειδικά στοιχεία περιβάλλοντος όπως:

- Γεωγραφικό περιβάλλον. Γενική περιγραφή και φυσιογνωμία της περιοχής με επισήμανση βιομηχανιών ή βιοτεχνιών, αγωγών λυμάτων κ.λπ. σε ακτίνα τουλάχιστον 10 (δέκα) χλμ. Από τη μονάδα.
- Γεωλογικό περιβάλλον. Γενική περιγραφή, γεωλογικός χάρτης, μετρήσεις ραδιενέργειας του εδάφους.
- Χλωρίδα. Κύρια είδη αυτοφυή και άλλα χαρακτηριστικά είδη προσαρμοσμένα στην περιοχή.
- Θαλάσσια χλωρίδα: ποικιλία φυκίων κ.λπ,
- Θάλασσα.
- Θερμοκρασίες (μεταβολές ημέρας εποχής). Ρεύματα, περιοδικότητα, κυματισμοί, μορφή ακτών.
- Μετεωρολογικά στοιχεία. Μετρήσεις στην περιοχή, όπου προβλέπεται η μονάδα, που θα αφορούν σε:
 - * Θερμοκρασίες, ετήσιες, μηνιαίες μέγιστες ελάχιστες
 - * Υγρομετρία
 - * Ανεμολόγιο
 - * Βροχοπτώσεις
 - * Νεφώσεις και ηλιοφάνεια
 - * Ιονομετρικά στοιχεία

Άρθρο 17
Καταργούμενες διατάξεις
Από την έναρξη της ισχύος του παρόντος Κανονισμού
καταργείται η υπ' αριθμ. 1177/Τ/1960 υπουργική απόφαση
(ΦΕΚ 318/Β/11.7.1960).13468 ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄
ΚΕΝΤΡΑ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ
Άρθρο 18

80- Οι διατάξεις των άρθρων 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 (παρ. 1, 3, 4, 5, 6, 7), 10, 12, 14, 15 και 16, έχουν ανάλογη εφαρμογή επί των Κέντρων Θαλασσοθεραπείας.

Ειδικότερα για τη χορήγηση του πιστοποιητικού καλής λειτουργίας, εκτός των δικαιολογητικών που προβλέπονται στην παρ. 1 του άρθρου 4 της απόφασης αυτής, απαιτείται και :Έγγραφο κρατικού ή διαπιστευμένου εργαστηρίου με το οποίο θα πιστοποιείται, ότι η περιεκτικότητα του θαλασσινού νερού, που θα χρησιμοποιηθεί, σε αλάτι δεν διαφέρει σε ποσοστό μεγαλύτερο του 5% της αντίστοιχης του νερού της ανοικτής θάλασσας (σημείο αναφοράς), δηλαδή η περιεκτικότητά του σε χλωριόντα είναι μεταξύ 17‰ και 23‰, ότι το νερό αυτό δεν περιέχει υδρογονάνθρακες (πετρελαϊκής προέλευσης) σε συγκέντρωση μεγαλύτερη από 0,5 mg/l (εκπεφρασμένους ως χρυσένιο) και ότι η περιεκτικότητά του σε ραδιενέργεια είναι εντός φυσιολογικών ορίων. Ο προσδιορισμός των υδρογονανθράκων θα γίνεται με φθορισμομετρική μέθοδο. Το σημείο λήψης πρέπει να είναι περίπου 5 μέτρα κάτω από την επιφάνεια της θάλασσας και πάνω από τα θαλάσσια ρεύματα. Οι αναλύσεις θα πρέπει να συμπληρώνονται ανά πενταετία με ποσοτική και ποιοτική ανάλυση του πλαγκτού σε ζώνη 100 μέτρων από το προβλεπόμενο σημείο λήψης. Για τα Κέντρα Θαλασσοθεραπείας όπου προβλέπεται λουτρονόμος με ειδικότητα «Ειδικός Λουτροθεραπείας – Spa» , νοείται «Ειδικός Θαλασσοθεραπείας – Spa».

80- Ο αριθμός του προσωπικού κάθε Κέντρου είναι ανάλογος με τη δυναμικότητά του, όπως αυτή προκύπτει από το ειδικό σήμα λειτουργίας του. Ειδικότερα, ο αριθμός του προσωπικού κάθε Κέντρου Θαλασσοθεραπείας δεν μπορεί να είναι μικρότερος από τον αριθμό, που προκύπτει από τη σχέση ένας ειδικός Θαλασσοθεραπείας προς οκτώ ατομικούς ή δύο οικογενειακούς λουτήρες ή ένας ναυαγοσώστης για κάθε πισίνα Θαλασσοθεραπείας, η οποία δεν μπορεί να έχει βάθος μεγαλύτερο του 1,20 εκ. και διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό ασφαλείας.

80- Στα Κέντρα Θαλασσοθεραπείας, στα οποία γίνεται χρήση αναγνωρισμένου φυσικού πόρου για παροχή υπηρεσιών θερμαλισμού, πρέπει να υπάρχει σε κάθε ξεχωριστή εγκατάσταση ειδική σήμανση του είδους του φυσικού πόρου του οποίου γίνεται χρήση, ώστε να μην δημιουργείται αμφιβολία, αν πρόκειται για φυσικό ιαματικό πόρο ή για προϊόν που προέρχεται από επεξεργασία φυσικού ιαματικού πόρου ή για κοινό ή θαλασσινό νερό.

Άρθρο 19
Γιατρός

80- Στα Κέντρα Θαλασσοθεραπείας ο γιατρός εποπτεύει και καθοδηγεί την ομαλή λειτουργία τους στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του. Ο γιατρός δύναται να συνεπικουρείται από πτυχιούχους νοσηλευτές.

2. Ο γιατρός υποδεικνύει τις ώρες λειτουργίας του Κέντρου.
3. Η παροχή ιατρικών υπηρεσιών από το γιατρό στα Κέντρα Θαλασσοθεραπείας προϋποθέτει την εγγραφή του στον οικείο Ιατρικό Σύλλογο. Η ιατρική εγκατάσταση και ο απαραίτητος ιατρικός και φαρμακευτικός εξοπλισμός πρέπει να διατηρούνται σε άριστη κατάσταση, σύμφωνα με τις διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά για την παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας.
4. Εξετάζει κάθε καταναλωτή μετά την υποβολή Υπεύθυνης Δήλωσης για την κατάσταση της υγείας του και προσκόμιση πρόσφατης ιατρικής βεβαίωσης δερματολόγου και επιτρέπει ή όχι τη χρήση της Θαλασσοθεραπείας, αναγράφει σε καρτέλα προγραμματισμού (παράρτημα II) τα ατομικά του στοιχεία, όπως αναγράφονται στην αστυνομική του ταυτότητα ή άλλο αποδεικτικό της ταυτότητάς του δημοσίου εγγράφου, το ατομικό του πρόγραμμα και το είδος των συνεδριών, την επιθυμητή θερμοκρασία και τη διάρκεια της συνεδρίας, η οποία για τις λούσεις σε λουτήρες δεν μπορεί να υπερβαίνει τα είκοσι λεπτά και για τις λούσεις σε πισίνες τα τριάντα λεπτά.
5. Ο γιατρός οφείλει να επιθεωρεί από πλευράς υγιεινής τις εγκαταστάσεις Θαλασσοθεραπείας του Κέντρου τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, αλλά και όποτε του ζητηθεί από το Διευθυντή και παρέχει τις συμβουλές του στους λούόμενους.
6. Παρακολουθεί υπεύθυνα την υγιεινή κατάσταση όλων των εργαζομένων και αναφέρει τις περιπτώσεις ασθενείας στο Διευθυντή. Σε περίπτωση ασθενείας και διαπίστωσης, μετά από κλινικό έλεγχο, προσωρινής ακαταλληλότητας για εργασία, εισηγείται την προσωρινή απομάκρυνση του νοσούντος και τη χορήγηση της προβλεπόμενης κατά το νόμο αναρρωτικής άδειας.
7. Μεριμνά για την ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας στον τομέα εργασίας του καθενός.
8. Ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα που του ανατίθεται με τον παρόντα Κανονισμό, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας και τις λοιπές ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 20

Τα συνημμένα παραρτήματα I και II αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του παρόντος Κανονισμού



Οργάνωση και διοίκηση κέντρων ευαίξιας και φροντίδας

ΟΡΓΑΝΩΣΗ:

Ο χώρος ενός κέντρου θαλασσοθεραπείας ή αλλιώς spa προσφέρεται για περιποίηση, χαλάρωση και αναζωογόνηση προσώπου σώματος αλλά και πνεύματος. Ένας πλήρως οργανωμένος χώρος περιλαμβάνει όλα εκείνα τα τμήματα που έχουν τη δυνατότητα να ικανοποιήσουν όλες τις ανάγκες των πελατών μέσα στον ίδιο χώρο και μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής τμήματα:

- Τμήμα γυμναστικής – κινησιοθεραπείας
- Τμήμα φυσιοθεραπείας
- Τμήμα αισθητικής προσώπου και σώματος
- Τμήμα αισθητικής περιποίησης άκρων
- Τμήμα κομμωτικής
- Επίσης, μπορεί να ακολουθείται και ειδική διατροφή κατά την παραμονή στο κέντρο

Σ' ένα κέντρο θαλασσοθεραπείας υπάρχουν ατομικές θεραπείες μερικές από τις οποίες αναφέρονται παρακάτω:

- Ατομικές υδρομπανιέρες Niagara ή Jamaica
Υδρομασάζ σε ατομική μπανιέρα ζεστού θαλασσινού νερού
Εύρος θερμοκρασίας 33-39° C
Μπορούν να προστεθούν προαιρετικά στο θαλασσινό νερό αιθέρια έλαια, θαλάσσια άλατα και φύκια
- Υδρομπανιέρα Thalaxion
Εναλλαγή κρύου και θαλασσινού ζεστού νερού
Εύρος θερμοκρασίας 33-34° C
Βελτίωση κυκλοφορίας κάτω άκρων 93
- Υδρομπανιέρα Biostart
Συνδυασμός αρωματο/χρωμοθεραπείας απολέπισης σώματος, μάσκας με φύκια και ντους ψιλής βροχής
- Ντους ψιλής βροχής: ντους σε πρηνή θέση με ζεστό θαλασσινό νερό
- Ντους ψιλής βροχής με μασάζ: ντους σε πρηνή θέση με ζεστό θαλασσινό νερό σε συνδυασμό με χαλαρωτικό μασάζ
- Jet ντους: βαθύ μασάζ το οποίο εφαρμόζεται στο σώμα από την εκτόξευση ζεστού θαλασσινού νερού από απόσταση με εύρος θερμοκρασίας 33-36° C
- Πισίνα ζεστού θαλασσινού νερού: τονωτικό υδρομασάζ όλου του σώματος στα 8 σημεία εκτοξεύσεως νερού της πισίνας ζεστού θαλασσινού νερού. Οξυγονώνει και χαλαρώνει τους ιστούς, βελτιώνει την κυκλοφορία του αίματος, τονώνει το σώμα και βελτιώνει τους πόνους, διεγείρει το λεμφικό σύστημα και βοηθά στην αποτοξίνωση
- Υδροκινησιοθεραπεία: εφαρμόζεται στην ειδική πισίνα υδροκινησιοθεραπείας με ζεστό θαλασσινό νερό. Η ζεστασιά και η άνωση του θαλασσινού νερού διευκολύνει τις κινήσεις των αρθρώσεων και βελτιώνει το μυϊκό τόνο.



ΔΙΟΙΚΗΣΗ:

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ SPA (SPA CONSULTING)

Ο Σύμβουλος SPA, είναι ο ειδικός που γνωρίζει όλες τις ανάγκες τέτοιων χώρων έτσι ώστε το τελικό αποτέλεσμα να συνδυάζει απόλυτα αισθητική και λειτουργικότητα. Είναι αυτός που θα συμβουλευτεί τον κάθε ενδιαφερόμενο ιδιώτη ή ξενοδόχο αλλά και τον κάθε κατασκευαστή, αρχιτέκτονα ή μηχανικό για τον τρόπο σχεδίασης και κατασκευής ενός χώρου ευεξίας και φροντίδας. Είναι ο επαγγελματίας που θα διασφαλίσει από την δημιουργία του, την καλύτερη λειτουργία ενός Day(city) SPA, Resort-Hotel SPA, Medical SPA, Γυμναστηρίου, Ινστιτούτου Αισθητικής, Υδροθεραπευτηρίου (Χαμάμ), Φυσιοθεραπευτηρίου κ.ά. Είναι αυτός που θα προσφέρει επίσης έξυπνες λύσεις για την αναβάθμιση ενός ήδη υπάρχοντος χώρου. Οι γνώσεις του αφορούν την αποτύπωση, τον καταμερισμό, την διαμόρφωση αλλά και τον σχεδιασμό των χώρων. Από τα δωμάτια θεραπειών, τους χώρους υποδοχής και χαλάρωσης, την πισίνα, το γυμναστήριο κ.ά. Ότι αφορά επίσης την διακόσμηση τους δηλ, χρώματα, υλικά, επιλογή εξοπλισμού και επίπλωσης. Αλλά και τα πιο τεχνικά θέματα όπως ηλεκτρομηχανολογικά, φωτισμό, κλιματισμό, εγκατάσταση υδρομασάζ, σάουνας, χαμάμ και ειδικές κατασκευές.

Ο ρόλος του συμβούλου spa διαφέρει από τον ρόλο του spa manager. Μια βασική διαφορά είναι η δέσμευσή του με το spa. Οι ανεξάρτητοι σύμβουλοι spa που επιλέγονται από τον υπεύθυνο του κέντρου αναλαμβάνουν την αρχική οργάνωση και εδραίωση του spa δίνοντας επαγγελματικές συμβουλές και οδηγίες για την λειτουργία και την οργάνωση του χώρου. Οι σύμβουλοι που προέρχονται από εταιρίες καθοδηγούνται πιστά από τα πρωτόκολλα που υπαγορεύει η συμβουλευτική εταιρία. Εάν ο σύμβουλος είναι ανεξάρτητος και δεν έχει υπογράψει συμβόλαιο που τον δεσμεύει να παρακολουθεί την πορεία του spa και την ευθύνη για τυχόν οργανωτικά λάθη με το πέρασμα του χρόνου αυτομάτως η ευθύνη αποδίδεται στον υπεύθυνο του spa. Στην περίπτωση που ο σύμβουλος προέρχεται από συμβουλευτική εταιρία τότε γίνεται διακανονισμός και η ευθύνη περνάει αυτομάτως σ αυτήν κ όχι στον ατομικό σύμβουλο. Οι θυγατρικές εταιρίες συνήθως υπογράφουν συμβόλαιο δέσμευσης με την επιχείρηση για 3 έτη διάστημα στο οποίο γίνονται τακτικοί έλεγχοι από τους συμβούλους ως προς την καλή λειτουργία και οργάνωση του spa καθώς και σεμινάρια επιμόρφωσης προσωπικού αλλά και προώθησης νέων προϊόντων.



SPA MANAGER

Ο SPA Manager είναι ο άνθρωπος που μεριμνεί ώστε να λειτουργεί άρτια ένας χώρος ευεξίας και ομορφιάς. Λαμβάνοντας υπόψη την φιλοσοφία του χώρου οργανώνει, εποπτεύει και φροντίζει για την ικανοποίηση των πελατών με το μέγιστο κέρδος για την επιχείρηση. Είναι ο υπεύθυνος για κάθε πλευρά της λειτουργίας του χώρου δηλαδή:

- Ανεύρεση, αξιολόγηση και την εκπαίδευση του προσωπικού
- Οργάνωση και διοίκηση προμηθειών (καμπίνας και λιανικής)
- Τεχνικές πώλησης υπηρεσιών
- Τεχνικές πώλησης προϊόντων
- Προωθητικές ενέργειες (τηλεφωνική επικοινωνία, ενέργειες μέσω ιντερνέτ, διαφημιστικό υλικό)
- Στρατηγική μάρκετινγκ
- Τιμολογιακή πολιτική
- Επικοινωνιακή πολιτική – δημόσιες σχέσεις
- Λειτουργία τμημάτων και τον συντονισμό του προσωπικού
- Διασφάλιση και βελτίωση ποιότητας



Ο ρόλος του συγκριτικά με του συμβούλου spa είναι περισσότερο δεσμευτικός με διπλάσιες ευθύνες. Η σχέση του με την επιχείρηση είναι μόνιμη και καθορίζεται από το συμβόλαιο. Όλοι οι spa manager υπογράφουν συμβόλαιο συνεργασίας με απαραίτητη προϋπόθεση την πλήρη καθοδήγηση του spa, τον τακτικό έλεγχο και την προώθηση του spa. Ο spa manager ασχολείται περισσότερο με την επιχειρηματική πλευρά του κέντρου. Αναλαμβάνει την εύρεση και την εκπαίδευση του προσωπικού, ελέγχει τον προϋπολογισμό και το marketing. Όλες οι ενέργειες και οι αποφάσεις λαμβάνονται από τον ίδιο κατόπιν συζήτησης με τον επιχειρηματία. Βρίσκεται τακτικά στο κέντρο και αναλαμβάνει τις προωθητικές ενέργειες και διαφήμιση του spa. Δεσμεύεται για την επιτυχία και καλή λειτουργία του spa όπως και τον έλεγχο των εσόδων και εξόδων της επιχείρησης. Εάν παραβεί κάποιο κανονισμό του συμβολαίου του σε περίπτωση οικονομικού, οργανωτικού ή νομικού προβλήματος αυτομάτως η ευθύνη είναι δική του και όχι του επιχειρηματία διότι του έχει παραχωρηθεί εξουσιοδότηση στην λήψη αποφάσεων και επιλογών.

ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ



Ανάπτυξη σχεδίου

Η διακόσμηση του spa αποτελούν τα πιο σημαντικά κεφάλαια που συμπεριλαμβάνει ένα σχέδιο οργάνωσης κέντρου ευαιξίας. Η επιλογή χρωμάτων, τα υλικά, η επίπλωση, και τα αξεσουάρ είναι μια διασκεδαστική και συναρπαστική εμπειρία. Πρέπει όμως να σημειωθεί ότι η διακόσμηση του spa θα έχει άμεσο αποτέλεσμα στην αποδοτικότητα του κέντρου, ο τρόπος που θα οργανωθεί ο χώρος αλλά και η σωστή επιλογή των υπαλλήλων που θα το στελεχώσουν. Με τον όρο ποιότητα διακόσμησης ορίζουμε τις ειδικές γνώσεις αρχιτεκτονικής χώρων, την κατασκευή, την εσωτερική διακόσμηση, το marketing, τα προϊόντα και τον εξοπλισμό. Εάν υπάρχει έλλειψη εμπειρίας σ αυτόν τον τομέα τότε θα γίνουν εύκολα λάθη όπως πολυέξοδες κατασκευές και αλλοίωση της ταυτότητας του spa. Πριν γίνει η επιλογή του διακοσμητή, του αρχιτέκτονα ή του εργολάβου πρέπει να ληφθεί υπ όψιν οι στόχοι του κέντρου, το κόστος και ο απαραίτητος προϋπολογισμός.

Αποτύπωση χώρων

Ο σχεδιασμός ενός κέντρου spa ξεκινά από την τοποθεσία και ένα καλό επαγγελματικό σχέδιο. Ανάλογα με την ταυτότητα του spa π.χ resort spa, day spa, medical spa, amenity spa και τις παροχές που θα συμπεριλαμβάνει πρέπει υπολογιστεί και το κόστος της του χώρου που θ αγοραστεί ή θα ενοικιαστεί.

- ΣΤΑΔΙΟ 1

Πρώτα πρέπει να γίνει μια πλήρης καταγραφή από τις παροχές και τα προϊόντα που θα προσφέρονται στο spa. Συνίσταται η κατηγοριοποίηση τους ανάλογα με το μέρος του σώματος όπου απευθύνονται όπως πρόσωπο, σώμα, μαλλιά, νύχια και μακιγιάζ. Η ατομική φιλοσοφία ή η ιδέα του spa ενδέχεται να προτείνει κ άλλες ανάλογες υπηρεσίες που ταιριάζουν σ αυτές. Επίσης επηρεάζουν την επιλογή ως προς το είδος των προϊόντων και του εξοπλισμού.

- ΣΤΑΔΙΟ 2

Στη συνέχεια πρέπει να δοθούν ονομασίες στους χώρους και στους υπαλλήλους που θα παρέχουν υπηρεσίες αντίστοιχα. Οι χώροι πρέπει να είναι εξοπλισμένοι ανάλογα με την θεραπεία που θα παρέχεται ώστε να διευκολύνεται η εργασία των υπαλλήλων σε αυτόνομες αίθουσες χωρίς καθυστερήσεις και έλλειψη προϊόντων. Γι αυτό ο χωρισμός των δωματίων πρέπει να γίνει με βάση τον εξοπλισμό που απαιτεί κάθε υπηρεσία ξεχωριστά αλλά και με το ανάλογο μέγεθος χώρου που απαιτούν.

Σχεδιασμός

Ένας καταρτισμένος αρχιτέκτονας μπορεί να βοηθήσει στην πραγματοποίηση ενός αληθινού και σωστά σχεδιασμένου spa. Ο αρχιτέκτονας πρέπει να έχει κατανοήσει πλήρως το όραμα και την ιδέα του spa που ζητείται να κατασκευαστεί, η ατμόσφαιρα και το μέγεθος των χώρων που απαιτούνται, ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί και τις χαρακτηριστικές απαιτήσεις της επιχείρησης. Θα προσαρμόσει της μηχανικές απαιτήσεις και τους επιχειρηματικούς στόχους του spa συμπεριλαμβάνοντας τις συνιστώσες για ν αναπτύξει μια σειρά από σχεδιαγράμματα. Σε πολλές περιπτώσεις ο αρχιτέκτονας χρειάζεται την βοήθεια ενός μηχανικού για να καθορίσει την σκοπιμότητα ενός σχεδίου ή διαρθρωτικές απαιτήσεις του. Ο λόγος της συνεργασίας τους αφορά άμεσα πιθανά προβλήματα που μπορεί να υπάρξουν λόγω μεγάλου βάρους αντικειμένων σε τοίχους και πατώματα όπως για παράδειγμα ο εξοπλισμός της υδροθεραπείας.

Καταμερισμός

Μέσα το σχεδιάγραμμα πρέπει να υπάρχουν περιθώρια για μελλοντική επέκταση του spa διότι πολλά κέντρα στην πορεία αποφασίζουν είτε να αλλάξουν ταυτότητα είτε να συμπεριλάβουν κ άλλη υπηρεσία. Οπότε πρέπει να δοθούν τα ανάλογα περιθώρια στο σχεδιασμό των χώρων ώστε να μην χρειαστεί ο χώρος ολοκληρωτική ανακαίνιση που θα κοστίσει πολύ περισσότερο.

Τα τετραγωνικά του χώρου θα επηρεάσουν τον αριθμό των θεραπευτικών δωματίων. Τα δωμάτια πρέπει να είναι καταμερισμένα έτσι ώστε είναι λειτουργικά για το προσωπικό και τον εξοπλισμό αλλά και άνετα για τους πελάτες με ευχάριστη ατμόσφαιρα. Ένα προκαθορισμένο μέγεθος αίθουσας θεραπειών είναι περίπου 10 X 10 τετραγωνικά. Επίσης υπάρχουν δωμάτια όπου ενώνονται μεταξύ τους με εσωτερικές πόρτες σε περίπτωση ταυτόχρονης θεραπείας δυο ατόμων.

Η επίπλωση και το μέγεθος του χώρου επηρεάζουν πολύ την ψυχολογία και του πελάτη αλλά και του υπαλλήλου. Ένα υπερβολικά μικρό και φορτωμένο με έπιπλα δωμάτιο σίγουρα αποτελεί δυσλειτουργικό για τον υπάλληλο και κλειστοφοβικό για τον πελάτη. Οι θεραπευτικοί χώροι εμπεριέχουν γραφεία, ράφια, κρεβάτια και νεροχύτες για την ευκολία του θεραπευτή. Η επίπλωση πρέπει να είναι άνετη για τους πελάτες και εργονομικά σωστή για την πρόληψη τραυματισμών του

θεραπευτή. Ο φωτισμός πρέπει να είναι κατάλληλος και εύκολα ελεγχόμενος. Η θερμοκρασία του δωματίου ρυθμίζεται σε επίπεδα που προσφέρουν άνεση και χαλάρωση στον πελάτη. Τα δωμάτια των θεραπειών χωρίζονται σε δυο κατηγορίες. Αυτές είναι:

- **DRY ROOMS**

Τα “στεγνά δωμάτια” είναι αυτά που δεν περιέχουν υπηρεσίες νερού ή υδροθεραπευτικό εξοπλισμό με εξαίρεση φυσικά τους νεροχύτες. Τα δωμάτια αυτά χρησιμοποιούνται για θεραπείες προσώπου και μασάζ σώματος. Υπάρχουν θεραπείες που επηρεάζονται αρνητικά απ την υγρασία όπως η αποτρίχωση και θεραπείες laser όπου πρέπει να παρέχονται σε στεγνούς χώρους.

- **WET ROOMS**

Η υδροθεραπεία ή θεραπείες που έχουν ως βάση τους το νερό αξίζει να εξεταστούν προσεκτικά. Οι εξοπλισμοί για τα “υγρά δωμάτια” είναι ακριβοί και οι προφυλάξεις ασφαλείας είναι επιτακτική ανάγκη. Επαρκή παροχή νερού , επαρκή αποχέτευση ,το σταθερό δομικό ιδρύματος είναι βασικό μέλημα που πρέπει να ερευνηθεί πριν γίνει οποιαδήποτε υδραυλική εγκατάσταση. Αξίζει να σημειωθεί πως οι πισίνες υδροθεραπείας, τα Jacuzzi , οι χαλαρωτικές πισίνες και οι δίνες αποκτούν περισσότερο βάρος όταν είναι γεμάτες με νερό και ανθρώπινα σώματα. Πρέπει να οριστεί το μεγαλύτερο βάρος που μπορεί ν αντέξει ο χώρος για μια τέτοια εγκατάσταση από τον αρχιτέκτονα ,τον μηχανικό και τον εργολάβο. Βασικές θεραπείες όπως πισίνες υδροθεραπείας, ατμόλουτρα τοποθετούνται σε δωμάτια που είναι εντοιχισμένα από πλακάκι για ευκολία στη συντήρηση του ατμού. Όμως όταν οι εσωτερικοί χώροι είναι περιορισμένοι δίνονται πολλές ευκαιρίες στη εκμετάλλευση των εξωτερικών χώρων. Μπορούν να τοποθετηθούν sauna ή θερμαινόμενη πισίνα σε μια πλακόστρωτη εξωτερική αυλή ή κήπο που θα αποτελέσουν εξαιρετική εμπειρία για τους λουόμενους ειδικότερα σε χαμηλή κλιματολογική θερμοκρασία 5- 6 βαθμούς κελσίου. Όσον αφορά τους εσωτερικούς χώρους, οι τοίχοι, η διακόσμηση και τα έπιπλα πρέπει να αντέχουν στην υγρασία. Ο επαρκής εξαερισμός και η ελεγχόμενη θερμοκρασία των δωματίων εξασφαλίζουν την άνεση των πελατών. Μεγάλη προσοχή πρέπει ν δοθεί στα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν για την προστασία των δωματίων από την υγρασία. Υλικά μη πορώδη όπως ορισμένοι τύποι από κεραμίδι και πέτρα αντέχουν την συνεχόμενη ποσότητα νερού και καθαρίζονται εύκολα αποφεύγοντας την εμφάνιση τοξικής συσσώρευσης και μούχλας. Η κατάλληλη ηλεκτρική καλωδίωση στα δωμάτια είναι θέμα υψίστης σημασίας για την ασφάλεια από ηλεκτροπληξία.



Χώρος λιανικής



Τα εμπορεύματα λιανικής αποτελούν κι αυτά με τη σειρά τους σημαντικό παράγοντα στην φιλοσοφία του spa αποτελούν 30 % των κερδών στην επιχείρηση. Ο αρχιτέκτονας πρέπει να μεριμνήσει στην κατασκευή χώρου λιανικής διότι παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην ομαλή προσέγγιση του πελάτη να γνωρίσει όλα τα προϊόντα. Έχει σημειωθεί πως τα spa που τοποθετούν τα προϊόντα τους σε βιτρίνες ή σε απομονωμένες γωνίες είναι σχεδόν απρόσιτα και απαρατήρητα από τους πελάτες. Όσο ο πελάτης θα περιμένει για να μπει στην αίθουσα θεραπειάς αντί να περιμένει στον διάδρομο μπορεί να αναμένει στο δωμάτιο λιανικής όπου μπορεί να έρθει άμεσα σε επαφή με τα προϊόντα και να δοκιμάσει μόνος του.

Διοικητικός χώρος

Είναι ο χώρος της υποδοχής των πελατών από το αρμόδιο προσωπικό. Στο χώρο αυτό οι υπάλληλοι ρυθμίζουν τα ραντεβού εξυπηρετούν τους πελάτες και κάνουν προωθήσεις των υπηρεσιών του spa. Ο χώρος είναι κατάλληλα εξοπλισμένος με υπολογιστές και γραφεία για το προσωπικό όπου οι υπάλληλοι φροντίζουν εξυπηρετηθούν ταχύτατα οι πελάτες ανάλογα με την σειρά των ραντεβού, ενημερώνουν τον αρμόδιο θεραπευτή για να παραλάβει τον κάθε πελάτη ανάλογα με την θεραπεία που έχει επιλέξει.

Χώρος περιποίησης άκρων και μακιγιάζ

Ορισμένες υπηρεσίες όπως το μανικιούρ και το πεντικιούρ πρέπει να τοποθετούνται μακριά από ήσυχες ζώνες. Αυτές οι υπηρεσίες είναι αρκετά θορυβώδη και καλό είναι να τοποθετούνται σε μέρη που δεν θα ενοχλούν άλλους πελάτες. Οι εγκαταστάσεις αποχέτευσης και αποστράγγισης αποτελούν μέρη της διακόσμησης που δεν πρέπει να είναι ορατά γι αυτό ο υδραυλικός πρέπει να καθοδηγηθεί από τον αρχιτέκτονα και να κατανοήσει τις προβλεπόμενες απαιτήσεις. Η επιλογή του εξοπλισμού και των επίπλων εξαρτάται από την αποτελεσματική αντιμετώπιση των βακτηρίων και της σωστής απολύμανσης. Η υπηρεσία του μακιγιάζ είναι μια καλή αφορμή για συνεχή επικοινωνία-συνομιλία

με τον πελάτη ειδικά αν παρέχονται συμβουλές μακιγιάζ. Απαραίτητη είναι η προστασία της προσωπικότητας του κάθε πελάτη ο οποίος μπορεί να μην επιθυμεί να εκτεθεί σε ανοικτό χώρο χωρίς μακιγιάζ.

Χώρος καθαριότητας

Ο χώρος καθαριότητας που συμπεριλαμβάνει πλυντήρια, στεγνωτήρια, και προϊόντα υγιεινής και καθαριότητας δεν πρέπει να είναι ορατά απ τους πελάτες. Υπάρχουν πολύ τρόποι που αποδεικνύουν ότι το spa είναι καθαρό χωρίς να χρειαστεί να ελεγχθούν οι χώροι καθαριότητας. Τα δωμάτια των θεραπειών και τα ντους πρέπει να είναι καθαρά και να έχουν καθαρές πετσέτες και δοχεία απορριμμάτων, απολυμαντικά και μιας χρήσεως σαπούνια και lotions.

Δωμάτιο προσωπικού

Ο προσωπικός χώρος των υπαλλήλων όπου μπορούν να αλλάζουν ρούχα, να ξεκουραστούν και να φάνε. Το δωμάτιο του προσωπικού απομονώνει τους υπαλλήλους απ τους πελάτες και δημιουργεί ένα άνετο περιβάλλον ανάμεσα στον επιχειρηματία και την φροντίδα των στελεχών του.

Ατμόσφαιρα

Η ατμόσφαιρα ή το ύφος του spa εξαρτάται από την φιλοσοφία του. Αυτή επηρεάζεται από το είδος των θεραπειών οι οποίες μπορεί να έχουν τις ρίζες τους στην Ινδία, την Ν. Αμερική, την γιόγκα, την αγιουβέρδα ή την Κίνα. Ο πολιτισμός και η φιλοσοφία κάθε χώρας επηρεάζουν άμεσα τις τεχνικές αλλά και τον χώρο στον οποίο πραγματοποιούνται. Γι αυτό πρέπει η ατμόσφαιρα του spa να παραπέμπει στην ανάλογη χώρα όπου προέρχονται οι θεραπείες.

Χρώματα

Συνηθίζεται σε πολλά spa η επιλογή απαλών και θηλυκών χρωμάτων ως βασικός κανονισμός από το feng-sui. Σήμερα παρατηρούμε πιο πλούσια έντονα χρώματα τα οποία είναι ικανά να δημιουργήσουν μια όμορφη γαλήνια ατμόσφαιρα στο περιβάλλον του spa. Τα καινούρια ουδέτερα χρώματα υπερβαίνουν τις αποχρώσεις του λευκού, μπλε, και του γκρι και εμπεριέχουν μια ποικιλία από έντονα χρώματα με πολλές ζωντανές αποχρώσεις του κόκκινου, πορτοκαλί, μπλε και του πράσινου παίρνοντας την θέση των κλασικών χρωμάτων στα spas πλέον. Τα χρώματα μπορούν να μετατρέψουν ένα συνηθισμένο δωμάτιο σε κομψό, σοφιστικέ, διασκεδαστικό, εορταστικό, ζεστό και χαλαρωτικό. Είναι απαραίτητο να σημειωθεί πως τα χρώματα έχουν συναισθηματική επίδραση στους ανθρώπους και ενεργοποιούν ένα ευρύ φάσμα αντιδράσεων. Σαν γενικός κανόνας τα απαλά και οι παστέλ αποχρώσεις είναι πιο ήρεμα και καθησυχαστικά ενώ τα έντονα χρώματα πιο τονωτικά και ενεργητικά.

Και καθώς πολλά spa παίρνουν μεγάλα ρίσκα με τα χρώματα, σημαντικός παράγοντας είναι η επίγνωση της κοινωνικών, συναισθηματικών και πολιτισμικών διαφορών. Για παράδειγμα, στους δυτικούς πολιτισμούς το κίτρινο παίρνει φωτεινό, αισιόδοξο και χαρούμενο χαρακτήρα αλλά είναι γνωστό ότι τονώνει την πνευματική δραστηριότητα στοιχείο που δεν βοηθά στην δημιουργία χαλαρωτικής ατμόσφαιρας στο spa. Στους ανατολικούς πολιτισμούς, το κίτρινο παίρνει άλλο χαρακτήρα. Σε κάποιες περιπτώσεις αναπαριστά την αριστοκρατία και αυτό υποδεικνύει κακόβουλη και συγκρουσιακή φύση.

Ο παρακάτω πίνακας αναλύει το κάθε χρώμα ξεχωριστά και βοηθά πολύ στην σωστή επιλογή χρώματος και ανάλογα με την κουλτούρα και τη ταυτότητα του spa.

Κόκκινο	Υψηλή ενέργεια, πάθος, κίνδυνος, ενθουσιασμό, προειδοποίηση, αισθησιασμό
Πορτοκαλί	Τόνωση, αναζωογόνηση, ευθυμία
Μπλε	Εμπνέει ηρεμία και χαλάρωση, εμπιστοσύνη, επούλωση, αλλά μπορεί να εξισωθεί με την μελαγχολία
Πράσινο	Καθησυχαστικό, φυσικό, αναζωογονητική
Κίτρινο	Συμπάθεια, χαρά, συμπόνια, προκαλεί ψυχική διέγερση
Καφέ	Οργανικό, σταθερό, αξιόπιστο
Μωβ	Δύναμη, βασιλικότητα, πλούτο πνευματικότητα
Μαύρο	Θλίψη ,πένθος, εκλέπτυνση
άσπρο	Ασφάλεια, καθαρότητα,

Υλικά κατασκευής

Πολλά απ τα υλικά που χρησιμοποιούνται στα spa σήμερα προέρχονται από φυσικές τεχνητές ουσίες που είναι φιλικές με το περιβάλλον μη τοξικά, μη επικίνδυνα που αντέχουν στην υγρασία και την μούχλα. Χρησιμοποιούνται ανθεκτικά υλικά όπως πλακάκι, τσιμέντο, φυσική πέτρα και βιοαποικοδομήσιμες ρητίνες σε ταβάνια, τοίχους, και πατώματα. Τα υλικά αυτά αντιστέκονται στην υγρασία και καθαρίζονται εύκολα. Η αυξημένη έμφαση στη βιωσιμότητα έχει επίσης επηρεάσει επίπλωση spa διότι η επιλογή τους γίνεται με βάση την ανθεκτικότητά τους στην υγρασία εξίσου. Απλά στοιχεία όπως το νερό, ο αέρας, η γη και η φωτιά παίζουν καθοριστικό ρόλο στην δημιουργία χαλαρωτικής ατμόσφαιρα όπου συνδυάζονται μέσα από τους εσωτερικούς καταράκτες, τα τζάκια, κεριά ή σόμπες ξύλου. Φυσικά υφάσματα, υφή τοίχους, πολιτιστικά αντικείμενα, γυαλί με αμμοβολή, ο χαλκός, κ άλλα τέτοια μέταλλα δίνουν ξεχωριστό χαρακτήρα στη διακόσμηση.

Φωτισμός



Ο φωτισμός είναι βασικό συστατικό της εσωτερικής διακόσμησης διότι βελτιώνει την ατμόσφαιρα και βοηθά στην λειτουργικότητα του spa. Τα φωτιστικά σώματα παρέχουν όμορφη πινελιά στο ντεκόρ με έμφαση στις λεπτομέρειες και προωθούν το θέμα του spa και της αντίστοιχης θεραπείας. Παράδειγμα, το φυσικό φως μπορεί να μετατρέψει ένα κλειστοφοβικό δωμάτιο σε άνετο και χαλαρωτικό που έρχεται σε επαφή με την φύση και έχει αποδειχθεί ότι έχουν κατευναστική επίδραση στους πελάτες. Το φυσικό φως επίσης προβάλλει την ομορφιά των χρωμάτων, τις υφές και τις επενδύσεις των τοίχων και προσθέτει όφελος στη διατήρησης της ενέργειας και στην οικολογική συνείδηση του spa.

Ο φωτισμός χρησιμοποιείται επίσης για να τονίσει εξέχοντα χαρακτηριστικά όπως σχέδια στους τοίχους, πτυχία, διπλώματα, και βραβεία. Ο σωστός φωτισμός μπορεί να ενθαρρύνει τους αγοραστές να παραμένουν για περισσότερο χρόνο και να αγοράσουν περισσότερα προϊόντα. Έχει βοηθητικό ρόλο στα δωμάτια εργασίας για τους θεραπευτές και δημιουργούν μια χαλαρωτική ατμόσφαιρα για τους πελάτες όταν κάνουν μασάζ. Σαφώς ο φωτισμός διαφέρει από δωμάτιο σε δωμάτιο ανάλογα με την υπηρεσία που παρέχεται στο καθένα. Παράδειγμα το μακιγιάζ, η περιποίηση άκρων και η περιποίηση μαλλιών χρειάζονται έντονα και δυνατά φώτα για να φαίνονται οι λεπτομέρειες στον πελάτη σε αντίθεση με τις αίθουσες μασάζ όπου το φως πρέπει να είναι πολύ απαλό και χαμηλό ώστε να δημιουργεί χαλαρή ατμόσφαιρα κ όχι ένταση.

Εξοπλισμός

Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται στα spa είναι ανάλογος με τις θεραπείες που παρέχονται αλλά και την οικονομική διαθεσιμότητα του κέντρου. Πιο αναλυτικά οι εξοπλισμός και τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται σε ένα spa χωρίζονται ανάλογα με το σημείο εφαρμογής τους στο σώμα.

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΕΡΓΑΛΕΙΑ	ΕΙΔΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ	ΔΙΑΦΟΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ
Μαξιλάρια	βούρτσες	Απορρυπαντικά	Πίλινγκ	Κεριά ρεσώ
Μπότες και γάντια	Βαμβάκι	Σφουγγάρια	Μάσκες	Ρολόι
Κρεβάτι προσώπου και σώματος	Μπουρνούζια	Χαρτί υγείας	Λάδι σώματος	ένδυση προσωπικού
Συσκευή γαλβανικού ρεύματος	Πετσέτες	Χαρτί χεριών	Αιθέρια έλαια	Ντουλάπι πρώτων βοηθειών
Συσκευή εκπομπής ατμού	Ρόμπες	Σακούλες για σκουπίδια	Γαλάκτωμα ντεμακιγιάζ	Μηχάνημα ενδοεπικοινωνίας
Περιστροφική βούρτσα	Καθρέφτης χειρός	απολυμαντικά	Τονωτικές λοσιόν	
Μεγεθυντικός φακός	Σφουγγάρι		Ενυδατικές, αντιγηραντικές, αντιηλιακές κρέμες	
Θερμική καμπίνα πετσετών	Γάζες		Serum και αμπούλες	
Μηχάνημα μικρορευμάτων	Μπουκάλια και σπρέι		Κεριά	
Βοηθητικό τραπέζι αισθητικής	Ψαλίδια		Υλικά μακιγιάζ	
Κερίερα	tircomentone		Υλικά ονυχοπλαστικής	
Συσκευή παραφίνης	Παντόφλες		Βερνίκια	
Περιστρεφόμενο σκαμπό	Ξύλινες σπάτουλες		Φύκια και προϊόντα κυτταρίτιδας	
Κλίβανος	Βελόνες			
Μηχάνημα ιοντοφόρρισης	λίμες			
Μηχάνημα λεμφικού μασάζ	Πενσάκια			
Θερμοκουβέρτα	Ονυχοκόπτες			
Μηχάνημα κυτταρίτιδας	Φρέζες τροχού			
Τροχοί νυχιών	Γάντια			
Φουρνάκια	Μάσκες			
Χειροκίνητες συσκευές μασάζ	Σεντόνια			
Μηχάνημα παθητικής μυογύμνασης	Πινέλα			
Μηχάνημα ριζικής				
Μηχάνημα εκτίμησης δέρματος				
solarium				

Λουτρικές εγκαταστάσεις

Η εγκατάσταση μονάδων λουτροθεραπείας αποτελεί ξεχωριστό κεφάλαιο και εξίσου σημαντικό. Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω πρέπει να ληφθεί υπόψιν η καταλληλότητα του κτιρίου ή της τοποθεσίας που θα εγκατασταθεί η μονάδα. Την εκτίμηση αυτή αναλαμβάνει ο αρχιτέκτονας σε συνδυασμό με τον μηχανικό όπου κρίνουν αν το μέρος θα αντέξει το προβλεπόμενο βάρος της εγκατάστασης μαζί με την ποσότητα νερού που θα εμπεριέχει. Στη συνέχεια το spa επιλέγει τις εγκαταστάσεις που επιθυμεί τοποθετήσει και φυσικά που αρμόζουν και στην ιδεολογία του spa. Τέτοιες εγκαταστάσεις είναι:

Το μηχάνημα υδροθεραπείας



Vichy shower



Swiss shower



Steam shower



Foot spas



Sauna



MARKETINGK

Η διοίκηση του τμήματος μάρκετινγκ εστιάζει πάνω σε τεχνικές μάρκετινγκ, την πρακτική τους χρήση και την διοίκηση των ενεργειών της επιχείρησης. Ο ρόλος του διευθυντή μάρκετινγκ ποικίλει ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, την κουλτούρα και την βιομηχανική περιοχή που βρίσκεται η επιχείρηση. Ο σκοπός του πρέπει να είναι αποδοτικός σε σχέση με το κόστος και πρέπει να έχει πλήρη κατανόηση της αγοράς. Υπάρχουν τέσσερα χαρακτηριστικά που πρέπει να ελέγχει ο διευθυντής μάρκετινγκ για να πετύχει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Τα κύρια στοιχεία του μάρκετινγκ είναι τα 4 p που προκύπτουν από τις αγγλικές λέξεις: product, place, price, promotion (προϊόν, τόπος, τιμή προώθηση). Τα 4 p σχηματίζουν το μείγμα μάρκετινγκ.

Το προϊόν μπορεί να αναφέρεται σε ένα υλικό αγαθό όπως η βιομηχανία spa.

Η τιμή θα προσδιοριστεί από τον διευθυντή μάρκετινγκ υπολογίζοντας το κόστος των υλικών, τους ανταγωνιστές, την ταυτότητα των προϊόντων και την προσδοκώμενη ποιότητα από τον πελάτη.

Τα κανάλια διανομής (τόπος) είναι η διαδικασία με την οποία το προϊόν διαμοιράζεται στον καταναλωτή. Αυτό μπορεί να είναι μια φυσική τοποθεσία ή μια εικονική τοποθεσία στο διαδίκτυο.

Η προώθηση αναφέρεται σε διαφορετικά είδη επικοινωνίας που χρειάζονται για να πουληθεί ένα προϊόν.

Αυτό περιλαμβάνει την διαφήμιση με την χρήση των ΜΜΕ, τηλεόραση, ραδιόφωνο, διαδίκτυο, εφημερίδες.

ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Το τμήμα πωλήσεων είναι υπεύθυνο για τον καθορισμό σαφών στόχων για τις πωλήσεις των υπηρεσιών και των προϊόντων της επιχείρησης. Στο τμήμα των πωλήσεων περιλαμβάνονται η σωστή και καθαρή σκέψη, φιλοδοξίες, οι μελλοντικές σκέψεις και η σωστή προώθηση των υπηρεσιών της επιχείρησης. Το τμήμα πωλήσεων μέσα σε spa είναι απαραίτητο για την προώθηση προϊόντων spa και υπηρεσιών. Αυτό απαιτεί εξειδικευμένη γνώση για τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται σε spa, πίστη στα προϊόντα και απαραίτητα πίστη στη φιλοσοφία των υπηρεσιών που προσφέρονται στο spa.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Το λειτουργικό τμήμα είναι απαραίτητο για να μπορεί να λειτουργήσει η επιχείρηση με το σωστό τρόπο.

Αυτό περιλαμβάνει όλα τα στάδια της μετατροπής των υλικών, της εργασίας και της ενέργειας σε τελικά προϊόντα και υπηρεσίες. Το spa είναι μια επιχείρηση που προσφέρει υπηρεσίες. Όταν ένας πελάτης επισκέπτεται ένα spa πρέπει να υπάρχει μια σειρά λειτουργιών που θα εξασφαλίσει την ομαλή λειτουργία του (από την είσοδο μέχρι να δεχθεί ο πελάτης την προγραμματισμένη περιποίηση και να γίνει ένας ικανοποιημένος πελάτης). Παρόμοιες δραστηριότητες που περιλαμβάνει το λειτουργικό τμήμα είναι η διοίκηση αγορών, απογραφή εμπορευμάτων, λογιστικά και αξιολογήσεις.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Η διοίκηση οικονομικών αφορά διοικητική σπουδαιότητα των οικονομικών μεθόδων. Η διοίκηση των οικονομικών μιας επιχείρησης spa ή κέντρου θαλασσοθεραπείας είναι υπεύθυνο για το μελλοντικό προγραμματισμό και τη εξασφάλιση κερδών στην επιχείρηση. Τα οικονομικά στοιχεία περιλαμβάνονται υποχρεωτικά σ αυτό το πεδίο. Ο υπεύθυνος του οικονομικού τμήματος είναι υποχρεωμένος να επιθεωρεί και να παίρνει όλα τα δεδομένα υπόψη του για να μπορεί να κρίνει το παρόν και το μέλλον της επιχείρησης. Ο οικονομικός προγραμματισμός αναζητά της οικονομικές πηγές που θα βοηθήσουν την επιχείρηση να προγραμματίσει το μέγεθος και την χρονική στιγμή κάθε οικονομικής δραστηριότητας. Ο οικονομικός έλεγχος παρακολουθεί τη ροή μετρητών για να βλέπει το κέρδος της επιχείρησης. Η λήψη των αποφάσεων των οικονομικών αναφέρεται στις ορθές οικονομικές αποφάσεις του υπεύθυνου του τμήματος. Η οικονομική διοίκηση σε μια επιχείρηση spa απαιτεί από τον υπεύθυνο του οικονομικού τμήματος την ικανότητα να ερμηνεύει τον οικονομικό απολογισμό της επιχείρησης όπως το κέρδος και την ζημία της, την έκθεση της ροής των μετρητών και την αξιολόγηση ισολογισμών της επιχείρησης.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΕΝΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ SPA MARKETING

Ο υπεύθυνος spa marketing πρέπει να είναι άρτια καταρτισμένος στο αντικείμενο του spa marketing το οποίο περιλαμβάνει γνώσεις φιλοσοφίας του Spa και Παροχές – Προϊόντα (Spa Philosophy/ Spa Service And Products). Πιο αναλυτικά:



- **Ιστορία του Spa**
Ιστορική Αναδρομή – η Συσχέτιση καθώς και η εξέλιξη των Ιαματικών πηγών (Spa της Αρχαιότητας) με τα Σύγχρονα Spa.
- Η Φιλοσοφία της Ευεξίας
- Νους – Σώμα και Πνεύμα
- Σύγχρονες τάσεις
- Σύγχρονα είδη Spa
- Η Κουλτούρα της Ασίας
- Αύρα, Chakras
- Η Τελετουργία του Hammam

Υπηρεσίες – Spa

- 1) Το ταξίδι στο Spa (Spa Tour) – Αγγιγμα, Αναπνοή και Άρωμα
- 2) Θεραπείες Προσώπου – Σώματος
- 3) Βασικά βήματα των Θεραπειών
- 4) Διαδικασίες – Πρωτόκολλο μετά τις Θεραπείες
- 5) Διατροφή στο Spa

Εξυπηρέτηση Πελατών Spa (Customer Services & Spa Hospitality)

Η Εμπειρία στο Spa

- 1) Ξενάγηση στο Spa – Πώς γίνεται το κατάλληλο spa tour στον πελάτη
- 2) Διαδικασίες και Πρωτόκολλα

- 3) Το Ιστορικό του Πελάτη – Ανάλυση των στοιχείων που μας δίνει – πώς τα χρησιμοποιούμε
- 4) Χτίζοντας τις σχέσεις με τους πελάτες
- 5) Πώς κερδίζουμε την Αφοσίωση του πελάτη
- 6) Η Δυσανεξία και τα παράπονα των πελατών – πώς τα διαχειριζόμαστε
- 7) Επικοινωνία
- 8) Η Γλώσσα του σώματος / τόνος φωνής και οι κατάλληλες λέξεις
- 9) Μάρκετινγκ και Τεχνικές Πωλήσεων στο Spa (Marketing & Sales)

Ορισμός Μάρκετινγκ

- 1) Ιστορική εξέλιξη του Μάρκετινγκ – 4 Εξελικτικές Φάσεις
- 2) Κεντρικές Αρχές Μάρκετινγκ
- 3) Περιβάλλον Μάρκετινγκ
- 4) Έννοια και Ορισμός των Υπηρεσιών
- 5) Ιδιαιτερότητες του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών

Πώληση – Είδη Πωλήσεων

- 1) Κανόνες πώλησης στο Spa
- 2) Βήματα πώλησης
- 3) Το Στάδιο μετά το κλείσιμο της πώλησης
- 4) Είδη Πελατών
- 5) Αντιμετώπιση Απαιτητικών Πελατών
- 6) Εμπόδια Επικοινωνίας
- 7) Αντιρρήσεις Πελατών

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ



Ενώ οι πληρωμένες διαφημίσεις μπορεί να βοηθούν να αποκτήσει η επιχείρηση spa νέους πελάτες, η προσωπική επαφή είναι το κλειδί για τη δημιουργία επιχειρήσεων και viral marketing. Η βέλτιστη στρατηγική μάρκετινγκ spa θα πρέπει να περιλαμβάνει τα social media και τις προσφορές των πελατών τους ως βασικά μέρη του σχεδίου.

ΒΗΜΑ 1^ο ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Το πρώτο βήμα για τη δημιουργία μιας στρατηγικής μάρκετινγκ spa είναι να καθοριστεί τι θέλει η αγορά. Αυτό θα βοηθήσει να δημιουργηθεί μια ανταγωνιστική υπηρεσία, με βάση τα οφέλη και την τιμή. Για παράδειγμα, μπορεί μια επιχείρηση spa να βρει τον ανταγωνισμό της όπου προσφέρει τα νύχια, μασάζ και υπηρεσίες προσώπου, αλλά δεν προσφέρει περιτυλίξεις σώματος, λασπόλουτρα, αρωματοθεραπεία ή επί τόπου τη φροντίδα των ποδιών. Εάν η ανταγωνιστική επιχείρηση προσφέρει διαφορετικές υπηρεσίες από τον υπάρχοντα ανταγωνισμό, ίσως να είναι σε θέση να ανταγωνιστεί στην τιμή μόνο. Γι αυτό πρέπει να γίνει ανάλυση την πιθανή πελατεία του spa για να καθοριστούν ποια είναι τα οφέλη που θέλουν, όχι μόνο ποιες υπηρεσίες αναζητά η επιχείρηση για να εμπλουτιστεί.

ΒΗΜΑ 2^ο ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΙΜΩΝ

Με βάση την ανάλυση των πιθανών πελατών του spa, καθορίζονται οι τιμές για να διαχειριστεί το εμπορικό σήμα του spa και να παρέχουν τα περιθώρια κέρδους που χρειάζεται η επιχείρηση. Ο ανταγωνισμός με χαμηλότερες τιμές μπορεί να δημιουργήσει την εντύπωση ότι είναι ένα χαμηλού

προϋπολογισμού spa, βλάπτουν την εικόνα του μεταξύ των μεγάλων spenders. Ο καθορισμός των τιμών μπορεί να δημιουργήσει υψηλή αντιληπτή ποιότητα που είναι υψηλότερες από τον ανταγωνισμό του, ή μπορεί να το κάνει ικανό να ανταγωνιστεί.

Τρόποι υπολογισμού τιμών

Υπολογισμός του συνολικού λειτουργικού και τα γενικά έξοδα, τα οποία περιλαμβάνουν το κόστος μη παροχής υπηρεσιών, όπως ενοικίαση, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, τα τηλέφωνα και το μάρκετινγκ.

Διαίρεση αυτού του αριθμού με το συνολικό αριθμό των μηνιαίων πελατών όπου καθορίζει γενικά έξοδα ανά υπηρεσία.

Υπολογισμός του κόστους των υπηρεσιών, οι οποίες περιλαμβάνουν το προσωπικό και προϊόντα που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση θεραπειών.

Πρόσθεση γενικών και το κόστος των υπηρεσιών για κάθε τύπο υπηρεσίας για να καθορίσει το κόστος ανά υπηρεσία και να προστεθεί το επιθυμητό περιθώριο κέρδους της επιχείρησης.

ΒΗΜΑ 3^ο ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ ΠΙΣΤΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι προσωπικές σχέσεις μεταξύ των μεμονωμένων παρόχων υπηρεσιών και των πελατών είναι κρίσιμες για την επιτυχία του spa. Εάν προστεθούν προγράμματα πιστότητας, επιδόματα παραπομπής, freebies προϊόν, clubs γενεθλίων και άλλες προωθητικές ενέργειες που αποσκοπούν στους υπάρχοντες πελάτες δημιουργούν νέες δουλειές. Η εκχώρηση ενός ατόμου μάρκετινγκ στο spa θα γνωρίσει τους πελάτες προσωπικά και με τις συνήθειες των δαπανών τους. Αυτό το άτομο παραμένει σε τακτική επαφή με κάθε πελάτη για να βεβαιωθεί ότι είναι ικανοποιημένος και να ξέρει ότι η μετάβαση σε ένα νέο spa θα τον αναγκάσει να χάσει τα πολλαπλά προσωπικά οφέλη που προσφέρουν. Αυτό θα διαρκέσει για αρχή ένα μήνα σε επαφή με τον πελάτη, χρησιμοποιώντας ένα συνδυασμό των μεθόδων, όπως μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνικές κλήσεις, Tweets και καρτ-ποστάλ.

ΒΗΜΑ 4^ο ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ

Η χρήση των δημογραφικών στοιχείων ενός επιθυμητού πελάτη, όπως η ηλικία, γεωγραφική περιοχή ή την οικογενειακή και γονέων, για την επιλογή του σωστού ραδιοφώνου, τηλεόραση, εφημερίδα, περιοδικό και την ιστοσελίδα οχήματα διαφήμισης. Να χαρακτηριστούν οι εικόνες των γυναικών που μοιάζουν με τον πελάτη-στόχο στο υλικό μάρκετινγκ και στην ιστοσελίδα του spa, και να πάρει μαρτυρίες. Πρέπει να επιτευχθεί η επικοινωνία με τους συνεργάτες και προμηθευτές για co-op προγράμματα που προσφέρουν για να βοηθήσουν να μειωθούν τα έξοδα διαφήμισης (εύρεση χορηγών). Δημιουργία ιστοσελίδας που απαριθμεί τις υπηρεσίες και μαρτυρίες από τους πελάτες του ξενοδοχείου ή κέντρου spa. Να παρέχονται προσωπικές συμβουλές ομορφιάς για να κάνει το spa έναν αξιόπιστο εταίρο και να αυξήσει τις επισκέψεις σε απευθείας σύνδεση στις σελίδες. Η διατήρηση μιας τρέχουσας λίστας και να χρησιμοποιείται το διαφημιστικό ταχυδρομείο και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για ανακοινώσει και προσφορές.

Στα πλαίσια ενός επιτυχημένου marketing η οπτική επικοινωνία είναι αναμφίβολα το μεγάλο στοίχημα για την προώθηση μιας επιχείρησης και των υπηρεσιών της. Προσφέρει τον ιδανικό συνδυασμό της εικόνας και της προβολής της, αναδεικνύοντας τα δυνατά σημεία και προσελκύοντας το επιθυμητό πελατολόγιο.

Το δημιουργικό κομμάτι του marketing περιλαμβάνει:

GRAPHIC DESIGN

Δημιουργία Λογοτύπου, Εταιρικής ταυτότητας, Εταιρικού & διαφημιστικού εντύπου, Promo kit, Αφίσας/banner.

PACKAGING DESIGN

Δημιουργικός σχεδιασμός συσκευασίας, αποκλειστική των προϊόντων που ενδεχομένως θέλει να προωθήσει η επιχείρηση σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες της.

PHOTOGRAPHY

Φωτογράφιση χώρου με ή χωρίς χρήση βοηθητικών μοντέλων καθώς και still life φωτογράφιση αντικειμένων με σκοπό τη δημιουργία φωτογραφικού υλικού για οποιαδήποτε διαφημιστική χρήση.

PROMO VIDEO

Δημιουργία διαφημιστικού video, με concept, για προβολή της επιχείρησης . Το promo video μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε μια ευρεία γκάμα εφαρμογών από την προβολή του inhouse εως το web ή και σαν αυτόνομη παρουσίαση και είναι ο πλέον άμεσος τρόπος προβολής.

CREATIVE CONCEPT

Μελέτη, Σχεδιασμός, Προτάσεις, Υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης καμπάνιας η οποία θα περιλαμβάνει όλα ή μέρος όλων των προηγούμενων υπηρεσιών.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ Η ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΟΥ SPA MENU

Μελέτη και σχεδιασμός του κατάλληλου spa menu με στόχο την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αύξηση των πωλήσεων. Αυτό πραγματοποιείται σε συνδυασμό με την υπηρεσία του mystery shop που πραγματοποιούμε στο συνεργαζόμενο spa ώστε να διαπιστώσουμε σε ποια θέματα χρειάζεται αναβάθμιση το προσωπικό του spa και να καταρτίσουμε την κατάλληλη εκπαίδευση του spa για την εξάλειψη των προβλημάτων και για την ιδανικότερη λειτουργικότητα του χώρου.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ SIGNATURE ΘΕΡΑΠΕΙΩΝ

Δυνατότητα παραγωγής ξεχωριστής και κατ' αποκλειστικότητα θεραπείας για τον εκάστοτε χώρο, ως παρεχόμενη υπηρεσία ή εμπορικό προϊόν.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ



Όπως αναφέραμε παραπάνω στις λοιπές διατάξεις για αδειοδότηση κέντρων θαλασσοθεραπείας και spa, στις Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και τα Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού απασχολείται κύριο, διοικητικό και τεχνικό προσωπικό. Στο κύριο προσωπικό ανατίθεται η παροχή των υπηρεσιών, που προσφέρονται στη Μονάδα ή στο Κέντρο, σύμφωνα με τις άδειες που έχουν χορηγηθεί για την ίδρυση και τη λειτουργία του και τα τμήματα που λειτουργούν και αποτελείται από τους γιατρούς, τους αισθητικούς, τους λουτρονόμους, τους γυμναστές, τους φυσιοθεραπευτές, τους διαιτολόγους κ.λ.π., οι οποίοι πρέπει να κατέχουν αντίστοιχη επαγγελματική άδεια και εφόσον δεν προβλέπεται άδεια, αναγνωρισμένο πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με την επιφύλαξη του άρθρου 12 παρ. 1 και τους βοηθούς τους, οι οποίοι πρέπει να κατέχουν πτυχίο ή βεβαίωση μεταδευτεροβάθμιας κατάρτισης ή πιστοποίηση από αρμόδιο φορέα. Στο διοικητικό και τεχνικό προσωπικό ανατίθενται, ανάλογα με τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα του καθενός, όλες οι υποστηρικτικές υπηρεσίες και ιδίως η γραμματειακή υποστήριξη, η μηχανοργάνωση των υπηρεσιών, η λειτουργία του ταμείου και του λογιστηρίου, η συντήρηση του μηχανολογικού εξοπλισμού και των ηλεκτρικών και λοιπών εγκαταστάσεων, καθώς και η καθαριότητα σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες υγιεινής, όπως ειδικότερα καθορίζονται με τον εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.

ΤΜΗΜΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ



Σε περίπτωση που δεν υπάρχει στην επιχείρηση αρμόδιος spa manager τότε το ρόλο του αναλαμβάνει το τμήμα του ανθρωπίνου δυναμικού όπου περιλαμβάνει την συνεισφορά των υπαλλήλων στους στόχους της επιχείρησης. Συγκεκριμένα:

- Περιλαμβάνει την πρόσληψη ατόμων και παράλληλα τους βοηθάει να αναπτύξουν τις δυνάμεις τους και να διατηρήσουν το επίπεδο δέσμευσής τους.
- Επιβραβεύει τους υπαλλήλους που υπερβαίνουν το προσδοκώμενο αποτέλεσμα, προσηλώνονται στους στόχους της επιχείρησης και είναι πιστοί στις απαιτήσεις της επιχείρησης. Αυτός ο τομέας υποστηρίζει τους υπαλλήλους να δουλεύουν αρμονικά με τους διευθυντές. Ο υπάλληλος θεωρείται ένα ανεξάρτητο άτομο με στόχους και είναι βασικό συστατικό για την επιτυχία της επιχείρησης.
- Το τμήμα του ανθρωπίνου δυναμικού βοηθάει τους υπαλλήλους να κατανοήσουν τους στόχους της επιχείρησης και τους προσφέρουν σημαντικές οδηγίες για το πώς θα τους επιτύχουν. Αυτό, λέγεται, ότι είναι υπεύθυνο για την ελάττωση κινδύνων στην επιχείρηση.
- Πρέπει να καθοδηγεί, να παρέχει όραμα και να διευθετεί στόχους στους υπαλλήλους της επιχείρησης.

- Πρέπει να είναι παραδειγματικός στη δουλειά του και πως φέρεται στους υπαλλήλους του. Η πρόοδος των εργαζομένων πρέπει να είναι ομαλή και να υπάρχει πρόκληση από την διεύθυνση να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα.
- Πρέπει να προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες στους υπαλλήλους του για την επιτυχημένη διαχείριση της επιχείρησης και να δημιουργεί ένα περιβάλλον όπου οι υπάλληλοι μπορούν να συμμετέχουν σε αποφάσεις για να διατηρούν το κίνητρό τους.
- Πρέπει να ενθαρρύνει τους υπαλλήλους του για να βελτιώνεται η επίδοσή του και να εξασφαλίζει ένα ασφαλές περιβάλλον για όλους τους εργαζόμενους.

Στη βιομηχανία των spa το τμήμα του ανθρωπίνου δυναμικού είναι πολύ βασικός και σημαντικός παράγοντας όπως και το management. Ο διευθυντής και οι υπάλληλοι που εργάζονται σε ένα spa πρέπει να έχουν άριστη επικοινωνία μεταξύ τους. Συμβουλές από τον διευθυντή σε μια πολύπλοκη επιχείρηση όπως τα spa είναι απαραίτητο. Ο διευθυντής πρέπει να κατευθύνει τους υπαλλήλους και να χρησιμοποιεί τους στόχους της επιχείρησης ως βασικό τους κίνητρο. Η ποιότητα των υπηρεσιών θα καλυτερέψει και οι πελάτες θα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι. Το τμήμα του ανθρωπίνου δυναμικού περιλαμβάνει επίσης την καταγραφή και την διατήρηση των πληροφοριών από πελάτες της επιχείρησης. Αυτό βοηθάει σημαντικά τον διευθυντή να κατανοήσει τα αδύνατα και τα δυνατά σημεία της επιχείρησης.

Το τμήμα του ανθρωπίνου δυναμικού περιλαμβάνει το σωστό τρόπο που επιλέγονται οι υπάλληλοι της επιχείρησης. Όταν επιλεγεί ο καλύτερος για την θέση πρέπει να αξιολογείται συνέχεια από υψηλότερα στελέχη και να παρακολουθεί σεμινάρια για νέα πράγματα.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



Κάθε επιχείρηση spa ή κέντρο θαλασσοθεραπείας αναλαμβάνει μετά την αξιοκρατική επιλογή του προσωπικού και την μετέπειτα εκπαίδευση του ανάλογα με τις υπηρεσίες που παρέχει η εκάστοτε επιχείρηση. Η φήμη του spa είναι χτισμένη στην παροχή των πελατών με τη συνεπή και αξιόπιστη ποιότητα των υπηρεσιών. Όταν ένα spa κάνει μια δήλωση ότι η υπηρεσία θα διαφέρει κατά κάποιο τρόπο με βάση το στυλ του τεχνικού εκεί δημιουργείται δυσαρέσκεια. Το προσωπικό πρέπει να εκπαιδευτεί σ ένα και μοναδικό τρόπο παροχής των θεραπειών ώστε να μην γίνεται αισθητό στον πελάτη η κάποια διαφορά στην θεραπεία από θεραπευτή σε θεραπευτή. Μια πρόσθετη ανησυχία είναι ότι όλο το προσωπικό spa δεν έχει την ίδια βασική εκπαίδευση ή το βάθος της εμπειρίας που απαιτείται για την εκτέλεση πιο εκλεπτυσμένων περιποιήσεων. Οι υπάλληλοι πρέπει να έχουν επίγνωση των πλεονεκτημάτων, χαρακτηριστικά και αντενδείξεις για κάθε θεραπεία που διεξήχθη στο spa, δεδομένου ότι η τελική ευθύνη πέφτει στους ώμους του ιδιοκτήτη. Καθορίζετε μια δοκιμαστική περίοδος τριών μηνών, όπου παρακολουθούνται από ανώτερο στέλεχος του προσωπικού με το οποίο θα συναντηθούν σε μια προγραμματισμένη ώρα κάθε εβδομάδα για να εκτιμηθούν οι αποδόσεις του. Η εκπαίδευση θα πρέπει να περιλαμβάνει μια αρχική περίοδο κατήχησης που περιλαμβάνει μια αναθεώρηση της πολιτικής, τη διαδικασία και το εγχειρίδιο λειτουργίας με το διευθυντή spa ή του διαχειριστή, που ακολουθείται από μια επίδειξη της κάθε διαδικασίας όπου ο εργαζόμενος αναμένεται να εκτελέσει. Η δοκιμασία των δεξιοτήτων του εργαζομένου πριν του επιτραπεί να εργαστούν για τους πελάτες συνιστάται και μπορεί εύκολα να γίνει με την παροχή θεραπειών για όλα τα μέλη του προσωπικού.

Η εκπαίδευση του προσωπικού προυποθέτει χρόνο, ενέργεια, και χρήματα αλλά αξίζει τον κόπο. Προγράμματα διδασκαλίας της ομάδας, κεντρική μάθηση και καθοδήγηση μπορούν να αυξήσουν το

ποσοστό παρακράτησης και να βοηθήσει να κάνουν την εκμάθηση διασκεδαστική. Είναι απαραίτητη η εξειδίκευση των υπαλλήλων στις θεραπείες πριν εφαρμοστούν στους πελάτες. Ο καθένας από το προσωπικό θα πρέπει να έχει τουλάχιστον μια γενική ιδέα για το τι οι συνάδελφοί τους κάνουν να παραπέμψουν τους πελάτες για άλλες υπηρεσίες. Αυτά τα οφέλη, εκτιμάται, ότι θα αφήσουν τους εργαζόμενους να γνωρίζουν τις προσπάθειές τους για να μάθουν νέες τεχνικές. Καλά εκπαιδευμένοι και αρμόδιοι υπάλληλοι είναι το κλειδί για την επιτυχία του spa.

Βασικές γνώσεις που παρέχονται στα εκπαιδευτικά σεμινάρια της επιχείρησης γίνονται είτε από το επιλεγμένο ανθρώπινο δυναμικό που έχει αυτή την αρμοδιότητα στο spa ή τον υπεύθυνο spa manager που ανέλαβε τη στελέχωση και την οργάνωση του χώρου ή από τη αρμόδια εταιρία εκπαίδευσης που έχει επιλεγεί από το κέντρο ευαιξίας.

Ένα συνηθισμένο πρωτόκολλο εκπαίδευσης προσωπικού περιλαμβάνει:

Staff Sales Training

Εξυπηρέτηση Πελατών Spa (Customer Services & Spa Hospitality)

Μάρκετινγκ και Τεχνικές Πωλήσεων Υπηρεσιών και Προϊόντων στο Spa (Marketing & Spa Sales)

Staff Massage Training

Sports Massage

Deep Tissue Massage

Release & Relax Motion Spa Therapy

4 Hands Release & Relax Motion Spa Therapy

Λεμφικό Massage

Pregnant Massage

Swedish Massage

Rejuvance (Face Lift)

Αρωματοθεραπεία (Aromatherapy)



ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η επαγγελματική εκπαίδευση με ειδικά σεμινάρια προσφέρει τα εξής πλεονεκτήματα:

- **Ανανέωση και αναβάθμιση των θεραπειών του spa menu**
- **Αύξηση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών**
- **Εφαρμόζεται και ικανοποιεί πολλαπλές περιπτώσεις και κατηγορίες πελατών**
- **Προσαρμόζεται στον εκάστοτε πελάτη του Spa καλύπτοντας όλες τις ανάγκες του**
- **Συμβάλλει στη σταθερότητα της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, ανεξάρτητα από τον θεραπευτή που θα αναλάβει τον πελάτη όταν επισκεφτεί ξανά τον χώρο του spa.**
- **Αύξηση των πωλήσεων υπηρεσιών και προϊόντων του spa**

ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ



Σε κάθε κεντρο spa οι υπηρεσίες παρέχονται κατά τρόπο ευπρεπή, χωρίς θορύβους και με αυστηρή τήρηση των κανόνων υγιεινής.

1. Απαγορεύεται η άσκοπη παραμονή ατόμων στις λουτρικές εγκαταστάσεις καθώς και μελών του προσωπικού που δεν εκτελούν υπηρεσία. Μετά το πέρας της καθημερινής λειτουργίας δεν επιτρέπεται η παραμονή άλλων ατόμων στους χώρους αυτούς, πλην των εργαζομένων για την καθαριότητα, τακτοποίηση ή συντήρηση αυτών.

2. Πρέπει να διαθέτουν ικανοποιητικό αριθμό αποδυτηρίων, ώστε να περιορίζεται στο ελάχιστο η αναμονή των καταναλωτών. Πρέπει, επίσης, να είναι διαρκώς εφοδιασμένα με τα απαραίτητα σκεύη, εργαλεία και υλικά, που απαιτούνται για το είδος χρήσης της υπηρεσίας, που προβλέπεται στις άδειες που έχουν χορηγηθεί, καθώς και με μηχανικά μέσα μεταφοράς ατόμων με κινητικά προβλήματα.

3. Είναι απαραίτητο να έχουν στη διάθεσή τους σε όλη τη διάρκεια λειτουργίας τους ένα μεταφορικό μέσο κατάλληλο για την αντιμετώπιση έκτακτης μεταφοράς ασθενών στο πλησιέστερο νοσηλευτικό κέντρο. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει μεταφορικό μέσο, η Μονάδα ή το Κέντρο υποχρεούνται να μεριμνήσουν για την άμεση μεταφορά του ασθενούς.

4. Η τάξη και η καθαριότητα σε όλους ανεξαιρέτως τους χώρους πρέπει να είναι άψογη. Όλοι οι χώροι πρέπει να πληρούν τους όρους υγιεινής (φυσικός φωτισμός, αερισμός, κλιματισμός κ.λπ.) και ασφάλειας, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις.

5. Οι λουτήρες και ο εξοπλισμός πολλαπλών χρήσεων πρέπει να απολυμαίνονται μετά από κάθε χρήση. Η απολύμανση θα γίνεται με υλικά, που θα υποδεικνύονται από τον υπευθυνο προσωπικού και θα βεβαιώνεται ενυπόγραφα από εκείνον που τη διενήργησε σε ειδική προς τούτο καλαισθητή καρτέλα, που αναρτάται σε εμφανές σημείο.

6. Δύναται να προμηθεύει τον καταναλωτή με τον απαραίτητο αποστειρωμένο ή μιας χρήσης εξοπλισμό (μαγιώ, σκουφάκι, παντόφλες, μπουρνούζι, πετσέτα) για την πραγματοποίηση της συνεδρίας. Οι επισκέπτες στους χώρους λουτροθεραπείας καλύπτουν τα υποδήματά τους με αποστειρωμένα ειδικά καλύμματα.

7. Η θερμοκρασία στις λουτρικές εγκαταστάσεις είναι προκαθορισμένες. Το μέλος του προσωπικού, που ευθύνεται για την πραγματοποίηση των συνεδριών σύμφωνα με τις οδηγίες του γιατρού, αμέσως μόλις διαπιστώσει απόκλιση από τις ανωτέρω θερμοκρασίες ειδοποιεί αμελλητί τον γιατρό και τον Διευθυντή και διακόπτει τη λειτουργία των αντίστοιχων εγκαταστάσεων, μέχρις ότου επιτευχθούν τα άνω όρια θερμοκρασίας.

8. Σε spa όπου πραγματοποιούνται λούσεις, απαιτείται να υπάρχει στην είσοδο κάθε καμπίνας λούσης ειδική τερματική συσκευή, ηχητική και φωτιζόμενη, για την ένδειξη της έναρξης και της λήξης της συνεδρίας και εύχρηστο κουδούνι κινδύνου, τα οποία συνδέονται με τον κεντρικό ηλεκτρονικό πίνακα που βρίσκεται στο Γραφείο του Προϊσταμένου ή στο χώρο υποδοχής για τον έλεγχο της διάρκειας κάθε λούσης και την άμεση επέμβαση σε περίπτωση ανάγκης.

9. Το νερό των δεξαμενών (πισίνων) ανανεώνεται ολοκληρωτικά με νέο, ανά 24ωρο, μετά την πλήρη εκκένωση και υγειονομική απολύμανσή τους.

10. Στους χώρους των θεραπειών απαγορεύεται το κάπνισμα, η χρήση εύθραυστων σκευών και η είσοδος ζώων.

11. Τα χρησιμοποιούμενα προϊόντα πρέπει να έχουν εγκριθεί αρμοδίως.

12. Σε κάθε περίπτωση διαπίστωσης ζωικού οργανισμού, ακολουθεί άμεση εκκένωση των εγκαταστάσεων (δεξαμενών, λουτήρων, σωλήνων κ.λ.π.) απολύμανσή τους σε «δόση σοκ», πλύση και απολύμανση των φίλτρων νερού και προς την αντίστροφη φορά (backwash) και μικροβιολογικός έλεγχος μετά το πέρας της απολύμανσης, υπό την εποπτεία του γιατρού.



ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

Ο ρόλος των συμβουλευτικών εταιριών είναι η ίδρυση & λειτουργία νέων αλλά και την βελτίωση ήδη υπάρχοντων κέντρων.

Η σίγουρη οικονομική επιτυχία, η ενδεχόμενη αμφιβολία – επανεξέταση των ενδιάμεσων σταθμών, κατά την σύλληψη και ολοκλήρωση του έργου, ακόμα και οι τάσεις της αγοράς που αλλάζουν καθημερινά, μπορούν να αναλυθούν με ευέλικτο και καινοτόμο τρόπο προς όφελος του κέντρου spa, μέσω της βοήθειας των άρτια καταρτισμένων ειδικών.

Παίρνοντας ως βάση τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της σημερινής εποχής και τις ποικίλες απαιτήσεις των καταναλωτών, η εκάστοτε εταιρία έχει καταστήσει ως στρατηγική της επιδίωξη την καθημερινή εκπαίδευση τους στελεχικού της δυναμικού, έτσι ώστε να παρέχει τις ποιοτικά καλύτερες υπηρεσίες στους εκάστοτε πελάτες – επιχειρηματίες.

Γι αυτό το λόγο εκτός όλων των άλλων υπηρεσιών που προσφέρονται, παρέχεται και εξειδικευμένη ενημέρωση – εκπαίδευση του προσωπικού, για να ικανοποιούνται πάντοτε οι απαιτήσεις και του πιο δύσκολου πελάτη.

Επιπλέον έχει τη δυνατότητα ελέγχου και ανάλυσης μελών και πελατών, καταλόγων θεραπειών, όπως και της ταμειακής ροής.

Μέσω της ανάλυσης των λειτουργικών παραμέτρων (κόστη / έξοδα), εγγυάται την επικερδή εκμετάλλευση των πόρων της επιχείρησης.

Εξασφαλίζει τη διοικητική σταθερότητα και την παροχή μιας σεβαστής, φιλικής, επαγγελματικής στήριξης σε κάθε στιγμή και σε όλα τα επίπεδα.

Η εταιρεία είναι σε θέση να επιβλέπει όλες τις καθημερινές θεραπείες Spa, την εκπαίδευση του προσωπικού, την υγιεινή, την συντήρηση του εξοπλισμού, τον έλεγχο ποιότητας των προϊόντων, την προώθηση των λιανικών πωλήσεων, όπως και το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού, δημιουργώντας και διατηρώντας ένα μοναδικό περιβάλλον στο εκάστοτε κέντρο Spa.



Τα καθήκοντα της συμβουλευτικής εταιρίας κατανέμονται ως εξής:

Σχεδιασμός και Φιλοσοφία

- Ανάλυση για το asis της εκάστοτε επιχείρησης.
- Εκτίμηση της έδρας (location) του εκάστοτε spa, ανάλυση του ανταγωνισμού και των απαιτήσεων της αγοράς (Target group) που στοχεύει το κέντρο.
- Ανάλυση των στόχων και της μοναδικότητας του κέντρου.
- Συμβουλευτική ανάπτυξη μιας ατομικής και πρωτοπόρας φιλοσοφίας wellness & spa για την εκάστοτε επιχείρηση αλλά και ανάπτυξη μιας κεντρικής επιχειρηματικής φιλοσοφίας.
- Ανάλυση SWOT (δυνατότητες, αδυναμίες, ευκαιρίες και κινδύνους).
- Προϋπολογισμός εξόδων για την δημιουργία ή βελτίωση του εκάστοτε SPA.

Διαφήμιση και δημόσιες σχέσεις

Marketing Plan

- Προτάσεις αποτελεσματικών δραστηριοτήτων δημοσίων σχέσεων.
- Δημιουργία νέων κριτηρίων διαφήμισης, σύμφωνα πάντα με τα νέα δεδομένα του κέντρου Spa.
- Δημιουργία Συστήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management – CRM).

Αρχιτεκτονική και design

- Προτάσεις κατασκευής και σχεδιασμού σε συνδυασμό με το ξενοδοχείο και τις βλέψεις της επιχείρησης.
- Εξέταση καταλληλότητας χώρου και της λειτουργικότητας του.
- Καταλληλότερη και αποτελεσματικότερη διαχείριση χώρου (καμπίνες, κοινόχρηστοι χώροι κ.τ.λ)
- Εξέταση της εσωτερικής διακόσμησης, σχεδιάγραμμα και χρήση της κεντρικής ιδέας υπό την φιλοσοφία της επιχείρησης.
- Διακοσμητικές συμβουλές.
- Πρόβλεψη Προϋπολογισμού εξόδων κατασκευής & διακόσμησης.
- Πρωτότυπη αρχιτεκτονική και καινοτόμα διακόσμηση, είναι το κλειδί της διαφοροποίησης ενός κέντρου Ευεξίας από τον ανταγωνισμό.
- Αρχιτεκτονικές λύσεις
- Διακοσμητικό Σχέδιο
- Κατασκευή και Ανακαίνιση
- Η τεχνικής και φιλοσοφικής φύσης κάλυψη των αναγκών δημιουργίας ενός Spa και η εκπόνηση της εσωτερικής του διακόσμησης, οφείλουν να συνθέσουν μια μοναδική και ευπροσδιόριστη μονάδα, έτσι ώστε ο πελάτης – χρήστης να αποκτήσει εξ' αρχής διαισθητική, τρισδιάστατη,

διανοητική και φυσική επαφή με το χώρο.
Μόνο έτσι ο πελάτης – χρήστης θα ταυτιστεί με το Spa.

Ανάπτυξη USP

Η εταιρεία θα αναπτύξει μια μοναδική ταυτότητα, ένα μοναδικό προϊόν για τον τομέα των Spa & Wellness.

Η κυριότερη έμφαση δίδεται στην δημιουργία μιας μοναδικής ταυτότητας στον τομέα του Spa, η οποία θα αφήσει στον πελάτη – επιχειρηματία μια έκφραση εντυπωσιασμού (whow – effect).

- Το περιεχόμενο του USP θα:
- Θα υψώσει την ελκυστικότητα όλου του κέντρου
- Θα προσεγγίσει διαφορετικούς – επιπλέον πελάτες
- Θα αυξήσει τις διανυκτερεύσεις και την δυναμικότητα στο εκάστοτε ξενοδοχείο
- Θα αυξήσει την συνολική αναδιοργάνωση του θέρετρου

Έλεγχος ποιότητας και εκπαίδευσης προσωπικού

- Προετοιμασία εγχειριδίου λειτουργίας.
- Συμβουλευτική επιλογή των Manager και του προσωπικού εργασίας.
- Περιγραφή εργασίας για όλες τις θέσεις (Job description).
- Προετοιμασία εκπαιδευτικού εγχειριδίου.
- Σχεδιασμός και οργάνωση για την ομαλή και επιτυχημένη έναρξη του κέντρου.
- Πωλήσεις (Εσωτερικά & Εξωτερικά).
- Διαδικασία Ελέγχου.
- Ποιότητας Εργασιών.
- Κατάλληλη ενδυμασία προσωπικού.
- Προϋπολογισμός Λειτουργίας.

Τρόποι επιλογής εξοπλισμού προϊόντων και υπηρεσιών

- Συμβουλευτικές προτάσεις κατάλληλου εξοπλισμού λειτουργίας για όλα τα τμήματα του Spa.
- Προτάσεις και επιλογή κατάλληλου υατισμού.
- Λειτουργικά εφόδια – Αναλώσιμα.
- Καθορισμός & Δημιουργία όλων των προϊόντων και υπηρεσιών που θα προσφέρει το εκάστοτε Spa.
- Δημιουργία ειδικού μενού υπηρεσιών προσαρμοσμένο στις τοπικές ιδιαιτερότητες.
- Συμβουλευτικές προτάσεις για μαγειρική Spa.
- Συμβουλευτικές προτάσεις συντήρησης.
- Προτάσεις υγιεινής.

- Ανάλυση κόστους όλων των θεραπειών.
- Τιμολογιακή Πολιτική κέντρου – Πακέτα Προσφορών.

ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

ΑΙΘΡΑ



ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ SPA

Η εταιρία Αίθρα αναλαμβάνει την συμβουλευτική υποστήριξη και εξέλιξη χώρων Wellness – Spa, προσαρμοσμένη κατάλληλα στις νέες τάσεις και ανάγκες της παγκόσμιας αγοράς . Προσφέρει στους συνεργάτες της ολοκληρωμένες λύσεις στο τομέα της στρατηγικής, του μάρκετινγκ, της οργάνωσης και του επιχειρηματικού σχεδιασμού, με γνώμονα την αποτελεσματικότητα, την αισθητική και την λειτουργικότητα. Παράλληλα συμβάλλει συμβουλευτικά στο “ marketing – cross selling plan” ενός ξενοδοχείου ή resort, καθιστώντας ένα κέντρο spa ως γενικότερο πόλο έλξης που θα ενεργοποιήσει και άλλα τμήματα (τμήμα κρατήσεων, εστιατόρια..) και θα επιφέρει επικερδή έσοδα σε όλη την ξενοδοχειακή μονάδα .Επίσης η εταιρία Αίθρα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην στελέχωση ενός spa , βοηθώντας ουσιαστικά στην επιλογή του κατάλληλου προσωπικού και προσφέροντας στη συνέχεια ειδικευμένα σεμινάρια κατάρτισης με απώτερο σκοπό το υψηλό επίπεδο υπηρεσίας.

Πιο συγκεκριμένα η εταιρία Αίθρα δραστηριοποιείτε ως εξής:

- Αρχική αξιολόγηση (χώρου, τοποθεσίας ,ανταγωνισμού, target groups)
- Κατάρτιση επιχειρηματικού σχεδίου (Business Plan) και στρατηγικού σχεδιασμού
- Δημιουργία εικόνας/ιδέας (Image /concept) του spa
- Εσωτερική διακόσμηση χώρου
- Εξοπλισμός χώρου
- Επιλογή brand – εταιρίας προϊόντων
- Σχεδιασμός menu – Δημιουργία signature θεραπειών
- Επιλογή και Εκπαίδευση Προσωπικού
- Σχεδιασμός προγράμματος marketing
- Συνεχής εκπαίδευση και συμβουλευτική διαχείρισης προσωπικού
- Διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών καταγράφοντας τις μέσα από συγκεκριμένες διαδικασίες

ΜΕΛΕΤΗ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Η εταιρία Αίθρα δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στο τομέα της μελέτης, σχεδίασης, κατασκευής και αρχιτεκτονικής διακόσμησης συνεργάζεται με την κατασκευαστική εταιρία “Holistic spa design” με έδρα την Μπανγκόγκ. Αποστολή μας είναι η κατασκευή χώρων υψηλής σχεδίασης και λειτουργικότητας, δημιουργώντας ένα μοναδικό “spa concept”προσαρμοσμένο στις ανάγκες και ιδιαιτερότητες της εκάστοτε συνεργασίας.

Η Αίθρα αποτελεί την μοναδική εταιρία στο κλάδο που διαθέτει ξεχωριστό κατασκευαστικό τμήμα με εξειδικευμένο προσωπικό και έδρα την Αθήνα, και με την απαραίτητη τεχνογνωσία να εγκαθιστά χαμάμ, σάουνες, μηχανήματα υδρομασάζ, rasul, adventure showers, τζακούζι, πισίνες κ.α.

ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ SPA

Η εταιρία Αίθρα αναλαμβάνει την αποκλειστική διαχείριση κέντρων spa που ανήκουν σε ξενοδοχεία ή resort. Αποκλειστικός μας σκοπός είναι η εφαρμογή νέων ιδεών και η υιοθέτηση αυτών σε νέες επιχειρήσεις, η επίτευξη οικονομικών στόχων όπως επίσης και η επιβεβαίωση των αρχών μας ως ηγετική εταιρία συμβουλευτικής. Η Αίθρα spa management προσβλέπει στη δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων συνεργασίας.

Οι παρακάτω χώροι διαχειρίζονται αποκλειστικά από την Αίθρα:

- Αίθρα Everyday Wellness Spa – Νέο Ψυχικό
- Αίθρα Spa – Ξενοδοχείο Helona Κώς

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η Αίθρα αποδεικνύοντας το υψηλό επίπεδο παρουσίας στο τομέα των wellness υπηρεσιών και σε συνεργασία με το διεθνές αναγνωρισμένο κολλέγιο Alpine, συμβάλει ενεργά και ουσιαστικά στη παρουσίαση του πρώτου, υψηλής κατάρτισης προγράμματος σπουδών “spa management” στην ευρύτερη περιοχή της ανατολικής Ευρώπης. Επιθυμία μας είναι η επαγγελματική κατάρτιση νέων “spa managers” που θα διακριθούν και θα στελεχώσουν με απόλυτη επιτυχία κέντρα Wellness-spa ανά την Ευρώπη και ανά όλο τον κόσμο, μέσα από ένα πρόγραμμα που ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις της διεθνούς αγοράς και πραγματοποιείται στην Αγγλική γλώσσα.

Το πρόγραμμα σπουδών καλύπτει τις εξής ενότητες:

- Introduction to the Spa Management
- Management Perspectives in the Spa Industry
- Spa & Hospitality Operations
- Quality Customer Service
- Spa Products & Services
- Spa Finance
- Effective Spa Marketing
- Human Resources & Staff Management
- Fundamentals of Spa Design
- Information Technology for the Spa Industry

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Η Αίθρα συνεργάζεται αποκλειστικά και εισάγει από το εξωτερικό προϊόντα εξοπλισμού spa και μηχανήματα από 23 διαφορετικές εταιρείες. Κρεβάτια massage, έπιπλα Spa, Ιατρικά Laser, συσκευές ενδοδερμικού μασάζ, μηχανήματα μεσοθεραπείας κ.α. Για όλα τα παραπάνω λειτουργεί εξειδικευμένο τμήμα service.

Επιλέξτε μία από τις πολλές προτάσεις διακόσμησης όπως το Ινδικό στυλ, το Μπαλινέζικο, το Ιαπωνικό, το Ευρωπαϊκό στυλ κ.α και προσδώστε την ατμόσφαιρα και το ύφος που ταιριάζει στο χώρο σας. Τα προϊόντα εξοπλισμού Nilo έχουν παρουσία σε πολύ γνωστά Spa, σε παγκοσμίου φήμης ξενοδοχεία, σε κέντρα ομορφιάς και κέντρα θερμαλισμού, όπως επίσης σε ιατρικά κέντρα και ινστιτούτα σε όλο τον κόσμο .

Cocoon

Η Cocoon Consulting αναλαμβάνει να στηρίξει τους πελάτες της ώστε να αναπτύξουν και να εξελίξουν τις επιχειρήσεις τους. Μέσα από την πολύχρονη εμπειρία της, συμβάλει στην ανάπτυξη κέντρων spa υψηλών προδιαγραφών σε παγκόσμιο επίπεδο. Προσφέρει στους πελάτες της, ολοκληρωμένες λύσεις στο τομέα της στρατηγικής του μάρκετινγκ της οργάνωσης και του επιχειρηματικού σχεδιασμού με γνώμονα την αποτελεσματικότητα την αισθητική και την λειτουργικότητα.



Αναλαμβάνουμε να προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας κατά την φάση του σχεδιασμού της υλοποίησης αλλά και λειτουργίας της επιχείρησης προσφέροντας λύσεις όπως:

- Έρευνα αγοράς και μελέτη σκοπιμότητας δημιουργίας SPA
- Κατάρτιση επιχειρηματικού σχεδίου (Business Plan) και Στρατηγικού σχεδιασμού
- Μελέτη και επίβλεψη των χώρων σε συνεργασία με τους συνεργάτες μας αρχιτέκτονες, μηχανικού, σχεδιαστές κτλ με γνώμονα την αισθητική αλλά και την λειτουργικότητα των χώρων.
- Δημιουργία εικόνας/ιδέας (Image/concept) του spa
- Δημιουργία θεραπειών
- Σχεδιασμός Menu
- Επιλογή Υλικών και Εξοπλισμού
- Επιλογή και Εκπαίδευση Προσωπικού
- Σχεδιασμό προγράμματος Μάρκετινγκ
- Συνεχής εκπαίδευση και διαχείριση προσωπικού
- Επιλογή, προμήθεια και διαχείριση πρώτων υλών (καλλυντικά, κρέμες, στρώματα, κρεβάτια μασάζ κτλ) και γενικότερα όλα τα απαραίτητα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν.
- Διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών καταγράφοντας τις διαδικασίες και πραγματοποιώντας δειγματοληπτικούς ελέγχους σε τυχαίες χρονικές στιγμές.
- Διαφήμιση μέσα από τα κανάλια του Cocoon Urban Spa
- Συνεχής υποστήριξη σε όλα τα θέματα που προκύπτουν προσφέροντας λύσεις αναφορικά με την οργάνωση και διαχείριση κέντρων spa.

Οδηγίες και Πολιτική Μας

Ενδυμασία

Προσφέρουμε μπουρνούζια, πετσέτες και παντόφλες σε κάθε επισκέπτη. Το μαγιό είναι απαραίτητο για τη χρήση του jacuzzi, της σάουνας, του χαμάμ και της πισίνας.

Χρόνος Προσέλευσης

Παρακαλούμε να προσέρχεστε 15 λεπτά νωρίτερα από το ραντεβού σας, ώστε να υπάρχει χρόνος για τη σωστή ενημέρωσή μας και ένα χαλαρωτικό ντους πριν από τη θεραπεία. Προγραμματίστε χρόνο για να χρησιμοποιήσετε την πισίνα, το jacuzzi, τη σάουνα ή το χαμάμ πριν από κάθε θεραπεία. Μετά τη θεραπεία, χαλαρώστε στο lounge μας και επιτρέψτε στα αιθέρια έλαια, τα μεταλλικά στοιχεία και την αίσθηση της νιρβάνα να εισχωρήσουν στο σώμα και το νου σας.

Προτιμήσεις

Παρακαλούμε ενημερώστε μας αν προτιμάτε άνδρα ή γυναίκα θεραπευτή όταν κλείνετε τα ραντεβού σας.

Ακυρώσεις

Παρακαλούμε δείχνεται σεβασμό στον θεραπευτή σας και σε άλλους επισκέπτες που επιθυμούν μια θεραπεία ειδοποιώντας για ακυρώσεις τουλάχιστον 24 ώρες νωρίτερα. Σε διαφορετική περίπτωση είμαστε υποχρεωμένοι να σας επιβαρύνουμε με το ήμισυ του κόστους της θεραπείας, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για ραντεβού Σαββάτου, γιορτές και ώρες αιχμής.

Αργοπορία

Η αργοπορία στην ώρα του ραντεβού σας μπορεί να μειώσει το χρόνο της θεραπείας σας χωρίς να μειωθεί η τιμή της.

Προσωπικά Αντικείμενα

Το cocoon urban spa δεν φέρνει ευθύνη για τα προσωπικά σας αντικείμενα. Εάν πρέπει να τα φέρετε μαζί σας, μπορείτε να τα κλειδώσετε στα ειδικά ντουλαπάκια.

Παιδιά

Επιτρέπονται παιδιά από 14 χρόνων και πάνω στους χώρους του spa.

Το κάπνισμα και η χρήση κινητών τηλεφώνων δεν επιτρέπονται.

Η ΣΩΣΤΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΝΟΣ ΚΕΝΤΡΟΥ SPA

Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί παράγοντες που θα πρέπει να εξεταστούν, για την επιλογή ενός spa. Σίγουρα πολύ σημαντικός παράγοντας είναι να εξασφαλίζει στον πελάτη ότι θα απολαύσει την περιποίηση και ότι θα λάβει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες. Πηγαίνοντας σε ένα spa να βελτιώνεται τόσο τη σωματική όσο και την ψυχική υγεία, και αυτό χρειάζεται να το επιδιώκεται τακτικά, γιατί ο καθένας αξίζει τη βέλτιστη μεταχείριση.

Βασικοί παράγοντες επιλογής ενός κέντρου spa

Οι εγκαταστάσεις και το όμορφο περιβάλλον που προσφέρει ένας χώρος αποτελεί σίγουρα βασικό παράγοντα επιλογής του κέντρου spa, ώστε να μπορεί ο πελάτης να χαλαρώσει και να αναζωογονηθεί.

Η καθαριότητα είναι απαραίτητη προϋπόθεση.

Εξειδίκευση προσωπικού: Είναι επίσης σημαντικό να ελέγχεται η εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε να είναι σίγουρος ο πελάτης ότι έχουν τα προσόντα για να εκτελούν τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Ένα κέντρο spa χρειάζεται να έχει εξαιρετικά εξειδικευμένο προσωπικό για κάθε μία από τις υπηρεσίες, ειδικά αν υπάρχουν υπηρεσίες που θα μπορούσαν ενδεχομένως να είναι επικίνδυνες, εάν δεν εκτελούνται σωστά.

Ποιότητα προϊόντων: Τα προϊόντα χαμηλής ποιότητας μπορεί να είναι επικίνδυνα για την υγεία. Καλό είναι να μαθαίνουν οι πελάτες τις μάρκες που χρησιμοποιούνται, όπως επίσης να ελέγχουν και τα συστατικά σε περίπτωση που υπάρχει κάποια αλλεργία σε ορισμένα από αυτά.

Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί λόγοι για τους οποίους ένας άνθρωπος επισκέπτεται ένα κέντρο spa τακτικά.

Υγεία – Ομορφιά (Body): Ένας πολύ σημαντικός λόγος για τακτικές επισκέψεις σε κέντρο spa είναι γιατί βοηθάει σε θέματα υγείας. Θεραπείες προσώπου, θεραπείες περιποίησης σώματος και συνεδρίες αποτοξίνωσης βοηθούν το σώμα να θεραπευτεί από τυχόν προβλήματα, αλλά και να ανανεωθεί. Πολλές από αυτές τις υπηρεσίες βοηθούν το σώμα να απαλλαγεί από τα παλιά κύτταρα και να τα αντικαταστήσει με νέα. Υπάρχουν συγκεκριμένες θεραπείες που αφαιρούν απαλά το ανώτερο στρώμα των κυττάρων του δέρματος, το οποίο επιτρέπει σε ένα νέο στρώμα να αναπτυχθεί και να δημιουργήσει μια υγιή, λαμπερή εμφάνιση.

Αντιμετώπιση του στρες (Mind): Το περιβάλλον του κέντρου spa έχει σχεδιαστεί για να κάνει τον πελάτη να νιώθουν άνετα, και λίγες ώρες περιποίησης βοηθούν σταδιακά στην αποβολή της συσσωρευμένης έντασης και την απελευθέρωση από το άγχος της καθημερινότητας.

Ψυχική ευφορία (Soul): Με την έλευση σ ένα spa, όλοι οι πελάτες αντιμετωπίζονται σαν βασιλιάδες με υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και θεραπείες. Όσο και το μυαλό να αντιστέκεται και να εκφράζει αμφιβολίες για το αν αξίζει μια τέτοια περιποίηση (πόσο μάλλον όταν τρέχουν άλλες υποχρεώσεις), η ικανοποίηση της ψυχής από την χαλάρωση και την περιποίηση που προσφέρουν τα spa, έχει τόση δύναμη που μπορεί να δώσει ώθηση για βελτίωση της ποιότητας της ζωής σε όλους τους τομείς.



8. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

Έρευνα στα κέντρα θαλασσοθεραπείας/spa

- 1. ELOUNDA BEACH**
- 2. GRAN MELIA**
- 3. MISTRAL HOTEL**
- 4. SISSY BAY**
- 5. PORTO ELOUNDA**
- 6. ARISTOTELES HOLIDAY RESORT & SPA**
- 7. ELIXIR THALASSOTHERAPY CENTER**
- 8. ADELMAR HOTEL & SPA**
- 9. DIVANI APOLLON PALACE & SPA**
- 10. HOTEL ROYAL MARE VILLAGE**
- 11. KANTIA MARIS**
- 12. HOTEL GALINI**
- 13. HOTEL PERLE RESORT HOTEL**
- 14. AQUA CLUB SPA**
- 15. LOTUS ORIENTAL SPA**
- 16. ELECTRA SPA**
- 17. ANDROMEDA SPA**
- 18. EAGLES PALACE THALASSOTHERAPY**
- 19. SECRET PARADISE HOTEL & SPA**
- 20. POMEGRANATE WELLNESS SPA HOTEL**
- 21. BLUE DOLPHIN SPA**
- 22. ANTHEMUS SEA BEACH HOTEL & SPA**
- 23. SPA MILFHEY**
- 24. PHILOXENIA SPA HOTEL**
- 25. PORTO CARRAS THALASSO & SPA**
- 26. RAHONI SPA CENTER**
- 27. SANI BEACH HOTEL & SPA**
- 28. FACE BODY DAY SPA**
- 29. SPA MONTANA HOTEL**
- 30. DANAI HOTEL & SPA**
- 31. COSMOPOLITAN HOTEL & SPA**
- 32. DION PALACE SPA RESORT HOTEL**
- 33. MEDITERANEAN VILLAGE SPA CENTER**
- 34. VAELLA PALLAS CULTURAL RESORT & SPA**
- 35. LITOHORO RESORT VILLAS & SPA**
- 36. CAVO OLUMPO LUXURY RESORT & SPA**
- 37. COLOSEUM GYM & SPA**
- 38. ZINZEN SPA**
- 39. GRAND BRETAGNE SPA**
- 40. ATHENS MED SPA**
- 41. COCOON URBAN SPA**
- 42. PALACE SPA**

43. **PHYSIOPOLIS SPA**
44. **ANANEOSIS THALASSO SPA**
45. **AQUIS MARE NOSRTUM HOTEL & SPA**
46. **MYCONIAN AMBASSADOR HOTEL & SPA**
47. **MARIS BEACH RESORT & SPA**
48. **AEGEO SPA CENTER**
49. **AEGEALIS HOTEL & SPA**
50. **AQUA WAY SPA**
51. **THRAKI PALACE THALASSO & WELLNESS SPA**
52. **GRECOTEL CLUB MARINE HOTEL & SPA**
53. **SPA HOTEL ATHENS**
54. **TAGLI RESORT & SPA**
55. **LIMNEON RESORT HOTEL & SPA**
56. **SIVOTA DIAMOND SPA**
57. **LA CONVIVIAL SPA**
58. **KALLISTON LUXURY CENTER SPA**
59. **CHRYSALLIS DAY SPA**
60. **STEVALIA HOTEL & SPA**
61. **EGNATIA HOTEL & SPA**
62. **EXCELSIOR SPA**
63. **EGLI RESORT & SPA**
64. **AURA IMPERIALBEACH RESORT & SPA**
65. **GRAND SERAI CONGRESS & SPA**
66. **MARENLUE ASPROVALTA RESORT & SPA**
67. **VASIA BEACH RESORT & SPA**
68. **ANAZOE SPA**
69. **ATERON HOTEL & SPA**
70. **ANTHIA BOUTIQUE HOTEL & SPA**
71. **AITHRION HOTEL & SPA**
72. **SAND CASTLE SPA**
73. **LA RESIDENCE**
74. **ESPERIDES SPA HOTEL**
75. **ALPEN HOUSE HOTEL & SPA**
76. **PARK HOTEL SPA**
77. **LAGONISI GRAND RESORT & SPA**
78. **OASIS HOTEL & SPA**
79. **CANDIA MARRIS SPA**
80. **SHIVAS VILLAGE RESORT & SPA**
81. **KUKNOS BEACH RESORT & SPA**
82. **THE MAJESTIC HOTEL THALASSO & SPA**
83. **HYATT REGENCY THESSALONIKI HOTEL & SPA**
84. **OCEANIS BEACH RESORT & SPA**
85. **ROHDOS PARK SPA CENTER**
86. **NEPTUNE HOTEL THALASSOTHERAPY CENTER**
87. **AGIONISSI RESORT & SPA**
88. **EYE Q RESORT & SPA HOTEL**
89. **ALEXANDRA BEACH SPA CENTER**
90. **LINDIAN VILLAGE SPA CENTER**

91. FAR OUT HOTEL & SPA
92. KIVOTOS CLUB HOTEL DELUXE SPA
93. MUCONOS GRAND HOTEL THALASSO & SPA
94. MUTHOS PALACE RESORT & SPA
95. CRETA MARRIS SPA
96. HOTEL ARGO SPA
97. KING GEORGE PALACE & SPA
98. HOTEL KARUATIDES & SPA
99. SAINT JOHN MUKONOS & SPA
100. NOTOS THERME & SPA

Οι απαντήσεις των τρεχόντων ερωτηματολογίων δόθηκαν κατόπιν συνεντεύξεως του αρμόδιου διευθυντή ή του υπεύθυνου του χώρου spa των αντίστοιχων ξενοδοχειακών μονάδων και κέντρων θαλασσοθεραπείας.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ

ΚΕΝΤΡΟ SPA: ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΕΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ:

ΩΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ:

ΤΟ SPA ΠΑΡΑΜΕΝΕΙ ΑΝΟΙΧΤΟ ΟΛΟ ΤΟ ΧΡΟΝΟ: ΝΑΙ ΟΧΙ

ΤΟ SPA ΦΙΛΟΞΕΝΕΙΤΑΙ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ Η' ΟΧΙ:

ΠΟΣΑ ΤΕΤΡΑΓΩΝΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΚΑΛΥΠΤΕΙ Ο ΧΩΡΟΣ ΤΟΥ SPA:

ΠΟΣΑ ΜΕΤΡΑ ΑΠΕΧΕΙ ΤΟ SPA ΑΠΟ ΤΗΝ ΘΑΛΑΣΣΑ:

ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΚΥΡΙΟΣ ΛΟΓΟΣ ΠΟΥ ΕΠΙΣΚΕΠΤΟΝΤΑΙ ΤΟ SPA:

- ΧΑΛΑΡΩΣΗ
- ΥΓΕΙΑ
- ΚΑΛΩΠΙΣΜΟΣ
- ΑΛΛΟ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ SPA

ΠΟΣΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΤΟ SPA?

ΠΟΙΟ ΠΡΟΤΙΜΑΤΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ?

**ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΥ ΝΑ ΚΑΘΟΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΟΥ SPA?
ΑΝ ΝΑΙ ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΑΥΤΟ?**

ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

- **ΤΟΥΡΙΣΤΕΣ/ΔΙΑΜΕΝΟΝΤΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ** %
- **ΤΟΠΙΚΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑ** %

ΠΟΣΑ ΑΤΟΜΑ ΚΑΤΑ ΜΕΣΟ ΟΡΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΟ SPA?

- **ΑΝΤΡΕΣ** %
- **ΓΥΝΑΙΚΕΣ** %

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΤΟΥ SPA ΓΙΝΕΤΑΙ ΑΠΟ

- **ΑΡΜΟΔΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ**
- **ΕΙΔΙΚΟ SPA MANAGER**
- **ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ**

ΑΝ ΝΑΙ:

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ:

ΧΡΟΝΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΑΝΕΛΑΒΕ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ?ΑΝ ΝΑΙ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ?

- **Εξοπλισμός**
- **Σχεδιασμός και Φιλοσοφία**

- Διαφήμιση και δημόσιες σχέσεις
- Αρχιτεκτονική και design
- Λουτρικές εγκαταστάσεις
- Φωτισμός
- Θεραπείες και μέθοδοι του spa
- Πρωτόκολλα θεραπειών
- Προϊόντα καμπίνας και λιανικής
- Προωθητικές ενέργειες
- Διαφημιστικό υλικό
- Ανεύρεση και αξιολόγηση προσωπικού
- Εκπαίδευση

ΤΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΕΧΕΙ:

ΓΙΝΕΤΑΙ Ο ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ?

ΕΙΣΤΕ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΤΗΣ?

ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΑΙ SPA ΤΙ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ?

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:

- ΛΥΚΕΙΟ
- ΙΕΚ
- ΤΕΙ
- ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

ΜΕ ΠΟΙΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΓΙΝΕ Η ΑΞΙΟΛΟΓΙΣΗ ΚΑΙ Η ΤΕΛΙΚΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ?

ΤΙ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΑΙΤΕΙ Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΚΑΙ Η ΚΑΛΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ SPA?

ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΙΔΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ?

ΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ ΕΜΠΛΟΥΤΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΤΟΥΣ ΜΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ?

ΥΠΑΡΧΕΙ ΣΥΝΕΧΗ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΡΜΟΔΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ Η' ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ?

ΟΤΑΝ ΕΝΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΣ ΞΕΠΕΡΝΑ ΤΙΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΝΑΛΟΓΗ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ?

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΜΕ ΠΟΙΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΕΓΟΝΤΑΙ ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΟ SPA?

- **ΤΟΠΟ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ**
- **ΤΙΜΗ**
- **ΜΑΡΚΑ**
- **ΠΟΙΟΤΗΤΑ**
- **ΆΛΛΟ**

ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΟΥ SPA?

ΠΟΙΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΑΘΟΡΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΤΙΜΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΟ SPA?

ΟΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ SPA ΠΟΣΟ ΣΥΝΕΙΣΦΕΡΟΥΝ ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΚΕΡΑΟΣ ΤΟΥ SPA?

ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

ΜΕ ΠΟΙΟΥΣ ΤΡΟΠΟΥΣ ΕΠΙΤΥΝΧΑΝΕΤΑΙ Η ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΟΥ SPA:

- **ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**
- **ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ**
- **ΡΑΔΙΟΦΩΝΟ**
- **ΦΥΛΛΑΔΙΟ**
- **ΆΛΛΟ**

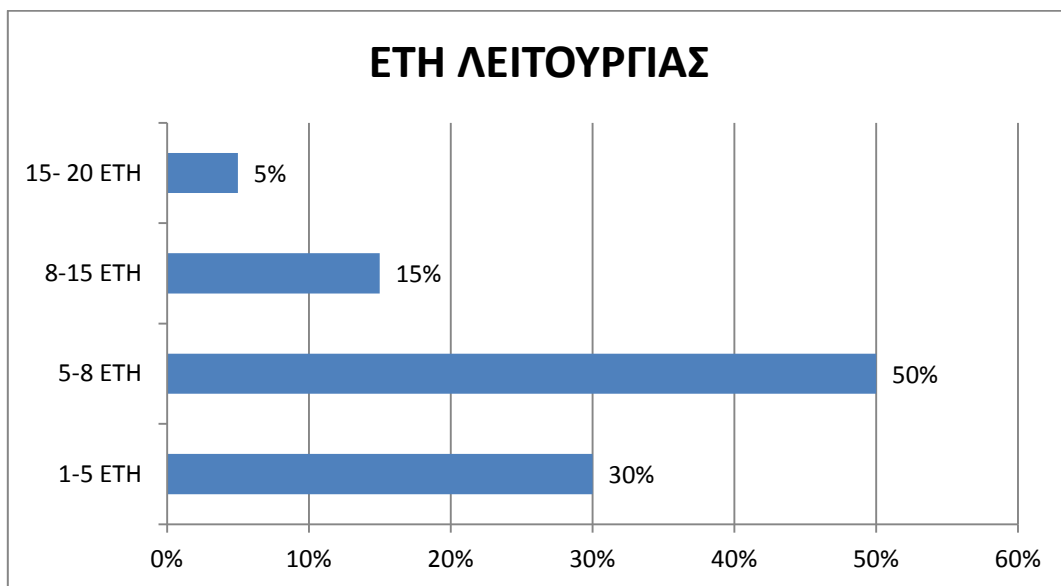
ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

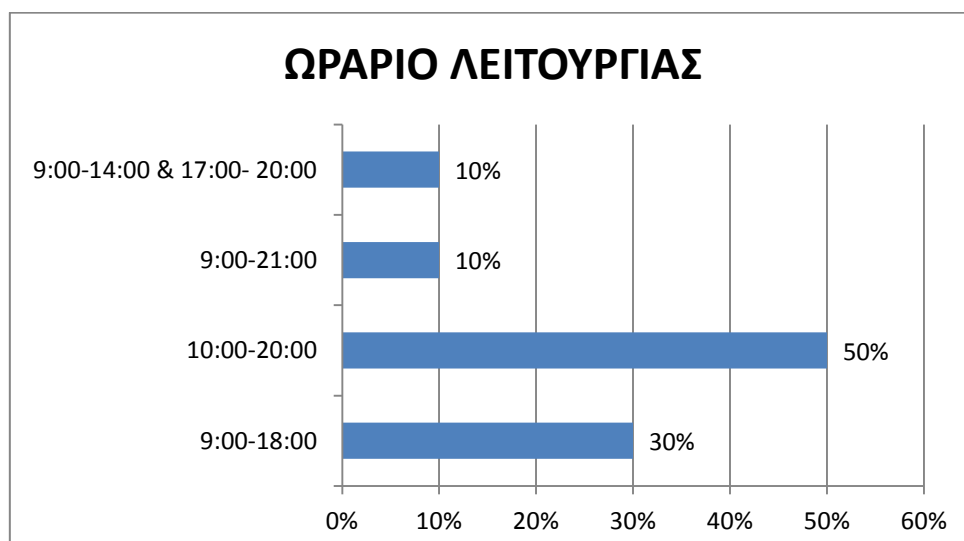
ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στις απαντήσεις των ερωτηματολογίων παρατηρήθηκε ότι τα ξενοδοχειακά spa είναι ένα καινούριο κομμάτι των ξενοδοχείων και απαντήσεις που έχουν ληφθεί αφορούν την τελευταία δεκαετία.

ΕΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

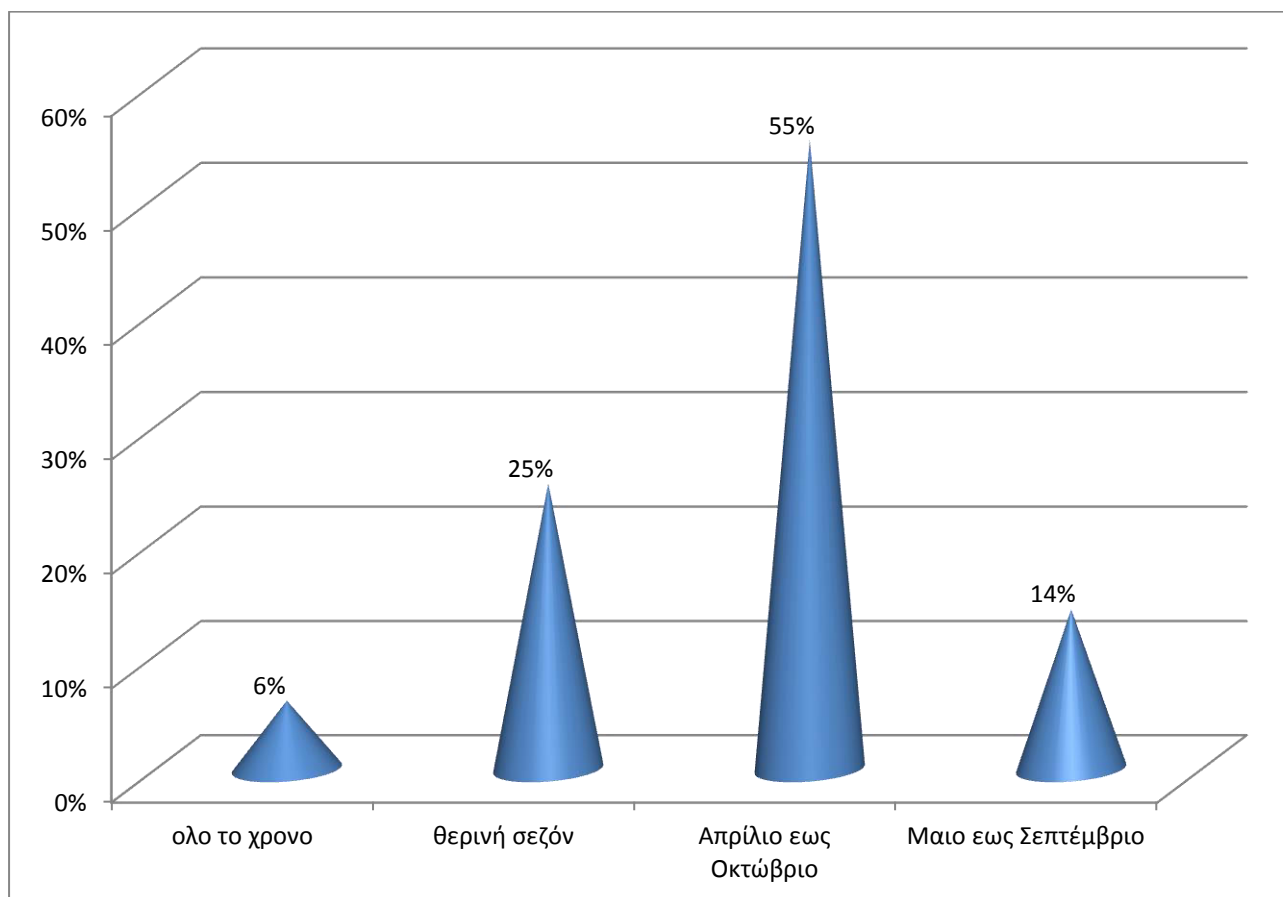


ΩΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ



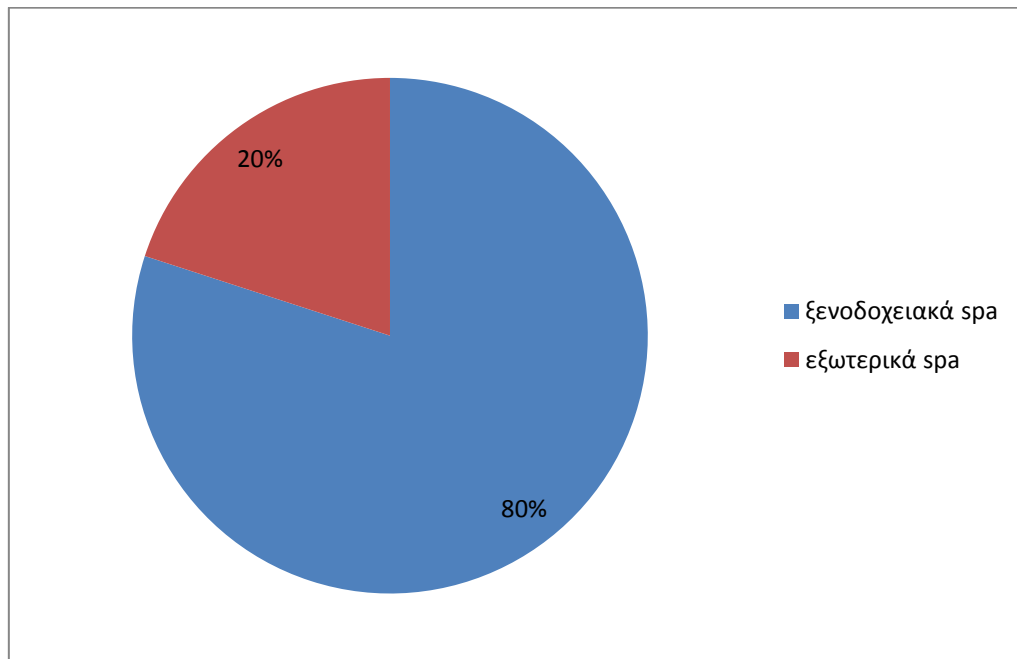
- Οι ώρες λειτουργίας είναι κοινές αλλά παρατηρείται ότι τα spa τα οποία είναι τοποθετημένα σε ξενοδοχεία 5 αστέρων μένουν ανοιχτά 2 ώρες παραπάνω για τη καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους. Ενώ spa που δεν στεγάζονται σε ξενοδοχειακή μονάδα έχουν ελεύθερο ωράριο και σπαστό.

ΤΟ SPA ΠΑΡΑΜΕΝΕΙ ΑΝΟΙΧΤΟ ΟΛΟ ΤΟ ΧΡΟΝΟ



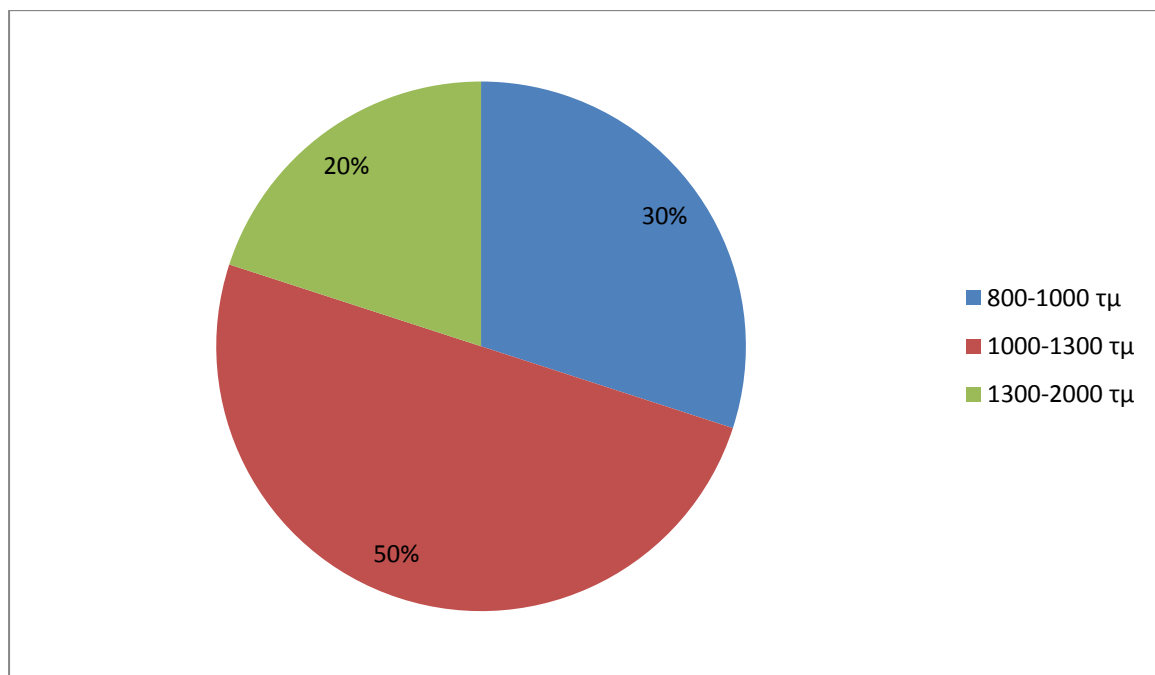
- Τα spa δεν μένουν ανοιχτά όλο το χρόνο καθώς και τα 5 αστέρων spa της έρευνας είναι ανοιχτά Απρίλιο έως Οκτώβριο (θερινή σεζόν). Λόγω του χαμηλού ποσοστού της τοπικής πελατείας θα ήταν αδύνατο να παραμείνουν ανοιχτά τον χειμώνα διότι θα είχαν πρόβλημα με τα λειτουργικά τους έξοδα. Όσα μένουν ανοιχτά όλο το χρόνο αφορούν εξωτερικά κέντρα spa όπου βρίσκονται κοντά σε πόλεις με σταθερό πελατολόγιο.

ΤΟ SPA ΦΙΛΟΞΕΝΕΙΤΑΙ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ Η' ΟΧΙ



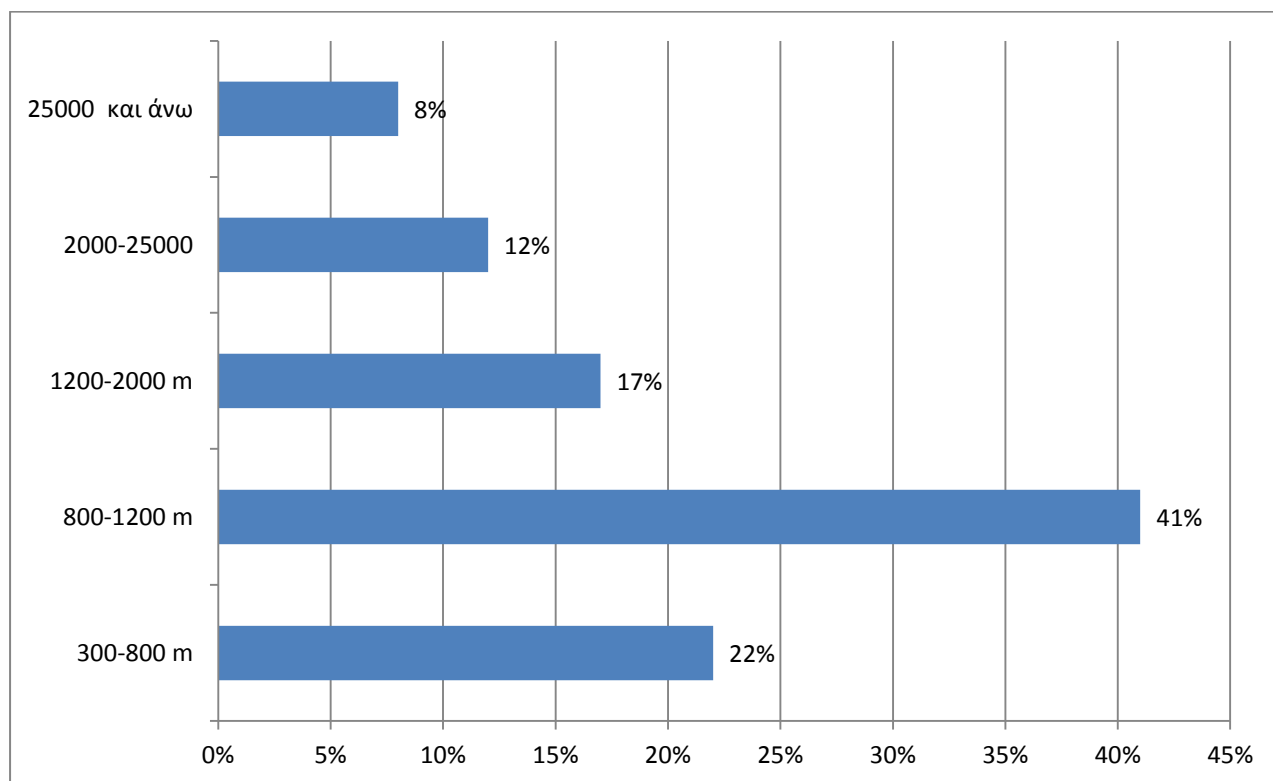
- Οι στατιστικές μελέτες δείχνουν πώς τα περισσότερα κέντρα θαλασσοθεραπείας και spa φιλοξενούνται σε ξενοδοχεία σε σύγκριση με τα αυτόνομα. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη εκμετάλλευσης της διαμένουσας πελατείας από του ξενοδοχείου ειδικά την θερινή περίοδο όπου θα είναι σαφώς πιο μεγάλη σε σχέση με ένα εξωτερικό spa διότι οι παροχές θα βρίσκονται σε πολύ μικρή απόσταση και γρηγορότερη εξυπηρέτηση.

ΠΟΣΑ ΤΕΤΡΑΓΩΝΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΚΑΛΥΠΤΕΙ Ο ΧΩΡΟΣ ΤΟΥ SPA



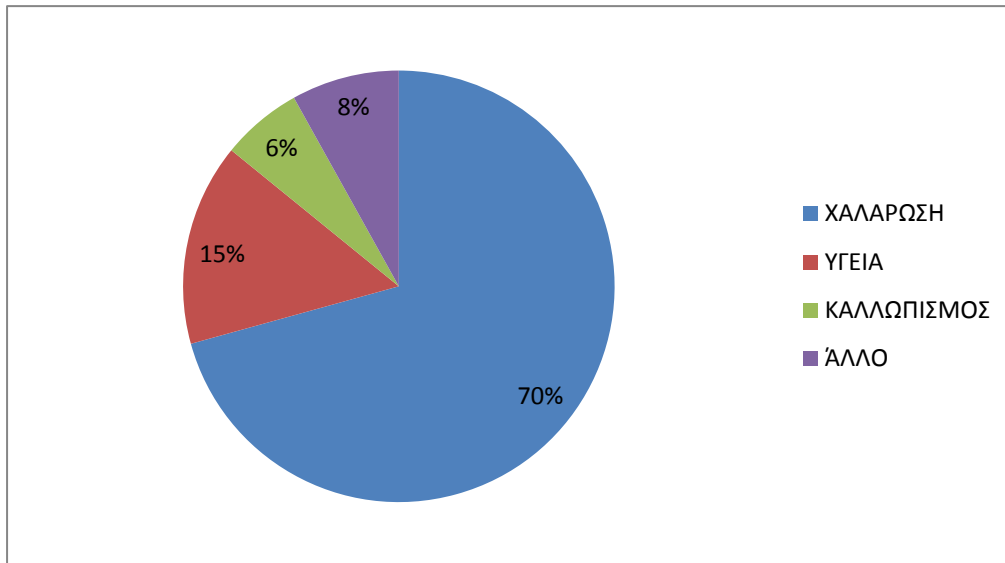
- Το 50% των στατιστικών δεδομένων δηλώνουν πως ο χώρος του spa καλύπτει από 1000 έως 1300 τμ. Το ποσοστό αυτό καλύπτεται από ξενοδοχειακές μονάδες οι οποίες διαθέτουν μεγάλο εύρος χώρου και πολλές παροχές υπηρεσιών με σκοπό να κρατήσουν μέσα στην μονάδα τους την πελατεία τους.

ΠΟΣΑ ΜΕΤΡΑ ΑΠΕΧΕΙ ΤΟ SPA ΑΠΟ ΤΗΝ ΘΑΛΑΣΣΑ



- Με τον όρο θαλασσοθεραπεία ονομάζουμε όλες τις θεραπείες που προέρχονται από την θάλασσα. Άρα δεν νοείται να φέρουν την ονομασία αυτή spa που βρίσκονται στο βουνό. Παρατηρήθηκε ότι ένα ποσοστό των κέντρων θαλασσοθεραπείας απέχει αρκετά απ την θάλασσα, στοιχείο που αντιτίθεται με τις προδιαγραφές αδειοδότησης ενός κέντρου θαλασσοθεραπείας. Στην περίπτωση που τα spa απέχουν αρκετά από την θάλασσα και δεν φέρουν επωνυμία αντίστοιχη ούτε κάποιο στοιχείο που να τα χαρακτηρίζει κέντρα θαλασσοθεραπείας δεν αντιμετωπίζουν ανάλογο πρόβλημα.

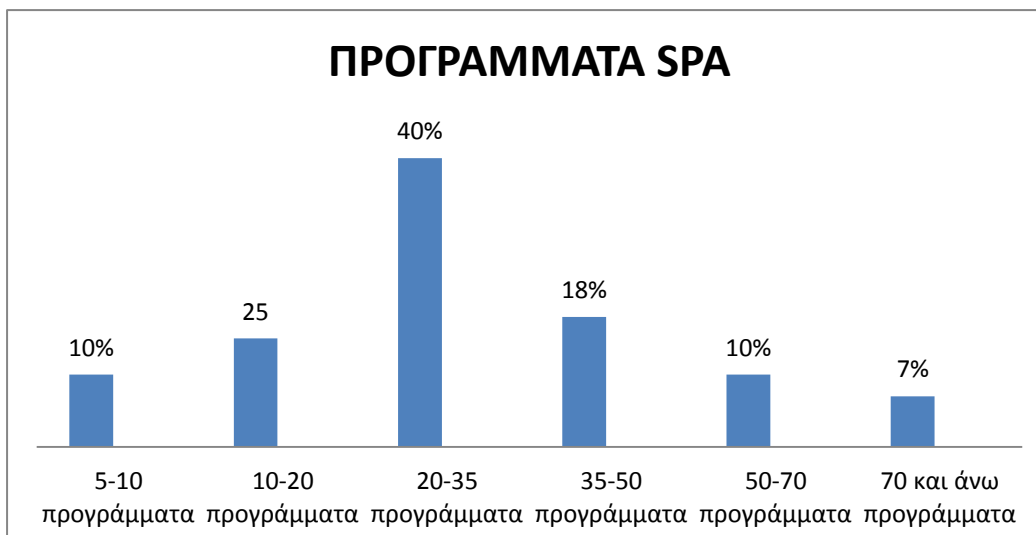
Ο ΚΥΡΙΟΣ ΛΟΓΟΣ ΠΟΥ ΕΠΙΣΚΕΠΤΟΝΤΑΙ ΤΟ SPA



- Η επικρατέστερη απάντηση που δόθηκε στην ερώτηση ‘ποιος είναι ο κύριος λόγος που επισκέπτονται τα spa’ είναι η χαλάρωση. Είναι απόλυτα φυσιολογικό εφόσον ο χώρος του spa βρίσκεται μέσα στο ξενοδοχείο όπου παραπέμπεται άμεσα η λέξη χαλάρωση
- Τα ξενοδοχειακά spa 5 αστέρων συγκαταλέγουν την ‘υγεία’, τον ‘καλλωπισμό’ και την ‘αισθητική’ στις επιλογές τους που συμπληρώνονται λόγω των ποικίλων θεραπειών που προσφέρονται προσπαθώντας να καλύψουν το μέγιστο των αναγκών των πελατών τους
- Το μέγεθος των spa ότι είναι ανάλογο με την πολυτέλεια του ξενοδοχείου και αν το spa φέρει την επωνυμία εταιρίας franchising spa πρέπει να διατηρηθούν οι προδιαγραφές της μητρικής εταιρίας.

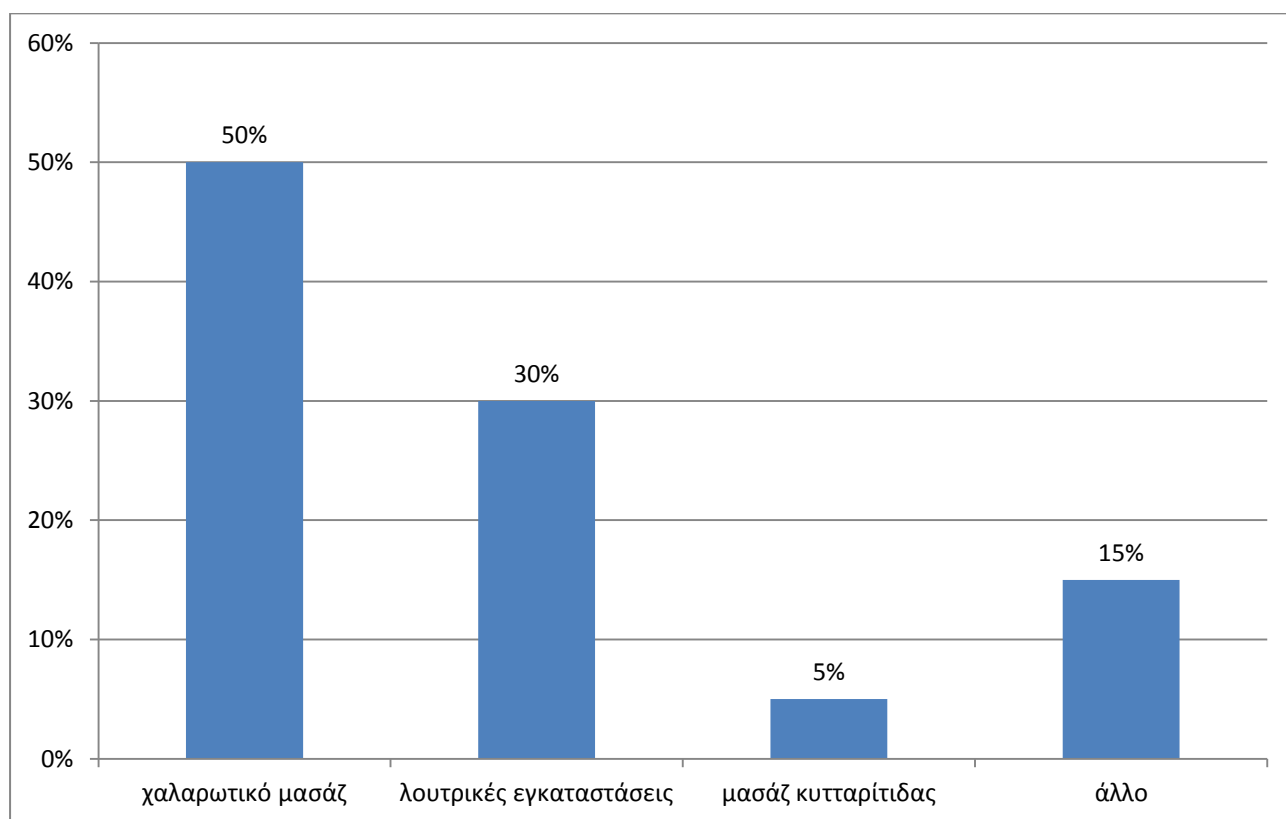
Συνήθως τα πολυτελές ξενοδοχεία επενδύουν σε μεγάλες υποδομές spa για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και προσέλκυση περισσότερων πελατών-πελατών spa.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ SPA



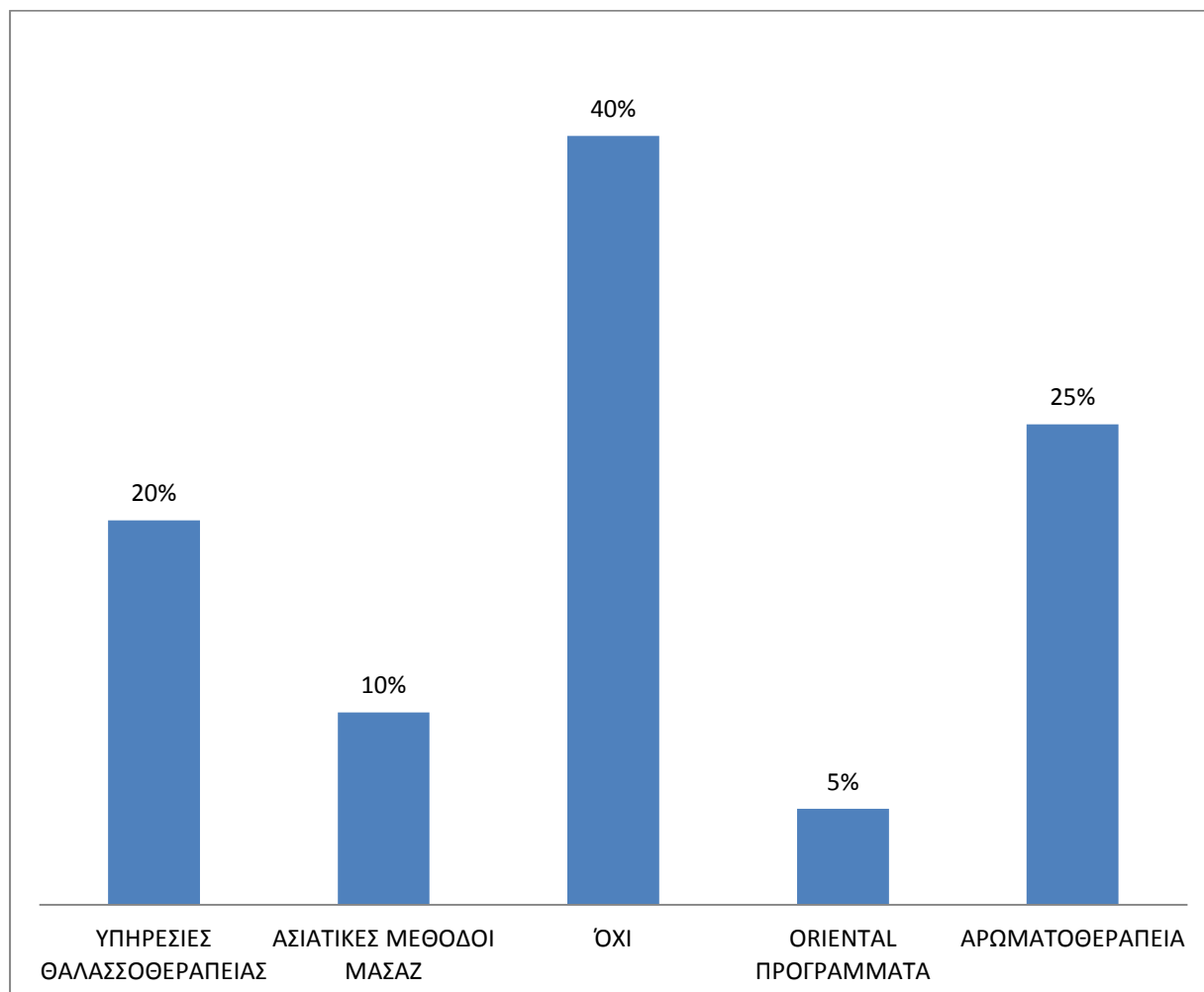
Στα προγράμματα spa παρατηρείται ότι ο αριθμός τους είναι μεγαλύτερος στα ξενοδοχεία 5 αστέρων. Παράδειγμα, το ELUNDA BEACH και το PORTO ELUNDA διαθέτουν spa που ανήκουν σε εταιρίες franchising spa και τα προγράμματά τους είναι καθορισμένα σε αριθμό. Τα spa που είναι τοποθετημένα σε ξενοδοχεία 4 αστέρων έχουν περιορισμένα προγράμματα αλλά στοχεύουν στη χαλάρωση που είναι ο κύριος σκοπός των πελατών που επισκέπτονται το spa. Ξενοδοχεία όπως π.χ το GRAN MELIA προσφέρει μεγάλο αριθμό προγραμμάτων ανάλογα με την ζήτηση και την προτίμηση των πελατών.

ΠΟΙΟ ΠΡΟΤΙΜΑΤΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ



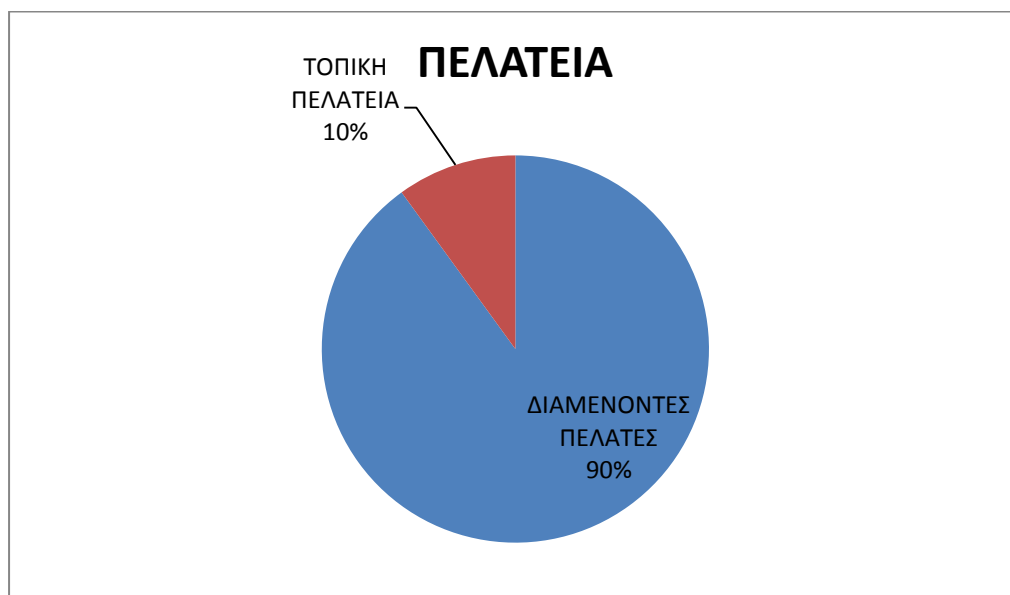
Το πρόγραμμα που προτιμάται γενικά στα spa είναι προγράμματα χαλάρωσης. Ανάλογο παράδειγμα αποτελεί το six senses spa στο PORTO ELUNDA όπου προτιμάται το πρόγραμμα καταπολέμησης κυτταρίτιδας και τοπικού πάχους. Στο ELUNDA BEACH προτιμάται το πρόγραμμα aesthetic biontology που βασίζεται σε Ασιατική ιατρική μέθοδο καθώς το spa έχει περισσότερο θεραπευτικό χαρακτήρα.

ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΥ ΝΑ ΚΑΘΟΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΟΥ SPA?
ΑΝ ΝΑΙ ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΑΥΤΟ

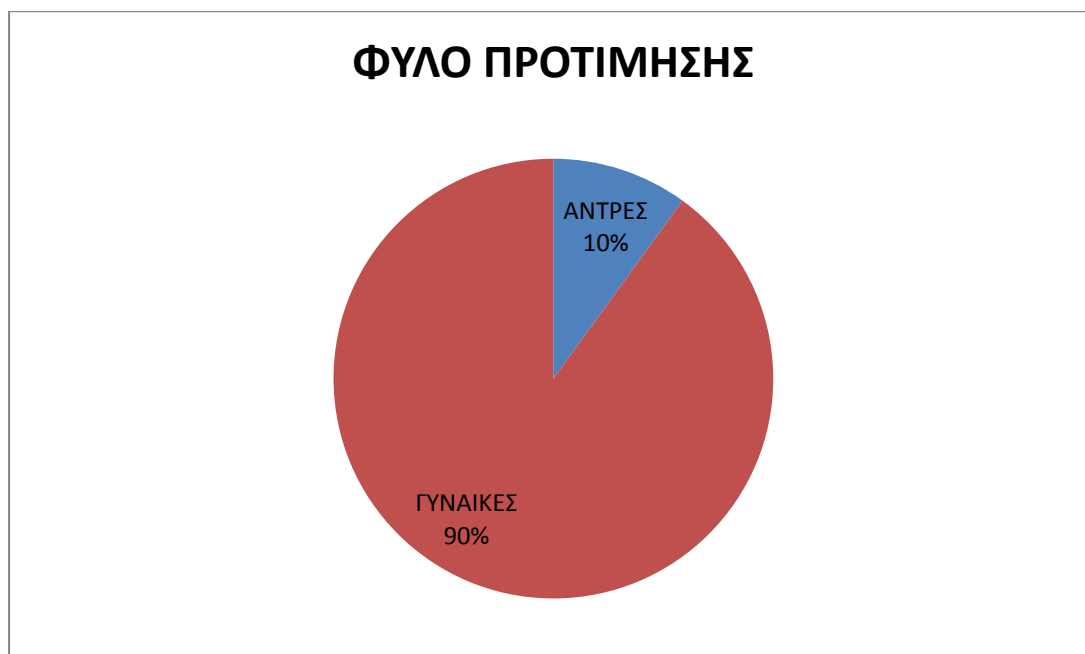


Προγράμματα που καθορίζουν την ταυτότητα των spa υπάρχουν σ αυτά που βρίσκονται στα ξενοδοχεία 5 αστέρων όπου η φιλοσοφία τους διατηρείται από την μητρική εταιρία spa όπως και αυτόνομα κέντρα θαλασσοθεραπείας τα οποία χαρακτηρίζονται από τα στοιχεία της θάλασσας. Τα προϊόντα σε συνδυασμό με υπηρεσίες/θεραπείες που δεν μπορούν να βρεθούν αλλού καθορίζουν την ταυτότητά του.

ΠΕΛΑΤΕΙΑ



Η σύνθεση πελατείας των spa είναι κατά κύριο λόγο από τους διαμένοντες πελάτες. Το ποσοστό τοπικής πελατείας σε όλα τα spa είναι πολύ χαμηλό. Στα spa που είναι τοποθετημένα σε ξενοδοχεία 4 αστέρων το ποσοστό αγγίζει το 10% που είναι και το μεγαλύτερο. Αυτό δικαιολογείται από τις επισκέψεις των τοπικών κατοίκων στο γυμναστήριο των spa σε προσιτές τιμές.

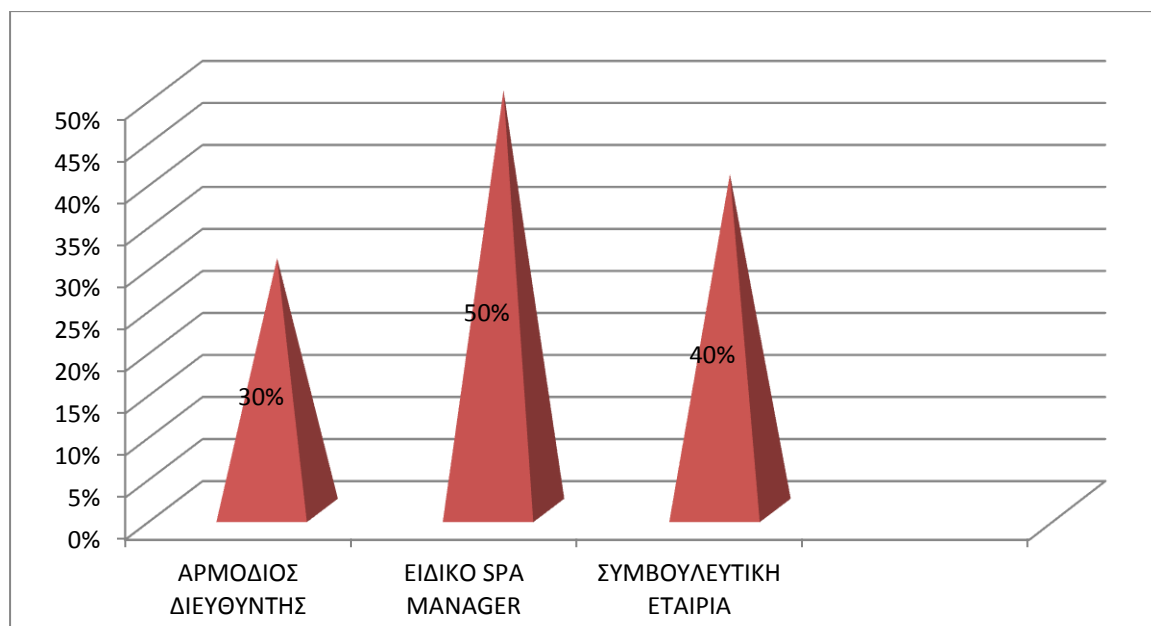


Οι γυναίκες σε μεγάλο ποσοστό επισκέπτονται συχνότερα τα spa από τους άντρες αλλά σύμφωνα με την διοίκηση η προσέλευση των αντρών τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί αρκετά.

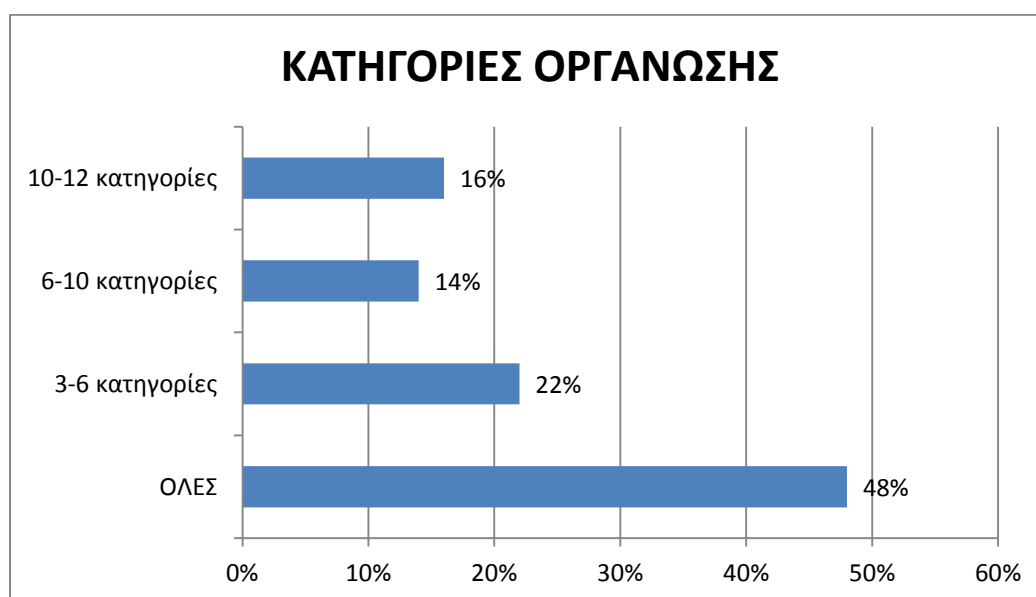
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Στη λειτουργία των spa παρατηρήθηκε πως τα ξενοδοχεία 4 αστέρων που είναι μικρότερα και δεν φέρουν επωνυμία εταιρίας η διοίκηση γίνεται από τον γενικό διευθυντή του ξενοδοχείου. Τα spa σε ξενοδοχεία 5 αστέρων που έχουν μεγαλύτερο χώρο και φέρουν την επωνυμία εταιρίας franchising έχουν ειδικό spa manager για την διοίκησή τους.

Η ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΤΟΥ SPA

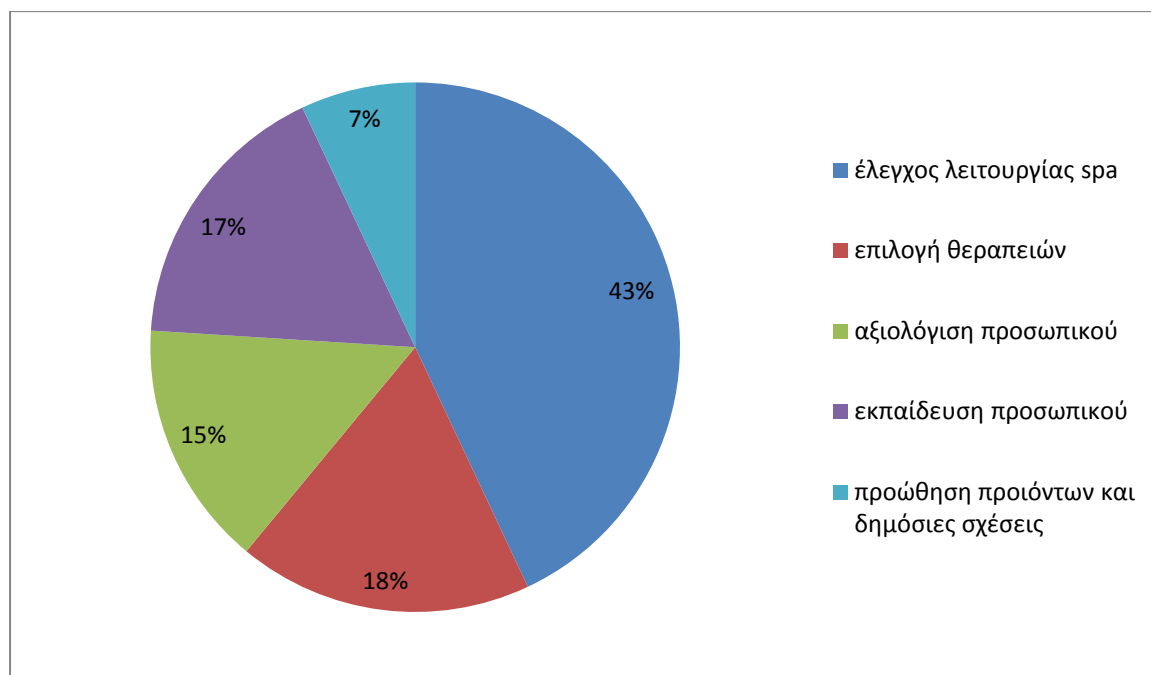


ΑΝΕΛΑΒΕ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ?ΑΝ ΝΑΙ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ:



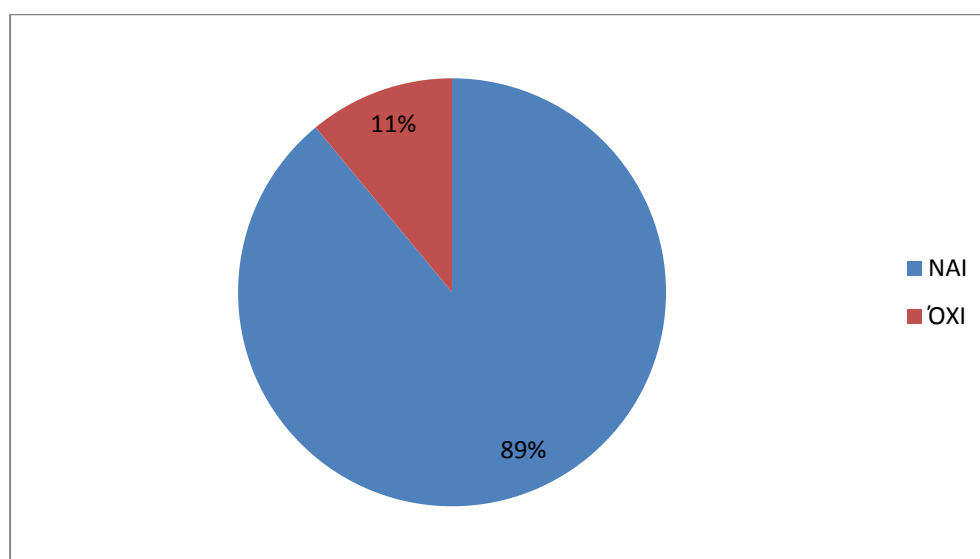
Οι μητρικές εταιρίες που καλύπτουν τα spa στα 5 αστέρων ξενοδοχεία αναλαμβάνουν όλες τις αρμοδιότητες όπως Εξοπλισμός, Σχεδιασμός και Φιλοσοφία, Διαφήμιση και δημόσιες σχέσεις, Αρχιτεκτονική και design, Λουτρικές εγκαταστάσεις, Φωτισμός, Θεραπείες και μέθοδοι του spa , Πρωτόκολλα θεραπειών, Προϊόντα καμπίνας και λιανικής, Προωθητικές ενέργειες , Διαφημιστικό υλικό, Ανεύρεση και αξιολόγηση προσωπικού και Εκπαίδευση σε σχέση με τα 4 αστέρων ξενοδοχείων όπου την λειτουργία του χώρου αναλαμβάνει ο γενικός διευθυντής χωρίς κάποια στοιχειώδη ειδίκευση στο αντικείμενο αναλαμβάνοντας ορισμένες αρμοδιότητες.

ΤΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΕΧΕΙ



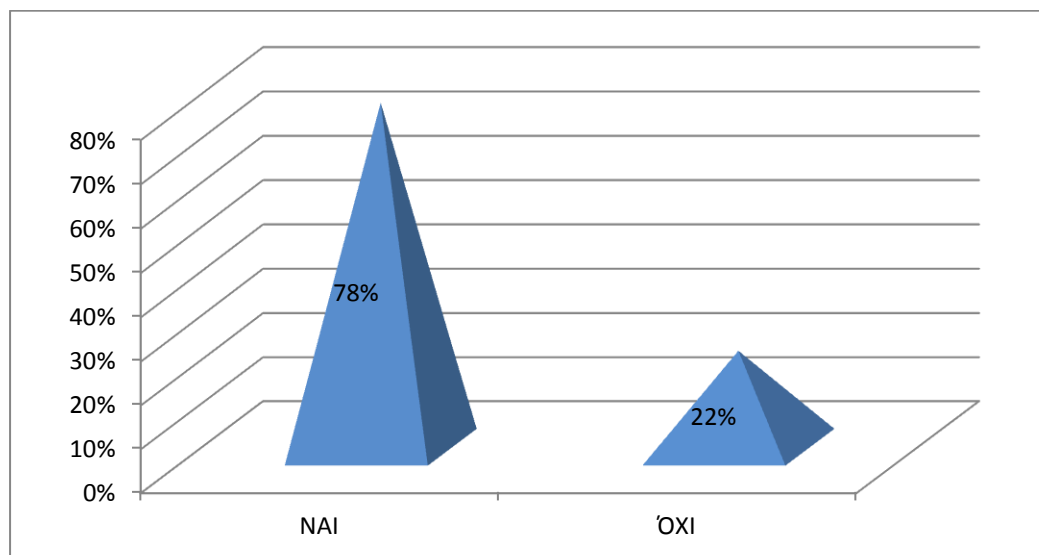
Από τις απαντήσεις που δόθηκαν συμπεραίνουμε πως μεγαλύτερη βάση από τους αρμόδιους των κέντρων δίνεται στον έλεγχο λειτουργίας του spa αλλά και στην επιλογή των θεραπειών.

ΓΙΝΕΤΑΙ Ο ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ



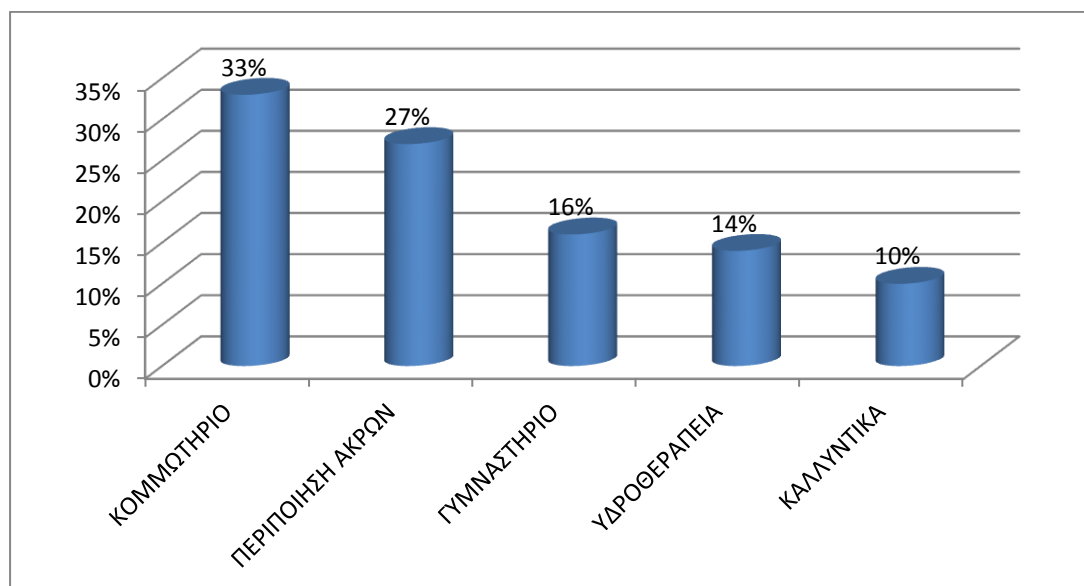
Τα ποσοστά δηλώνουν ότι το 89 % είναι ευχαριστημένο απ την θυγατρική εταιρία τους. Το 11% αφορά κυρίως κέντρα spa τα οποία είναι δυσαρεστημένα από την συμβουλευτική εταιρία που συνεργάζονται και είναι στα πρόθυρα διάλυσης της συνεργασίας τους.

ΕΙΣΤΕ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΤΗΣ



Από τα δεδομένα των απαντήσεων προκύπτει πως το ποσοστό 11% δυσαρέσκειας στο προηγούμενο γράφημα ανεβαίνει στο 22%. Σ αυτή την κατηγορία το 22% των υπεύθυνων και των εργοδοτών δεν είναι ευχαριστημένο από τις παροχές της συμβουλευτικής εταιρίας τους ως προς την διαφήμιση και προώθηση των προϊόντων τους, τον έλεγχο και την καθοδήγηση του spa.

ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΑΙ SPA ΤΙ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ



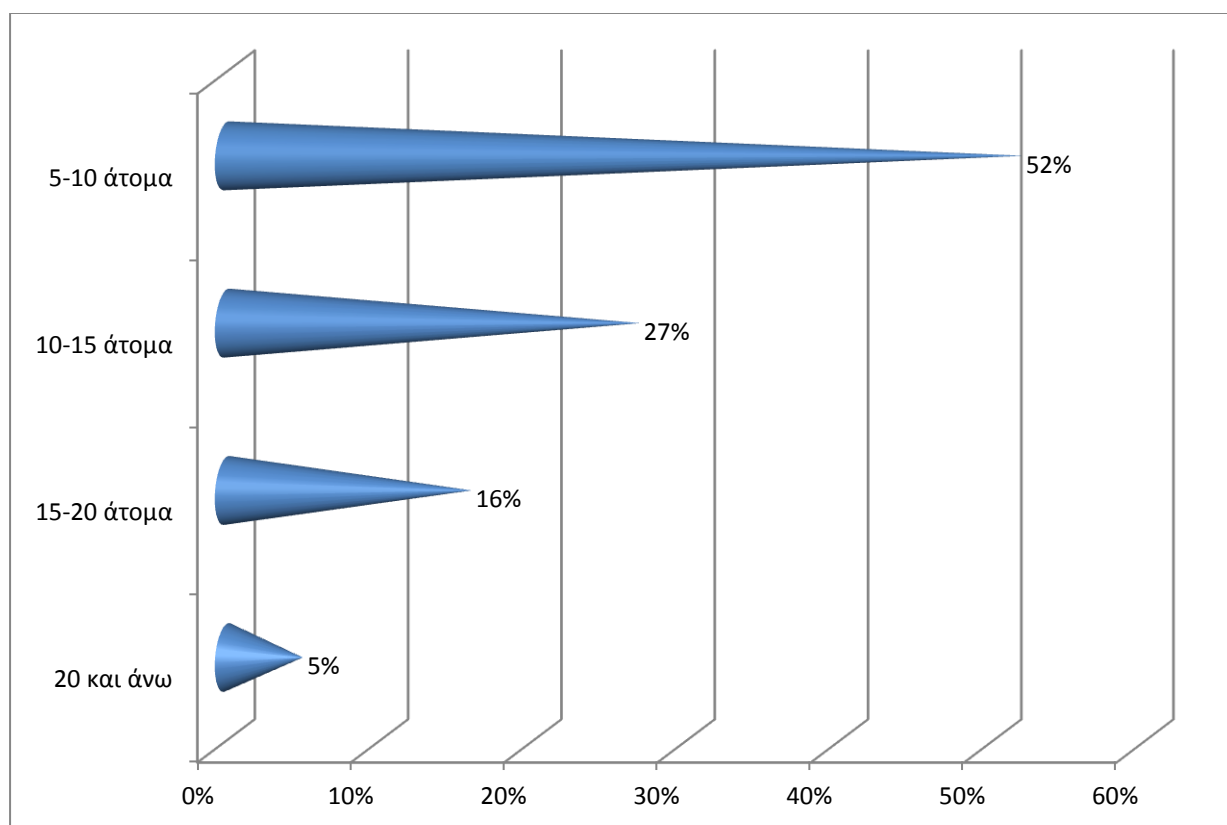
Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών πολλά ξενοδοχεία στελεχώνουν τα spa και μ άλλες υπηρεσίες καλλωπισμού κρατώντας την πελατεία τους μέσα στο ξενοδοχείο. Γι αυτό εκτός από τα προγράμματα spa- θαλασσοθεραπείας τα περισσότερα spa προσφέρουν γυμναστήριο ενώ τα spa σε ξενοδοχεία 5 αστέρων προσφέρουν επίσης καλλυντικά ,κομμωτήριο και υδροθεραπεία.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

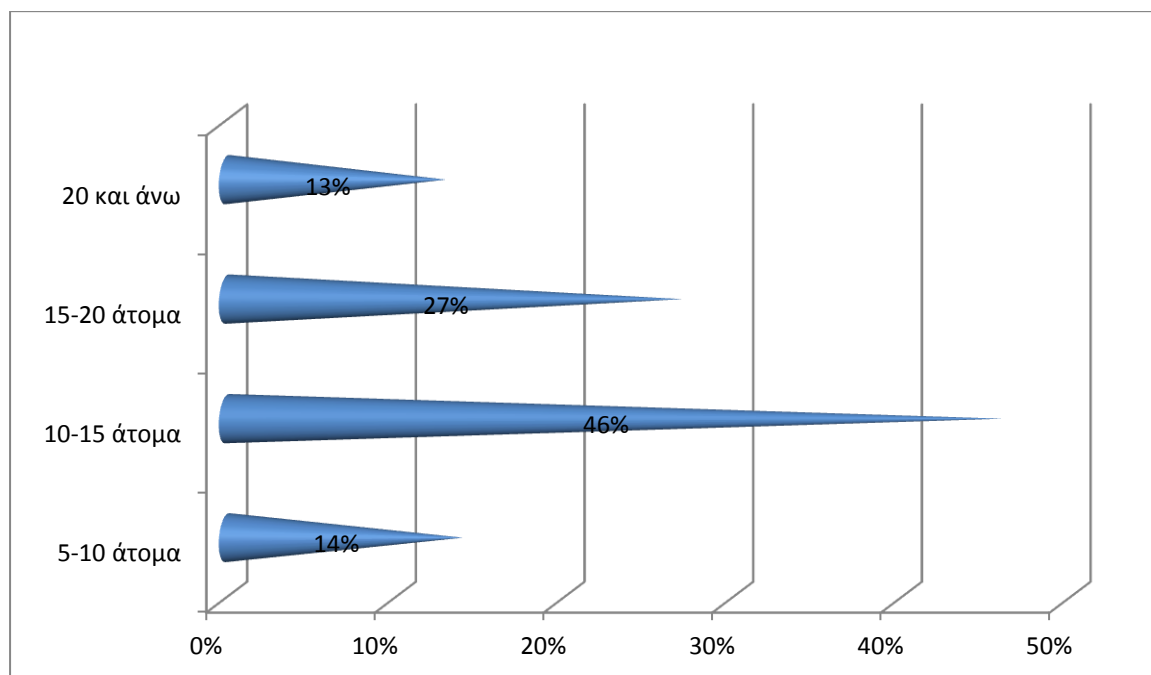
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ

Από τα στατιστικά προκύπτουν 2 διαφορετικά γραφήματα όπου η κλίμακα αλλάζει ποσοστά ανάλογα με την σεζόν και αυτό συμβαίνει ως επί τω πλείστον στις ξενοδοχειακές μονάδες.

Χειμερινή περίοδο

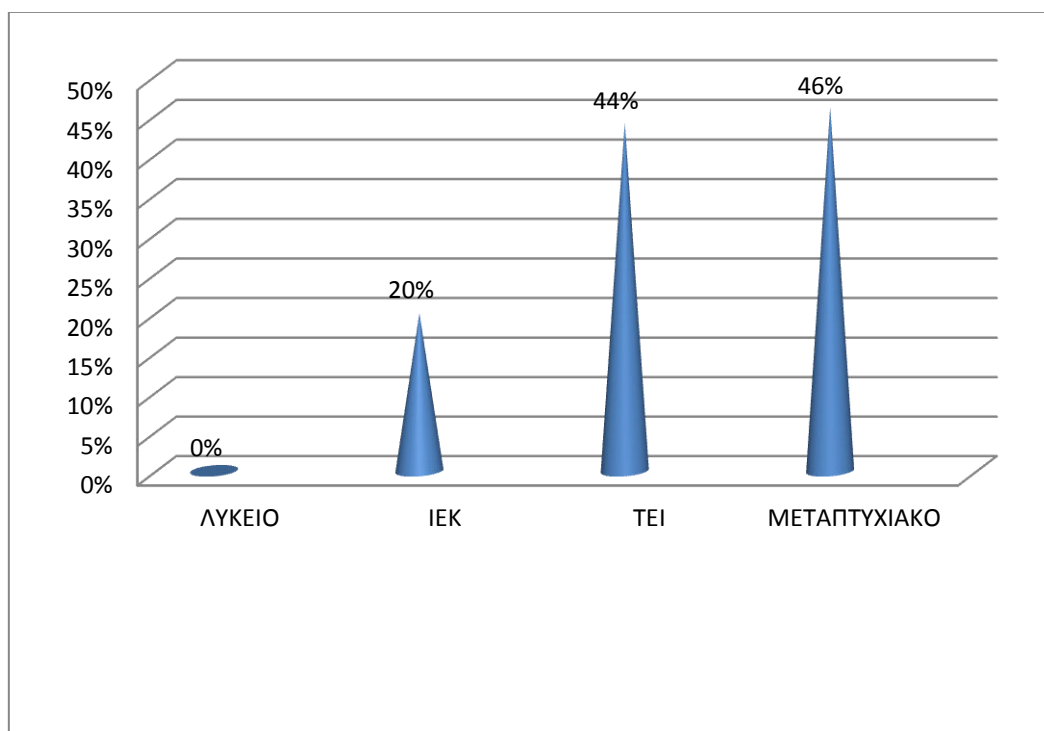


Θερινή περίοδο



Έχει σημειωθεί πως οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες προσλαμβάνουν επιπλέον προσωπικό την θερινή περίοδο όπου αυξάνεται ο τουρισμός και χρειάζονται περισσότερα άτομα για την καλή λειτουργία των κέντρων και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

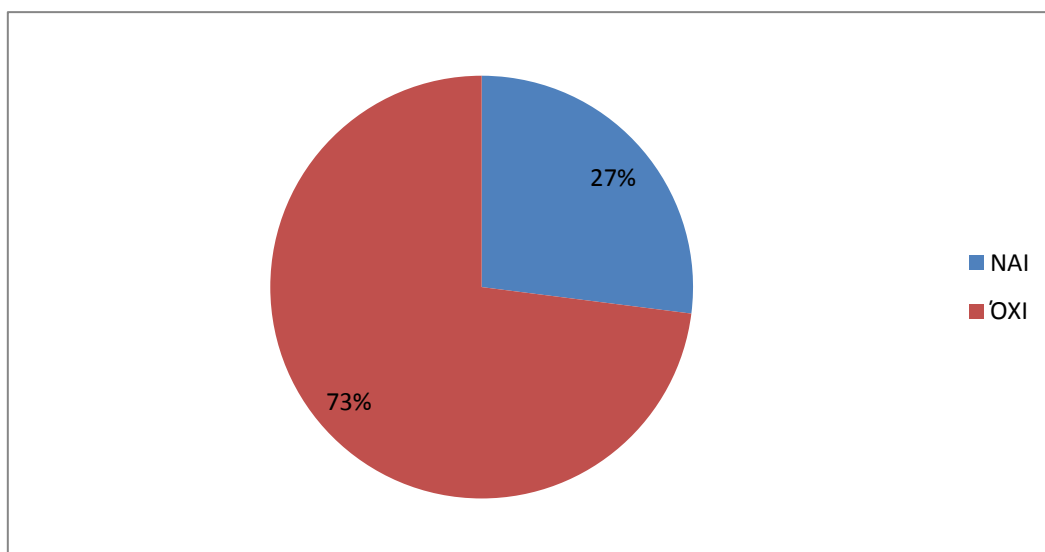


Τα απασχολούμενα άτομα που χρειάζονται σ ένα ξενοδοχειακό sρα συνδέεται άμεσα με το μέγεθος του sρα και την προσέλευση πελατών. Το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων στα τμήματα διοίκησης ξεκινάει από ΙΕΚ μέχρι ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ. Παρατηρούμε μεγάλα ποσοστά στην επιλογή τελειόφοιτων ΤΕΙ και μεταπτυχιακού σε σχέση με τα ΙΕΚ.



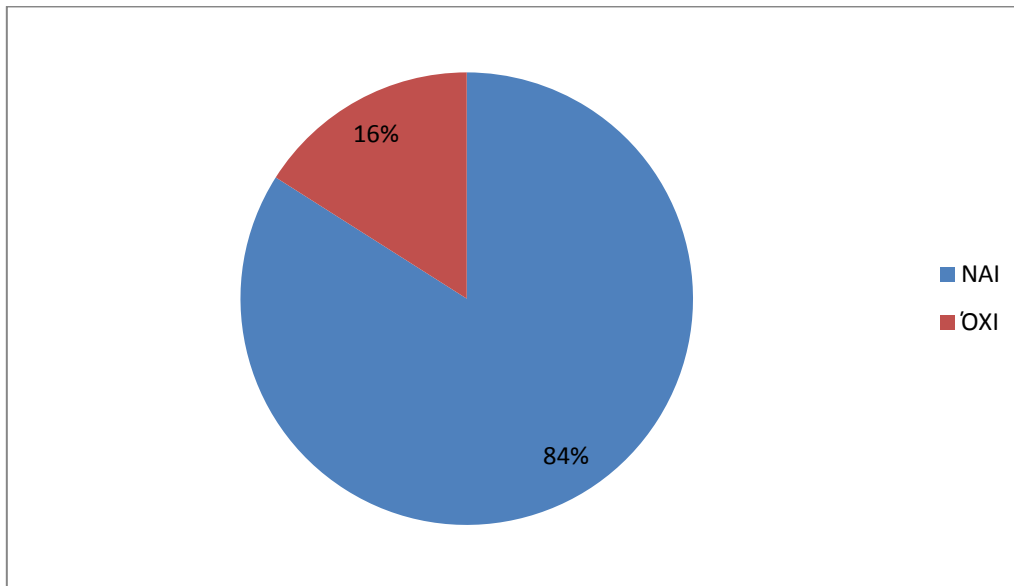
Όλα τα sρα της έρευνας ωθούν τα απασχολούμενα άτομα να εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους με σεμινάρια. Τα sρα λαμβάνουν ως βασικά κριτήρια επιλογής προσωπικού το εκπαιδευτικό επίπεδο, την προϋπηρεσία, γνώσεις ξένων γλωσσών και την προσωπική συνέντευξη. Παρατηρείται πως η προϋπηρεσία παίζει πολύ σημαντικό ρόλο για έναν τελειόφοιτο αντίστοιχης ειδικότητας ειδικά σε χώρους εξαιρετικά οργανωμένους που δεν συγχωρούνται ασάφειες και μέτρια γνώση του αντικειμένου.

ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΙΔΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ



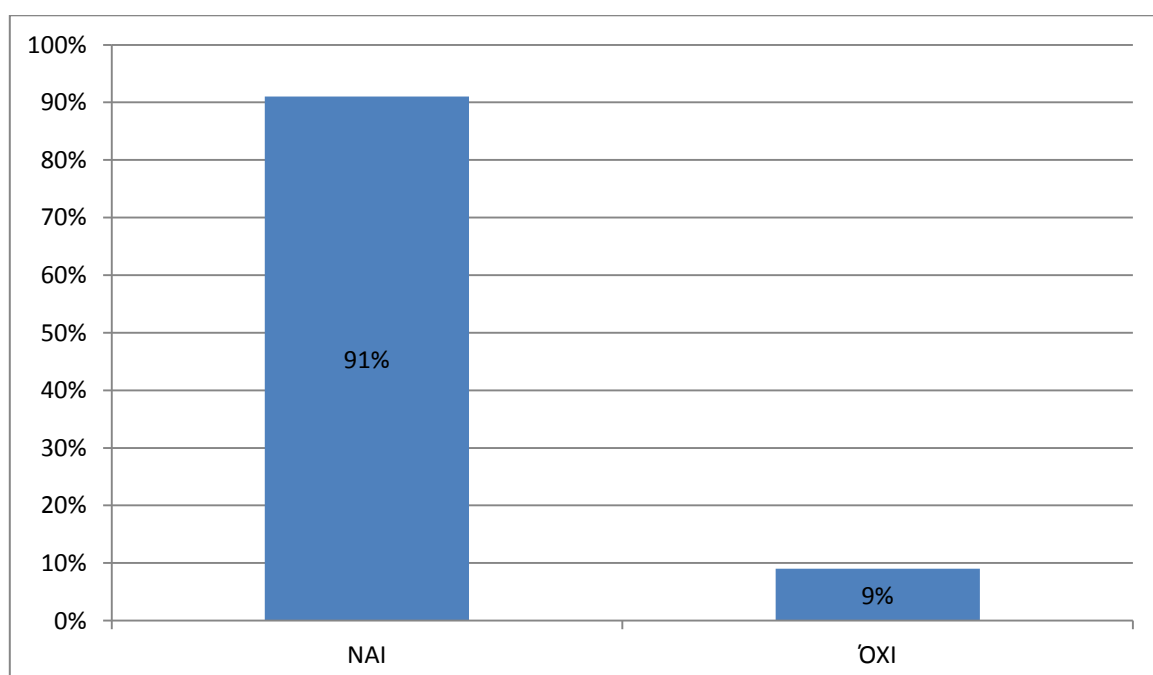
Το 73% των απαντήσεων δηλώνουν πως δεν απαιτούν κάποια εξειδίκευση σε ειδικό τομέα αισθητικής. Όμως σε ορισμένα κέντρα όπου η ταυτότητα τους καθορίζεται από συγκεκριμένες υπηρεσίες απαιτείται εξειδίκευση σε ανάλογο τομέα αισθητικής όπως π.χ ειδικό σεμινάριο ayuverda ή shiatchu.

ΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ ΕΜΠΛΟΥΤΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΤΟΥΣ ΜΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ



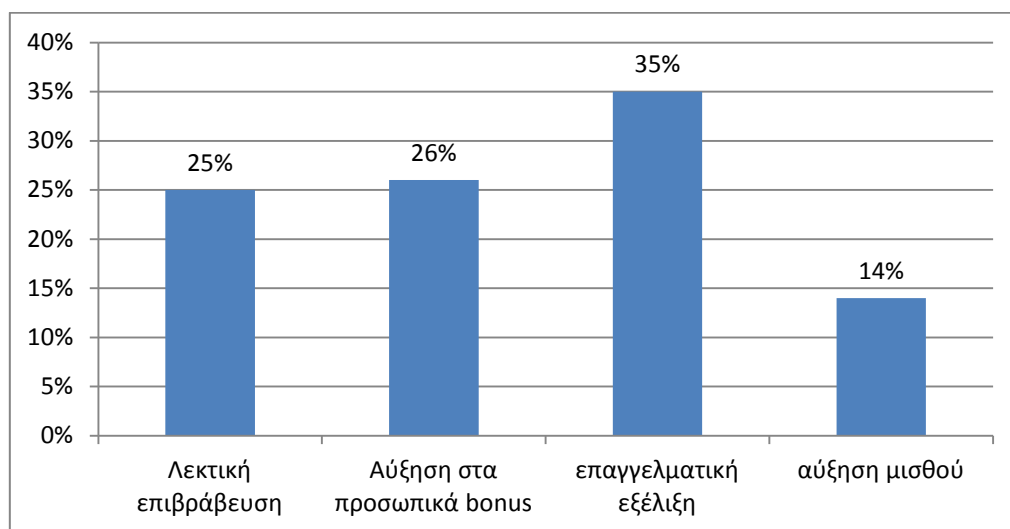
Το 84% των απαντήσεων δήλωσαν ότι το προσωπικό τους εμπλουτίζει τις γνώσεις του με σεμινάρια ενώ ένα μεγάλο ποσοστό των θετικών απαντήσεων που αφορά κυρίως θυγατρικές εταιρίες αναλαμβάνουν οι ίδιες την οργάνωση των σεμιναρίων του προσωπικού τους.

ΥΠΑΡΧΕΙ ΣΥΝΕΧΗΣ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΡΜΟΔΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ Η' ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ



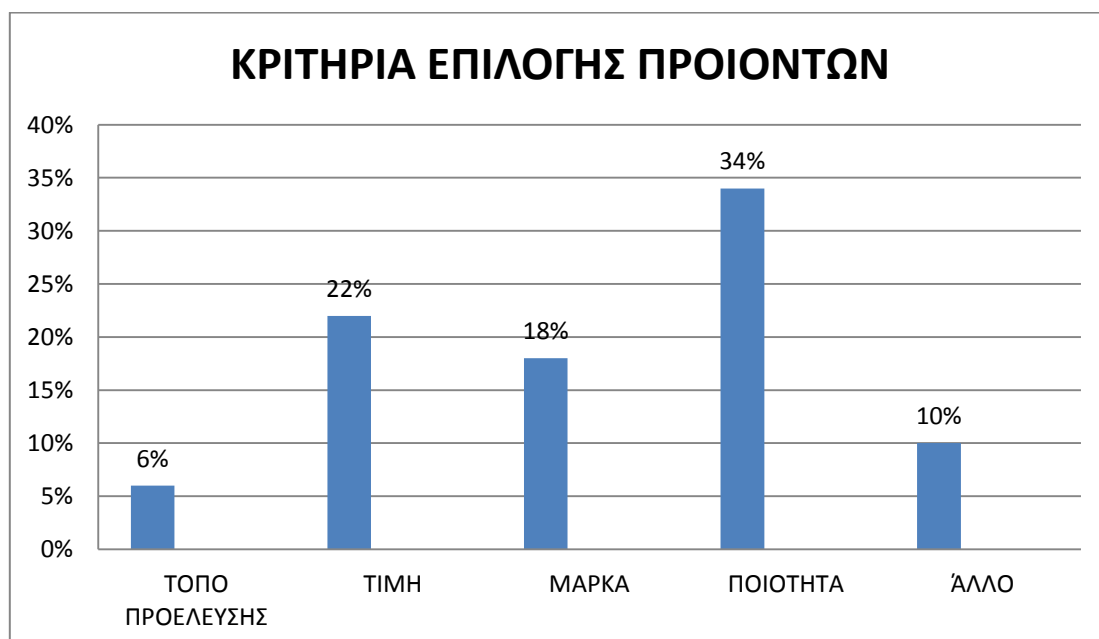
Παρατηρήθηκε πως το 91% των υπεύθυνων των spa προσφέρει συνεχή καθοδήγηση και ελέγχει την καλή λειτουργία του. Το μικρό ποσοστό που σημειώθηκε αφορά δυσαρεστημένους εργοδότες ή υπεύθυνους οι οποίοι βρίσκονται στα πρόθυρα αλλαγής συνεργασίας με συμβουλευτικές εταιρίες ή spa manager που δεν εκτελούν σωστά τα καθήκοντά τους.

ΟΤΑΝ ΕΝΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΣ ΞΕΠΕΡΝΑ ΤΙΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΝΑΛΟΓΗ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ



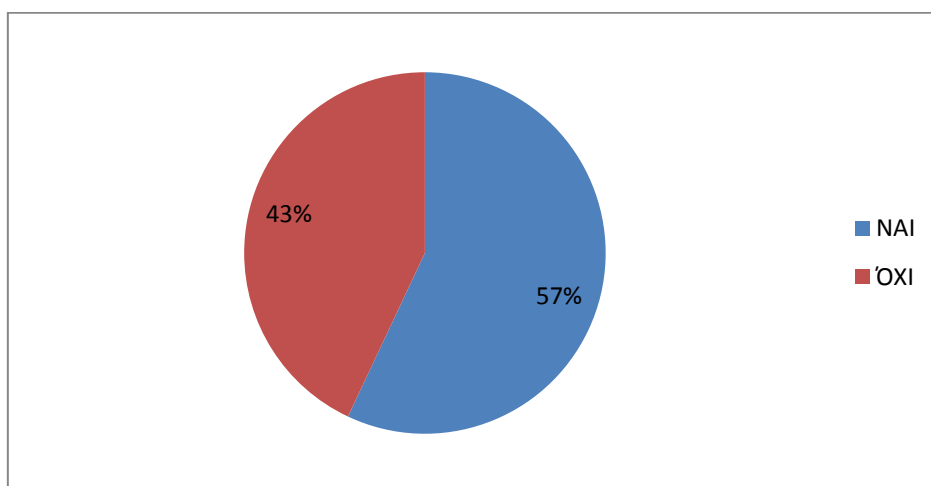
Σίγουρα για να μπορέσει μια επιχείρηση να εξελιχθεί πρέπει και το προσωπικό της να αποδίδει σωστά. Όλα τα κέντρα παρέχουν επιβράβευση στους υπαλλήλους τους όταν ξεπερνούν τις προσδοκίες της επιχείρησης πράγμα που συμβάλλει στην αύξηση των εσόδων του spa, στην διατήρηση της πελατείας και την σταδιακή αύξησή της.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ



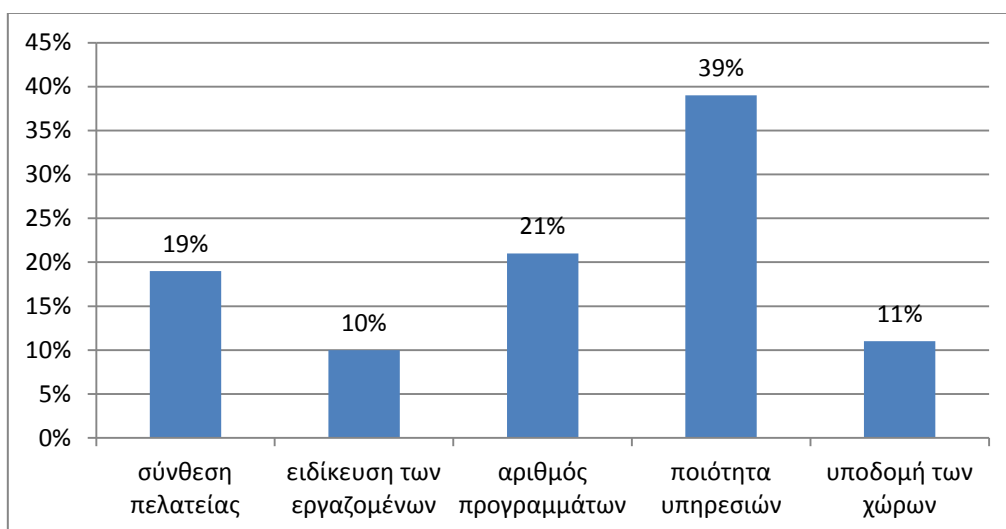
Τα κριτήρια με τα οποία επιλέγονται τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται στα spa είναι η ποιότητα, τιμή και μάρκα. Το μεγαλύτερο ποσοστό έχει δοθεί στην ποιότητα και στην συνέχεια ακολουθεί η τιμή αποτέλεσμα που είναι αναμενόμενο για ένα σωστά οργανωμένο spa που φροντίζει να παρέχει καλής ποιότητας προϊόντα είτε μέσω των θεραπειών του είτε μέσω λιανικής πώλησης. Επίσης ορισμένες θυγατρικές εταιρίες επιλέγουν καθαρά οι ίδιες τα προϊόντα όπως απαιτεί το συμβόλαιό τους.

ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΟΥ SPA



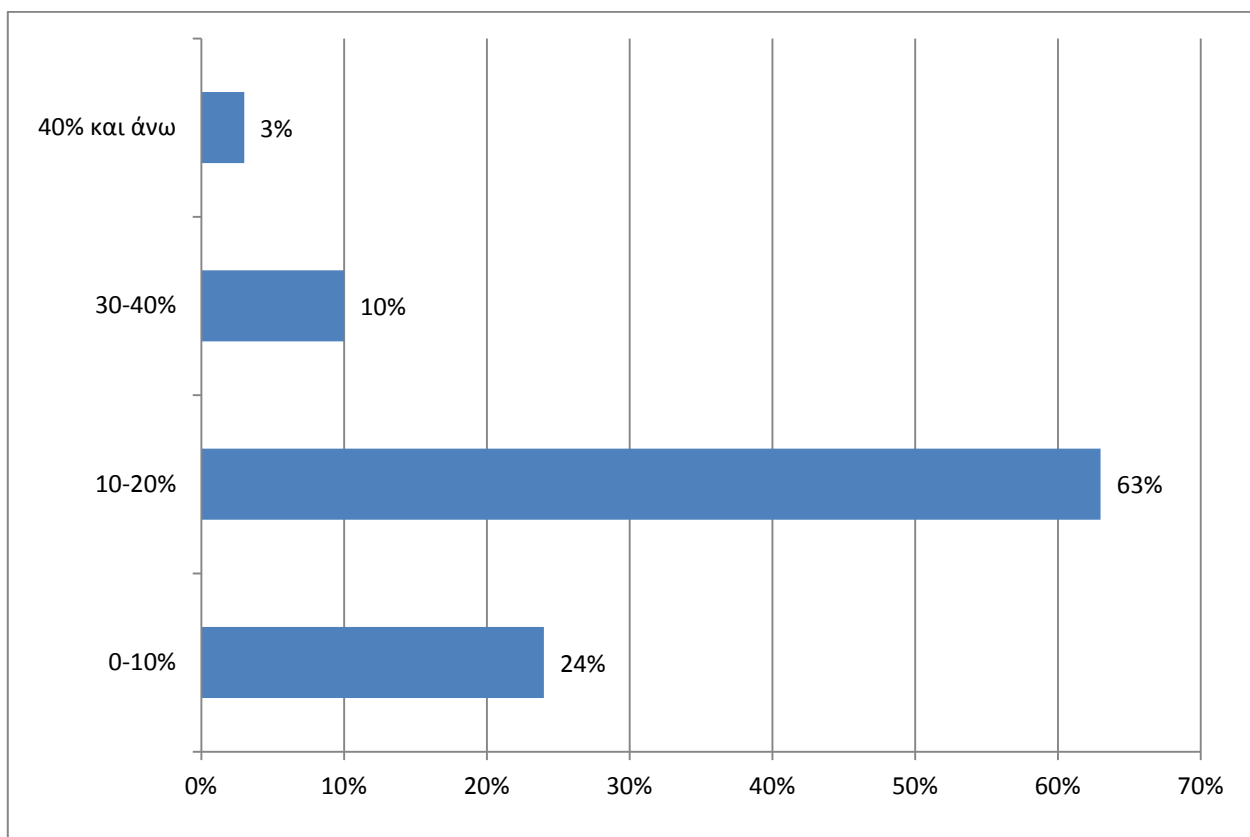
Τα spa που χαρακτηρίζονται από ανάλογη φιλοσοφία σχετίζονται άμεσα και με τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται. Από τα στατιστικά προκύπτει πως το 57% των spa φέρουν ανάλογη επωνυμία και ταυτότητα. Για παράδειγμα το spa της ELUNDA BEACH χρησιμοποιεί αποκλειστικά προϊόντα 'HENRIE CHENOT' που σχετίζονται με την φιλοσοφία του spa. Από την άλλη το PORTO ELUNDA και το GRAN MELIA έχουν κύριο κριτήριο την ποιότητα και τη μάρκα που σχετίζονται με την φιλοσοφία του spa.

ΠΟΙΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΑΘΟΡΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΤΙΜΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΟ SPA



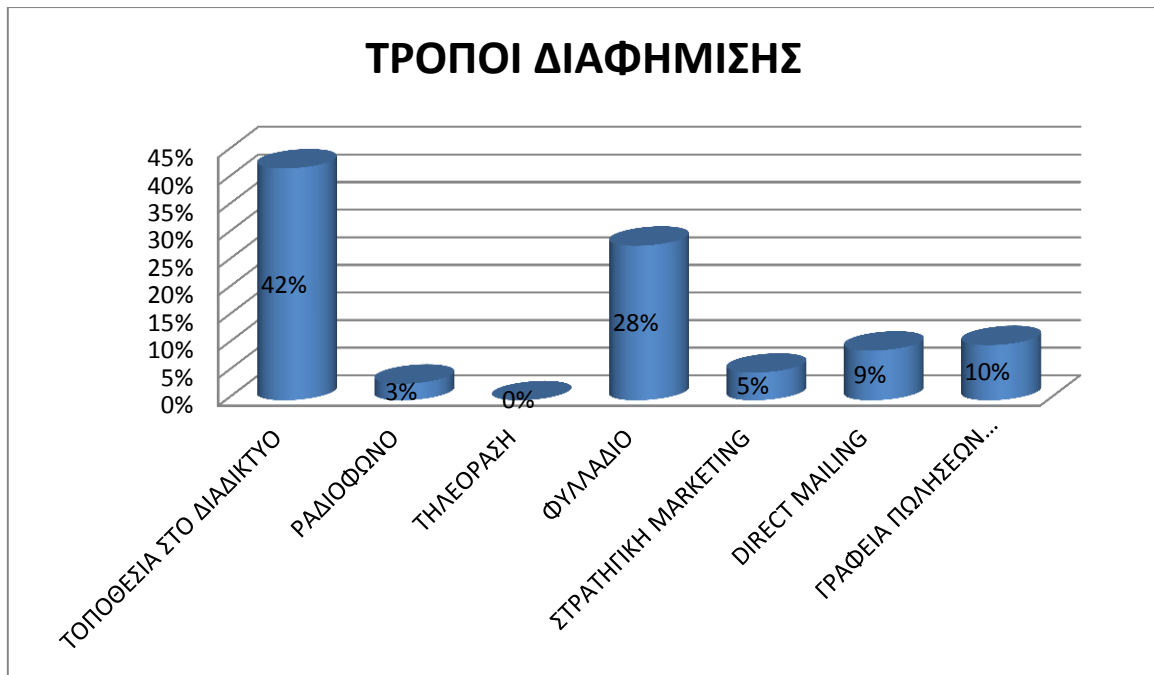
Συμπεραίνουμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό κλείνουν γύρω από την ποιότητα των υπηρεσιών και τον αριθμό των προγραμμάτων. Η επιλογή της τιμής σαφώς και καθορίζεται από την ποιότητα διότι όλες οι υπηρεσίες δεν έχουν τα ίδια έξοδα στα προϊόντα. Οι σημαντικότεροι παράγοντες που καθορίζουν την τιμή των υπηρεσιών που προσφέρονται στα spa 4 αστέρων είναι η σύνθεση πελατείας, η ειδίκευση των εργαζομένων και ο αριθμός των προγραμμάτων. Στα spa 5 αστέρων προσθέτονται η ποιότητα των υπηρεσιών, η υποδομή των χώρων και οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

ΟΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ SPA ΠΟΣΟ ΣΥΝΕΙΣΦΕΡΟΥΝ ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΚΕΡΔΟΣ ΤΟΥ SPA



Στα spa ως επί το πλείστον τα προϊόντα προσφέρουν γενικό κέρδος ανάμεσα στο 10-20%.

Παρατηρείται πως υψηλά ποσοστά σημειώνονται σε spa όπου υπάρχει καλά οργανωμένη προώθηση και διαφήμιση των προϊόντων. Οι πωλήσεις των προϊόντων συνεισφέρουν στο γενικό κέρδος 5-10% στα spa 4 αστέρων και 15-20 % στα spa 5 αστέρων.



Η διαφήμιση επιτυγχάνεται κυρίως με τοποθεσία στο διαδίκτυο. Αυτή η μέθοδος ακολουθείται απ όλα τα spa όπως επίσης και η χρήση διαφημιστικού φυλλαδίου. Επιπλέον χρησιμοποιούν κ άλλες μεθόδους όπως το στρατηγικό μάρκετινγκ, direct mailing και γραφεία πωλήσεων αντιπροσώπων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΚΕΝΤΡΩΝ SPA ΚΑΙ ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ

ΤΟΠΟΓΡΑΦΙΚΗ ΘΕΣΗ

Ο όρος θαλασσοθεραπεία παραπέμπει στο θαλασσίνο νερό και τις θεραπευτικές του ιδιότητες. Γι αυτό ένα κέντρο θαλασσοθεραπείας δεν μπορεί να βρίσκεται μακριά από την θάλασσα. Οι θεραπείες και οι υπηρεσίες του spa ακόμη και η επωνυμία του, άσχετα με τις προσδοκίες των υπεύθυνων του κάθε ξενοδοχείου, πρέπει ν υποστηρίζονται από την τοπογραφική θέση του κέντρου ή της ξενοδοχειακής μονάδας.

ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ

Ένα spa πρέπει να συντάσσεται στη δομή, το management και το marketing της ξενοδοχειακής μονάδας για την αύξηση πιθανοτήτων κερδοφορίας του.

ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΤΑΛΗΛΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ SPA

Οι ξενοδοχειακές υπηρεσίες δεν έχουν καμία σχέση με την οργάνωση και λειτουργία ενός spa. Η επένδυση ενός spa σε μια ξενοδοχειακή μονάδα που θα είναι αποδοτική προϋποθέτει ένα εξειδικευμένο σύμβουλο spa (spa manager) που θα έχει εξειδικευμένες γνώσεις για το χώρο. Πιο συγκεκριμένα, θα γνωρίζει τον εξοπλισμό που θα χρειαστεί, θα διαμορφώσει το menu των θεραπειών, θα κοστολογήσει τις θεραπείες, θα επιλέξει τα προϊόντα που θα χρησιμοποιηθούν όπως και το κατάλληλο προσωπικό για το spa.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το προσωπικό πρέπει να έχει εξειδίκευση και γνώσεις στο αντικείμενό τους και να εμπλουτίζουν τακτικά τις γνώσεις τους με σεμινάρια. Τα spa είναι ένας καινούριος επιχειρηματικός κλάδος που αναπτύσσεται συνεχώς με καινούρια προϊόντα και θεραπείες. Ο σύμβουλος spa (spa manager) πρέπει να καθοδηγεί και να επιβλέπει το προσωπικό για την σωστότερη εξυπηρέτηση των πελατών. Το ανθρώπινο δυναμικό είναι ο κύριος συντελεστής παροχής των κατάλληλων και υψηλού επιπέδου υπηρεσιών της επιχείρησης.

MARKETING

Σ ένα spa πρέπει να γίνεται έρευνα αγοράς, διανομή-διάθεση προϊόντος και ποιοτικός έλεγχος προϊόντος. Η εξασφάλιση συνεργασιών με κατάλληλες εταιρίες προϊόντων θεωρείται απαραίτητο. Ιδιαίτερα κερδοφόρα είναι τα spa με το όνομα μιας καταξιωμένης και αναγνωρίσιμης εταιρίας (franchising) κάτι που προσφέρει μια υπόσχεση ποιότητας στον πελάτη. Η διαφήμιση του spa πρέπει να είναι αποτελεσματική με σαφή τοποθέτηση προς τον στόχο-πελάτη. Τέλος, μια πρόταση μείωσης των τιμών των θεραπειών τη χειμερινή περίοδο με σκοπό την αύξηση της τοπικής πελατείας.



ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στη παρούσα εργασία έγινε παρουσίαση των τεχνικών οργάνωσης και διοίκησης κέντρων θαλασσοθεραπείας και spa. Παρουσιάστηκε αναλυτικά ο ρόλος του συμβούλου και spa manager αλλά και οι σωστοί τρόποι οργάνωσης ενός κέντρου spa που συμφωνούν με την φιλοσοφία και τις προδιαγραφές αδειοδότησης από το κράτος.

Το ερευνητικό μέρος της εργασίας ολοκληρώθηκε με επιτυχία αφού απαντήθηκαν όλα τα ερωτηματολόγια γεγονός που βοήθησε στην λήψη όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικής και γενικευμένης εικόνας από την οργάνωση και την λειτουργία των spa στην Ελλάδα. Τα δεδομένα που προέκυψαν από τα ποσοστά της κάθε απάντησης έγιναν αφορμή για μελέτη και προβληματισμό ως προς την γενική εικόνα που χειρίζονται τα κέντρα ευαίξιας το spa management και αν πληρούν τις σωστές προϋποθέσεις εργασίας.

Η συγκεκριμένη εργασία σε συνδιασμό με την αναλυτική έρευνα γνωστοποίησε σ όλους τους επαγγελματίες αισθητικούς και μελλοντικούς πτυχιούχους που θέλουν ν ασχοληθούν με τον ειδικό κλάδο του spa management σημαντικές συμβουλές, πληροφορίες αλλά και προβλήματα στον ειδικό αυτό κλάδο. Σαν γενικό συμπέρασμα προκύπτει ότι, είναι απαραίτητη η καλή ενημέρωση και η παρακολούθηση ειδικών σεμιναρίων τόσο για μελλοντικούς επιχειρηματίες κέντρων θαλασσοθεραπείας όσο και για αισθητικούς που θα επιλέξουν να εργαστούν σε ανάλογα κέντρα τα οποία απαιτούν εξειδικευμένα προσόντα.

Ο κόσμος του spa management εντάσσεται στον αχανή κόσμο του επιχειρηματικού business management. Δυστυχώς δεν παρέχονται εντός των φοιτητικών μαθημάτων μαθήματα επιχειρηματικότητας και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη γνώσεων στον επιχειρηματικό τομέα και την οργάνωση επιχείρησης. Γι αυτό κρίνεται αναγκαίο για την καλή λειτουργία και διοίκηση των κέντρων ευαίξιας παρακολούθηση ειδικών σεμιναρίων και κατάλληλης προετοιμασίας για το μελλοντικό άνοιγμα στην αγορά εργασίας.

Ο τομέας της ομορφιάς και της χαλάρωσης μοιάζει παραστατικά με μια πυραμίδα όπου η βάση της ,το θεμέλιό της, είναι οι αισθητικοί. Εάν το θεμέλιο, οι αισθητικοί, είναι άρτια καταρτισμένοι στο αντικείμενό τους αλλά και στην επιχείρηση που θα επιλέξουν ν ανοίξουν μπορούν να “χτίσουν” μια πολύ ψηλή πυραμίδα, μια επιτυχημένη επιχείρηση, που θα προσφέρει στους πελάτες αυτό που επιζητούν , χαλάρωση και ομορφιά.



BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

BIBΛΙΑ

Crebbin - Baily, J. Harcup, J. Harrington, J. 2004. The spa book : The Official Guide to Spa Book. Cengage Learning EMEA Education.

‘Spa business strategies a plan for success’ by Janet M. D’ Angelo published by Erin O’ Connor ,2004

Kentie, peter ‘Web design tools and techniques’ Berkeley, peachpit press 2002

Steingold and Iona M.Brav ‘legal guide for starting & running a small business, Berkeley Nolo,1991

Lesonsky Rieva. ‘Start your own business’ Entrepreneur media, 2007

Gambino, Henry ‘Marketing & advertising for the salon’ New York , Thomson Delmar Learning, 1996

Cohen Paula ‘legal & liability issues of a medical spa ‘. Paramedical consultants, 2004

Hill Pamela ‘Milady’s Aesthetician series: Microdermabrasion’ New York , Thomson Delmar Learning, 2006

Miller Erica ‘Day spa operations’ New York , Thomson Delmar Learning, 2007

Underhill, Paco The science of shopping’ New ,York Simon &Schuster ,1999

ΠΗΓΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Article on spas available from: <http://en.wikipedia.org/wiki/Spa>

Mistral mare spa available from: <http://www.mistralmare.gr/>

Porto elounda spa site available from: www.portoelunda.com

Elounda beach spa site available from: www.elundabeach.gr

Gran melia spa available from: www.granmeliacrete.gr

Sissy bay spa site available from: www.sissybay.gr

