



«Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания оздоровительных услуг гостиничными организациями»



Лектор: к.э.н., доцент
Полищук Е.А.

Симферополь, 2018

***ТЕХНИЧЕСКИЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ
В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ***

ГОСТы

- **ГОСТ Р 55317-2012** «Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения».
- **ГОСТ Р 55321-2012** «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования».
- **ГОСТ Р 56644-2015** «Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования».

ГОСТ Р 55317-2012 «Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения».

Дата введения: 01.01.2014

Стандарт устанавливает основные термины и определения, относящиеся к СПА-услугам, которые указывают в СПА-салонах, СПА-центрах в гостиничных организациях, клубных СПА и т.п.

СПА-услуга представляет собой услугу общеоздоровительного, косметического и/или релаксирующего характера, оказываемая в условиях высокой комфортности и относящаяся к одной или нескольким СПА-технологиям.

СПА-услуга может предоставляться в виде единой процедуры, СПА-пакета или СПА-программы.

СПА-исполнитель: юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), оказывающее разнообразные СПА-услуги.

Потребитель СПА-услуг (клиент СПА): физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать СПА-услуги любых видов.

СПА-технологии: совокупность методов воздействия на гостей (клиентов) при оказании СПА-услуг, основанных на применении природных факторов (вода, свет, тепло), растительных (растения, морские водоросли, эфирные масла) и минеральных (морская соль, глина, грязь) ресурсов, а также на работе с кожными покровами и тканями организма с помощью мануальных (косметических, массажных) и аппаратных методов.

СПА-технологии реализуются в виде отдельных процедур, СПА-пакета, СПА-программы.

Основные СПА-технологии:

- водные процедуры (купание в бассейне, прием ванны, душа, гидромассаж, обливания, обтирания и т.п.);
- бальнеопроцедуры (использование природных минеральных или искусственно приготовленных вод и грязей);
- талассоопроцедуры (морская вода, продукты моря, морской климат);
- термопроцедуры (естественные и искусственные источники тепла: банные процедуры, криотерапия);
 - мануальные процедуры (скрабирование, гоммаж, обертывание, различные виды массажа);
- релаксирующие процедуры (ароматерапия, музыкотерапия, светотерапия).

СПА-процедура — комплекс действий, относящихся к одной или нескольким СПА-технологиям, направленных на получение запланированного результата.

СПА-пакет — набор нескольких сочетаемых между собой СПА-процедур, проводимых в один день в определенной последовательности в одном или нескольких кабинетах.

СПА-программа — набор СПА-процедур, нацеленных на достижение общего единого результата (оздоровительного, косметического, релаксирующего), проводимых в разных кабинетах и зонах СПА как в течение одного дня, так и на протяжении нескольких дней.

СПА-центр в гостиничной организации (отеле) представляет собой структурное подразделение, расположенное на территории гостиницы (отеля), предоставляющее разнообразные СПА-услуги и ориентированное на обслуживание гостей (клиентов).



Помещения СПА

1. *Функциональная зона:* совокупность административных и производственных помещений, используемых при оказании СПА-услуг и объединенных общим функциональным назначением.



2. *Административная функциональная зона:*
помещения для управляющего СПА (СПА-менеджера), дежурного администратора, менеджера сопровождения (СПА-координатор, СПА-аттендант, СПА-консьерж





3. *Зона ожидания*: отдельное помещение или часть помещения, расположенное в непосредственной близости от процедурных кабинетов или стойки администратора, предназначенное для клиентов (гостей), ожидающих приема.





4. *Зона релаксации:* помещение или совокупность помещений, предназначенных для отдыха клиентов (гостей) между процедурами и после них.





5. «Влажная зона»: группа помещений, расположенных в непосредственной близости друг и друга и предназначенных для проведения водных процедур, а также некоторых термопроцедур и мануальных процедур с использованием влажных сред.





6. «Сухая зона»: совокупность помещений, предназначенных для оказания всех видов СПА-услуг, не связанных с использованием влажных сред.





Manicure
Pedicure

MENTS

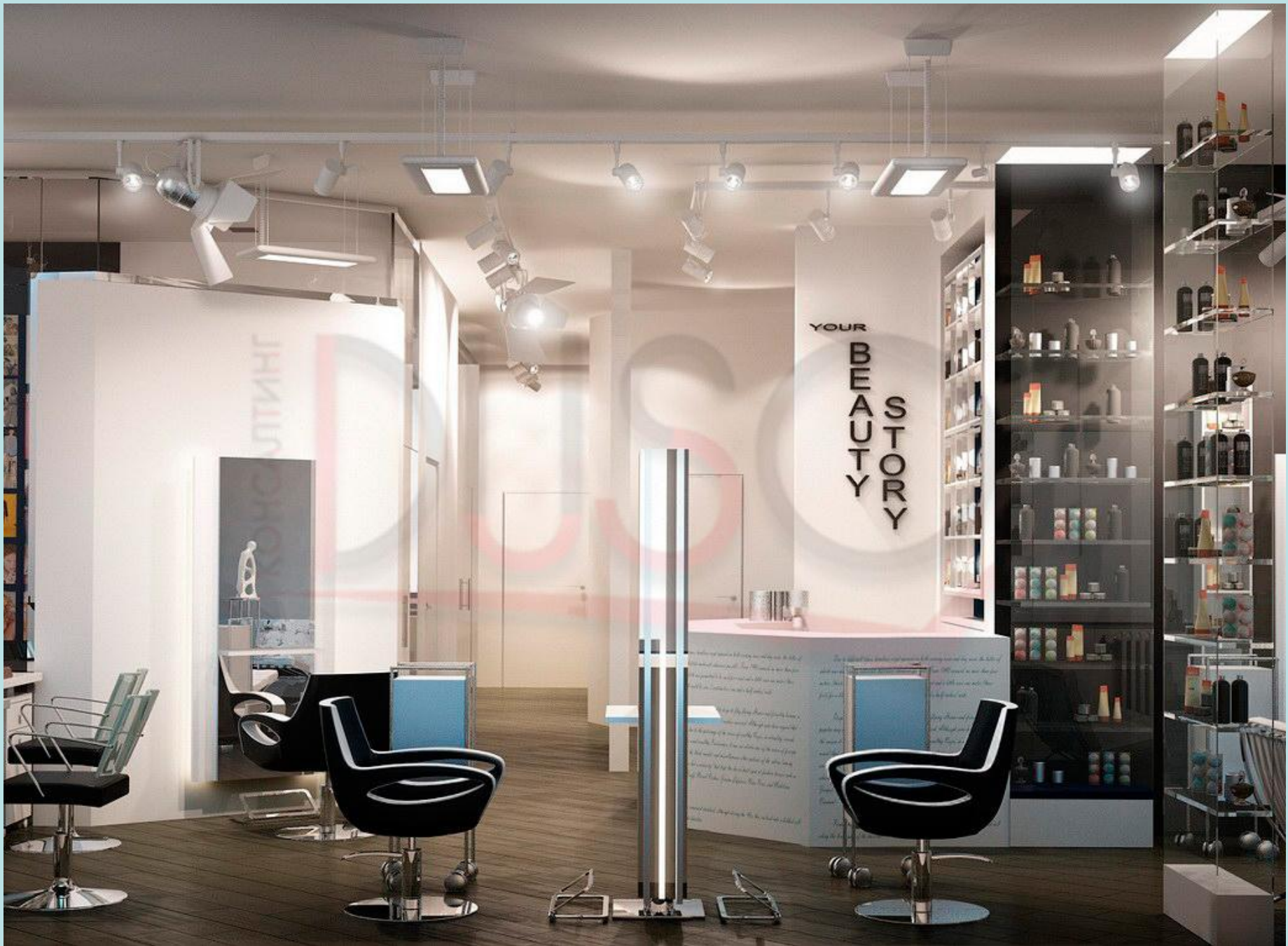
for everyone

7. *Эстетическая зона*: совокупность помещений, предназначенных для оказания эстетических услуг, включая услуги салонов красоты



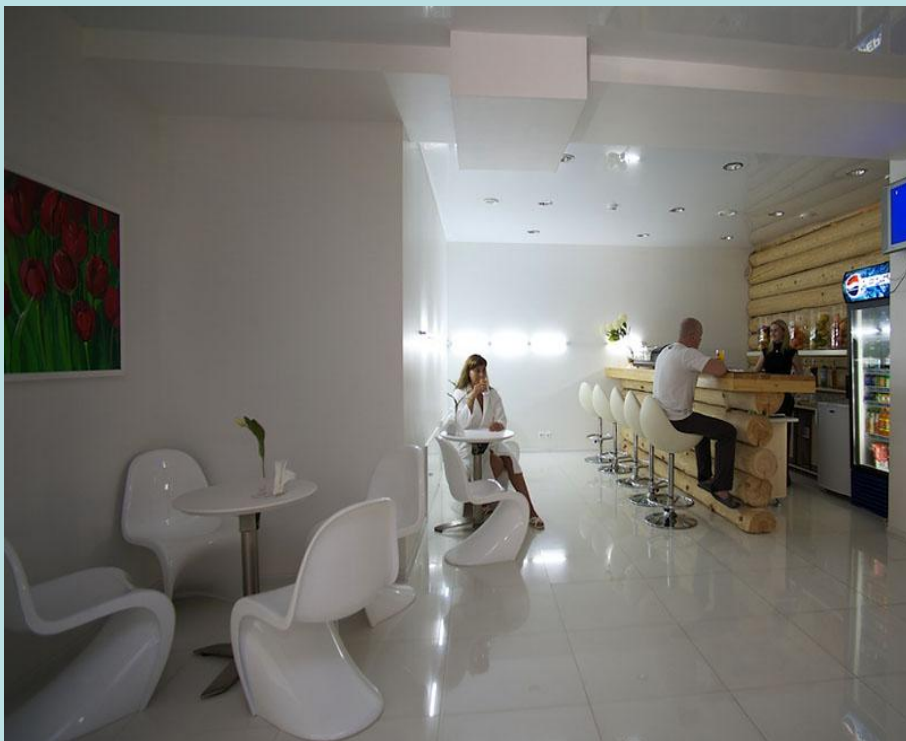






YOUR
BEAUTY
STORY

8. *СПА-бар*: подразделение СПА или предприятие питания при СПА, предоставляющее услуги общественного питания с меню из разнообразных безалкогольных напитков (вода, соки свежавыжатые, фруктовые коктейли, фреши, травяные чаи, фитосборы), и соответствующих принципам здорового, сбалансированного питания блюд.





Фитобар

Фитобар

Применение витаминных коктейлей и гидролизатов злаков способствует:

- Улучшению энергетического состояния и снижению эмоционального напряжения
- Активизации работы иммунной системы
- Восстановлению работоспособности, уменьшению утомляемости и повышению стрессоустойчивости
- Улучшению работы сердечно-сосудистой системы
- Улучшению работы органов пищеварения
- Улучшению работы нервной системы
- Улучшению работы репродуктивной системы
- Улучшению работы органов дыхания
- Улучшению работы органов зрения
- Улучшению работы органов слуха
- Улучшению работы органов обоняния
- Улучшению работы органов вкуса
- Улучшению работы органов осязания
- Улучшению работы органов движения
- Улучшению работы органов дыхания
- Улучшению работы органов зрения
- Улучшению работы органов слуха
- Улучшению работы органов обоняния
- Улучшению работы органов вкуса
- Улучшению работы органов осязания
- Улучшению работы органов движения



Категории персонала, занятого в оказании СПА-услуг:

- 1. СПА-директор (управляющий):** руководящий административный работник, определяющий и реализующий бизнес-процессы в СПА.
- 2. СПА-менеджер:** работник из числа административного персонала, осуществляющий координацию деятельности СПА-объекта.
- 3. СПА-специалист:** работник СПА, непосредственно участвующий в технологическом процессе исполнения СПА-услуги.
- 4. СПА-технолог:** СПА-специалист, прошедший соответствующую подготовку и владеющий одной или несколькими СПА-технологиями (массажист СПА, ароматерапевт, талассотерапевт).

5. СПА-координатор: СПА-специалист со средним и высшим медицинским образованием, который проводит первичную беседу консультацию с клиентом, контролирует эффективность оказания СПА-услуг, разрабатывает программы и пакеты СПА-услуг, а также координирует всех СПА-специалистов по оказанию СПА-услуг.

6. СПА-аттендант: СПА-специалист, осуществляющий функции сопровождения клиентов в СПА, проведения ознакомительных экскурсий по помещениям и зонам СПА, а также отвечающий за проверку состояния кабинетов и зон.

7. СПА-консьерж: работник из числа административного персонала СПА, осуществляющий функции индивидуального приема и сопровождения (осуществляет работу с отдельными категориями клиентов в крупных СПА).

ГОСТ Р 55321-2012 «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования».

Настоящий стандарт распространяется на организации (предприятия), независимо от их организационно-правовой формы, и на индивидуальных предпринимателей (далее - исполнителей), оказывающих СПА-услуги.

Общие требования к СПА-услугам:

- СПА-услуги должны соответствовать требованиям настоящего стандарта и интересам клиентов (гостей), быть безопасными для жизни, здоровья, имущества клиентов (гостей) и для окружающей среды.
- СПА-услуги следует предоставлять в соответствии с действующим законодательством, правилами, стандартами и технической документацией.

– При оказании СПА-услуг необходимо учитывать противопоказания и индивидуальные особенности клиентов.

– СПА-услуги характеризуются следующими группами показателей: безопасность, экологичность, функциональность: показатели безопасности и экологичности определяются законами и нормативными документами, регламентирующими эти показатели; показатели функциональности устанавливаются нормативными документами, а также на основе учета мнения клиентов.

– Материалы, вещества, инструменты, а также технологическое оборудование, применяемые при оказании СПА-услуг, должны быть использованы согласно требованиям нормативных документов организаций-изготовителей, а вошедшие в перечень товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, должны иметь сертификат соответствия или декларацию о соответствии.

– Специалисты, занятые в оказании СПА-услуг, должны иметь профессиональную подготовку, владеть навыками и умениями и быть аттестованными в соответствии с квалификацией и профессиональными стандартами. Допускается прием на работу как отечественных, так и зарубежных специалистов, получивших профессиональную квалификацию в рамках международных и национальных программ в области СПА.

– Рабочее место СПА-специалиста должно быть оснащено материалами, веществами и комплектом оборудования и инструмента, отвечающими требованиям безопасности, производственной санитарии, эстетики и эргономики.

Обязательными условиями при оказании СПА-услуг являются:

- наличие медицинского образования не ниже среднего у СПА-специалиста или высшего профессионального образования с квалификацией «тренер-массажист»;
- наличие материалов, веществ, инструмента и технологического оборудования, предусмотренных СПА-технологиями;
- наличие законодательных, нормативных и, в том числе, технических документов на СПА-услуги конкретных видов;
- оказание СПА-услуги на основе чека, квитанции строгой отчетности или заключенного договора.

– СПА-исполнитель должен иметь в составе производственных помещений для оказания СПА-услуг, как минимум, зону релаксации, «влажную» зону, «сухую» зону, СПА-бар и оказывать не менее 30% процедур, указанных в Приложении 1;

– при оказании СПА-услуг должна быть обеспечена безопасность жизни и здоровья клиента (гостя) и сохранности его имущества.

– помещения, используемые для оказания услуг, должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, нормам и правилам пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим и техническим требованиям;

– персонал всех категорий при поступлении на работу в СПА должен проходить предварительные и периодические медицинские осмотры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в порядке, установленном Минздравом России. Результаты медицинского освидетельствования фиксируют в медицинских книжках;

– экологическая безопасность СПА должна быть обеспечена соблюдением установленных требований, охраны окружающей среды, требований к техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению и канализации.

**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!**