



Методичні рекомендації
МР НТОУ 04.02:2020

Затверджено
Наказ НТО України
від 6 листопада 2020 р. № НКГС/018

Відповідно
до ISO 17679:2016



Туризм та пов'язані з ним послуги.

Оздоровчі спа-центри. Вимоги до послуг



Зміст

| | | | |
|--|----|---|----|
| Передмова | 3 | 6.2.2.2 Документація з управління обладнанням | 14 |
| Вступ | 4 | 6.2.2.3 Аварійні та протипожежні системи | 14 |
| 1 Сфера застосування | 6 | 6.2.2.4 Системи кондиціонування, опалення та осушення повітря | 15 |
| 2 Нормативні посилання | 6 | 6.2.2.5 Пасажирські та вантажні ліфти | 16 |
| 3 Терміни та визначення понять | 7 | 6.2.2.6 Внутрішні приміщення загального використання | 16 |
| 4 Приміщення та обладнання | 9 | 6.2.2.7 Зовнішні приміщення загального використання | 16 |
| 4.1 Приміщення оздоровчого спа-центру | 9 | 6.2.3 Позапланове технічне обслуговування | 17 |
| 4.1.1 Загальні вимоги | 9 | 6.2.4 Персонал з технічного обслуговування | 17 |
| 4.1.2 Зона приймання | 9 | 6.3 Мікробіологічний контроль | 17 |
| 4.1.3 Процедурна зона | 9 | 6.3.1 Мінімальні вимоги до плану дезінфекції та очищення | 17 |
| 4.2 Обладнання | 10 | 6.3.2 Дії у випадку мікробіологічного забруднення | 18 |
| 5 Вимоги до персоналу | 11 | 6.3.3 Дезінфекційні засоби | 18 |
| 5.1 Загальні вимоги до персоналу | 11 | 7 Обслуговування клієнтів | 19 |
| 5.2 Керівник оздоровчого спа-центру | 11 | 7.1 Вимоги до інформування, бронювання та приймання | 19 |
| 5.3 Терапевт оздоровчого спа-центру | 12 | 7.2 Оздоровчі спа-процедури | 20 |
| 6 Належна гігієнічна практика | 13 | 7.3 Інші послуги | 20 |
| 6.1 Загальні вимоги | 13 | | |
| 6.2 Технічне обслуговування | 13 | | |
| 6.2.1 Склад | 13 | | |
| 6.2.2 Профілактичне технічне обслуговування | 13 | | |
| 6.2.2.1 План профілактичного технічного обслуговування | 13 | | |

| | | | |
|--|----|---|----|
| 8 Допоміжні процеси | 21 | Додаток А (довідковий) | |
| 8.1 Продаж послуг | 21 | Країни походження традиційних видів масажу | 23 |
| 8.2 Розроблення нових процедур | 21 | Додаток Б (довідковий) | |
| 8.3 Екологічна політика | 21 | Комплексні види діяльності | 24 |
| 8.3.2 Споживання енергії | 21 | Додаток В (довідковий) | |
| 8.3.3 Споживання природних ресурсів | 22 | Контрольний перелік вимог до зони приймання | 25 |
| 8.3.4 Зменшення та регулювання рівня забруднення | 22 | Бібліографія | 28 |
| | | Пояснення до бібліографії | 28 |

Передмова

Методичні рекомендації «Туризм та пов'язані з ним послуги. Оздоровчі спа-центри. Вимоги до послуг (відповідно до ISO 17679:2016)» (далі – документ) підготовлено і впроваджено Національною туристичною організацією України (далі – НТОУ) з метою підвищення якості туристичних послуг в Україні та гармонізації діяльності в сфері туризму з відповідною сучасною міжнародною практикою.

Цей документ розроблено відповідно до Наказу НТОУ № НКГС/017 від 11.03.2020 р. щодо застосування вимог міжнародних стандартів та за узгодженням з ТК 169 «Туризм і послуги у сфері туризму». Він є неофіційним перекладом, у випадку неоднозначного тлумачення вимог цього документа рекомендується використовувати стандарт ISO 17679:2016.

Документ рекомендований для добровільного застосування членами та партнерами НТОУ, а також усіма зацікавленими підприємствами, організаціями та фізичними особами-підприємцями.

Вступ

Міжнародний стандарт ISO 18513 визначає спа-центри як «визнані курорти з специфічними природними факторами – природними лікувальними властивостями мінеральних джерел, морської води або клімату, які можуть бути доповнені доречними лікувальними процедурами», і зазначає, що діяльність спа в деяких країнах вимагає спеціального затвердження згідно з законодавством. Цей документ встановлює вимоги до якості послуг оздоровчих спа-центрів, враховуючи принципи культурної унікальності та культурної різноманітності.

Діяльність оздоровчих спа-центрів спрямована не тільки на застосування ефектів місцевих природних можливостей, але й ставить перед собою мету сприяти рівновазі усіх складових елементів здоров'я людини, зокрема фізичного, психічного, емоційного, соціального та духовного. Клієнти оздоровчих спа-центрів очікують отримати під час відпочинку задоволення разом із користю для здоров'я шляхом розслаблення, спокійних роздумів, відновлення тіла, розуму й духу, щоб в кінцевому результаті бути повністю готовими повернутися до свого повсякденного життя.

У зв'язку з усе більшим усвідомленням цінності здоров'я, підвищенням порогів старіння та довголіття, оздоровчі спа-центри набувають також усе більшої популярності. Оздоровчі спа-центри стають більш різноманітними. На цьому фоні виникає потреба у визначенні високої якості послуг, забезпечення прозорого обміну послугами, підвищення довіри клієнтів, ділової компетентності та сприяння у поширенні знань щодо якості послуг.

На сьогоднішній день оздоровчі спа-центри беруть участь також і у міжнародній торгівлі послугами. Вихід на міжнародний ринок вимагає застосування стратегій, які призведуть до підвищення якості та конкурентоспроможного ціноутворення.

Відсутність однозначного визначення змісту послуг спа-центрів разом із відсутністю еталонних стандартів їх надання впливає на всю галузь: від керівників та їхніх закладів до сфери торгівлі, органів державного регулювання та, що найголовніше, цей вплив відчують клієнти. Цей документ має на меті допомогти визначити, розробити та удосконалити вимоги до якості оздоровчих послуг спа-центрів, щоб створити основу для їх контролю, а також надати рекомендації щодо вибору відповідних методів оцінювання, забезпечити ефективність діяльності та, за потреби, коригування.

У 1947 році у статуті Всесвітньої організації охорони здоров'я було зазначено, що «здоров'я – це стан повного фізичного, психічного та соціального благополуччя, а не лише відсутність хвороби чи немочі». В основу визначення покладено два головні поняття, а саме – добре самопочуття та хвороба/неміч.

Однак загальне сприйняття здоров'я базується тільки на понятті захворювання/немочі. На сьогоднішній день турбота про здоров'я орієнтована на хвороби; всі знайомі з профілактикою захворювань, боротьбою із захворюванням або лікуванням хвороб. Такий підхід до здоров'я, зосереджений на відсутності хвороби, не є достатнім і навряд чи буде сприяти планомірному підвищенню рівня гарного самопочуття. Все більше поширюється усвідомлення того, що існують різні рівні здоров'я. Людей, які можуть не страждати від захворювання чи не мають фізичних вад, не обов'язково будуть вважати абсолютно здоровими.

Хоча рівень здоров'я неможливо виміряти, це поняття має своє зрозуміле значення. Здорову людину можна охарактеризувати як всебічно здорову особистість (як з погляду фізичного тіла, так і з погляду фізіологічної та психологічної діяльності). Цілком здорова людина зустрічає неприємності спокійно.

Вона має час та схильність до спілкування та відпочинку. Тому метою оздоровлення має бути не лише лікування чи полегшення протікання хвороби. Вона передбачає навіть більше, ніж попередження захворювань. Ця мета скоріше сягає далі, до максимальної фізичної, розумової та соціальної ефективності особистості, сім'ї та громади.

Сучасний прогрес у науці та медицині призвів до кращої збереженості організму та зменшення хвороб, але психічні, емоційні, соціальні та духовні проблеми часто залишаються без уваги. Насправді гарного самопочуття ніколи не можна досягнути частково, без цілісного підходу. Такий особливий стан здоров'я означає загальне добре самопочуття, коли людина відчуває себе поєднанням тіла, духу та розуму і усвідомлює також залежність від свого оточення.

Здоров'я не є якимось статичним станом, якого можна досягти одного разу і забути про нього, це динамічний процес постійних змін.

Рівні доброго самопочуття існують так само, як і стадії розвитку хвороби, і оздоровчі послуги повинні бути орієнтовані на пошук шляхів до здоров'я, а не на виявлення причин хвороб. Ті, хто шукають послуги для свого оздоровлення, можуть очікувати надання послуг, дуже схожих на медичні, які надають пацієнтам у звичайній лікарні, але ними керує бажання використати можливості таких послуг для покращення якості

життя. Хоча цілком можливо, що лікарні можуть приймати як пацієнтів, так і клієнтів на оздоровлення, пропонуючи їм однакові послуги або однакову інфраструктуру та свої знання, шукачі послуг з оздоровлення не виберуть лікарню. Такі шукачі вибирають незвичайні місця та види діяльності. Невипадково багато спа-центрів розташовані біля океану або на вершинах гір. Хоча сильна сторона спа-центрів пов'язана переважно з їхньою атмосферою, оточенням або місцем розташування, не це є їхньою головною характеристикою. Для того, щоб відповідати вимогам до оздоровчого спа-центру, слід зробити цілеспрямований внесок у забезпечення психологічного, духовного чи емоційного оздоровлення на додаток до фізичного. З огляду на це спа-центр часто являє собою альтернативний простір, у якому можна заглибитися у самоаналіз без стресів та відволікань, які зазвичай присутні вдома.

Використання різноманітних оздоровчих програм чи процедур може сприяти бажанню людей рухатися далі шляхом від самопізнання до наступної мети – омолодження, довшого і щасливішого життя.

1 Сфера застосування

Цей документ встановлює вимоги до послуг, що надають оздоровчі спа-центри, а також до основних допоміжних процесів та до якості послуг, що надають клієнту.

Цей документ можна застосовувати для всіх типів та розмірів оздоровчих спа-центрів, навіть якщо центр додатково провадить іншу діяльність (наприклад розміщення, фітнес та лікування).

Цей документ не містить жодних вимог до розміщення, харчування та напоїв.

Цей документ не поширюється на медичні спа-центри та центри таласотерапії.

Цей документ не містить вимог, пов'язаних з медичними професіями, медичною підготовкою чи будь-якими релігійними аспектами.

2 Нормативні посилання

В цьому документі відсутні нормативні посилання.

...кінець тестового фрагменту