

Certyfikacja obiektów SPA & WELLNESS



Wstęp

Coraz większa liczba zapracowanych na co dzień gości gotowa jest zapłacić za możliwość regeneracji fizycznej i psychicznej pod fachowym okiem i w przyjaznym otoczeniu. W związku z tym usługi SPA & WELLNESS stają się sztandarowym produktem hotelarstwa pierwszej dekady XXI wieku, występując w coraz większej liczbie nie tylko hoteli, ale również obiektów hotelarskich. Na rynku zaczynają pojawiać się nawet obiekty agroturystyczne oferujące usługi SPA.

Wraz z rozwojem rynku dostawców usług SPA klienci zaczynają coraz dotkliwiej odczuwać brak obiektywnych narzędzi, które mogą wspomóc proces wyboru obiektu, jednocześnie gwarantując, że świadczone usługi będą co najmniej na poziomie spełniającym założone oczekiwania. Wobec tego klienci zaczynają poszukiwać obiektów z gwarantowaną jakością usług SPA, podobnie jak wybierają hotele oficjalnie skategoryzowane – oznaczone liczbą gwiazdek odzwierciedlającą poziom świadczonych usług ogólnohotelarskich.

Grupa „POLISH SPA & WELLNESS HOTELS” postanowiła wspomóc proces decyzyjny potencjalnych gości porządkując rynek SPA za pomocą procesu certyfikacji „SPA & WELLNESS” i na jego podstawie organizując grupę najlepszych obiektów w Polsce.

Zadaniem dodatkowym procesu certyfikacji jest edukacja zarówno gestorów bazy, jak i potencjalnych klientów uświadamiająca obu grupom, że używanie określenia „SPA” wobec obiektu posiadającego tylko basen, jacuzzi oraz siłownię jest nadużyciem i wprowadza odbiorcę oferty w błąd.

U podstaw idei certyfikacji obiektów SPA leży skłonienie podmiotów działających na rynku usług SPA do nieustannego doskonalenia zarówno oferty jak również poziomu realizacji usług, przez co wykraczania ponad oczekiwania klientów.

Za obszary kluczowe odpowiedzialne za percepcję i kreowanie ostatecznego poczucia satysfakcji jakości usług obiektu SPA zostały uznane:

- ✓ wyjątkowy charakter obiektu z czytelną ideą SPA & WELLNESS na każdym kroku,
- ✓ otoczenie i lokalizacja sprzyjająca regeneracji sił fizycznych i psychicznych,
- ✓ oferta spa & wellness nieustannie dążąca do doskonałości,
- ✓ wysoki komfort pobytu,
- ✓ zdrowa kuchnia oparta o świeże i lokalne produkty,
- ✓ możliwie długie funkcjonowanie pod zarządem jednej osoby,
- ✓ ochrona niepalących przed palaczami,

- ✓ przywiązanie do idei ochrony środowiska i jego demonstracja.

Procedura certyfikacyjna została zaplanowana w postaci dwuetapowej. Etap pierwszy ma charakter selekcji na wejściu mającej za zadanie odrzucić obiekty nie spełniające wymagań uznanych za minimalne, aby obiekt mógł zostać określony jako świadczący usługi SPA. Etap drugi, to certyfikacja właściwa.

Certyfikacja obiektów SPA & WELLNESS to procedura prowadząca do wydania przez instytucję certyfikującą (GRUPA COMFORTUM) pisemnego zaświadczenia – CERTYFIKATU - o uzyskaniu przez dany obiekt pozytywnej oceny jakości (gwarancji) wysokiego poziomu świadczonych usług. Zaproponowany system certyfikacji obiektów hotelarskich świadczących usługi SPA & WELLNESS ma na celu maksymalizację poziomu satysfakcji klientów jak również skłonienie obiektów SPA & WELLNESS do podejmowania nieustannych działań mających na celu doskonalenie oferty.

Biuro certyfikacji POLISH SPA & WELLNESS HOTELS prowadzi certyfikację obiektów w zakresie: świadczonych usług SPA & WELLNESS w powiązaniu z usługami hotelarskimi, gastronomicznymi i towarzyszącymi w najlepszych obiektach w Polsce.

Przeprowadzone badania bezspornie wykazały, że firmy posiadające certyfikowany system świadczenia usług są zdecydowanie bardziej konkurencyjne od innych przedsiębiorstw w branży.

Pośród korzyści osiąganych poprzez uzyskanie certyfikacji świadczonych usług SPA & WELLNESS wydzielić można:

a) korzyści zewnętrzne:

- wzrost prestiżu w oczach klientów,
- poprawę opinii klientów o obiekcie,
- wzrost zaufania klientów do marki obiektu,
- zachętę do rozwoju i doskonalenia funkcjonowania obiektu,
- cenne narzędzie marketingu;

b) korzyści wewnętrzne:

- ukierunkowanie na spełnianie oczekiwań klienta,
- poprawa jakości usług,
- udoskonalenie i lepsze rozumienie procesu świadczenia usług,
- bodziec do wprowadzania nowych i udoskonalanie posiadanych technologii,
- wzrost poziomu bezpieczeństwa świadczonych usług,

- wzrost efektywności świadczonych usług,
- precyzja w określaniu miejsc oraz prawdziwych przyczyn powstania błędów/niezgodności,
- zmniejszenie ilości błędów, a przez to reklamacji co skutkuje obniżeniem kosztów i wzrostem satysfakcji klientów.

1. Tryb postępowania w procesie certyfikacji

Certyfikat przyznawany jest przez firmę POLISH SPA & WELLNESS HOTELS na podstawie wielopłaszczyznowego audytu przeprowadzonego przez niezależnych i bezstronnych specjalistów z dziedziny hotelarstwa i usług SPA & WELLNESS w oparciu o zestaw celowo opracowanych wskaźników.

POLISH SPA & WELLNESS HOTELS ocenia wnioskujący o certyfikację obiekt SPA & WELLNESS pod względem:

- ✓ lokalizacji i charakteru obiektu,
- ✓ palety świadczonych usług,
- ✓ kompetencji technicznych,
- ✓ jakości świadczonych usług,
- ✓ estetyki i harmonii sprzyjającej wyciszeniu i relaksowi,
- ✓ spójności i konsekwencji koncepcji SPA & WELLNESS nakierowanej na regenerację zarówno ciała, jak i ducha (mind & body).

Obiekt certyfikowany jest całościowo bez rozbicia na poszczególne departamenty, tak więc niemożliwe jest uzyskanie certyfikatu na część SPA & WELLNESS, podczas gdy usługi hotelarskie nie spełniają założonych warunków.

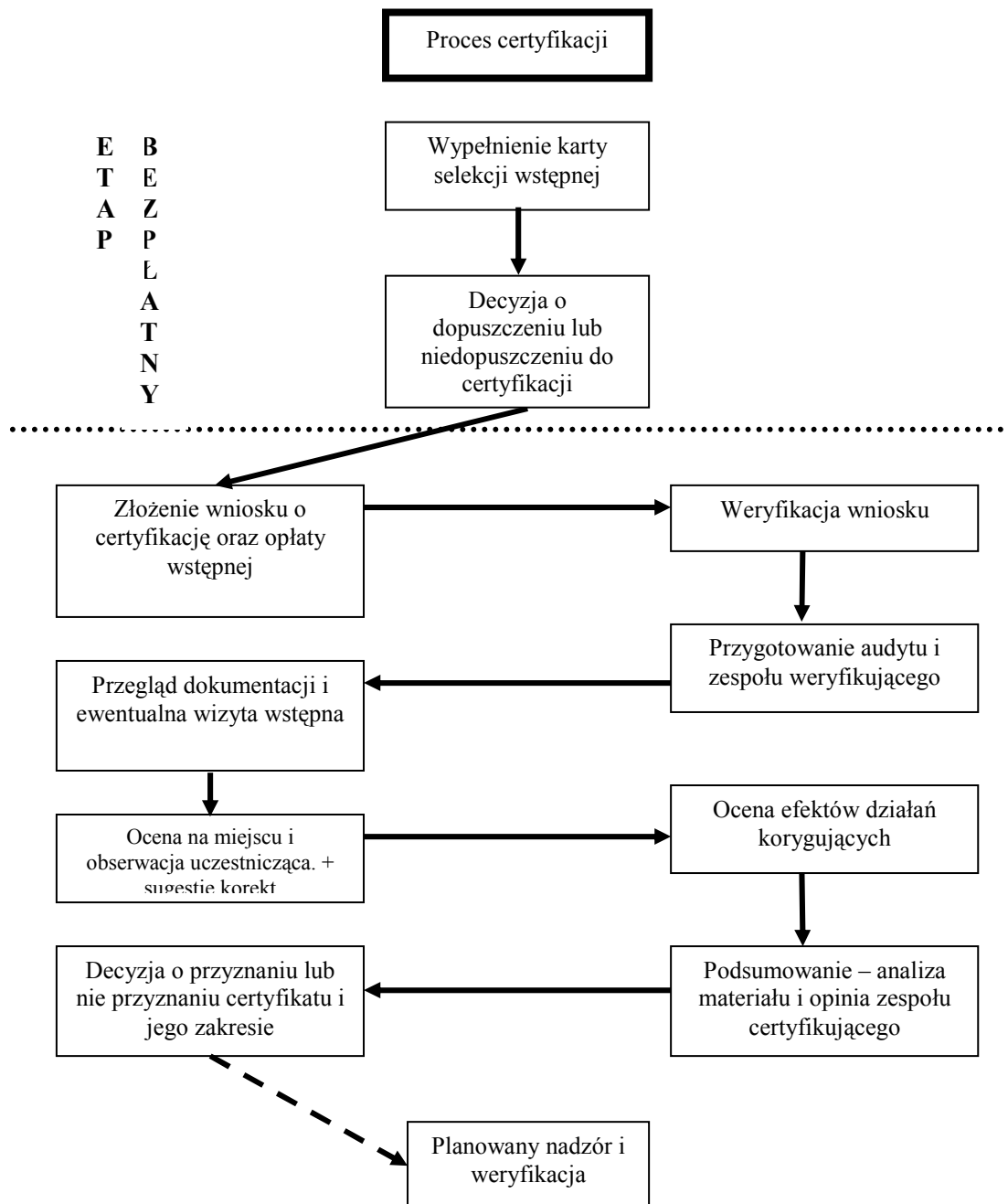
Opracowany system certyfikacji nie pozostawia miejsca na uznaniowość, a posługując się ścisłymi miernikami ilościowymi pozwala na obiektywizację uzyskanych wyników.

System opracowany przez POLISH SPA & WELLNESS HOTELS nie przewiduje w procesie certyfikacji odstępstw od przyjętych standardów w zamian za zwiększoną opłatę certyfikacyjną.

Dostęp do certyfikacji mają wszyscy usługodawcy prowadzący hotele SPA & WELLNESS.

Zakres oceny w procesie certyfikacji określają wymagania certyfikacyjne oraz wnioskowany zakres certyfikacji.

W procesie certyfikacji ocenie poddaje się tylko te obszary działania obiektu, które są objęte wnioskowanym zakresem certyfikacji. W stosunku do pozostałych obszarów działania wnioskodawcy, ocenia się je w takim stopniu, by uzyskać pewność, że nie wpływają one negatywnie na spełnienie wymagań certyfikacyjnych i/lub na jakość usług.



Rys. 1 Algorytm procesu certyfikacji

2. Elementy procesu certyfikacji

Proces certyfikacji obejmuje :

- ✓ wypełnienie karty selekcji wstępnej,
- ✓ wypełnienie karty inwentaryzacyjnej i przegląd dokumentacji,
- ✓ ocenę na miejscu prowadzoną w obiekcie,
- ✓ obserwację usług prowadzonych w rzeczywistych warunkach.

Podstawowymi elementami procesu certyfikacji jest:

- ✓ selekcja wstępna dokonywana bezpłatnie,
- ✓ audyt przeprowadzony w obiekcie,
- ✓ nadzór w okresie ważności certyfikatu w postaci audytów bieżących.

3. Informacje dla obiektu ubiegającego się o certyfikację

Informacji dotyczących procedury certyfikacyjnej udzielają pracownicy POLISH SPA & WELLNESS HOTELS, a dotyczą one:

- ✓ zasad dotyczących certyfikacji,
- ✓ procedur certyfikacji obiektów SPA & WELLNESS w tym dokumentacji wymaganej przy ubieganiu się o certyfikację, audytów oraz kontroli (planów kontroli), których wyniki zostaną wykorzystane w procesie certyfikacji,
- ✓ zasad nadzoru nad certyfikatem,
- ✓ zasad zawieszania, cofania i unieważniania certyfikatów,
- ✓ procedury odwołań i reklamacji,
- ✓ opłat za certyfikację.

Powyższe informacje przekazywane są Wnioskodawcy osobiście lub w formie pisemnej wraz z formularzem wniosku o przeprowadzenie certyfikacji.

W przypadku zmiany zasad lub procedur certyfikacji POLISH SPA & WELLNESS HOTELS w trybie pilnym przekazuje informacje swoim klientom.

4. Selekcja wstępna

Selekcja wstępna ma na celu ustanowienie minimalnych wymagań powodujących wykluczenie z dalszego postępowania obiektów używających nazwy SPA na wyrost, przez co wprowadzających w błąd swoich potencjalnych klientów.

Selekcja wstępna wymaga spełnienia bezwzględnie wszystkich wymagań minimalnych - elementów uznanych przez grupę niezależnych ekspertów branży SPA

i hotelarskiej za kluczowe dla idei SPA i wynikających bezpośrednio z jej definicji. Związane są one z:

WODĄ – jako nieodłącznym elementem każdego SPA,

ZABIEGAMI – jako elementami oddziałującymi na zdrowie zarówno fizyczne jak i psychiczne,

WYPOSAŻENIEM – które zapewnia niezbędny komfort korzystania ze SPA,

USŁUGAMI HOTELARSKIMI - świadczonymi na tak wysokim poziomie, aby ich komfort podkreślał, a nie przekreślał ekskluzywność usług SPA.

GASTRONOMIĄ – ponieważ człowiek jest tym, co je, a odpowiednia gastronomia stanowi jeden z filarów filozofii WELLNESS,

HARMONIĄ CIAŁA i UMYŚLU – która leży u podstaw całego ruchu SPA & WELLNESS.

WODA

Woda i jej dobroczynne działanie jest elementem „sine qua non” każdego SPA, wszakże rozwinięcie akronimu brzmi - Sanum Per Aquam.

Warunkiem podstawowym przystąpienia obiektu do procesu certyfikacji jest oferowanie swoim gościom możliwości obcowania z wodą w różnych postaciach w celu poprawy zdrowia i dobrego samopoczucia.

Elementem bez którego trudno wyobrazić sobie nie tylko obiekt SPA ale również obiekt hotelarski z prawdziwego zdarzenia, jest basen. Aby mógł on pełnić swoją funkcję i zapewniać komfort korzystającym, powinien spełnić wiele wymagań. Najistotniejszymi dla selekcji wstępnej są minimalne wymiary niecki basenowej i okres funkcjonowania basenu.

Za absolutnie niezbędne uznane zostało:

posiadanie przez obiekt basenu o powierzchni minimum 35 m² i głębokości 75% powierzchni niecki nie mniejszej niż 110cm.

funkcjonowanie basenu minimum 12 godzin na dobę.

ZABIEGI

Esencję SPA stanowią zabiegi, bez których obiekt wyposażony w basen świadczy tylko i wyłącznie usługi rekreacyjne.

Oferowanie klientom zabiegów zarówno suchych jak i mokrych uznane zostało za drugi warunek niezbywalny ubiegania się przez obiekty o certyfikat SPA & WELLNESS.

posiadanie w ciągłej gotowości w godzinach funkcjonowania SPA minimum trzech zabiegów mokrych równolegle (z wyłączeniem jacuzzi),

posiadanie w ciągłej gotowości w godzinach funkcjonowania SPA minimum dwóch zabiegów suchych równolegle,

posiadanie w ciągłej gotowości w godzinach funkcjonowania SPA minimum dwóch zabiegów kosmetycznych z użyciem kosmetyków,

SPA czynne minimum 8 godzin na dobę.

WYPOSAŻENIE

Uzupełnieniem działania wody oraz oferowanych zabiegów jest wyposażenie i urządzenia SPA. Wymagania minimum dotyczą elementów absolutnie niezbędnych, zapewniających gościom akceptowalny poziom komfortu korzystania ze SPA.

posiadanie w ciągłej gotowości w godzinach funkcjonowania SPA minimum jednej sauny,

posiadanie wydzielonej, zapewniającej komfort przestrzeni wypoczynku, przez którą nie prowadzi dojście do więcej niż jednego urządzenia/zabiegu.

posiadanie w ciągłej gotowości w godzinach funkcjonowania SPA wydzielonej salki do ćwiczeń o powierzchni minimum 20m², z urządzeniami i zapewnionym programem ćwiczeń.

usługi SPA świadczone są w tym samym budynku w którym świadczone są usługi noclegowe lub budynku połączonym w pełni zabudowanym przejściem. W przypadku kompleksów wielobudynkowych minimum 50% miejsc noclegowych powinno znajdować się w budynku w którym świadczone są usługi SPA (możliwość odstępstwa dopuszcza się w przypadku obiektów zabytkowych),

USŁUGI HOTELARSKIE

Usługa hotelarska stanowi niezwykle istotny element komplementarny w stosunku do całej palety usług SPA & WELLNESS. Wysoka jakość świadczonych usług i dbałość o komfort gościa są dla obiektów SPA & WELLNESS zadaniem kluczowym.

Aby ten minimalny komfort zapewnić, ustanowiono jako wymaganie minimalne:

standard obiektu hotelarskiego odpowiadający co najmniej wymaganiom stawianym dla pensjonatu trzygwiazdkowego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra

Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie.

Najlepszy klimat dla relaksu i wypoczynku panuje w obiektach których goście przyjeżdżają wyłącznie w celach relaksacyjno-zdrowotnych lub wypoczynkowych. Łączenie funkcji SPA z obiektem nastawionym na gości krótkookresowych - biznesowych lub tranzytowych należy traktować jako niepożądane.

Istotnym wskaźnikiem informującym o profilu gości jest długość ich pobytu w hotelu. Na potrzeby selekcji wstępnej przyjęto, że:

średnia długość pobytu nie może być krótsza niż 2 dni

Aby gość mógł się czuć pewnie i w każdej chwili poprosić o pomoc:

recepcja musi funkcjonować w systemie 24 godzinnym.

Obecnie większość gości przybywa własnym transportem, więc absolutnym minimum jest:

co najmniej jedno miejsce parkingowe na 15 pokoi.

GASTRONOMIA

Jeden z filarów WELLNESS to właśnie gastronomia, dlatego też w obiektach SPA powinien być położony na nią szczególny nacisk.

Najważniejsza dla gości jest możliwość zindywidualizowania spożywanych posiłków w zależności od uwarunkowań zdrowotnych i gustu. Warunkami minimum w zakresie obsługi gastronomicznej dla dopuszczenia obiektu do procesu certyfikacji jest:

dostępność minimum jednej diety specjalnej,

minimum jeden posiłek bufetowy w ciągu dnia,

śniadanie składające się co najmniej z 7 grup produktowych.

HARMONIĄ CIAŁA i UMYŚLU

Równowaga jest bez wątpienia podwaliną idei SPA & WELLNESS, decydując się na wybór pobytu w obiekcie SPA poszukują harmonii ciała i ducha poprzez zabiegi, relaks, dobrą i zdrową kuchnię, wysoki standard usług.

Czynnikami których zaistnienie jest konieczne aby w obiekcie SPA gość mógł cieszyć się harmonią są:

zakaz palenia w kompleksie oprócz wyraźnie wyznaczonych i ściśle wyizolowanych stref dla palaczy,

możliwości aktywnego spędzenia czasu - minimum dwie propozycje w obiekcie i dwie poza nim.

wyraźna i czytelna orientacja prośrodowiskowa przejawiająca się minimum w dwóch rodzajach działań mających na celu ochronę środowiska,

Wnioskujący o certyfikację obiekt wypełnia kartę selekcyjną i składa bezpłatnie wniosek o postępowanie wstępne.

W przypadku spełnienia przez obiekt wymagań wstępnych GRUPA COMFORTUM wysyła w przeciągu 7 dni od otrzymania kart selekcyjnej drogą elektroniczną informację zwrotną o dopuszczeniu lub nie do dalszego postępowania certyfikacyjnego