
Spa Management

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Spa Management»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Spa Management»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Ο ιαματικός τουρισμός αποτελεί μία από τις μορφές εναλλακτικού τουρισμού. Παρά την οικονομική κρίση που έχει επιφέρει μείωση τόσο των αφίξεων από το εξωτερικό στη χώρα μας όσο και της εσωτερικής μετακίνησης τουριστών, το είδος αυτό τουρισμού είναι αρκετά διαδεδομένο, λόγω της συνάφειάς του με τη βελτίωση και τη διατήρηση της κατάστασης υγείας του ανθρώπου, μία πάγια και διαρκή ανάγκη. Επιπλέον, λόγω της οικονομικής κρίσης, η ποιότητα ζωής των ανθρώπων έχει επηρεασθεί αρνητικά. Οι «υγιείς» άνθρωποι αισθάνονται εγκλωβισμένοι σε μία δύσκολη και επίπονη καθημερινότητα και η ανάγκη τους για εκτόνωση και ευεξία είναι έκδηλη.

Αναφέρεται στη βιβλιογραφία ότι «Ο τουρισμός πάντα φαινόταν ως μία διαδικασία αυτό-αναγέννησης όπως η χαλάρωση, η εκπαίδευση, ή η ικανοποίηση» (Ryan, 1997) και ότι «ο εσωτερικός κόσμος της συναίσθησης και ο εξωτερικός κόσμος της εμπειρίας – μπορεί να συμφιλιωθεί μέσω του ταξιδιού» (Graburn, 2002).

Το Spa είναι ένας χώρος με πρόσβαση στο ευρύ κοινό, που δύναται να συνδυάσει την παροχή υπηρεσιών θεραπείας της υγείας και προαγωγής της ευεξίας, σε ένα ελκυστικό και ήρεμο περιβάλλον. Στοχεύει στην ανάταση σώματος και ψυχής, μέσω μιας ολιστικής αντίληψης στο

ένδω του σώματος (θεραπεία, fitness), στο έξω του σώματος (αισθητική), στο πνεύμα και στο συναίσθημα (εναλλακτικές θεραπείες, υπηρεσίες άσκησης & ευεξίας).

Η χώρα μας διαθέτει ένα ευρύτατο δίκτυο φυσικών ιαματικών πόρων (πηγές, θάλασσα, εμπλουτισμένα ορυκτά, κλιματολογικές συνθήκες), αν και στο μεγαλύτερο μέρος αναξιοποίητων. Η δημιουργία Spa σε κατάλληλα επιλεγμένες περιοχές, μπορεί να γίνει πόλος έλξης εσωτερικών τουριστών, ομογενών του εξωτερικού και εξωτερικών τουριστών από χώρες του κόσμου, με την κατάλληλη διαχείριση και προβολή. Μπορεί να αποδώσει έσοδα με διάφορες μορφές, ως μία ολιγόωρη απόδραση σε μία καθημερινή ημέρα, ως τουρισμός Σαββατοκύριακου ή σε «πακέτα» περισσότερων ημερών, ενδεχομένως σε συνδυασμό με διακοπές.

Σκοπός του προγράμματος είναι η εκπαίδευση των ενδιαφερομένων στη δημιουργία, οργάνωση και διαχείριση ενός Spa, στο πλαίσιο της ολιστικής αντίληψης στην παροχή υπηρεσιών με απώτερο σκοπό το «ΕΥ ΖΕΙΝ» των πελατών του. Στο πρόγραμμα περιλαμβάνεται αναφορά στον τουρισμό υγείας, πραγματοποιείται διασύνδεση των Spa με τον Ιαματικό Τουρισμό και αναλύεται η παρούσα κατάσταση διεθνώς και στη χώρα μας. Αναλύονται η οργάνωση και διοίκηση στο πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας, οι παρεχόμενες υπηρεσίες, οι στρατηγικές marketing/προώθησης, καθώς και ειδικά θέματα που αφορούν στη χρήση νέων τεχνολογιών και το ισχύον νομικό πλαίσιο.

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε όλους όσους ασχολούνται με την τουριστική βιομηχανία και ενδιαφέρονται να αναπτυχθούν επαγγελματικά στο χώρο του Τουρισμού Υγείας, με επέκταση στην ευεξία, αξιοποιώντας το φυσικό πλούτο της χώρας μας. Το επαγγελματικό αυτό πεδίο είναι πολλά υποσχόμενο με την κατάλληλη οργάνωση και προβολή, καθώς η χώρα μας αποτελεί ήδη έναν από τους δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, αλλά και την πατρίδα του Ιπποκράτη που αναφέρθηκε στη σημασία τόσο της προληπτικής ιατρικής όσο και στην αξία των φυσικών συστατικών του ελληνικού εδάφους και του νερού στην ίαση από ήδη εκδηλωμένες νόσους.

3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- ▶ απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/>

4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «*αυτονομία*», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικά με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:

<https://elearningekpa.gr/regulation>

8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **6 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Εισαγωγή στον Τουρισμό Υγείας & Ευεξίας

Διδακτική Ενότητα 1: Ιατρικός Τουρισμός

Διδακτική Ενότητα 2: Ιαματικός Τουρισμός

Διδακτική Ενότητα 3: Ανάλυση και αξιολόγηση του Διεθνούς Περιβάλλοντος

Spa-Κέντρα Προαγωγής Υγείας & Ευεξίας

Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στη βιομηχανία των Spa

Διδακτική Ενότητα 2: Διασπορά τους στο Διεθνές Περιβάλλον

Διδακτική Ενότητα 3: Κυριότεροι Φορείς και Οργανισμοί

Διδακτική Ενότητα 4: Νομικό πλαίσιο για την Ελλάδα

Παρεχόμενες υπηρεσίες

Course 1: Ολιστική Θεραπευτική

Διδακτική ενότητα 1: Σύνδεση Spa και Ιαματικού Τουρισμού-Ολιστική προσέγγιση

Διδακτική ενότητα 2: Θεραπευτικές υπηρεσίες

Διδακτική ενότητα 3: Εναλλακτικές θεραπείες

Course 2: Άσκηση και Ευεξία

Διδακτική ενότητα 1: Τουρισμός Άσκησης & Ευεξίας

Διδακτική ενότητα 2: Υπηρεσίες άσκησης & ευεξίας

Course 3: Συμβουλευτικές Υπηρεσίες - Επαγγελματίες

Διδακτική ενότητα 1: Συμβουλευτικές υπηρεσίες (Personalized Health Management)

Διδακτική ενότητα 2: Έμφυχο δυναμικό - περιγραφή, προσόντα, δεοντολογία

SPA management

Διδακτική Ενότητα 1: Κτιριακές Υποδομές/ Απαιτούμενες μελέτες και πιστοποιήσεις

Διδακτική Ενότητα 2: Διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων, Εσόδων και Προμηθειών

Διδακτική Ενότητα 3: Νέες τεχνολογίες

Διδακτική Ενότητα 4: Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού

Διδακτική Ενότητα 5: Εκπαίδευση & Κατάρτιση

Διδακτική Ενότητα 6: Στρατηγικός Σχεδιασμός - Σκοπός και Στόχοι

Διδακτική Ενότητα 7: Risk and Crisis Management

Marketing – Προώθηση

Διδακτική Ενότητα 1: Καταναλωτική συμπεριφορά

Διδακτική Ενότητα 2: Τμηματοποίηση αγοράς και διαμόρφωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος

Διδακτική Ενότητα 3: Προώθηση - Διαφήμιση

Διδακτική Ενότητα 4: Διαδικτυακή Προβολή, Social Media και Δημόσιες Σχέσεις

Διδακτική Ενότητα 5: Customer Relationship Management και Customer Loyalty

Διδακτική Ενότητα 6: Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη

Ειδικά Θέματα

Διδακτική Ενότητα 1: Υγιεινή και ασφάλεια I

Διδακτική Ενότητα 2: Υγιεινή και ασφάλεια II

Διδακτική Ενότητα 3: Έλεγχος και Διασφάλιση Ποιότητας