
**Turizm və əlaqəli xidmətlər —
Sağlamlıq spası — Xidmət tələbləri**

**Tourism and related services —
Wellness spa — Service
requirements**

LAYIHƏ



Bu standart Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutunun icazəsi olmadan tam və ya hissə-hissə yenidən çap oluna, çoxaldıla və yayıla bilməz

Elçin İsaqzadə küç., 7-ci köndələn

Telefon: +994125149308

Email: office@azstand.gov.az

MÜQƏDDİMƏ

1. Bu standart “Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu” PHŞ tərəfindən işlənib hazırlanıb və “Turizm və əlaqədar xidmətlər” standartlaşdırma üzrə Texniki Komitə (AZSTAND/TK 06) tərəfindən təqdim edilib.

2. “Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu” PHŞ-nin “_____” _____2022-ci il tarixli _____saylı Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

3. Qüvvəyə minmə tarixi “_____” _____ 2022-ci il.

4. Bu standart beynəlxalq standart İSO 17679:2016 ilə eynidir (İDT).
This standart is identical (İDT) to the international standard İSO 17679:2016.

5. İlk dəfə tətbiq edilir.

6. Dövlət standartında müəyyən edilən tələblərin beynəlxalq standartlara, norma, qayda və tövsiyələrə və digər dövlətlərin müvafiq mütərəqqi milli standartlarına, elm, texnika və texnologiyanın müasir nailiyyətlərinə əsaslanmasını müəyyən etmək üçün standartın ilkin yoxlama müddəti 2023-cü il, dövrü yoxlama müddəti 1 ildir.

MÜNDƏRİCAT

Ön söz	V
Giriş	VI
1 Tətbiq sahəsi	1
2 Normativ istinadlar	1
3 Termin və təriflər	1
4 Obyektlər və avadanlıqlar	2
4.1 Sağlamlıq obyektləri Avadanlıq	2
4.1.1 Ümumi tələblər	2
4.1.2 Qəbul-qeydiyyat.....	3
4.1.3 Müalicə ərazisi	3
4.2 Avadanlıq.....	3
5 İşçi heyətə tələblər	4
5.1 İnsan resurslarına dair ümumi tələblər.....	4
5.2 Sağlamlıq spa meneceri	5
5.3 Sağlamlıq spası üzrə terapevt	5
6 Yüksək gigiyena təcrübələri	5
6.1 Ümumi tələblər	6
6.2 Texniki xidmət.....	6
6.2.1 İnventar (Ehtiyatlar)	6
6.2.2 Profilaktik texniki xidmət	6
6.2.3 Korreksiyaedici texniki xidmət.....	9
6.2.4 Texniki xidmət üzrə işçi heyəti	10
6.3 Mikrobioloji nəzarət.....	10
6.3.1 Dezinfeksiya və təmizləmə planına dair minimum tələblər	10
6.3.2 Mikrobioloji çirklənmə zamanı tədbirlər.....	10
6.3.3 Dezinfeksiyaedici maddələr	11
7 Müştərilərə xidmət	11
7.1 Məlumat, bron və qəbul-qeydiyyat tələbləri	11
7.2 Sağlamlıq spa müalicəsi	12
7.3 Digər xidmətlər	13
8 Dəstək prosesləri	13
8.1 Kommersiyalaşdırma	13
8.2 Müalicənin təsviri	13
8.3 Ətraf mühit siyasəti	13
8.3.1 Ümumi tələblər.....	13
8.3.2 Enerji istehlakı	14
8.3.3 Resurs istehlakı	14
8.3.4 Çirklənmənin azaldılması və idarə edilməsi.....	14
Əlavə A (məlumat üçün) Müəyyən ölkələrə məxsus ənənəvi masajların mənşəyi	15
Əlavə B (məlumat üçün) Vahid fəaliyyətlər	16
Əlavə C (məlumat üçün) Qəbul-qeydiyyat üzrə tələblərin siyahısı	17
Bibliografiya	19

Ön söz

Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatı (ISO) milli standartlaşdırma orqanlarının (ISO-nun üzv orqanları) ümumdünya federasiyasıdır. Beynəlxalq standartların hazırlanması işi adətən ISO-nun texniki komitələri vasitəsilə həyata keçirilir. Texniki komitənin yaradılma məqsədini təşkil edən predmetdə maraqlı olan hər bir üzv orqan həmin komitədə təmsil olunmaq hüququna malikdir. Bu işdə ISO ilə əlaqələndirmə şəraitində, beynəlxalq təşkilatlar, həmçinin hökumət və qeyri-hökumət təşkilatları da iştirak edir. ISO bütün elektrotexniki standartlaşdırma məsələlərində Beynəlxalq Elektrotexnika Komissiyası (IEC) ilə yaxından əməkdaşlıq edir.

Bu sənədi hazırlamaq üçün istifadə olunan və onun sonrakı saxlanması üçün nəzərdə tutulan prosedurlar ISO/IEC Direktivlərinin 1-ci hissəsində təsvir edilir. Müxtəlif növ ISO sənədləri üçün tələb olunan fərqli təsdiq meyarları xüsusilə qeyd edilməlidir. Bu sənəd ISO/IEC Direktivlərinin 2-ci hissəsinin redaksiya qaydalarına uyğun olaraq tərtib olunub (bax: www.iso.org/directives).

Bu sənədin bəzi elementlərinin patent hüquqlarının predmeti ola biləcəyi ehtimalına diqqət yetirilir. ISO bu cür patent hüquqlarının hər hansı birinin və ya hamısının müəyyən edilməsinə görə məsuliyyət daşımır. Sənədin hazırlanması zamanı müəyyən edilmiş hər hansı patent hüquqlarının təfərrüatları "Giriş" bölməsində və/yaxud ISO-nun daxil olmuş patent bəyannamələrinin siyahısında təqdim olunacaq (bax: www.iso.org/patents).

Bu sənəddə istifadə edilən hər hansı ticarət adı istifadəçilərin rahatlığı üçün verilən informasiyadır və onun dəstəkləndiyini ehtiva etmir.

Standartların könüllü xarakteri, uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə bağlı ISO-nun xüsusi termin və ifadələrinin mənasına dair izahat, eləcə də Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) Ticarətə Texniki Maneələr Sazişində əksini tapan prinsiplərə ISO-nun sadıqlıyı haqqında məlumat üçün aşağıdakı keçidə daxil ola bilərsiniz: <https://www.iso.org/foreword-supplementary-information.html>.

Bu sənədə cavabdeh ISO/TC 228 "Turizm və əlaqədar xidmətlər" texniki komitəsidir.

Giriş

İSO 18513 spa xidmətləri “xüsusi təbii amillərlə – torpağın təbii müalicəsi (məsələn, mineral bulaq), dənizin və ya iqlimin təbii vasitələri ilə tanınan müalicəvi kurortlar kimi müəyyən edir və bəzən müvafiq müalicə üsulları ilə tamamlanır” və qeyd edir ki, spa xidmətləri xüsusi olaraq tanınır və bəzi ölkələrdə tənzimlənir. Nəticə etibarlı ilə, bu sənəd mədəni identiklik və mədəni fərqlər prinsipinə hörmətlə yanaşmaqla sağlamlıq spa xidmətləri üçün keyfiyyət tələblərini müəyyən edir.

Təbii olaraq yaranan aktual vasitələrin arzu olunan təsirlərinə diqqət yetirmək əvəzinə, "sağlamlıq spa mərkəzi" hər bir insanın sağlamlığının bütün komponentlərini, o cümlədən fiziki, əqli, emosional, sosial və mənəvi sağlamlığı gücləndirmək və balanslaşdırmaq məqsədi daşıyır. Sağlamlıq spa mərkəzinin müştəriləri istirahət, dinc düşüncə, bədəni, zehni və ruhu canlandırmaq və nəhayət, yenidən gündəlik həyatlarına tam qayıtmağa hazır olmaq vasitəsilə sağlamlıq faydalarını qoruyaraq, "istirahət zamanı həzz" almağı gözləyirlər.

Sağlamlığın, uğurlu qocalmanın və uzunömürlülüğün dəyəri artdıqca, sağlamlıq spa mərkəzləri populyarlıq qazanır. Sağlamlıq spa mərkəzlərinin müxtəlifliyi getdikcə daha qabarıq şəkildə özünü büruzə verir. Keyfiyyətli xidmətlərin müəyyənləşdirilməsinə, xidmətlərin mübadiləsində şəffaflığın yaradılmasına, müştərilərin inamının, biznes səriştəsinin artırılmasına və xidmətlərin keyfiyyəti haqqında biliklərin ötürülməsinin təşviqinə ehtiyac var.

Hal-hazırda, sağlamlıq spası xidmət sahəsində beynəlxalq ticarəti təmsil edir. Beynəlxalq bazar təkmilləşdirilmiş keyfiyyət və rəqabətqabiliyyətli qiymətləri təmin edən strategiyalar çərçivəsini tələb edir.

Sağlamlıq spası xidmətlərinin mahiyyətinin müəyyən edilməməsi və istinad standartlarının olmaması, yüksək menecerdən və onların müəssisələrindən ticarət sənayelərinə, dövlət tənzimləmə orqanlarına qədər bütün sənayedə xidmət zəncirinə təsir göstərəcək və ən əsası müştərilərə təsir edəcəkdir. Bu sənədin məqsədi sağlamlıq spası xidmətləri üçün keyfiyyət tələblərini müəyyən etmək, yaratmaq və inkişaf etdirməkdir ki, onlar monitoring oluna bilsinlər, eləcə də onların effektivliyini və uyğunlaşmasını təmin etmək üçün müvafiq ölçmə metodlarının seçilməsi üzrə təlimatlar təqdim etsinlər.

1947-ci ildən etibarən Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatının Konstitusiyasında deyilir ki, “sağlamlıq təkcə xəstəlik və ya əlilliyin olmaması deyil, tam fiziki, əqli və sosial rifah vəziyyətidir”.

Tərif rifah və xəstəlik/sağlamlıq da daxil olmaqla iki əsas fikirdən ibarətdir.

Bununla belə, ümumi sağlamlıq qavrayışının kökündə xəstəlik/sağlamlıq ideyası var. Hal-hazırda sağlamlığın qayğısına qalmaq xəstəlik yönümlüdür; hər kəs xəstəliyin qarşısının alınması, xəstəliklərə nəzarət və ya xəstəliyin müalicəsi ilə tanışdır. Xəstəliyin olmadığını vurğulayan sağlamlığa bu yanaşma təbiətdə tanış deyil və dinamik sağlamlığın yaxşılaşdırılması proqramı üçün çətin ki, uyğun gəlir. Sağlamlığın müxtəlif səviyyələrinin olması fikri getdikcə daha çox dəstək qazanır. Müəyyən bir xəstəlikdən və ya əlillikdən təsirlənə bilməyən şəxslər eyni dərəcədə sağlam hesab edilmir.

Sağlamlığın dərəcələri ölçülə bilməsə də, bu anlayışın müəyyən və başa düşülən mənası var. Sağlam bir insan həm fiziki quruluşa, həm də fizioloji və psixoloji fəaliyyətə görə yaxşı inteqrasiya olunmuş bir fərd kimi təsvir edilə bilər. Tamamilə sağlam insan çətinlikləri soyuqqanlıqla qarşılayır. Onların sosiallaşmaq və istirahət etmək üçün vaxtları və meylləri var. Bu müsbət nöqtəyi-nəzərdən sağlamlığın məqsədi təkcə xəstəliyin müalicəsi və ya yüngülləşdirilməsi deyil. Bu, xəstəliyin qarşısının alınmasından daha çox şey tələb edir. Daha doğrusu, o, çərçivədən kənara çıxır, fərd, ailə və cəmiyyət üçün maksimum fiziki, əqli və sosial səmərəliliyə can atır.

Elm və tibbdə müşayiət olunan irəliləyişlər bədənin daha yaxşı qorunub saxlanması və xəstəliklərin getdikcə daha çox olmaması ilə nəticələnsə də, psixi, emosional, sosial və mənəvi problemlər çox vaxt müalicə olunmur. Yüksək səviyyəli sağlamlıq heç vaxt bütövün birliyinə məhəl qoymadan, fraqmentlərdə əldə edilə bilməz. Bu xüsusi sağlamlıq vəziyyəti ümumi rifah

hissini əhatə edir və insanı bədəndən, ruhdan və ağıldan ibarət və ətraf mühətdən asılı olaraq görür.

Bu dinamik vəziyyət davamlı bir prosesi əks etdirir. Bizim çatdığımız və bir daha nəzərdən keçirməməli olduğumuz statik bir vəziyyət deyil.

Xəstəliyin dərəcələri olduğu kimi sağlamlıq dərəcələri mövcuddur və sağlamlıq xidmətləri xəstəliyin səbəblərini deyil, sağlamlığın səbəblərini müəyyən etməyə yönəldilməlidir. Öz sağlamlıqlarını gücləndirmək istəyənlər adi xəstəxanada xəstələr tərəfindən istifadə edilən tibbi xidmətlərə çox oxşar olan, lakin daha yaxşı həyat keyfiyyəti üçün potensiallarından istifadə motivi ilə xidmətlər tələb edə bilərlər. Xəstəxanaların həm xəstələri, həm də sağlamlıq xidmətindən yararlanmaq istəyən müştərilərini yerləşdirməsi mümkün olsa da, onlara oxşar xidmətlər və ya ən azı oxşar infrastruktur, üstəlik onlara nou-hausu təklif edilsə də, onlar sağlamlıq xidmətləri axtaranların üstünlük verdiyi seçim deyil. Axtaranlar daha qeyri adi ərazisi və fəaliyyəti ilə seçilən yerlərə üstünlük verirlər. Təsadüfi deyil ki, bir çox sağlamlıq spa mərkəzləri okeanın kənarında və ya dağın başında yerləşir. Bununla belə, sağlamlıq spa mərkəzlərinin gücü əsasən onların atmosferi, ətrafı və ya yerləşdiyi yerlə bağlı olsa da, bütün bunlar tam olaraq sağlamlıq spa mərkəzini tam ehtiva etmir. Sağlamlıq spa mərkəzinə uyğunlaşmaq üçü, fiziki ilə yanaşı, psixoloji, mənəvi və ya emosional rifaha müəyyən töhfə vermək lazımdır. Bu məqsədlə, sağlamlıq spa mərkəzi tez-tez evin stressləri və diqqətini yayındırmadan özünü təhlil edə biləcəyi alternativ bir məkandır.

Müxtəlif sağlamlıq proqramları və ya müalicə üsullarının əlavə edilməsi, insanı daha uzun və xoşbəxt yaşamağa, cavanlaşma hədəfinə özünü kəşf səyahətinə daha da həvəsləndirməyə kömək edə bilər.

Qüvvəyə minmə tarixi “ ____ ” _____ 2022-ci il

1 Tətbiq sahəsi

Bu sənəd sağlamlıq spası üzrə xidmət tələblərini, əsas dəstəkləyici prosesləri və müştəriyə göstəriləcək xidmətin keyfiyyətini müəyyən edir.

Bu sənəd başqa fəaliyyətin bir hissəsi olsa belə (məsələn: yerləşmə vasitələri, fitnes mərkəzləri və xəstəxanalar), bütün növ və ölçülərdə sağlamlıq spa mərkəzləri tərəfindən istifadə edilə bilər.

Bu sənədə hər hansı bir yerləşmə, yemək və içki tələbləri daxil deyil.

Bu sənəd tibbi spa və talassoterapiya mərkəzlərinə şamil edilmir.

Bu sənəd tibb sahəsi üzrə peşələr, təhsil və ya hər hansı bir dini aspektlərlə bağlı qərarlara şamil edilmir.

2 Normativ istinadlar

Bu sənəddə normativ istinadlar yoxdur

3 Termin və təriflər

Bu sənədin məqsədləri üçün aşağıdakı terminlər və təriflər tətbiq edilir.
ISO və IEC standartlaşdırma məqsədi ilə istifadə edilən terminoloji məlumat bazası aşağıdakı ünvanlarda mövcuddur:

- ISO onlayn baxış platforması <https://www.iso.org/obp>
- IEC Elektropediya <http://www.electropedia.org/>

3.1

sauna

isti quru havası olan taxta kabin

[Mənbə: ISO 18513:2003, 4.2.2]

3.2

buxar hamamı

isti buxar ilə otaq və ya kabin

[Mənbə: ISO 18513:2003, 4.2.3]

3.3

rifah

rahatlıq, sağlamlıq və xoşbəxtlik hissi

3.4

sağlamlıq

sağlamlıq və rifah (3.3), şəxsi məsuliyyət vasitəsilə bədən, zehin, ruh, duyğular və sosial münasibətlərin harmoniyasını göstərir

Qeyd: Sağlamlığa yanaşma xəstəliyə deyil, rifah səviyyəsinin artırılmasına yönəlib. Müəyyən bir xəstəlikdən təsirlənməyən müxtəlif insanlar fərqli sağlamlıq səviyyələrinə sahib ola bilərlər. Xəstəliklə yaşayan insanlar daha yüksək sağlamlıq səviyyəsinə nail ola bilərlər.

3.5

sağlamlıq konsultasiyası

sağlamlıq spa terapevti tərəfindən məsləhət almaq prosesi ([3.7](#))

3.6

sağlamlıq spa mərkəzi

sağlamlıq və rifahın gücləndirilməsi üçün tənha və rahat bir mühitdə sağlamlıq spa müalicələri və ya müalicə paketlərinin təqdim edən müəssisə

Qeyd: Onun səyləri bədəni, zehni və ruhu cavanlaşdırmaq və rahatlaşdırmaq məqsədilə vahid bir yanaşma ilə sağlamlığın qayğısına qalmağa və gücləndirilməsinə yönəlmişdir.

3.7

sağlamlıq spası üzrə terapevt

Sağlamlıq yanaşmasının və sağlamlıq spa müalicələrinin tətbiqi üzrə sübut edilmiş bilik və səriştəyə malik sağlamlıq spa mərkəzi (3.6) tərəfindən işə götürülən personal (3.8)

3.8

sağlamlıq spa müalicələri

rifahın gücləndirilməsi üçün müdaxilə

Qeyd: Sağlamlıq spa müalicələri əsasən əl müalicəsi, su müalicəsi və/və ya bütöv fəaliyyətlərə bölünür.

Qeyd: Müalicə dərman qəbulu və ya tibbi müalicə ilə əlaqəli deyil.

3.9

çakuzi

qızdırılan suyu döndərən mexanizmi olan hamam və ya hamam otağı

4 Obyektlər və avadanlıqlar

4.1 Sağlamlıq obyektləri Avadanlıq

4.1.1 Ümumi tələblər

Müştərilərin rahatlığını, məxfiliyini, rifahını və təhlükəsizliyini təmin etmək məqsədilə kifayət qədər yer ayrılmalıdır.

Sağlamlıq spa hər bir şəxs üçün kifayət qədər məxfilik sahəsi ilə pik saatlarda müştərilərin istifadə etmələri üçün uyğun olan şəxsi məkan təmin etməlidir.

Atmosfer sakit və rahat olmalıdır.

4.1.2 Qəbul-qeydiyyat

Qəbul-qeydiyyat ərazisi olmalıdır. Qəbul-qeydiyyat ərazisi təmizlik və işıqlandırma baxımından yaxşı vəziyyətdə və maneələrdən azad olmalıdır.

Müştərilərə xidmət üçün ərazilər (qəbul-qeydiyyat, portye otağı, kassa və s.) fərqləndirildikdə, onlar aydın şəkildə müəyyən edilməli və işarələrlə göstərilməlidir.

Qeyd: İşarələrlə bağlı beynəlxalq standartlardan (məsələn, ISO 7001) istifadə oluna bilər.

4.1.3 Müalicə ərazisi

Müalicə üçün ərazi olmalıdır. Təbii sahələr kimi müvəqqəti yerlər istisna olmaqla, müalicə ərazisində bir moypadır olmalıdır.

Hər bir müalicə növü üçün minimum döşəmə sahəsi ayrılmalıdır.

Müalicə otağının adekvat işıqlandırma səviyyəsi (təmizlik və təhlükəsizlik tələbləri daxil olmaqla) və tənzimlənən işıqlandırma sistemi olmalıdır.

Qapıları bağlı olan müalicə otaqları üçün müalicə otaqlarında kondisioner (soyutma və ya isitmə) fərdi qaydada idarə olunmalıdır.

Müalicə otağı bitki örtüyü və ya palçıq müalicəsi üçün istifadə edildiyi halda, otaq duş ilə təmin edilməlidir.

Müalicədə sudan istifadə nəzərdə tutulursa, döşəmədə drenaj olmalıdır.

Sağlamlıq spa mərkəzi öz sağlamlıq xidmətləri üçün təhlükəsizlik sistemlərini (fövqəladə dayanacaqlar, həyəcan siqnalları və s.) təmin etməlidir. Müştərilər üçün təhlükəli vəziyyətlərin qarşısını almaq məqsədilə texniki tədbirlər görülməlidir.

Terapevt nəzarəti olmadan istifadə edilə bilən bütün sağlamlıq obyektlərində istifadə təlimatları görünən yerdə göstərilməlidir.

Sağlamlıq spa mərkəzi müştərilərə ilk tibbi yardım göstərə bilmək üçün prosedur müəyyən etməlidir.

İlk yardım dəsti görünən və işçilər üçün əlçatan yerdə olmalıdır.

4.2 Avadanlıq

Sağlamlıq spa mərkəzi müştəriləri öz fəaliyyətlərinə nəzarət edə bilməsi və həddindən artıq gərginlikdən qaçması üçün sağlamlıq obyektləri daxilində baxıla bilən saatlar, qum saatları və termometrlər kimi ölçmə cihazları ilə təmin etməlidir.

Sağlamlıq spa mərkəzi işçilərinə müştərilər üçün təhlükəsiz temperaturu izləmək və saxlamaq imkanı vermək üçün öz sağlamlıq obyektində termometrlər quraşdırılmalıdır.

Sağlamlıq spa mərkəzi müştərilərin ümumi ərazidə olduğu isti vannalar, hidroterapiya hovuzları və digər su ilə doldurulmuş avadanlıqlar daxil olmaqla, bütün su sağlamlıq

obyektlərinin təmiz, zibilsiz və lazımi su kimyasına malik olmasını təmin etməlidir. Suyun kimyasına mütəmadi olaraq nəzarət edilməlidir.

Bütün döşəmə səthləri yaş ərazilərdə sürüşməyən döşəmələr kimi hər bir sahədə nəzərdə tutulan fəaliyyətlərə uyğun dizayn edilməli və tikilməlidir.

Bütün elektrik qurğuları və avadanlıqları istifadə olunduğu məqsəd və şərtlərə uyğun olaraq düzgün dizayn edilməli və saxlanılmalıdır. Bütün elektrik işləri (quraşdırma, genişləndirmə və təmir) ixtisaslı işçilər tərəfindən və ya xüsusi biliklərə malik olan şəxslərin nəzarəti altında aparılmalıdır. izolyasiya, torpaqlama və toz və ya suyun çirkənməsini aşkar etmək üçün elektrik yoxlamaları tələb olunur. Yoxlamaların, işlərin və texniki xidmətin qeydləri yaxşı sənədləşdirilməlidir.

5 İşçi heyətə tələblər

5.1 İnsan resurslarına dair ümumi tələblər

Sağlamlıq spa mərkəzinin yüksək rəhbərliyi optimal xidmət göstərilməsi məqsədilə əsas hesab edilən müəyyən vəzifələr və ya funksiyalar üzrə kadrların işə qəbulu üçün müvafiq tələbləri və meyarları müəyyən etməlidir. Müəyyən tapşırıqlar ixtisaslı işçilər tərəfindən hazırlanmalıdır. Müştərilərin növlərini nəzərə alaraq, yuxarı rəhbərlik adətən müştərilərlə təmasda olan heyətin profilini müəyyən etməlidir. Həmin heyətin xarici dillərdə ünsiyyət qura bilməsi tələb olunur.

İşə qəbul edildikdən sonra yeni işçi iş yerinə daha yaxşı və tez uyğunlaşmaq üçün təklif olunan xidmət səviyyələrinin, eləcə də digər davranış qaydalarının düzgün izah olunduğu bir təlim dövründən keçir. Bu fəaliyyəti asanlaşdırmaq üçün sağlamlıq spa mərkəzinin sağlamlıq spa üzrə əsas aspektlərini izah edən yazılı sənəd olmalıdır ki, heyətin yeni üzvləri onlardan xəbərdar olsunlar. Müvəqqəti işçilər sürətli əsas hazırlığa məruz qalırlar ki, belə kadrlardan istifadə xidmətlərin göstərilməsi üçün əlverişsiz şərt sayılmasın. Yüksək rəhbərlik xidmətin göstərilməsinə və ya müştəri məmnuniyyətinə təsir edə biləcək sahələr və ya ixtisaslar üzrə təlim planını təsdiq etməlidir. Belə planda xarici və ya daxili işçi heyəti tərəfindən həyata keçirilən təlim fəaliyyətləri olmalıdır. Belə bir plan hazırlamaq üçün sağlamlıq spa mərkəzi bütün təlim ehtiyaclarını bölmə, fəaliyyət və ya başqa şəkildə müəyyən etmək üçün göstəriciləri müəyyən etməlidir. Təlim planına məntiqli fasilələrlə nəzarət edilməli və lazım gəldikdə düzəliş edilməlidir. Yüksək rəhbərlik işçi heyətin xidmət göstərilməsi zamanı razılaşdırılmış səviyyələri saxlaya bilməsi üçün lazımi təlimləri təklif etməlidir.

Yüksək rəhbərlik işçilərə ədalətli davranılmasını və müştərilərə lazımi xidmət göstərmək üçün onların daim hazır olduqları və həvəsləndirildiyi bir mühiti təmin etməlidir.

Yüksək rəhbərlik daxili kommunikasiya sistemi yaratmalıdır ki, bütün işçilər xidmətin nəticəsi və öz iş sahələrində müştəri məmnuniyyətinin dərəcəsi barədə daim məlumatlandırılınsınlar. Bu sistem işçilərdən gələn bütün təklif və iradların yüksək rəhbərlik tərəfindən nəzərdən keçirilməsini və cavablandırılmasını təmin etməlidir.

İşçi heyətinin vəzifələrini təyin edərkən, məşğulluq səviyyəsinə və Sağlamlıq spa mərkəzinin xüsusiyyətlərinə əsaslanaraq, onların çoxşaxəli olması nəzərə alınmalıdır.

5.2 Sağlamlıq spa meneceri

Sağlamlıq spa mərkəzinin yuxarı rəhbərliyi sağlamlıq spa üzrə gündəlik istismarı və strateji planlaşdırılmasına, xüsusən də aşağıdakılara cavabdehlik daşıyan sağlamlıq spa meneceri təyin etməlidir:

- a) bütün təklif olunan müalicə tədbirlərinin ona tam uyğun şəkildə həyata keçirilməsini təmin etmək üçün təlimat prosedurlarının tərtib edilməsi və müntəzəm olaraq yenilənməsi;
- b) sağlamlıq spa mərkəzinin (bax 3.6) bu sənəddə təsvir olunan xidmət tələblərinə cavab verməsini təmin etmək;
- c) sağlamlıq spa mərkəzinin kommersiyalaşdırılmasının və marketinqinin təmin edilməsi;
- d) binalara və avadanlıqlara texniki xidmətin təmin edilməsi;
- e) müştəri rəylərinin toplanması və qonaqların şikayətlərinə baxılması üçün effektiv sistemin olması. Bu sistemə düzəldici fəaliyyətlərə nəzarət etmək, təkrarlanmanın qarşısını almaq və təklif olunan xidmətlərin təkmilləşdirilməsi imkanlarını təmin etmək üçün sənədləşdirmə vasitələri daxil edilməlidir
- f) işçilərin və müştərilərin sağlamlığının və təhlükəsizliyinin təmin edilməsi.

Bununla əlaqədar olaraq, sağlamlıq spa meneceri:

— sağlamlıq spa mərkəzində zədə və ya xəstəlik riskini qiymətləndirmək və bu riskləri minimuma endirmək üçün lazımi addımları atmaq (risklərin qiymətləndirilməsinin nəticələri qeydə alınmalı və sənədləşdirilməlidir: riskin qiymətləndirilməsi sağlamlıq kurortunun bütün aspektlərinin diqqətlə qiymətləndirilməsini tələb edir. riskləri minimuma endirmək üçün kifayət qədər ehtiyat tədbirlərinin görüldüyünü və ya əlavə tədbirlərin görülməsinin lazım olub-olmadığını müəyyən etmək üçün işçilərə və müştərilərə zərər verə bilər);

— bütün işçi heyətinə məlumat və hərtərəfli təlim vermək və

— sağlamlıq spa mərkəzinin fəvqəladə vəziyyətə reaksiya verə bilmək üçün istənilən vaxt ən azı bir ilk yardım üzrə təlim keçmiş işçi heyətinin olmasını təmin edir.

5.3 Sağlamlıq spası üzrə terapevt

Sağlamlıq spası üzrə terapevti (bax 3.7) təlimatlandırılmalı və siyasət, prosedurlar üzrə təlimatın surətini almalıdır.

Sağlamlıq spa terapevtləri aşağıdakı tələblərə cavab verməlidirlər:

- a) onlar müvafiq qaydada təlim keçməli və sağlamlıq spa mərkəzinin prosedur təlimatlarına və/və ya məhsul və avadanlıq təlimatlarına uyğun fəaliyyət göstərməlidirlər;
- b) onların ixtisasları müvafiq olaraq lisenziyalaşdırma, qeydiyyat və müvafiq sertifikatlaşdırma ilə bağlı müvafiq beynəlxalq, milli və ya yerli qaydalara uyğun olmalıdır;
- c) müştərilərdən görülən və ya eşidilən məlumatları və ya məsələləri açıqlamamaqla onların məxfiliyini qorumalıdırlar.

6 Yüksək gigiyena təcrübələri

6.1 Ümumi tələblər

Sağlamlıq spa mərkəzində binaların saxlanması cavabdeh olan işçilər olmalıdır.

Sağlamlıq spa mərkəzi onun sağlamlıq obyektləri və avadanlıqlarına müntəzəm olaraq işçi heyəti tərəfindən nəzarət edilməsini və hər zaman gigiyenik və vizual olaraq təmiz olmasını təmin etməlidir.

Hər bir sağlamlıq müalicəsi arasında əvvəlki müştəri ilə birbaşa təmasda ola bilən avadanlığın bütün komponentləri müvafiq prosedura uyğun olaraq dezinfeksiya edilməlidir.

Müştəri ilə birbaşa təmasda olan tekstil məhsulları hər bir müştəri üçün dəyişdirilməlidir.

Kranlar və ya su çıxışları hər gün (hər istifadə günündən sonra) təmizlənməli və dezinfeksiya edilməlidir.

Vannalar hər istifadədən sonra qurudulmalı, təmizlənməli və dezinfeksiya edilməlidir. Hidromasajlı vannaların daxili şlanqları tamamilə qurudulmalı, yuyulmalı və dezinfeksiya edilməlidir.

Duş başlıqları təmizlənmək üçün çıxarıla bilən olmalıdır və onların daxili komponentləri ərpdən təmizləmək və dezinfeksiya etmək üçün əlçatan olmalıdır.

Döşəmə drenajları ən azı həftədə bir dəfə sökülməli, təmizlənməli və dezinfeksiya edilməlidir.

Döşəmə lazım olduqda təmizlənməli və dezinfeksiya edilməlidir, lakin gündə ən azı bir dəfə (spa əməliyyatının hər günündən sonra).

Binaların və avadanlıqların texniki qulluq və gigiyenası üçün istifadə olunan məhsulların saxlanması və istifadəsi təhlükəli materiallarla işləmə qaydalarına ciddi riayət etməlidir (hovuz məhsulları, dezinfeksiyaedici maddələr, kireç təmizləyən maddələr və s.)

Hamamlar, hovuzlar və hidromasajlı vannalar yaxşı vəziyyətdə saxlanmalıdır.

6.2 Texniki xidmət

6.2.1 İnt inventar (Ehtiyatlar)

Məhsulların yaxşı saxlanmasını təmin etmək üçün ehtiyata nəzarət sistemi və istehlak materiallarının ehtiyatını idarə etmək üçün prosedur olmalıdır.

Saxlamaya və anbara nəzarətə, nizama, təmizliyə və inventarlaşmaya dair tələblər müəyyən edilməlidir.

6.2.2 Profilaktik texniki xidmət

6.2.2.1 Profilaktik təmir planı

Sağlamlıq spa mərkəzinin təsdiq edilmiş profilaktik baxım planı olmalıdır ki, bu plana ən azı qurğuların vəziyyəti və istismarı ilə bağlı bütün yoxlama tədbirləri, müştərilərin zədələnməsinə və ya hər hansı bir narahatçılığına səbəb olmamaq üçün elementlərin və ya ehtiyat hissələrinin normal aşınma ilə dəyişdirilməsi daxildir.

Yuxarı rəhbərlik profilaktik təmir planı üçün aşağıdakı kərə cavabdehlik daşıyan məsul şəxsi təyin edir:

- a) yoxlama planı və inspeksiya;
 - b) texniki xidmət tapşırıqlarının müvafiq olaraq yerinə yetirildiyini yoxlamaq;
 - c) vaxtaşırı (ən azı ildə bir dəfə) binaları və avadanlıqları yoxlamaq.

Bu yoxlama avadanlıq və cihazların düzgün vəziyyətini və işini əhatə etməlidir.

İstifadəsi açıq-aydın olmayan müştərilər tərəfindən idarə olunan bütün cihazlar üçün əsas istifadə təlimatları göstərilməlidir. Bu təlimatlar aydın və sadə olmalı, müştərilər tərəfindən ən çox istifadə olunan dillərdə göstərilməli və asanlıqla əldə edilə bilən olmalıdır.

6.2.2.2 Avadanlığın idarəetmə sənədləri

- a) Avadanlığın texniki xüsusiyyətləri

Təyin edilmiş işçi heyəti avadanlığın istismar müddəti ərzində məhsulun satışına cavabdeh olan istehsalçı və ya şirkət tərəfindən təmin edilmiş spa xidmətlərinin qeydlərini aparmalıdır. Buraya quraşdırma, montaj, istifadə və texniki xidmət təlimatları, təsvirlər, əgər təchiz olunubsa, sökülməsi, yenidən yığılması və saxlanması vərəqləri və s.

- b) Baxım və gigiyena jurnalı

Bütün texniki qulluq və gigiyena əməliyyatları üçün təyin edilmiş işçilər müxtəlif avadanlıq və səthlərə xas olan təmizləmə, dezinfeksiya və ərpdən təmizləmə prosedurlarını yaratmalıdırlar. İstifadə olunan məhsulların tarixi, proseduru, əmtəə adı və dozası, əməliyyatları yerinə yetirən personalın adları daxil olmaqla jurnal saxlanılmalıdır.

- c) Avadanlığa texniki qulluq və inspeksiya jurnalı

Hər hansı bir texniki xidmət və ya obyektin və ya şəbəkələrin modifikasiyası texniki xidmət və inspeksiya jurnalında qeyd edilməlidir. İstifadə olunan daşıyıcıdan (kağız, elektron və s.) asılı olmayaraq jurnalda aşağıdakı məlumatlar qeyd olunmalıdır:

- inspeksiyanın tezliyi;
- istismara verilərkən doldurulmuş inspeksiya hesabatları;
- aparılmış ilkin inspeksiya(lar) və ictimaiyyət tərəfindən sözügedən avadanlığın istifadəsinin dayandırılması ilə bağlı hər hansı qərarlar haqqında hesabat (lar).

6.2.2.3 Fövqəladə hallar və yanğından mühafizə sistemləri

Fövqəladə hallar və yanğından mühafizə sistemləri istehsalçı və ya quraşdırıcı tərəfindən vaxtaşırı yoxlanılmalıdır. Fövqəladə hallar və yanğından mühafizə sistemlərinin saxlanması ən azı aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

- a) sistemlər razılaşdırılmış tezlik və həddə yoxlanılır;

- b) sistemlər qüvvədə olan qanunvericiliyə uyğun olaraq yoxlanılır;
 - c) avtomatik mexanizmlər və siqnalizasiyalar yaxşı vəziyyətdədir;
 - d) bütün obyektlərdə fəvqəladə hallar üzrə təlimatlar asılmalıdır;
- e) görünən elementlərdə (ışıqlar, sensorlar, siqnallar, işarələr, yanğınsöndürənlər, şlanqlar və s.) zədələrin və ya nasazlıqların olmaması.

Sağlamlıq spa mərkəzinin yüksək rəhbərliyi müştərilər və işçi heyəti üçün adekvat təhlükəsizlik səviyyəsini təmin etmək məqsədilə bütün zəruri tədbirləri müəyyən etməlidir. Sağlamlıq spa mərkəzində fəvqəladə hallar zamanı sənədləşdirilmiş fəaliyyət planı olmalıdır. Bu cür tədbirlər, ən azı, aşağıdakı aspektləri əhatə etməlidir:

- sağlamlıq spa mərkəzinə və ya onun obyektlərinə giriş yollarına sistemli nəzarət;
- sağlamlıq spa mərkəzinin müştəriləri olmayan üçüncü şəxslər üçün, xüsusən iş saatlarından sonra giriş məhdudiyəti;
- ad nişanları, geyim forması və ya digər identifikasiya sistemlərindən istifadə etməklə sağlamlıq spa mərkəzinin bütün işçilərinin eyniləşdirilməsi;
- sağlamlıq spa mərkəzində məxfiliyin və təhlükəsizliyin təmin edilməsi üçün obyektlərin bütün müvafiq mexanizmlərlə təchiz edilməsi;
- həyata keçirilən əsas təhlükəsizlik tədbirləri haqqında müştərilərin məlumatlandırılması: qəza planı, təxliyyə və siqnalizasiya sistemləri;
- növbədə müvafiq biliyə malik ən azı bir nəfərin daimi olmasını təmin etmək üçün əsas heyət üzvlərinə ilkin tibbi yardım, qəza planı, bina və yerləşmə ərazilərinin boşaldılması və s. proseduraların öyrədilməsi
- fəvqəladə çıxışlara asan giriş və heç bir halda onlara onlara girişi çətinləşdirən və bağlayan hər hansı bir maneənin olmaması;
- obyektlərin bütün zəruri yanğınsöndürmə vasitələri ilə təchiz edilməsi: təxliyyə planı sağlamlıq spa mərkəzinin daxilində istənilən yerdən aydın görünməli və yaxşı vəziyyətdə olmalıdır;
- sağlamlıq spa mərkəzində gigiyenik və sanitariya üsullarla ümumi məhsullarla işləmək üçün maraqlanan kadrlara müvafiq təlimlərin keçirilməsi.

6.2.2.4 Kondisioner, isitmə və qurutma sistemləri

Qazanlar, elektrik qızdırıcıları, təmiz hava sistemləri, qaz qızdırıcıları və ya su nasosları kimi bütün daxili su isitmə sistemləri suyun axınının və suyun temperaturunun uyğun olmasını təmin etmək üçün razılaşdırılmış tezlikdə yoxlanılmalıdır.

Su təchizatı sistemlərinin ucları temperaturun ən azı 50 ° C-yə çatmasını təmin etmək üçün vaxtaşırı yoxlanılmalıdır. Həftədə bir dəfə bu temperatur ən azı 70 ° C olmalıdır (legionella üçün termal şok). Bütün kondisioner, isitmə və qurutma sistemləri istehsalçı və ya quraşdırıcı tərəfindən tövsiyə olunan tezlikdə və dərəcədə yoxlanılmalıdır.

Kondisioner, istilik və qurutma sistemlərinə texniki xidmət aşağıdakı hallarda məqsədəuyğun hesab olunur:

- a) onlar razılaşdırılmış tezlik və həcmdə yoxlanılır;
- b) düzgün işləyirlər;
- c) kondisioner sistemi 28 °C-dən aşağı temperaturu, istilik sistemi 21 °C-dən yuxarı temperaturu təmin edir və qurutma sistemi ən azı 80% -dən aşağı nisbi rütubəti təmin edir;
- d) heç bir görünən element (avadanlıq, termostat və s.) zədələnməmiş və ya qüsurlu deyil;
- e) bütün istismar təlimatları mövcuddur.

6.2.2.5 Liftlər və xidmət liftləri

Bütün liftlər, xidmət liftləri və digər qaldırıcı sistemlər istehsalçı və ya quraşdırıcı tərəfindən tövsiyə olunan tezlikdə və həcmdə yoxlanılmalıdır. Bütün yoxlamalar və inspeksiyalar həyata keçirilməlidir. Sağlamlıq spa mərkəzi istənilən nasazlığı tez bir zamanda aradan qaldırmaq üçün lift briqadasının mütəxəssislərini işə götürməli və ya subpodratçılarla müqavilə bağlamalıdır.

Bütün liftlərə, xidmət liftlərinə və digər qaldırıcı sistemlərə texniki xidmət aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

- a) onlar razılaşdırılmış tezlik və həcmdə nəzərdən keçirilməlidir;
- b) müvafiq inspeksiyalar tamamlanmalıdır
- c) düzgün işləməlidir;
- d) görünən elementlərdə (qapılar, panellər, düymələr və s.) heç bir zədə və ya qüsurlu yoxdur və hamısı təmiz görünməlidir;
- e) bütün liftlər kabin daxilində domofon və ya təcili yardım telefonu və ya siqnalizasiya ilə təchiz edilməlidir.

6.2.2.6 Ümumi qapalı ərazilər

Texniki baxış xidmətləri vaxtaşırı olaraq bütün ümumi sahələrin avadanlıq və qurğularının profilaktik təmir planına (bax. 6.2.2.1) uyğun olaraq yaxşı vəziyyətdə olduğunu və istismara yararlı olmasını yoxlamalı və ya hər hansı zəruri təmir işləri aparmalıdır. Aşağıdakı tualet elementlərinin yaxşı işləmə vəziyyəti yoxlanılmalıdır:

- tualetin yuyulma mexanizmləri;
- maye sabun üçün dispenser;
- əl qurutma maşınları;
- avtomatik hava təravətləndiriciləri;
- zibil, əgər varsa.

Bütün ümumi qapalı ərazilərə texniki baxış xidməti aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

- a) divarlarda, tavanlarda, döşəmələrdə, mebel və bəzək elementlərində zədə və ya ciddi qüsurlu olmamalıdır.
- b) işıqlandırma, rozetkalar, bütün qurğular, avadanlıqlar və ümumi qurğular yaxşı işlək vəziyyətdə olmalıdır;
- c) sızmaların qarşısını almaq üçün sanitariya texnikası yaxşı işlək vəziyyətdə olmalıdır;
- d) kafel və çini zədələnmiş və ya qüsurlu olmamalıdır.

6.2.2.7 Ümumi açıq ərazilər

Texniki baxış xidmətləri profilaktik təmir planına (bax. 6.2.2.1) uyğun olaraq bütün açıq hava obyektlərinin yaxşı və baxımlı vəziyyətdə olmasını vaxtaşırı yoxlamalı və ya hər hansı zəruri təmir işləri aparmalıdır. Açıq ərazilərdə yerləşən qurğuların texniki baxış xidməti aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir

- a) işıqlandırma və rozetkalar yaxşı işlək vəziyyətdədir;
- b) mebel və dekor elementləri zədələnməmiş və ya qüsurlu olmamalıdır;
- c) bütün sistemlər və avadanlıqlar yaxşı işlək vəziyyətdədir.

6.2.3 Korreksiyaedici texniki xidmət

Sağlamlıq spa mərkəzində göstərilən texniki xidmətin daxili və ya subpodratçı tərəfindən olmasından asılı olmayaraq, hər hansı zədənin təmiri və ya ən azı təmir edilənə qədər onun nəticələrinin azaldılması üçün hər zaman sənədləşdirilmiş prosedurlar mövcud olmalıdır. Texniki baxış xidmətləri üzrə məsul şəxslər lazımi qaydada sənədləşdirilmiş və müntəzəm

olaraq yenilənən, daxili və ya subpodratlı texniki xidmət avadanlığının bütün müvafiq sənədlərini özündə əks etdirən arxiv saxlamalı və həmin avadanlıqla bağlı hər hansı əməliyyatı qeydə almalıdır.

Sağlamlıq spa mərkəzi işçilərə və müştərilərə qurğu və ya avadanlıqla bağlı hər hansı bir hadisə barədə məlumat verməyə imkan verən mexanizm tətbiq etməlidir. Bütün hadisələr qeydə alınmalıdır.

6.2.4 Texniki xidmət üzrə işçi heyəti

Texniki xidmət üzrə işçi heyəti müştərilərin qayğısına qalmalı və aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir.

a) Xidmətin açılış saatları ərzində xidmət göstərən işçilər müştərilərin bütün ehtiyaclarını qarşılıyır və hər bir müalicə sahəsində məxfiliyi qoruyur.

b) Müştərilərə müraciət forması nəzakətli davranış qaydalarına uyğun olaraq hörmətli və rəsmi olmalıdır.

c) İşçi heyət müştərilərin ehtiyaclarına cavab vermək və gözlənilməz hadisələrin qarşısını almaq qabiliyyətinə malik olmalıdır. Bütün göstərilən xidmətlər effektiv və operativ olmalıdır. Müəyyən bir müalicə sahəsinin avadanlığının bütün elementləri istifadə və istismar üçün yaxşı vəziyyətdə olmalıdır və zəruri hallarda təmir edilməli və ya dəyişdirilməlidir. Liftlərin və ya xidməti liftlərin işində anomaliya baş verdikdə, o cümlədən işıqlandırma, siqnalizasiya, telefon və s. və ya hər hansı digər təhlükəsizlik vasitələri zədələndikdə, texniki baxış üzrə xidmət göstərən şəxslər nasazlıq aradan qaldırılana qədər onlardan istifadəni dayandırmalı və müvafiq işarələr qoymalıdırlar. Sağlamlıq spa mərkəzində ictimai yerlərinin təmizlənməsinə cavabdeh olan işçi heyət avadanlıqda aşkar edilmiş nasazlıqlar, əgər varsa, texniki baxış üzrə xidmət göstərən məsul şəxslərə məlumat verməlidir. Xarici avadanlıqların bütün elementləri yaxşı və işlək vəziyyətdə olmalıdır və nasazlıqlar olduğu halda bütün lazımi təmir işləri aparılmalıdır.

6.3 Mikrobioloji nəzarət

6.3.1 Dezinfeksiya və təmizləmə planına dair minimum tələblər

Çirklənmə ehtimalı olan obyektlərin təmizlənməsi müvafiq gigiyenik tədbirlərlə həyata keçirilməlidir. Çirklənmənin qarşısının alınması obyektlərdə layihələndirmə mərhələsində və üstəlik, istismar mərhələsində aparılmalıdır. Hər hansı bir obyektə çirklənmə əlamətləri olduqda, o, təmizlənməli (hərtərəfli dezinfeksiya edilməlidir) və sonra yoxlanılmalıdır. Profilaktik tədbirlər sağlamlıq spa mərkəzinin obyektlərinin adekvat texniki baxış xidməti ilə çirкли sahələr aradan qaldırılmalı və ya azaltılmalıdır. Hər bir obyektə/avadanlıqda aparılan texniki baxış xidməti, təmizləmə və dezinfeksiya işləri qeydə alınmalıdır. Obyektlərin və avadanlıqların müntəzəm təmizlənməsi və dezinfeksiya edilməsi planı nəzərə alınmalıdır. Tez-tez istifadə olunan qapı tutacaqları, telefonlar, əl quruducuları və digər ümumi əşyalar mütəmadi və ardıcıl olaraq dezinfeksiya edilməlidir. Bütün qablar və ya digər təmizləmə elementləri hər bir müştəridən sonra müvafiq qaydada dezinfeksiya edilməlidir (dezinfeksiyaedici ilə yuyulmalıdır). Bütün çarşaflar, dəsmallar və çarpayılar hər müştəridən sonra dəyişdirilir və yuyulur. Müştərilərin istifadəsi üçün məhsulları saxlayan qablar dezinfeksiya edilməlidir.

6.3.2 Mikrobioloji çirklənmə zamanı tədbirlər

Mikrobioloji çirklənmənin aşkar edilməsi və düzəldici tədbirlərin görülməsi üçün fəaliyyət proseduru olmalıdır. Bu, aşağıdakı aspektləri əhatə etməlidir:

- a) görülməli tədbirlər;
- b) istifadə ediləcək məhsul və konsentrasiyası;
- c) istifadəyə dair tələblər (şərtlər);

d) vaxt.

6.3.3 Dezinfeksiyaedici maddələr

Sağlamlıq spa mərkəzinin bütün ümumi sahələri asanlıqla əlçatan dezinfeksiyaedici maddələrlə təmin etməlidir. Əl dezinfeksiyaediciləri qəbul sahəsi, bütün hamam otaqları, paltardəyişmə və ya soyunub-geyinmə otaqları kimi və ya digər ümumi müalicə sahələri kimi bütün əsas sahələrdə yerləşdirilməlidir. Əl dezinfeksiyaediciləri bütün işçilərə paylanmalıdır və onlara tövsiyyə olunmalıdır ki, onları hər zaman, o cümlədən iş saatlarından sonra ondan istifadə etsinlər.

7 Müştərilərə xidmət

7.1 Məlumat, bron və qəbul-qeydiyyat tələbləri

Qəbul-qeydiyyat üzrə işçi heyəti müştərilərə spa xidmətləri üzrə menyü təqdim etməlidir. Burada əhatə dairəsi və tərkibi, müalicə üsulları, paketlər, qiymətlər, iş saatları və təlimatlar aydın şəkildə izah edilməlidir.

Qəbul-qeydiyyat üzrə işçi heyəti hər bir yeni müştəriyə hər bir müalicə ilə bağlı mümkün əks göstərişləri izah edən məlumat sənədi təqdim etməlidir. Məsuliyyəti nəzərə alaraq, sağlamlıq spa mərkəzinin işçiləri müştərinin mümkün əks göstərişlərdən yaxşı xəbərdar olmasını təmin etmək məqsədilə müştəridən bu məlumat sənədini imzalamağı xahiş etməlidir.

Ən azı müştərinin və ya rezervasiya edən şəxs və ya qurumun adını, o cümlədən telefon, faks nömrəsi və ya e-poçt ünvanını, tələb olunan xidmətlər və onların dəyərini, müştərilərin sayını, habelə rezervasiya müddətini göstərən rezervasiya proseduru və rezervasiyaya zəmanət siyasəti olmalıdır. Qəbul-qeydiyyat üzrə işçi heyəti bütün əlavə müraciətləri qeydə almalı və sağlamlıq spa mərkəzinin konsepsiya və imkanları çərçivəsində bu cür müraciətləri yerinə yetirmək üçün əllərindən gələni etməlidir. Bütün əlavə müraciətlər də qeydə alınır və qəbulun işçiləri sağlamlıq spasının konsepsiyası və imkanları çərçivəsində bu cür müraciətləri yerinə yetirmək üçün əllərindən gələni edəcəklər.

Qəbul-qeydiyyat üzrə işçi heyəti müştərilərə bilavasitə təsir edə biləcək və göstəriləcək xidməti məhdudlaşdırma biləcək hər hansı qeyri-qanuni hallar, məsələn, tikinti işlərinin mövcudluğu, iş saatlarının azaldılması və ya xidmət məhdudlaşdırma və digərləri barədə məlumat verməlidir.

Təsdiq , o cümlədən bronlaşdırma şərtləri üçün zəmanətlər (öncədən ödəniş, kredit kartları, depozit və s.), rəsmi şəkildə bildirilməli və müştəriyə çatdırılmalıdır.

Bütün rezervasiya sorğuları sorğu qəbul edilən kimi siyahıya alınmalı və 24 iş saati ərzində cavablandırılmalıdır.

Rezervasiyada dəyişiklik olduğu halda, qəbul-qeydiyyat üzrə işçi heyəti bu barədə müştəriləri məlumatlandırmalı və bu dəyişikliklərin səbəblərini əsaslandırmalıdır. Hər hansı bir qeyri-adi hallar baş verdikdə, bu barədə bütün əlçatan effektiv vasitələrlə (məsələn, telefon, faks, e-poçt və s.) müştərilərə bildirilməlidir. Müştəriyə məlumat verildiyi qeyd edilməlidir.

Bütün müştərilərin sənədi, tərcihen elektron formatda qeydiyyatda alınmalıdır. Sənəd qeydiyyatı proseduru sistemi sənədləşdirilməli və ona giriş səlahiyyətli işçilər tərəfində məhdudlaşdırılmalıdır.

Hər bir müştəri ilə bağlı sənədləşmə rezervasiya və onun növü olduğu halda, müştəri gəlməmişdən əvvəl hazırlanmalıdır

Qəbul-qeydiyyat xidmətləri tez və operativ şəkildə həyata keçirilməlidir.

Zəruri hallarda obyektlərə girişi təmin etmək üçün qrafiki və giriş forması, müvafiq geyim və s. haqqında dəqiq göstərişlər verilir (və ya yazılı şəkildə verilir).

Zəruri hallarda, müştərinin hər bir müalicə üçün fiziki olaraq əməl etməli olduğu addımları əks etdirən xüsusi tövsiyələr verilməlidir.

Sağlamlıq spa mərkəzində qrup qeydiyyatını idarə etmək üçün prosedur olmalıdır.

Sağlamlıq spa mərkəzi telefon zənglərinin cavalandırılması prosedurunu müəyyən etməlidir.

Faktura və yola salınma xidmətləri aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

- fakturaların verilməsi və ödənişlərin qəbulu effektiv, operativ və məxfi şəkildə həyata keçirilməlidir;

- Fakturalar ətraflı olmalıdır;

– müştərinin tələbi ilə istifadə edilən xidmətlərə görə müştəri tərəfindən imzalanmış bütün qəbzlər təqdim edilməlidir.

Qeyd: Qəbul-qeydiyyata bağlı tələblər (avadanlıq və xidmətlər daxil olmaqla) Əlavə C-də verilmişdir.

7.2 Sağlamlıq spa müalicəsi

Sağlamlıq spa mərkəzi ən azı əl ilə (manual) müalicə xidmətlərini (Cədvəl A.1-ə baxın) və su prosedurlarını təmin etməlidir. Bundan əlavə, sağlamlıq spa mərkəzi kompleks fəaliyyətlər təklif edə bilər (bax: Əlavə B).

Müştəri xidmətləri menyusunu müştərilərin rifahını möhkəmləndirmək üçün tərtib edilməlidir.

Qiymətləndirmə və məsləhət almaq istəyən müştərilərə həmişə sağlamlıq konsultasiyası təklif olunacaq.

Sağlamlıq spa terapevti (3.7-yə baxın) müalicə Menyusunda təklif olunan hər bir müalicə üçün xüsusi təlim təlimatı ilə təmin edilməlidir və bu təlimat sağlamlıq spa meneceri tərəfindən təsdiq edilməlidir.

Təlimatlar bütün ardıcılıqlar və istifadə olunan müvafiq metodlar (spa və ya əlavə üsullar) haqqında məlumatları ehtiva edir.

Belə təlimatlarda ən azı aşağıdakılar olmalıdır:

- a) sağlamlığı yaxşılaşdırma üçün tətbiq olunan prosedurlar;
- b) hər bir texnika üçün istifadə olunan parametrlər: vaxt, istifadə olunan məhsulların miqdarı və s.;
- c) razılaşdırılmış parametrlərə zəmanət verən avadanlıq;

d) hər bir metodun praktiki tətbiqinin təsviri, prosesin ümumi müddətini göstərən və lazım olduqda, hər bir mərhələnin əvvəl (müşəri gəlişi), zamanı (metodunun tətbiqi) və sonunda (binaların təmizlənməsi) vaxtı göstərən ;

e) istifadə olunan hər bir müalicənin göstərişləri, əks göstərişləri və məhdudiyyətləri.

Müalicə üçün istifadə olunan bütün məhsullar beynəlxalq və/və ya yerli standartlara uyğun olmalıdır.

7.3 Digər xidmətlər

Bu sənədə daxil edilməyən və bilavasitə sağlamlıq mərkəzi (mağazalar və ya digər xidmətlər) tərəfindən təqdim olunan xidmətlər üçün yüksək rəhbərlik müvafiq tarifləri göstərməklə fərqləndirilmiş çatdırılma tələblərini müəyyən etməlidir. Bu tələblərə ən azı aşağıdakılar daxil edilməlidir:

- kadrların xüsusi hazırlığı;
- istifadə olunan məhsullar sanitariya tələblərə uyğun olmalıdır;
- əlavə xidmətlər bu sənədin gigiyenik tələblərinə uyğun olmalıdır;
- əlavə xidmətlər bu sənədin texniki xidmət tələblərinə uyğun olmalıdır (bax 5.1).

8 Dəstək prosesləri

8.1 Kommersiyalaşdırma

Yüksək rəhbərlik kommersiyalaşma prosesləri ilə bağlı fəaliyyətlərin idarə edilməsinə cavabdehdir. Buraya təklif olunan xidmətlərin (vəb-səhifə, buklet və s.) və vasitəçilik xidmətləri üzrə müqavilənin (səyahət agentlikləri, turoperatorlar, bron agentlikləri, şirkətlər və s.) kommunikasiyası üçün istifadə olunan vasitələr daxildir. Xidmətlərin təşviqi üçün kommersiyalaşdırmada istifadə olunan materiallar (vəb-səhifə, reklam, buklet) düzgün və etibarlı məlumatlara uyğun olmalı, yanlış və/və ya çaşdırıcı termin və ya şəkillərdən qaçınmalıdır. Sağlamlıq spa mərkəzinin müştəri ilə virtual əlaqə vasitəsi (məsələn, veb səhifə) olduğu halda, yüksək rəhbərlik təqdim edilən məlumatın istənilən vaxt təklif olunan xidmətin növü və xüsusiyyətlərinə uyğun olmasını təmin etməlidir. Bundan əlavə, bu alətlər birbaşa müştəri ilə qarşılıqlı əlaqədə olduqda, hər bir sorğu üzrə məlumat vaxtında və operativ şəkildə təqdim edilməli, bu alətlər vasitəsilə edilən tənzimləmələr digər kommunikasiya vasitələri ilə edilənlərlə eyni dərəcədə etibarlılıq təmin etsin.

8.2 Müalicənin təsviri

Mövcud və yeni müalicələrin təsviri müştəri xidmətləri kataloqunda və işçi heyəti üçün təlim kitabçasında sənədləşdirilməlidir. Buraya təklif olunan xidmətlərin (vəb-səhifə, bukletlər və s.) və vasitəçilik xidmətləri üzrə müqavilənin (səyahət agentlikləri, turoperatorlar, bron agentlikləri, şirkətlər və s.) kommunikasiyası üçün istifadə olunan vasitələr daxildir. Xidmətlərin təşviqi üçün kommersiyalaşdırmada istifadə olunan materiallar (vəb-səhifə, reklam, buklet) düzgün və etibarlı məlumatlara uyğun olmalı, yanlış və/və ya çaşdırıcı termin və ya şəkillərdən qaçınmalıdır. Sağlamlıq spa mərkəzinin müştəri ilə virtual əlaqə vasitəsi (məsələn, veb səhifə) olduğu halda, yüksək rəhbərlik təqdim edilən məlumatın istənilən vaxt təklif olunan xidmətin növü və xüsusiyyətlərinə uyğun olmasını təmin etməlidir. Bundan əlavə, bu vasitələrin müştəri ilə birbaşa qarşılıqlı əlaqədə olduğu hallarda, məlumat hər sorğuya vaxtında və sürətlə verilməlidir ki, bu alətlər vasitəsilə edilən tənzimləmələr digər kommunikasiya vasitələri ilə edilənlərlə eyni dərəcədə etibarlılıq təmin etsin.

8.3 Ətraf mühit siyasəti

8.3.1 Ümumi tələblər

Sağlamlıq spa mərkəzinin ekoloji siyasəti iki əsas müddəaya əsaslanmalıdır:

- a) enerji səmərəliliyi və istehlakın azaldılması;

b) çirklənmənin azaldılması.

Sağlamlıq spa mərkəzinin yüksək rəhbərliyi məlumatlılığı artırmaq üçün ekoloji təcrübə və təlimatları işçilərin təliminə daxil etməlidir. Sağlamlıq spa mərkəzi müştəriyə xidmətin göstərilməsinə təsir edə biləcək ətraf mühitin yaxşılaşdırılması tədbirləri barədə məlumat verərək, onların (kənüllü) əməkdaşlığını xahiş etməlidir. Lakin bu, müştəri kənüllü şəkildə əməkdaşlıq etmək istəmədəyi halda ona göstərilən xidmətin səviyyəsinin aşağı düşməsinə səbəb olmamalıdır.

Ətraf mühit siyasəti, ətraf mühit siyasətinin məqsədlərində təkmilləşdirmələri müəyyən etmək üçün əldə edilməmiş tədbirləri yenidən müəyyən etməklə, yüksək rəhbərliyin idarəetmə sisteminin nəzərdən keçirilməsinə tabe olmalıdır.

8.3.2 Enerji istehlakı

Sağlamlıq spa və mərkəzi, müvafiq mexanizmlərdən bəziləri ilə birləşdirilə bilən enerji səmərəliliyi tədbirləri hazırlamalıdır: bərpa olunan enerji, aşağı enerjili cihazlar və ya komponentlər, mövcudluq sensorları, yaşıl enerji (külək, günəş, fotovoltaiq günəş enerjisi, biokütlə) və ya kogenerasiya enerjisi və qurğuların düzgün izolyasiyası.

8.3.3 Resurs istehlakı

Sağlamlıq spa mərkəzinin strukturundan və əməliyyat prosedurlarından asılı olaraq, qablaşdırmanın azaldılması və ya təkrar istifadə edilə bilən qablaşdırmanın təşviqi, bioloji parçalana bilən məhsulların istifadəsi və təkrar emal kimi xidmətlərin göstərilməsinə ekoloji meyarlar daxil edilməlidir. Sağlamlıq spa mərkəzində su istehlakının azaldılmasına yönəlmiş fəaliyyətlər hazırlanmalıdır. Bunlara daxildir: su axını kranlarının istifadəsi, axın sayğacları, sistern tutumunun hədləri, hüceyrə aktivləşdirmə sistemləri, taymerlər, damcı suvarma, az suvarmalı bağ bitkiləri, saatlıq nəzarət sistemləri, nöqtəli suvarma və bağın yenidən qurulması.

8.3.4 Çirklənmənin azaldılması və idarə edilməsi

Tullantıların səmərəli idarə edilməsində mayelərin utilizasiyasında və havaya atılan tullantılarda çirklənmənin qarşısının alınması nəzərə alınmalıdır. Sağlamlıq spa mərkəzi yaranan tullantıların təsnifatını saxlamalı, müvafiq hallarda belə tullantıların təkrar emalı və ya sonrakı istifadəsini asanlaşdırmalıdır.

Sağlamlıq spa mərkəzi müştəriləri narahat etməmək üçün həm içəridə, həm də xaricdə fəaliyyəti nəticəsində yaranan səs-küy səviyyələrini idarə etməlidir. Yüksək rəhbərlik personalın görülən bu cür tədbirlərdən xəbərdar olmasını təmin etməlidir.

Wellness spa müştəriləri narahat etməmək üçün həm içəridə, həm də xaricdə fəaliyyəti nəticəsində yaranan səs-küy səviyyələrini idarə etməlidir. Yüksək rəhbərlik bu cür tədbirlər barədə işçi heyətinin məlumatlandırılmasını təmin etməlidir.

Əlavə A
(məlumat üçün)
Müəyyən ölkələrə məxsus ənənəvi masajların mənşəyi

Cədvəl A.1 - Ənənəvi masajların qismən siyahısı və onların mənşəyi

Ölkə adı	Masajın adı
Bruney	—
Kamboca	—
İndoneziya	Bali masajı
laos	Lao masajı
Malayziya	Urutan Malayziya
Myanma	Birma masajı
Filippin	Hilot
Sinqapur	Jamu masajı (doğuşdan
Tayland	Tay masajı
Vyetnam	Tam quat və ya Vyetnam

Əlavə B
(məlumat üçün)
Vahid fəaliyyətlər

Vahid fəaliyyət insana təbii enerjinin, psixoloji və fizioloji ritmlərin tarazlığını təbiət və onun elementləri ilə harmoniyada təkmilləşdirməyə imkan verən fəaliyyətdir.

Vahid fəaliyyətlərin qismən siyahısı aşağıdakı kimidir:

- tay çi;
- Tam Te gimnastikası;
- psixoloji gimnastika;
- hamam;
- yoqa;
- qi konq;
- sofrologiya;
- meditasiya;

- təbiət ünsürlər ilə birbaşa əlaqələrin həyata keçirilməsi üçün fəaliyyətlər: meşədə, dağlarda, dənizin və ya çayın kənarında gəzinti və ya oyanış dərsləri;

- təbii ünsürlər ilə əlaqə yaratmağa imkan verən avadanlıqdan istifadə edilən fəaliyyətlər: qapalı bağlar, duz kabinəsi, təmizlənmiş oksigenin sprej sistemini ehtiva edən məkan, üstəgəl mənfi ionların buraxılması.

Əlavə C
(məlumat üçün)
Qəbul-qeydiyyat üzrə tələblərin siyahısı

Cədvəl C.1-də 4.1.2 və 7.1-ə əsasən qəbul-qeydiyyat ilə bağlı tələblər sadalanır.

Cədvəl C.1 — Qəbul-qeydiyyat ilə bağlı tələblər

Bənd	Qəbul-qeydiyyat ilə bağlı tələblər	Bəli	Xeyr
4.1.2 (obyektlər)	Qəbul-qeydiyyat ərazisi olmalıdır. Qəbul-qeydiyyat ərazisi təmizlik və işıqlandırma baxımından yaxşı vəziyyətdə və maneələrdən azad olmalıdır.		
	Müştərilərə xidmət üçün ərazilər (qəbul-qeydiyyat, portye otağı, kassa və s.) fərqləndirildikdə, onlar aydın şəkildə müəyyən edilməli və işarələrlə göstərilməlidir.		
	Qəbul-qeydiyyat üzrə işçi heyəti müştərilərə spa xidmətləri üzrə menyu təqdim etməlidir. Burada əhatə dairəsi və tərkibi, müalicə üsulları, paketlər, qiymətlər, iş saatları və təlimatlar aydın şəkildə izah edilməlidir.		
	Qəbul-qeydiyyat üzrə işçi heyəti hər bir yeni müştəriyə hər bir müalicə ilə bağlı mümkün əks göstərişləri izah edən məlumat sənədi təqdim etməlidir. Məsuliyyəti nəzərə alaraq, sağlamlıq spa mərkəzinin işçiləri müştərinin mümkün əks göstərişlərdən yaxşı xəbərdar olmasını təmin etmək məqsədilə müştəridən bu məlumat sənədini imzalamağı xahiş etməlidir.		

7.1 (xidmət)	<p>Ən azı müştərinin və ya rezervasiya edən şəxs və ya qurumun adını, o cümlədən telefon, faks nömrəsi və ya e-poçt ünvanını, tələb olunan xidmətlər və onların dəyərini, müştərilərin sayını, habelə rezervasiya müddətini göstərən rezervasiya proseduru və rezervasiyaya zəmanət siyasəti olmalıdır.</p>		
	<p>Bütün əlavə müraciətlər də qeydə alınmalıdır.</p>		
	<p>Qəbul-qeydiyyat üzrə işçi heyəti müştərilərə bilavasitə təsir edəcək və göstəriləcək xidməti məhdudlaşdıracaq hər hansı qeyri-qanuni hallar, məsələn, tikinti işlərinin mövcudluğu, iş saatlarının azaldılması və ya xidmət məhdudlaşdırma tədbirləri barədə məlumat verməlidir.</p>		
	<p>Təsdiq , o cümlədən bronlaşdırma şərtləri üçün zəmanətlər (öncədən ödəniş, kredit kartları, depozit və s.), rəsmi şəkildə bildirilməli və müştəriyə çatdırılmalıdır.</p>		
	<p>Bütün rezervasiya sorğuları sorğu qəbul edilən kimi siyahıya alınmalı və 24 iş saati ərzində cavablandırılır.</p>		
	<p>Rezervasiyada dəyişiklik olduğu halda, qəbul-qeydiyyat üzrə işçi heyəti bu barədə müştəriləri məlumatlandırmalı və bu dəyişikliklərin səbəblərini əsaslandırmağa çalışmalıdır. Hər hansı bir qeyri-adi hallar baş verdikdə, bu barədə bütün əlçatan effektiv vasitələrlə (məsələn, telefon, faks, e-poçt və s.) müştərilərə bildirilməlidir. Müştəriyə məlumat verildiyi qeyd edilməlidir.</p>		
	<p>Bütün müştərilərin sənədi, tərcihen elektron formatda qeydiyyata alınmalıdır. Sənəd qeydiyyatı proseduru sistemi sənədləşdirilməli və ona giriş səlahiyyətli işçilər tərəfindən məhdudlaşdırılmalıdır.</p>		
	<p>Hər bir müştəri ilə bağlı sənədləşmə rezervasiya və onun növü olduğu halda, müştəri gəlməmişdən əvvəl hazırlanmalıdır</p>		
	<p>Qeydiyyat xidmətləri operativ və effektiv şəkildə həyata keçirilməlidir.</p>		
	<p>Zəruri hallarda obyektlərə girişi təmin etmək üçün qrafiki və giriş forması, müvafiq geyim və s. haqqında dəqiq göstərişlər verilməlidir (və ya yazılı şəkildə verilir).</p>		
	<p>Zəruri hallarda, müştərinin hər bir müalicə üçün fiziki olaraq əməl etməli olduğu addımları əks etdirən xüsusi tövsiyələr verilməlidir.</p>		
	<p>Sağlamlıq spa mərkəzində qrup qeydiyyatını idarə etmək üçün prosedur olmalıdır.</p>		
	<p>Sağlamlıq spa mərkəzi telefon zənglərinin cavalandırılması prosedurunun müəyyən etməlidir.</p>		
<p>Fakturaların verilməsi və ödənişlərin qəbulu effektiv, operativ və məxfi şəkildə həyata keçirilməlidir Fakturalar ətraflı olmalıdır. Müştərinin tələbi ilə istifadə edilən xidmətlərə görə müştəri tərəfindən imzalanmış bütün qəbzlər təqdim edilməlidir.</p>			

Bibliografiya

- [1] ISO 7001, Qrafik simvollar — İctimai məlumat simvolları
[2] ISO 17680, Turizm və əlaqəli xidmətlər — Talassoterapiya — Xidmət tələbləri
[3] ISO 18513:2003 Turizm xidmətləri — Otellər və digər turizm yerləşdirmə növləri — Terminologiya

UDC 338.465.4;

MNT 79.12.11.20;

ICS 03.080.30; 03.200;

QRUP 3

Əsas sözlər: sağlamlıq spası, sauna, sağlamlıq spa mərkəzi, müalicə, terapiya, xidmətlər, rifah, masaj

LAYIHƏ



Rəsmi nəşr
“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu”
publik hüquqi şəxs

AZS ISO 17679:2022
Turizm və əlaqəli xidmətlər —
Sağlamlıq spası — Xidmət
tələbləri.

LAYIHƏ