

## Curso de Gestión y Coordinación de SPAs

Formació continua



Modalitat  
Semi-presencial



Del 26/11/2012  
al 25/03/2013



100 hores



PDF  
Curs



Informació de  
Matrícula



1100€



Disculpeu, aquest contingut està disponible només en castellà. Pendent traducció al valencià



### JUSTIFICACIÓN

La evolución y transformación de este sector requiere nuevas propuestas a los clientes nacionales e internacionales. En los últimos diez años han aumentado de forma considerable el número de establecimientos con instalaciones de spa (hoteles, balnearios, centros de talasoterapia, wellness).

El emergente turismo de salud y cuidado personal tiene cada vez mayor demanda por los clientes, que prefieren dedicar unos días de vacaciones al descanso en este tipo de centros.

Al principio, las instalaciones SPA se limitaban a los balnearios, hoteles de cuatro, cinco estrellas y de súper lujo. Actualmente, en la mayoría de ciudades de tamaño medio, existen varios centros wellness-spa para mantenerse en forma y relajarse del ajetreado ritmo de vida.

Este sector, relativamente nuevo en nuestro país, carece de profesionales cualificados para sacar el máximo rendimiento de éstas instalaciones y para ofrecer el correcto asesoramiento a los clientes potenciales sobre los beneficios de los diferentes circuitos y tratamientos.

Una de las causas del bajo rendimiento de estas instalaciones es la falta de programas de formación específicos para técnicos y auxiliares, así como para los directores responsables de la gestión de los mismos. En países como Estados Unidos, Alemania y Francia existen planes reconocidos de formación de Gerente de Spa y de Técnico Asistente de Spa claramente diferenciados.

Por todo ello, el alcance de esta formación abarca a sectores como: Hostelería, turismo de salud, deporte, fisioterapia o gestión y administración de empresas. Estos cursos tienen una estructura similar a los que se realizan en los países donde la cultura spa está más desarrollada, ya que las instalaciones básicas, la normativa y los protocolos de tratamientos son semejantes en la mayoría de centros.

### OBJETIVOS DEL CURSO

El curso "Dirección y Gestión de SPA" dota al alumno asistente de suficiente conocimiento para poder gestionar y dirigir con mayor eficacia un centro de estas características.

### DESTINATARIOS

El curso está dirigido a diplomados y licenciados que deseen desarrollarse profesionalmente en el sector de los centros hidrotermales.

### DURACIÓN Y HORARIO

**Calendario:** del 26 de noviembre del 2012 al 25 de marzo del 2013. cancelado

**Duración:** 100 horas (80 h presenciales)

**Horario:** lunes de 16:00 a 21:00 horas.

**Lugar de Realización:** FUE-UJI. Edificio Consell Social.

[Open publication](#) - [Free publishing](#) - [More formacion](#)

### METODOLOGIA

Todo el programa se estructura de modo teórico-práctico semipresencial (80 horas presenciales). Las clases se realizarán presencialmente en un aula de la FUE-UJI aunque también se pueden seguir por videoconferencia en tiempo real (Live Learning) y con posibilidad de interactuar con el aula. Se desarrollará mediante un planteamiento teórico y la resolución de supuestos prácticos y experiencias reales de aplicación inmediata en la empresa.

El alumno tendrá que resolver distintos casos prácticos durante el transcurso del programa con una duración total aproximada a 20 horas (online).

Se requiere una asistencia mínima del 80% de las sesiones presenciales (bien sea asistiendo a clase o conectándose por videoconferencia) y la entrega de todos los ejercicios propuestos para poder evaluar al alumno.

Todo alumno que tenga la evaluación aprobada, recibirá un diploma acreditativo por parte de la ESUE Business School, marca promovida por la Fundació Universitat Jaume I-Empresa.

### PROGRAMA

#### Sesión 1

#### INTRODUCCIÓN AL SECTOR SPA. SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS

Filosofía de Salud y Bienestar.

**Evolución: Situación actual y perspectivas de futuro.**  
**El mercado del bienestar: turismo de salud.**  
**Conocimiento general de los programas y técnicas que incluyen.**

## Sesión 2

### DISEÑO DE CENTROS SPA

#### Concepto de Spa

#### Clasificación de diferentes Centros

- Balnearios
- Balnearios urbanos
- Spa Resort
- Spa urbano
- Centros de talasoterapia

#### Proceso de planificación de un Spa.

- Proyectar
- Diseñar
- Distribuir

## Sesión 3

### GESTIÓN DE RRHH Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE UN SPA, BALNEARIO O CENTRO WELLNESS

#### GESTIÓN DE RRHH (Primera parte)

- ¿Qué puestos de trabajo necesitamos?
- Descripción de los puestos de trabajo
- Funciones del Spa Manager
- Retribuciones Salariales y Convenios Colectivos
- Ventajas e inconvenientes del Personal Fijo y Freelance.
- Procedimientos de formación (individual y de equipos).
- Evaluaciones del rendimiento
- Prevención y Seguridad en Spas, Balnearios y Centros Wellness.
- Check list de los RRHH
- Cómo hacer un planning del personal.

## Sesión 4

### GESTIÓN DE MARKETING Y VENTAS

- Estrategias de marketing: Público objetivo, posicionamiento y diferenciación.
- Sistemas de captación de clientes

## Sesión 5

#### GESTIÓN DE RRHH (Segunda parte)

- Manual Estándar de Operaciones del Centro. SOP
- Misión y Visión de la empresa.
- Descripción de las instalaciones.
- Normativa general para empleados.
- Organigrama del Equipo.
- Responsabilidades.
- Protocolos y Manual de servicios del centro.
- Normativas internas de clientes.
- Manual de Operaciones de un Spa Manager
- Manual de Operaciones del Duty Manager
- Manual de Operaciones del Coordinador de Terapias
- Manual de Operaciones del Coordinador de Deportes.

## Sesión 6

### GESTIÓN DE MARKETING Y VENTAS

- La venta de productos y servicios. Marketing operativo.
- Marketing on line- Web y posicionamiento en redes sociales.

## Sesión 7

### ATENCIÓN AL CLIENTE- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE UN SPA, BALNEARIO O CENTRO WELLNESS

- Atención al cliente.
- Cómo comunicarnos.
- Tener intuición. Preguntas poderosas.
- Nuestra Etiqueta
- Qué carta de servicios y productos tenemos que tener.
- Cómo hacerlos rentables.
- Tablas de costes por tratamientos.
- Cómo realizar reservas de tratamientos y programas.
- Partes de producción diarios y mensuales.

## Sesión 8

### ESTUDIO DE VIABILIDAD

**Marco de trabajo.**

- Objetivos concretos.
- Estudio de la instalación

**Desarrollo del concepto**

Planificación de instalaciones y equipamiento.

Construcción.

Salud e higiene.

**Sesión 9****EXPLOTACIÓN**

Realización de la Cuenta de Explotación

- Creación de Objetivos anuales
- Partidas de mayor y menor importancia
- Outsourcing
- Análisis de resultados

Optimización de los costes de personal. Gestión del tiempo.

Selección de proveedores y elección de las firmas.

Generación de ingresos a través de la venta de productos y servicios.

**Sesión 10****GESTIÓN DE MARKETING Y VENTAS**

Merchandising.

La figura del Revenu Manager en Spa.

**Sesión 11****EXPLOTACIÓN**

Gestión de la carta de tratamientos:

- Procedimientos y protocolos de trabajo.
- Gestión de los tiempos de tratamientos.
- Escandallos de servicios.

Análisis, gestión y mantenimiento de instalaciones. La protección del Medio Ambiente.

**Sesión 12****TENDENCIAS DE LOS RRHH**

- Últimas tendencias. Nuevas tecnologías.
- El Coaching. El Coach.
- Código Deontológico de un Coach.
- Herramientas del Coaching.
- Coaching de Equipos.
- Qué es la PNL (Programación Neuro- Lingüística)
- Introducción y Herramientas de la PNL.

**Sesión 13****GESTIÓN DE CLIENTES**

Los clientes.

Objetivos según los clientes.

Conocimiento de nuestros clientes: Base de Datos.

Gestión de la relación con los clientes.

Tratamiento de quejas y reclamaciones:

- Plantilla Gestión de quejas.
- Plantilla Plan de mejora.

Programa de fidelización del cliente.

**CALIDAD Y EXCELENCIA EMPRESARIAL**

Cómo implantar un sistema de gestión de la calidad. Certificación de Spas.

La excelencia en la atención al cliente.

Menciones y premios.

**Sesión 14****GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA.**

- Análisis de estados financieros.
- Contabilidad presupuestaria.
- Control de costes.

**Sesión 15****GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA**

- Políticas control de compras.
- Sistemas de financiación.
- Análisis de la rentabilidad del negocio.

**Sesión 16**

**LA IMPORTANCIA DEL PLAN COMERCIAL Y DE MARKETING ANUAL DEL SPA COMO UNIDAD DE NEGOCIO.**

- Qué es un plan comercial y de marketing?
- Cómo presentar un plan comercial y de marketing. Parámetros básicos a tener en cuenta.
- Presentación.
- Situación de partida.
- Enfoques y objetivos estratégicos.
- Estrategia de marketing.
- Objetivos comerciales.
- Estrategia y planificación comercial.
- Estructura y recursos.
- Proyección económica.
- Resultados previstos.
- Ejemplos de plan comercial y de marketing de spas urbanos/destino hotelero.

## PROFESORADO

### D. Pablo Granell Ruíz

Licenciado en Derecho, Master en investigación y Postgrado en Dirección y gestión hotelera. Es Socio – Director general en Soluciones Turísticas.

Ha sido:

Director general Ocium Asesores

Consultor Senior de Desarrollo e Investigaciones Turísticas

Director de alojamiento en Hotel Catalonia Bavaro Resort (República Dominicana)

Junior Manager en Hotel Barcelona Plaza

Director del Hotel Coma Bella (Andorra)

Director de Viajes Planeta (Castellón)

### Dña. Pilar Muñoz Correcher

Diplomada en fisioterapia. Postgrado de Especialista en Fisioterapia Termal y Balneoterapia, Universidad de Vigo y Técnico especialista en Estética, que aplica en el sector de la docencia relacionada con la Estética y el Bienestar.

Asesora de planes estratégicos para Spa y centros estéticos.

Colaboradora del Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL).

### Dña. Lucia Peris Berridi

Técnico Superior en Imagen Personal

Directora de Talise Spa, Sport&Leasure Jumeirah Port Soller (Mallorca)

Ha sido:

Directora Área Spa en Sha Wellness Clinic

Directora Corporativa de Spas de Cadena H. Santos

Directora de Orange-Spa en Hotel Mas de Canicatti 5\* (Relais & Chateaux), Valencia

Coordinadora de Centro Spa, La Calderona Spa, Sport, Club (Valencia)

Directora Área de Salud y Belleza, Balneario de agua marina Marina D´or (Oropesa, Castellón).

### Dña. Maite Romeo Salvatierra

Técnico Superior en Administración de Empresas. Master en Dirección de Spas y Balnearios. Coach Profesional.

Ha dirigido los siguientes Spas:

Panticosa Resort 5\* Balneario de Panticosa (Huesca)

Hoteles el Privilegio, 4\*. Tramacastilla de Tena (Huesca)

Hotel Barcelo Monasterio de Boltaña 5\*. Boltaña (Huesca)

Hotel Balneario Villa de Olmedo 4\*. Olmedo (Valladolid)

Panticosa Resort. Balneario de Panticosa (Huesca)

### D. Luís Martínez Isach

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresarias.

Censor Jurado de Cuentas.

Ha sido:

Profesor Asociado Universitat Jaume I de Castellón (UJI)

Director Administrativo y financiero de varias empresas

Director General Adjunto y Subdirector General

Consejero y Controller de de la División Cerámica y Sanitarios del Grupo Uralita

### Dña. Helena Subietas Moreno

Ejecutiva con amplia experiencia comercial en dirección de equipos y venta de productos/servicios.

Gerente en empresa distribuidora de productos de perfumería y cosmética en Girona.

Ha sido:

Directora comercial de Natura Bissé International, S.A.

**Plazas limitadas**, por estricto orden de matriculación.

## DURACIÓN Y HORARIO

**Calendario:** del 12 de noviembre del 2012 al 25 de marzo del 2013

**Modalidad:** Semipresencial

**Duración:** 100 horas (80 h presenciales)

**Horario:** lunes de 16:00 a 21:00 horas.

**Lugar de Realización:** FUE-UJI. Edificio Consell Social. Campus Riu Sec. 12071 Castellón

#### RESERVA DE PLAZA:

Los alumnos que deseen matricularse en este curso, deben efectuar en el momento de la matrícula, un ingreso de 300 € a cuenta, en concepto de reserva de plaza.

Nº de cuenta: 2100-4236-14-2200003795 (Entidad: La Caixa)

#### DOCUMENTACIÓN QUE HAY QUE APORTAR:

- Breve Curriculum Vitae
- Fotocopias del DNI (alumnos extranjeros, NIE/pasaporte).
- Justificante del ingreso de 300 € como reserva de plaza, en la cuenta que se indica a continuación.  
Nº de cuenta: 2100-4236-14-2200003795 (Entidad: La Caixa)
- Nº de cuenta bancaria (20 dígitos) para domiciliar el resto del importe de la matrícula al inicio del curso o justificante de ingreso del resto de importe pendiente antes del inicio del curso.

#### ¿Cómo y dónde hay que entregar la documentación?

1. Personalmente en la FUE-UJI de Castellón (Universitat Jaume I)
2. Vía correo electrónico a [formacion@fue.uji.es](mailto:formacion@fue.uji.es)
3. Vía fax al 964 387010

#### MATRÍCULA

Matrícula ordinaria: 1.100 €

#### Política de descuentos:

- 10 % por ser trabajador de una empresa patrono de la FUE-UJI.
- 5 % a las segundas matrículas y consecutivas que una empresa realice en la misma actividad formativa.
- 5 % a titulados universitarios que se encuentren en situación de desempleo.
- 5 % a alumnos UJI/SAUJI (no acumulable con otros descuentos)

#### ESTE CURSO ES BONIFICABLE HASTA EL 100% A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA

Desde la FUE-UJI actuamos como Entidad Organizadora, esto es, les gestionamos de forma gratuita toda la documentación ante la **Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE)** para que puedan bonificarse de los cursos de formación que se realiza en nuestro centro.

Para poder acceder a las ayudas para formación se deben cumplir esencialmente los siguientes requisitos:

- 1.- El participante debe ser trabajador por cuenta ajena, (no autónomos ni administraciones públicas)
- 2.- La formación debe ser pagada por la empresa
- 3.- La empresa debe tener ubicación en el territorio español

Toda empresa dispone cada año de un crédito para gastar en formación. Para calcular dicho crédito hay que considerar dos factores:

- 1.- Plantilla media del año anterior
- 2.- Importe (total) de las bases de cotización por contingencias profesionales pagadas por la empresa en el año anterior.

A partir de ahí y en función del número de trabajadores en plantilla se aplicará un porcentaje de bonificación.

El coste máximo bonificable de cada curso dependerá del número de participantes, la modalidad y duración del curso.

Si tienen pensado realizar algún curso de los que ofrecemos en el catálogo de la **FUE-UJI** y quieren bonificarse, es necesario que cumplimenten toda la documentación adjunta y nos la hagan llegar 10 días antes del inicio del curso, ya que, una vez iniciado no será posible aplicar la bonificación.

#### NOTA:

Es importante leer toda la documentación.

Es imprescindible cumplimentar y firmar debidamente toda la documentación.

Finalizado el curso y tramitado su expediente ante el aplicativo de la Fundación Tripartita, deberá esperar a que se les comunique el importe a bonificar y en el TC de qué mes.

#### Documentación para descargar necesaria:

1. [\[Procedimiento para la bonificación\]](#)
2. [\[Anexo de Adhesión al Convenio\]](#)
3. [\[Comunicación a la RLT\]](#)
4. [\[Ficha empresa\]](#)
5. [\[Ficha participante\]](#)

## Patrons FUE-UJI

empreses i entitats



Posa't en contacte amb nosaltres  
t'ajudem a trobar allò que necessites



**Silvia Membrilla**

Telèfon: 964 38 72 09  
[formacion@fue.uji.es](mailto:formacion@fue.uji.es)



**Andrea Navarro**

Telèfon: 964 38 72 12  
[formacion@fue.uji.es](mailto:formacion@fue.uji.es)



**Reyes Riera**

Telèfon: 964 38 72 10  
[formacion@fue.uji.es](mailto:formacion@fue.uji.es)



+34 964 38 72 22



Fundación Universitat Jaume I - Empresa, Campus Riu  
Sec.

Edif. Escola de Doctorat i Consell Social, s/n  
12071 Castelló de la Plana, España



[Accessos](#)

[Més visitats](#)

[Altres webs de la FUE-UJI](#)

[Avís Legal](#)

[Home](#)  
[Informació institucional](#)  
[R & D & I](#)

[Portal de transparència](#)

<a href="#">Formació</a>	<a href="#">Cursos FUE-UJI</a>	<a href="#">elfue.com</a>
<a href="#">Jornades</a>	<a href="#">Ofertes de Pràctiques</a>	<a href="#">EuroFUE-UJI</a>
<a href="#">Pràctiques</a>	<a href="#">Ofertes de Beques per a</a>	<a href="#">InnovaUJI</a>
<a href="#">Beques per a titulats</a>	<a href="#">Titulats</a>	
<a href="#">EuroFUE-UJI</a>	<a href="#">Projectes EuroFUE-UJI</a>	
	<a href="#">Pròxims Congressos i</a>	
	<a href="#">Jornades</a>	

Fundación Universitat Jaume I - Empresa de la Comunitat Valenciana M.P. CIF: G-12366993