

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

SPA REZERVASYON İŞLEMLERİ 811ORK178

Ankara, 2012

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	2
1.SPA ve SPA GİRİŞ İŞLEMLERİ	2
1.1. SPA tarihçesi.....	2
1.2. SPA Çeşitleri.....	3
1.3. SPA Giriş İşlemleri.....	4
1.3.1. Rezervasyon.....	5
1.3.2. Info (Bilgi verme):.....	11
1.3.3. Konuk Kartı	12
1.3.4. Spa Konsültasyon Formu.....	14
UYGULAMA FAALİYETİ	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	18
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	20
2. SPA SÜRECİ	20
2.1. Konuğun Karşılınması.....	21
2.2. SPA Uygulamaları	23
UYGULAMA FAALİYETİ	47
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	49
MODÜL DEĞERLENDİRME	50
CEVAPANAHTARLARI.....	52
KAYNAKÇA	53

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK178
ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ
DAL/MESLEK	TÜM DALLAR
MODÜLÜN ADI	SPA REZERVASYON İŞLEMLERİ
MODÜLÜN TANIMI	Spa rezervasyon işlemlerini, Spa giriş işlemlerini ve Spa sürecini tekniğine uygun olarak yapmanın kazandırıldığı bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Bu modülün ön koşulu yoktur
YETERLİK	Spa rezervasyonunu kayıt etmek.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam ve araç gereç sağlandığında spa rezervasyon işlemlerini doğru bir şekilde yapabileceksiniz. Amaçlar ➤ Tekniğine uygun olarak spa giriş işlemlerini yapabileceksiniz. ➤ Tekniğine uygun olarak spa sürecini yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf, atölye, sektör, kütüphane, bilgi teknoloji ortamları, vb. Donanım: Anlatım, problem çözme, soru cevap, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, beyin fırtınası gibi yöntem ve teknikler uygulanabilir. Ders araç gereçler yardımıyla uygulamalı olarak işlenmelidir.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her bir öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Modül sonunda ise kazandığınız bilgi, beceri, tavırları ölçmek amacıyla öğretmen tarafından hazırlanacak ölçme araçları ile değerlendirileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

SPA Rezervasyon işlemleri modülü ile rezervasyon kabul ve kayıt işlemleri, değişiklik ve iptalleri, bekleyen rezervasyonların kontrolü, garanti yöntemleri ve rezervasyon formlarının kullanımını, spa hakkında info vermeyi ve spa rezervasyon işlemlerini, spa giriş işlemlerini ve spa sürecini tekniğine uygun olarak yapmayı öğrenerek gerekli olan bilgi ve becerileri kazanacaksınız.

Bu modül ile kazandığınız yeterlikler sizi iyi bir spa rezervasyon işlemleri elemanı olma yolunda hedefinize bir adım daha yaklaştıracaktır. Artık çalışma hayatına hazır, öz güvenini kazanmış bireyler olarak kendinizi daha iyi hissedeceksiniz. Bu sizlerin başarılı, aranan ve mesleğinde yükselme şansını rahatlıkla yakalayabilen elemanlar olmanızı sağlayacaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ – 1

AMAÇ

Bu faaliyet ile gerekli ortam ve araç gereç sağlandığında spa rezervasyon, giriş işlemlerini, info işlemlerini, spa sürecini ve müşterilerin tesisten ayrılma işlemlerini doğru bir şekilde yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bu faaliyet boyunca spa merkezlerini ve spa merkezlerinin internet adreslerini araştırınız.
- Yapılan araştırmalar sırasında toplanan info belgelerini sınıfa getirerek diğer arkadaşlarınızla paylaşınız
- Gruplar halinde çalışmalar yapmanız size daha fazla işletmeye ulaşma ve bilgi sağlama olanağı verecektir.

1.SPA VE SPA GİRİŞ İŞLEMLERİ

1.1. SPA tarihçesi

Uluslararası Spa Birliği (International SPA Association yani ISPA) 1991 yılından beri faaliyet gösteren ve 70'den fazla ülke tarafından kabul görmüş bir örgüttür. Salus Per Aquam (SPA) sözcüğü kısaca, "su ile gelen sağlık" anlamına gelmektedir. "SPA" sözcüğü ile ilgili aynı anlamı taşıyan fakat şekillerde yazılan kelimeler görmek mümkündür. Genel anlamda spaya; sağlığı, zindeliği, estetik ve güzelliği, iyileşmeyi, su ve suyun iyileştirici gücüyle kazanma denilebilir. Spa yukarıdaki anlamlarının yanı sıra bireye bedensel ve ruhsal açıdan iyileştirme ya da tedavi hizmeti sunmayı amaçlayan merkez anlamına da gelmektedir. Tarihsel olarak bakıldığında spanın geçmişi Roma İmparatorluğu'na kadar uzanmaktadır. Savaşlardan yorgun ve perişan dönen Romalı askerlerin yaralı bedenlerini iyileştirmek için inşa ettirdikleri banyolardaki tedaviye o dönem "Sanus Per Aquam" SPA "sudan gelen sağlık" adı verilmiştir. Hatta bu dönemde aynı sebeple Belçika'da 14. yüzyılda meşhur olan ve günümüze dek gelen Spa isimli bir şehirde kurulmuştur. Roma'da başlayan Avrupa'da farklı şekillerde gelişen spa kültürü tarih içinde mineral suları ve deniz suyu kullanımı gibi pek çok tedaviyi (therapy) kapsamıştır. Spa kültüründe, tarihsel olarak ana tema, tedavi

olarak ön plana çıkmakta ve bunun belirleyici formu da suyla tedavi (hydrotherapy) olarak görülmektedir.

Zaman içinde kişilerin her türlü ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan, sağlıklarının daha iyiye gitmesi amacıyla kurulan güzellik merkezlerine de spa adı verilmeye başlandı. Yani spa, sağlık merkezi, sağlık kulübü, dinlence ve terapi merkezi anlamlarını kazandı. Kelime anlamından daha geniş bir kapsama sahip olan spa günümüzde, su ile iyileşme, suyun kullanımından gelen sağlık, suyun sıcak, soğuk ve farklı biçimlerdeki akıtma, damlama, püskürtme gibi uygulamaları ile kazanılan dinlenme ve ferahlama duygularının edinildiği bütüncü terapi anlamında da kullanılmaktadır. Spalardaki tedaviler ıslak terapiler (hidroterapi), kuru terapiler (masajlar, vücudun sarılıp ovulması), zindelik terapileri (oksijen tenefüsü) ve güzellik terapileri olarak sınıflandırılabilir. Bir spa merkezinde genellikle bir sauna, buhar odası ve spa havuzu bulunur.

Uluslararası SPA Birliğinin yapmış olduğu sınıflama ve tanımlar aşağıda verilmiştir. Buradaki sınıflamada adı geçen spa çeşitlerinden bazıları, spa kavramına ve gerçek spa tanımına uygunlukları ile tartışılabilir.

1.2. SPA Çeşitleri

- Kulüp Spa: Formda olma (fitness) gibi sağlık hizmetlerini sunan kulüplerdir. Ayrıca günlük kullanıma dayalı spa hizmetleri de sunulmaktadır.
- Yolcu Gemisi - Cruise Spa: Bir yolcu gemisinde verilen sağlıklı yaşam (wellness) hizmetleri yanında spa menüsü de bulunan kulüpler olup profesyonel tedaviler, kişisel egzersiz ve terapi programları sunulmaktadır.
- Günlük Spa (Day Spa): En yaygın spa türü olup günlük spa hizmetleri sunulmaktadır. Bazı kaynaklarda "City SPA" yani "Şehir SPA'sı" şeklinde de isimlendirilir.
- Ziyaret / Tatil Destinasyon Spa: Fiziksel sağlık ve eğitim amaçlı profesyonelce yönetilen hizmet programları ile yerinde konaklama yapılması yoluyla sağlığın iyileştirilmesine yönelik hizmetler sunulmaktadır.
- Sağlık / Medikal / Tıbbi Spa: Geniş kapsamlı sağlık ve wellness bakımlarını, geleneksel spa hizmetleri ile birlikte alternatif ve modern tedavi hizmetlerinin verildiği merkez olup sağlık personeli tarafından verilen uygulamaları da kapsar.
- Termal / Mineral / Kaplıca Spa: Kaynağından alınarak kullanılan doğal mineral, termal veya deniz suyu ile yapılan wellness - spa hizmetlerini ve hidroterapi uygulamalarını kapsar.
- Tatil / Dinlenme Yeri / Otel / Resort Spa: Bir tatil yeri veya otel içinde yerleşik şekilde profesyonelce yönetilen spa hizmetlerinin, sağlık ve iyileştirme ünitelerinde spa mutfağı menü seçeneklerinin günlük veya daha uzun süreli sunulması olup wellness (sağlıklı yaşam) ve fitness (formda olma) hizmetlerinin de sunulmasını kapsar.
- Günlük SPA (Day SPA) veya Şehir SPA (City SPA) : Günlük SPA; en yaygın spa türü olup konaklama olmaksızın günlük su terapileri, masaj, güzellik

bakımları gibi çeşitli günlük spa hizmetleri sunan merkezlerdir. Günlük spalar, ülkemiz topraklarında Romalılardaki "Roma Hamamı" ile başlayan, Osmanlı'daki "Türk Hamamı" ile kültürümüzün bir parçası haline gelen ve tüm dünyada tanınan hamam kültürümüzün sağlık ve güzellik ile ilgili pek çok işlemin uzmanlar tarafından uygulandığı çağdaş bir şekli olarak tanımlanabilir. Günlük spaları, diğer spa türlerinden ayıran en önemli özellik genellikle şehrin içinde, kolay ulaşılabilir, bir veya birkaç saat gibi kısa süreli bakım ve terapinizin yapıldığı mekanlar olmasıdır. Bu özelliği sebebiyle bazı kaynaklarda günlük spalar, "City Spa" (yani Şehir Spa) olarak isimlendirilir. Günlük spalar, otellerde sunulan Bölgesel Spa (Destination Spa) hizmetleriyle aynı hizmetleri sunar, tek fark günlük spa da sadece seans süresince merkezde kalınıyor olmasıdır.

1.3. SPA Giriş İşlemleri

Spa Giriş İşlemleri

- Rezervasyon alma ve rezervasyon formunun doldurulması,
- Konuğa info verme,
- Konuk kartının doldurulması,
- Spa konsültasyon formunun doldurulması, formun kontrolü ve bilgisayara işlenmesi, başlıkları altında aşamalı ve detaylı olarak aşağıda ki bölümlerde incelenecektir.

Spa girişleri genellikle randevu alınarak veya rezervasyon yapılarak gerçekleştirilir. Bu tesislere randevu almadan gitmek, neredeyse mümkün değildir; yapılacak rezervasyonlar yaygın olarak telefon ile veya internet üzerinden randevu alınarak yapılır.

Genellikle spa giriş işlemleri iki farklı şekilde yapılmaktadır. Bunlar;

- A) Günübürlük girişler
- B) Üyelik sistemi

A) Günübürlük Girişler: Konuğun kendisi işletmeye gelerek, telefon ile veya internet üzerinden giriş yapılır. Görüşme detayları ve istekler yazılı olarak not edilir. Rezervasyon anlaşması tamamlanır. Kişisel rezervasyonu işletmeye yakın mekanlarda ikamet edenler, titiz konuklar, güvensiz konuklar ve genellikle yaşlı insanlar tercih ederler.

B) Üyelik sistemi: Üyelik sistemi müşterilerin taleplerine göre, aylık veya yıllık olmak üzere uygulanan bir yöntemdir. Müşterilerin taleplerine göre belirlenen süre üzerine yapılan üyelik sözleşmesi üzerine müşteriye üyelik kartı verilir ve bu kart kullanım süresine göre sisteme tanıtılarak işleme sokulur. Müşteri tercih ettiği süre üzerinden ücret ödemesinde bulunur ve üyeliği aktif hale gelir. Belirlenen sürenin bitiminden sonra kart kullanım dışı kalır. İşletmelerin sahip oldukları üye sayısı arttıkça işletmeler kârlı hale gelir.

1.3.1. Rezervasyon

Ön büro (Front Office), konuğun işletmeye girişinden, ayrılmasına kadar geçen süre içinde konukla ilgili iş ve işlemlerin gerçekleştirildiği bölümdür.. İşletmenin kapısından girenlerin ilk gördükleri, çıkanların da son gördükleri bölümdür. İşletmenin sınıfına uygun, uyumlu bir şekilde tasarımı ve yeterli büyüklükte düzenlenir. Ön büro imaj oluşturma, halkla ilişkiler ve satış açısından son derece önemli bir bölümdür.

Ön büro bölümünün, işlevini başarı ile yerine getirebilmesi için mükemmel bir iletişim sistemine sahip olması gerekir. Ayrıca konuklarla çok iyi ilişkilerin sağlanması ve konukların tatmin duygularını üst düzeyde etkileyecek hizmet sunumu gerçekleştirilmesi bölüm başarısını artıracaktır.

Ön büro beş bölümden oluşmaktadır. Bunlar;

➤ Resepsiyon (Reception):

Gelen konukların kayıtlarının yapıldığı ve tutulduğu bölümdür. Bu bölüm, konukların her türlü probleminin çözümü, mesajlarının alınması, anahtarlarının alınıp verilmesi ve tanıtım ve bilgi verme (Info) işlemlerini yürütür.

➤ Rezervasyon (Reservation):

Rezervasyon, satış ve pazarlanmasının yapıldığı bölümdür. Konuklardan gelen rezervasyonların kaydını ve takibini yapar. Satışlarla ilgili çeşitli istatistikler hazırlar.

➤ Ön Kasa (Front Cashier):

Konukların hesapları, ön kasada tutulur ve tahsilatlar da ön kasada yapılır. Bu bölüm konukların hesaplarını takip ve tahsil eder.

➤ Danışma (Concierge):

Konuğu karşılayan ve uğurlayan bölümdür. Ayrıca vestiyer hizmetlerinin sunulması ve müşteri isteklerinin dışarıdan karşılanması gibi talepleri yerine getirir.

➤ Santral (Switchboard):

Konaklama işletmelerinde, işletme içi ve dışı telefon haberleşmesini sağlayan bölümdür. Konukların tüm telefon isteklerini cevaplandırır.

Rezervasyon, gelen konuğun işletmede kaldığı süre içerisinde ne tür hizmetler satın alacağını belirlediği, bir bölümdür. Yapılan rezervasyon işlemi ve bu işlemleri yapan eleman işletme açısından çok önemlidir. İyi bir rezervasyon elemanının yabancı dil bilmesi

ve güler yüzlü olmasının yanı sıra, yapılan işlemleri doğru ve eksiksiz olarak sisteme işlemesi de çok önemlidir.

Taleplerin kayıt edilme yöntemi farklı şekillerde olabilmekte, ancak çoğunlukla bilgisayar sistemi kullanılmaktadır. Telefonun günümüzde de etkin bir şekilde rezervasyon işlemlerinde kullanılması nedeniyle, rezervasyon elemanı rezervasyon taleplerini kayıt eden biri olarak değil, daha çok bir satış görevlisi gibi işlev görmektedir.

Rezervasyon yapma şekilleri aşağıdaki yöntemlerle olmaktadır;

➤ Telefon ile rezervasyon:

Telefonla yapılan rezervasyonlarda rezervasyon elemanının çok dikkatli olması, misafirin isteklerini tam ve doğru alması çok önemlidir. Sözlü olarak yapılan telefon rezervasyonlarının yazılı olarak teyidi mümkün değilse alınan bilgilerin ve rezervasyonun doğruluğu tekrar kontrol edilmelidir.

➤ Faks ile Rezervasyon:

Günümüzde rezervasyon bilgilerinin iletilmesinde en yaygın olarak kullanılan iletişim aracından olmasına rağmen spa da çok kullanılmamaktadır. Rezervasyon isteği yazılı olarak faks makinesi ile alınır; fakat cevap aynı anda gönderilmez. Alınan rezervasyonların kabul edilmesi, o dönemde işletmede boş yer olmasına bağlıdır. Kabul edilen (confirmed) ya da kabul edilmeyen (no confirmed) rezervasyon isteklerinin cevapları çok kısa bir süre içerisinde hazırlanıp misafirlere ulaştırılmalıdır.

➤ Kişisel Rezervasyon:

Bazı konuklar, işletmeye gelmeden önce herhangi bir yöntemle rezervasyon yaptırmamış olup bizzat kendisi işletmeye gelerek giriş yapmak isteyebilir. Buradaki problem ise rezervasyonlu müşteriler ile oluşacak çakışmalardır. Bu sebeple konukları kırmadan ve üzmeden rezervasyon yapmadan müşteri kabulünün işletme kurallarına aykırı olduğu belirtilmelidir. Mümkün olan bir boşluk değerlendirilerek müşterilerin rezervasyonları gerçekleştirilmelidir.

➤ Bilgisayar (online) ile Rezervasyon:

Spa merkezlerinin hepsine ait bir internet sitesi vardır. Bu siteler, hem tanıtım, hem reklam, hem de rezervasyon yapmak için düzenlenmiştir. Çünkü günümüzde internet üzerinden satış ve pazarlama yapmak çok yaygınlaşmıştır. Aşağıda örneği bulunan form ile rezervasyon yapmak çok kolaydır. Firmalar kendilerine ait tanıtım formlarını resimlerle süsleyerek, gerekli ve detaylı açıklamalar ekleyerek, fiyat listeleri ile müşterilerini bilgilendirerek rezervasyonu alır. Ayrıca kredi kartı uygulamaları ile rezervasyonlarını garantileyebilir.

Rezervasyon geliş şekilleri yazılı rezervasyon (faks ve bilgisayar ile yapılan) ve sözlü rezervasyon (kişisel veya telefon ile yapılan) olmak üzere ikiye ayrılır. Rezervasyon geliş şekli ne olursa olsun tüm rezervasyonlar için rezervasyon formu kullanılmalıdır.

Form kullanmanın faydaları:

- Formlar kolayca tanınacağı için kaybolma riski daha azdır.
- Üzerindeki bilgiler mantıklı bir sıra takip ettiği için gerekli bilgiler eksiksiz alınır.
- Misafirin gelişinden önce yapılması gereken hazırlıklarda kolaylık sağlar.

Yazılı bir metinde özel isteklerin neler olduğunu anlamak için yazının tümünü okumak gerekir. Bu da rezervasyonun onaylanmasını kolaylaştırır.

Rezervasyon yapma işlemi; kişiler, seyahat acenteleri, şirketler ve kamu kuruluşları tarafından gerçekleştirilir. Bu işlemle yapılan rezervasyonlar bireysel (walk in) ve grup (group) rezervasyonları şeklinde oluşturulur.

Rezervasyon elemanı, aşağıda örneği verilen rezervasyon formunu doldurarak veya internet üzerinden yapılan satışlarda müşterinin bu formu doldurmasıyla rezervasyon işlemi tamamlar. Rezervasyonun teyit edilmesi ise işletmenin yer durumuna bağlı olarak konfirme edilir. Rezervasyonların garanti edilmesi ise üç farklı şekilde yapılır.

- Ön Ödeme (Kaparo veya Depozit) Garantili Rezervasyonlar;

Müşterinin giriş ücretini giriş tarihinden önce (kaparo) depozit olarak işletme hesabına yatırmasıdır.

- Kredi Kartı Garantisi;

Konuklar nakit ödeme yerine kredi kartı ile rezervasyonlarını garanti altına almak isteyebilirler. Ancak bu işlemlerde çok dikkatli olmak gerekir. Kredi kartının geçerli bir kredi kartı numarasının tam olması, kredi kartının arkasında bulunan üç haneli güvenlik şifresinin (cv number) alınması, kredi kartının geçerlilik süresinin alınması ve sürenin dolmamış olması gibi özellikler mutlaka kontrol edilmelidir.

- Seyahat Acentesi Garantisi;

Rezervasyonun, seyahat acentesi tarafından konunun gelmemesi veya geç gelmesine karşı garanti edilmesidir. Bazı seyahat acenteleri ile yapılan özel anlaşmalarda rezervasyonlarla ilgili tüm hususlar özel şartlara bağlanmış olabilir. Acente ile yapılan rezervasyon işlemleri yazılı olmalıdır. Acente garanti vermiş ise voucher (acente ödeme emri) istenmelidir ve kesilen grup faturası rehberle imzalatılmalıdır.

- Anlaşmalı Şirket veya Kamu Kurumu Garantisi;

Seyahat acentelerinde olduğu gibi bazı Őirket veya kamu kuruluŐları ile de anlaşmalar yapılabilir. Bu tūr kuruluŐlardan gelen ödeme ve rezervasyon talepleri (teyit mektubu) mutlaka yazılı olmalı ve sözleşme de yazılı Őartlara uygun olmalıdır. Anlaşma yapılmayan Őirketlerden veya kamu kuruluŐlarından bu tūr rezervasyon ve ödeme istekleri gelebilir. Rezervasyon teyidinin konuk tarafından onaylanarak iŐletmeye gönderilmesi sonucu rezervasyon kaydı kesinlik kazanır. Bōyle bir durumda mutlaka ũst yōneticilere danıŐılmalıdır. Yapılan rezervasyonun sũresi iēinde iptal edilmemesi ve misafirin giriŐ yapmaması durumunda, tesisin, rezervasyon sahibine hizmetin bedelini fatura etme hakkı doğar. Rezervasyon hangi yōntemle garanti edilirse edilsin, misafirin giriŐ saati ve garanti yōntemi rezervasyon formunda belirtilmelidir.

Bir rezervasyon isteği kabul edildiğinde ve yer ayrıldığında rezervasyon elemanı tarafından not alınması gereken bazı bilgiler vardır. Rezervasyon elemanın kaydını yaptığı bu bilgiler çoğunlukla Şunlardır:

- Misafirin unvanı, adı, adresi, telefon numarası vb.
- Geliş saati
- Rezervasyonun tūrũ (garantili ya da garantisiz)
- Ődemenin nasıl yapılacağı
- Rezervasyonu yaptırان kişinin adı, adresi, telefon numarası
- Özel istekler

Bazı işletmeler yukarıdaki bilgilere ilaveten daha ayrıntılı biēimde kişisel bilgilerde isteyebilir (nũfus cũzdanı bilgilerinin tũmũ gibi).

Rezervasyon Formu

Telefon (Bilgi ve Rezervasyon):

ēalıŐma Saatleri:

Pazartesi-Cumartesi arası: 10:00-21:00

Pazar gũnleri: 11:00-21:00

Uygulamalarımız ve Fiyatlarımızla ilgili sorularınız ve Rezervasyon için lütfen iletişim formumuzu doldurunuz.

Adı - Soyadı:

E-Posta:

Telefon:

Rezervasyon Tarihi / Saat:

Kişi Sayısı:

Ödeme Şekli:

İlgilendiğiniz Uygulamalar:

Notlar:

(Lütfen sağlığınız ile ilgili özel durumları belirtiniz.)

GÖNDER

Şekil 1.2. Bilgisayar rezervasyon formu

Rezervasyon kaydı esnasında gelecek kişinin VIP, Top VIP ya da complimentary muamelesi göreceği belirtilmektedir. VIP (Very Important Person) çok önemli kişi anlamındadır. Top VIP ise çok daha önemli, özel misafirler için kullanılan bir terimdir. Rezervasyon kayıtları ile birlikte VIP formunun da doldurulması gerekir. Complimentary; işletme müdürü tarafından davet edilen konuklar için verilen ücretsiz hizmet anlamındadır. Aynı şekilde rezervasyon kaydı yapılan bir misafirin complimentary olup olmadığı belirtilerek, kayıtlara geçilir.

Rezervasyon formu doldurulurken dikkat edilmesi gerekenler;

- Rezervasyon Formu Eksiksiz ve Dikkatle Doldurulmalıdır:

- Formun üzerindeki her bilgi, belirli amaçlar için alınmaktadır. Rezervasyon sırasında bu bilgilerin tümü eksiksiz alınmalıdır. Form arşivlendiği için hangi bilgiye ihtiyaç duyulacağı önceden bilinemez.
- Rezervasyon Formu Büyük Harflerle ve Okunaklı Doldurulmalıdır: Rezervasyon alma işlerini birden fazla kişi yapabilir. Yanlış anlama ve okunamama gibi problemleri önlemek için form okunaklı ve büyük harflerle doldurulmalıdır.
- Rezervasyon Alındıktan Sonra, Bilgiler Tekrar Edilmelidir: Rezervasyon alınışı sırasında herhangi bir hata yapılmış veya bilgilerden biri alınmamış olabilir. Bu gibi problemlere engel olmak için bilgiler karşı tarafa okunarak tekrar edilmeli ve teyidi alınmalıdır.
- Rezervasyon Formunun Kurallara Uygun Olarak Doldurulması: Geliş ve gidiş tarihleri yazma, kişi sayısını yazma, misafirin soyadı ve adını yazma, konuk geliş tarihi ve saatini yazma, rezervasyonun en son geçerli olduğu saati yazma, rezervasyonu talep eden kişi ya da kuruluştan garanti isteme, rezervasyon ile ilgili herhangi bir açıklama varsa not etmek, ödeme şeklini sorma ve yazmak, rezervasyon yaptıran kişiye ait bilgileri yazmak (Bu bölümde odayı ayırtan kişinin adı, soyadı, adresi ve telefon numarası sorularak, alınan bilgiler form üzerine kayıt edilir.) form üzerindeki tarih bölümüne günün tarihini yazma ve “kabul eden” bölümünü paraflama.
- Rezervasyon İptal ve Değişikliği Yapmak: Daha önceden alınmış ve kayıt edilmiş rezervasyonlar ile ilgili değişiklik ve iptal talepleri gelebilir. Gelen talepler, ister değişiklik ister iptal olsun, iptal ve değişiklik formları üzerinde gösterilir. Değişiklik veya iptal talebi rezervasyon formu üzerinde kayıt edilir. İşlem bittikten sonra formun üzeri dikkat çekecek şekilde çizilerek iptal edilir veya değişiklik olduğu belirtilir. Rezervasyon iptal ve değişiklik formlarının üzerindeki bilgiler ile rezervasyon formundaki bilgiler hemen hemen aynıdır. Rezervasyon değişiklikleri rezervasyon formunda bulunan herhangi bir bilginin değiştirilmesi şeklinde olabilir. Sadece bildirilen değişiklikler geçerli olmalıdır. Tüm formlar birbirine eklenerek saklanır. Çünkü ileride yapılacak itirazları ispat etmek belgeler üzerinden yapılır.

Rezervasyon Değişikliği Yaparken Dikkat Edilecek Hususlar:

- Formu alma ve değişiklik olduğunu işaretleme.
- Orijinal rezervasyona ait bilgileri alma; değişiklik formu doldurulduktan sonra daha önce yapılmış rezervasyon formu bulunup işlem yapılacağından bu bilgiler doğru ve tam alınmalıdır.
- Yeni bilgileri kayıt etme.
- Yeni bilgileri confirmed (teyit veya onaylama) işleminden önce mutlaka rezervasyon tabloları (chart) gözden geçirilmeli, değişikliğin uygun olup olmadığı kontrol edilmelidir. Çünkü yapılan değişiklik isteği tesisin dolu olduğu bir tarih içinde karşılanamayabilir.
- Değişikliği yapan kişinin adını, soyadını ve telefon numarasını teyit etme.
- Orijinal rezervasyon formunu dosyadan çıkartma.

- Değişiklik formunu rezervasyon formuna iliştiirme.
- Chart ve rezervasyon rack'inde (rezervasyon rafı) bulunan slip (üzerine rezervasyon kaydı yapılan dikdörtgen küçük kağıt) üzerinde gerekli değişiklikleri yapma
- Rezervasyon değişiklik formunu eski form ile birlikte değişen tarihin dosyasına koyma.

Rezervasyon İptalinde Dikkat Edilecek Hususlar:

- Formu alma ve iptal olduğunu işaretleme.
- İptal edilecek rezervasyon ile ilgili bilgileri forma aktarma.
- Bilgileri tekrarlayarak teyit etme.
- Rezervasyonu iptal eden kişinin adını, soyadını ve telefon numarasını kayıt etme.
- Orijinal rezervasyon formunu dosyasından çıkarma ve iptal formunu iliştiirme.
- Rezervasyon slipini rack'ten çıkarma ve iptal kaşesini slipe ve rezervasyon formuna basma.
- İptal kaşesi basılan slipi rack'de iptal edilen slipler bölümüne takma.
- İptal edilen rezervasyonu rezervasyon chart'ından silme.
- Rezervasyonun, slipten ve chart'dan iptal edildiğine dair formun üzerini paraflama.
- Formları ilgili günün dosyasına tekrar koyma.

İşletmelerde rezervasyon ofisinde yapılan işlemlerin daha kolay ve hızlı yapılabilmesi için gerekli olan donanımların ve basılı evrakların bulunması, çalışmaların daha kolay ve hatasız olmasını sağlayacaktır. Bu durum hem işletmenin kapasitesinden fazla rezervasyon yapmasını engelleyecek hem de rezervasyon yaptıran konukların gönül rahatlığıyla işletmeye gelmesini sağlayacaktır. Bu nedenle rezervasyon ofisindeki donanım ve evrakların tam olması büyük önem taşımaktadır.

1.3.2. Info (Bilgi verme):

Spa merkezlerinde çalışan resepsiyon elemanı, bu işletmede yapılan her türlü hizmet hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Konuğa verilen hizmetlerin içerikleri, kalitesi, bu hizmetlerin nasıl yapıldığı, ne kadar süre aldığı, işlemin kim tarafından yapıldığı, alınan hizmetin insanlara ne yarar sağladığı ve bu hizmetin sonunda ödenecek ücret hakkında detaylı bilgiye sahip olmalıdır. Bu bilgiler konuklara anlayacakları düzeyde aktarılmalı, uzmanlık isteyen konularda ise konuklar(kişilerin ne tür problemleri olduğu, bu problemlerin ortadan kaldırılması için hangi yöntemin yararlı olacağı), merkezin doktoruna veya ilgilendikleri konu ile ilgili uzmana yönlendirilmelidirler.

Çağımız da insanların bir kısmı yaşadığı yoğun iş temposu, stres, zamansızlık gibi sorunlarla boğuşmakta, bir kısmı da güzelleşmek, dinlenmek, zayıflamak ve güzel vakit geçirmek için günlük spa merkezlerine gelmektedir.

Bir diğ er uluslararası tanıma göre, günlük spa da sunulan hizmetler merkezden merkeze değ iş mekle birlikte genellikle g zellik, sağlık ve terapi uygulamalarıdır, ve bu hizmetler saatlik veya g n l k tek bir seansta tamamlanır.

Genel olarak SPA uygulamalarının faydaları ř unlardır;

- Kan dolaşımını dzenler.
- Toksinlerin vucuttan atılmasını (detoks) hızlandırır.
- Sindirim sisteminin dzenli çalışmasına yardımcı olur.
- Romatizmal hastalıkların iyileşmesine yardım eder. Hidroterapik tedavide kullanılır.
- Kasları yumuşatıp gevşetir. Özellikle spor vb. bedensel çalışmalardan sonra yorulan ve sertleşen adale yapısındaki spazmları giderir. Kemik ve eklemlerdeki ağrılar alır.
- Vucudun dinamiklerinin yenilenmesini sağlar. Adeta b n yeye enerji ř arj eder.
- Beyin yorgunluğu, zihinsel yorgunluk, stres gibi ağır iş temposunun sinir sistemi üzerindeki olumsuz etkilerini yok eder, zindelik verir.
- Vucuttaki aşırı elektrik y k n u alır, rahatlama sağlar.
- Gerginlik ya da geceleri uyku bozuklukları gibi bunaltıcı problemlerin atılmasında iyileştirici etki yapar.
- Yağların eritilip vucudun forma girmesine, derinin ve cilt dokusunun p r z s zleşmesine, g zelleşmesine faydası vardır.

Uluslararası Spa Derneğinin verilerine göre; günlük spa (day spa) t m d n yada tutulan ve yaygın olarak kullanılan bir spa çeşidir. Bu y z den bu mod l de ncelikle g n l k spa (day spa) iş lemleri üzerinde yoğunlaşacağız. Piyasada en ç ok kullanılan bir spa çeşidi olması nedeniyle, bu tesislerde kullanılan metot ve y n te mlere ağrılık vereceğiz.

1.3.3. Konuk Kartı

B t n spa merkezleri, konuklar i ç in konuk kartı dzenlemektedir. Bunun amacı, konuklarını daha rahat takip etmek, personelin para ile irtibatını kesmek ve daha sağlıklı ve modern uygulama ile konukların rahatını sağlamaktır. Bu karta para y k lenerek konukların harcamalarını kart ile yapmaları sağlanır.



Resim 1.4. Konuk kartı n y z u



Resim 1.5. Konuk kartı arka yüzü



Resim 1.6. Çeşitli Spa Konuk Kartları

Konukların Spa Konuk Kartı çıkartabilmeleri için Spa Konuk Kartı Formunu doldurmaları gerekmektedir. Bu form da aşağıdaki bilgiler bulunur.

- Müşterinin adı, soyadı,
- Doğum yeri ve tarihi,
- Ev Telefonu
- İş Telefonu
- Cep Telefonu
- E-mail adresi
- Ev Adresi
- İş Adresi
- Öncelikle ulaşılacak kişi
- Özel istek ve talepleri

1.3.4. Spa Konsültasyon Formu

Bu form bütün spa merkezleri tarafından konukların doldurmasını istedikleri bir formdur. Bu formun doldurulmasındaki amaç; konukların sağlıklarını korumak, işletmenin sorumluluğunu azaltmak ve herhangi bir olay meydana geldiğinde kime haber verileceğinin bilinmesi amacıyla düzenlenmektedir.

Tarih:...../...../ 201...

KONSÜLTASYON FORMU

Adı Soyadı :
Doğum Tarihi :
Telefon :
E-Posta :
Adres :
Öncelikle Ulaşılabilecek Kişi :

Aşağıdaki sorular, tecrübemize dayanarak; siz değerli müşterilerimizin sağlığını korumak için tarafımızdan titizlikle hazırlanmıştır. Lütfen mümkün olduğunca eksiksiz cevaplandırınız. Sorular size yeterince anlaşılır gelmiyorsa, yetkil kişiye danışınız.

SAĞLIK DURUMUNUZ HAKKINDA BİLGİ VERİNİZ.

• Genel olarak sağlık durumunuzu nasıl tanımlarsınız?	<input type="checkbox"/> İYİ	<input type="checkbox"/> ORTA
Açıklama yazınız.		
• Kalp ve dolaşım sisteminizle ilgili şikayetiniz var mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Yüksek / düşük tansiyon sorununuz var mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Herhangi bir alerjiniz var mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Hamile misiniz?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Yakın zamanda ameliyat geçirdiniz mi?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Yakın zamanda yaralandınız mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Vücudunuzun herhangi bir yerinde açık yara var mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Şu anda kullanmakta olduğunuz bir ilaç var mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Epilepsi (Sara), Ms (Multiple Skleroz) v.b. hastalığınız var mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Solaryuma gelmeden önce alkol ve alkol içerikli ürünler kullandınız mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Deri ve yumuşak doku hastalığınız var mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Düzenli olarak kullandığınız bir antibiyotik veya ilaç var mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		
• Kloströfinin (kapalı alan korkusu) var mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Açıklama yazınız.		

Yaşımın olduğunu, bu formda istenen bütün bilgileri okuyup anladığımı, bu formda istenen bütün bilgileri doğru ve eksiksiz doldurduğumu, bu formda sorulmamış olsa dahi herhangi bir sağlık problemimin olmadığını kabul ve beyan ederim.

Ad Soyad:.....
İmza:.....

Resim 1.7. Spa Konsültasyon Formu

Konsültasyon Formunun doldurulması konusunda konuklara gerekli açıklamaları yapmak ve bilgi vermek rezervasyon elemanının görevleri arasındadır. Bu formdaki sorular rezervasyon elemanı tarafından konuklara okunarak verdiği cevaplara göre doldurulur. konukların anlayamadığı veya açıklama istediği konular merkezin doktoruna veya ilgilendikleri konu ile ilgili uzmana yönlendirilerek, detaylı olarak açıklanarak, konukları bilgilendirilir ve sonunda konukların okuyup imzalaması istenir. Bu formun en son kısmında yer alan; “Yaşımın olduğunu, bu formda istenen bütün bilgileri okuyup anladığımı, bu formda istenen bütün bilgileri eksiksiz doldurduğumu, bu formda sorulmamış olsa dahi herhangi bir sağlık problemimin olmadığını kabul ve beyan ederim.” açıklamanın konuklar tarafından anlaşıldığının belirlenmesi üzerine işlemler gerçekleştirilir.

Resepsiyon elemanı konukların yaşına dikkat ederek, doldurulan konsültasyon formunu dikkatli olarak inceler. Problem olabilecek bir şey gördüğünde ise İşletme Müdürüne veya İşletme Doktoruna muhakkak haber vermek zorundadır.

Yasal prosedür tamamlandıktan sonra ve gerekli ücretler alındıktan sonra formlar bilgisayara girilir ve konuklara gerekli kartlar verilerek üyelik işlemi başlatılır. Eğer konuklara günü birlik olarak tesisten yararlanmak için geldiyse konsültasyon formunu doldurma işleminden sonra konuklardan yararlanacağı hizmetin ücreti tahsil edilerek, istediği hizmetten yararlanması sağlanır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Sınıfta arkadaşlarınızla ikişerli gruplar oluşturarak Spa Rezervasyon Formunu, Spa Konuk Kartı Formunu ve Spa Konsültasyon Formunu doldurunuz. Grup arkadaşınıza spa merkezi hakkında info veriniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğun rezervasyonunu alınız➤ Konuğa info sağlayınız.➤ Spa konuk kartının doldurulmasına yardımcı olunuz.➤ Spa konsültasyon formu doldurulmasına yardımcı olunuz.➤ Formları kontrol ediniz.➤ Formları bilgisayara işleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli ve kibar olunuz.➤ Ses tonunuzu ayarlayınız.➤ Güler yüzlü olunuz.➤ Vücut dilinizi etkin kullanınız.➤ Konuk rezervasyonunu doğru almaya dikkat ediniz.➤ İfo işlemlerini doğru yapınız.➤ Spa konuk kartını eksiksiz ve doğru doldurunuz.➤ Spa konsültasyon formunu eksiksiz ve doğru doldurunuz.➤ Bilgileri kontrol ediniz.➤ Bilgileri gerekli yerlere kaydediniz.➤ Konuk hakkında ilgili bölümleri çabuk bilgilendiriniz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri Evet, kazanamadığınız becerileri Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Konuk rezervasyonunu doğru aldınız mı?		
2. Info işlemlerini eksiksiz yaptınız mı?		
3. Spa konuk kartını eksiksiz ve doğru doldurdunuz mu?		
4. Spa konsültasyon formunu eksiksiz ve doğru doldurdunuz mu?		
5. Bilgileri kontrol ettiniz mi?		
6. Bilgileri gerekli yerlere kaydettiniz mi?		
7. Konuk hakkında ilgili bölümleri bilgilendirdiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

1. Bireye bedensel ve ruhsal açıdan iyileştirme ya da terapi hizmeti sunmayı amaçlayan yere merkezi denir.
2. Ticarî işletmelerin başarılı olması ve kârlılığının artması öncelikli olarak yapılan işlemlerin sayısına bağlıdır.
3. Şirket veya Kamu kurumları ön ödeme taleplerini ile gerçekleştirirler.
4. Seyahat Acenteleri vermiş oldukları garantiyi ile gerçekleştirilir.
5. Müşterinin geliş saatinden önceki dakika kadar beklenir, müşteri gelmezse rezervasyon iptal edilir ve oda başka bir misafire satılabilir.

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

6. En yaygın kullanılan Salus Per Aquam türü hangisidir?
A) Denta Spa
B) Fish Spa
C) Day Spa
D) Clup Spa
7. Dünyada en çok tercih edilen günlük spa uygulaması hangisidir?
A) Hidroterapi
B) Masaj
C) Cilt Bakımı
D) Aromaterapi
8. Aşağıdakilerden hangisi kredi kartı değildir?
A) Mail Order
B) Dinners Club
C) Access
D) Eurocard
9. Aşağıdakilerden hangisi vücuttaki toksinlerin atılmasını hızlandırır?
A) Botox
B) Wrap
C) Scrub
D) Detoks

10. Aşağıdakilerden hangisi rezervasyonda kullanılmaz?

- A) Chart
- B) Peeling
- C) Slip
- D) Rack

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

NOT: Cevap anahtarınız modülün sonundadır.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyet ile gerekli ortam ve araç gereç sağlandığında konuğun karşılanması, spa uygulamalarını ve müşterilerin uğurlanması işlemlerini doğru bir şekilde yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bu faaliyet boyunca spa merkezlerini ve spa merkezlerinin internet sitelerini araştırınız.
- Müşterilerin karşılanması ve uğurlanmasını sınıfta arkadaşlarınızla canlandırınız.
- Gruplar halinde çalışmalar yapmanız size daha fazla bilgi sağlama olanağı verecektir

2. SPA SÜRECİ

Spa süreci konuğun kapıda karşılanması ile başlar. Konukların işlemlerini hızlı ve pratik olarak yapabilmek için de konukla ilgili işlemlerin önceden kısmen tamamlanmış olması gerekir ki konuğun resepsiyon da bekleme süresi azalmış olsun. Bunun için de ön hazırlık yapılması gerekir. Ön hazırlık süreci ne kadar etkin yapılırsa gelen konuk da o derecede memnun kalacaktır. Konuk memnuniyeti spa tesislerinin ana hedefi olduğuna göre amaca ulaşılmış olur.

Spa merkezlerinde yapılacak ilk ön hazırlık işlemi gelecek konukların listesinin (arrival list) hazırlanmasıdır. Bu işlemin doğru ve eksiksiz yapılabilmesi için konuklardan elde edilecek bilgilere gereksinim vardır. İhtiyaç duyulan bu bilgiler için konuklara ulaşmak, zaman ve maliyet gerektirdiğinden bunun yerine konukların rezervasyon sırasında verdiği bilgiler doğrultusunda hazırlanan rezervasyon formları kullanılır. Konukla ilgili yapılacak ön hazırlık işlemlerinde rezervasyon formları kullanılacağından bu formların dikkatlice ve özenle doldurulmuş ve hazırlanmış olması temel şarttır. Çünkü bu aşamada yapılacak bir hata kendisinden sonra yapılacak tüm aşamaları da olumsuz etkileyecektir.

Kayıt altına alınmış rezervasyon formlarından konukların geliş tarihleri belirlenerek, tarih sırasına göre gelecek konuk listesi (arrivals list) hazırlanır. Bu liste, belli bir tarihte

gelmesi beklenen konuklar hakkında temel bilgileri gösterir. Tesisler gelecek konuk listesini, müşterilerin soyadına ve alfabetik sıra ile düzenlemeleri ayrıca grupları, grup adlarına göre alfabetik sıra ile düzenlemeleri, gelen müşterilerin daha çabuk bulunmasını sağlayacak ve müşterilerin bekleme süresini azaltarak, müşteri memnuniyetini sağlayacak bu yöntemlerle yapılabilir. Bunun yanında konuk sicil kartları kontrol edilerek daha önce spa merkezinde kalanlar varsa gelecek konuk listesine bu konuklar için özel not düşülür ki konunun memnuniyeti için nelerin yapılması gerektiğine daha rahat karar verilebilsin. Burada önemli olan gelecek konukların (check in) giriş tarihi ve doğru bilgilerin kullanılarak gelecek konuk listesinin hazırlanmasıdır. Bu işlem her gün için tekrarlanır. Gelecek konuk listesi manüel olarak hazırlanabileceği gibi bilgisayar otomasyon sistemi kullanan spa işletmeleri bu işlemi bir komut yardımıyla da yapabilir



Resim 2.1: Spa uygulamaları

2.1. Konuğun Karşlanması

Konukla ilk ilişki rezervasyonla başlar. İyi bir izlenim için rezervasyon kurallarına dikkat etmemiz, tutum ve davranışlarımızı, konuşma şeklimizi ve ses tonumuzu titizlikle ayarlamamız çok önemlidir.

Hataları ortadan kaldırmak ve yanlışlara düşmemek, rezervasyonu eksiksiz alabilmek için uymamız gereken kurallar vardır.

Rezervasyon alınırken:

- Konuk mutlaka selamlanmalıdır. (..... Spa Merkezi, iyi akşamlar efendim, vb)
- Yumuşak bir ses tonu ile konuşulmalıdır.
- Konukla açık ve anlaşılır kelimeler seçilerek konuşulmalıdır.
- İşletme tanıtılmalıdır.
- Konuşulanlar not edilmelidir.
- Karşılaştırılan hususlar konuğa tekrarlanmalıdır.
- Konuşma sonunda memnuniyet bildirilip teşekkür edilmelidir.

Rezervasyon alınırken uyulacak kuralların dışında hangi bilgilerin edinileceği de çok önemlidir. Rezervasyon konuşması sırasında:

- Rezervasyon yaptıranın ve adına rezervasyon yaptırılanın adı, adresi, telefonu.
- Rezervasyon yaptıran konunun nereden aradığı.
- Hangi hizmeti almak için rezervasyon yaptırmak istediği.
- Rezervasyon tarihi ve saati.
- Varsa özel istekler,
- Rezervasyonun opsiyon (saat kaçta kadar geçerli olduğu) süresi.
- Rezervasyonun kaç kişi için yaptırıldığı,

Mutlaka ayrıntılı bir şekilde öğrenilmeli ve not edilmelidir. Konuğa geri bildirim yapılmalıdır.

İşletmeler, rezervasyon yaptıran konukları bir liste halinde rezervasyon formuna veya defterine kaydederler. Bu kayıtlar günlük olarak o gün gelecek olan müşteri listesi (arrival list) haline getirilir. Listeler basılı evrak olabileceği gibi tüm bilgilerin yazıldığı normal sayfalarda olabilir. Ayrıca rezervasyon listeleri saate göre ve isme göre olmak üzere iki şekilde hazırlanabilir. Saate göre hazırlanması tesiste yapılacak hazırlıkların planlanması ve yerlerin ayrılabilmesi için kolaylıklar sağlayan bir yöntemdir.

Bu liste hazırlanırken:

- O gün gelecek olan konukların isimleri
- Konukların kaç kişi olacağı
- Varsa özel istekleri
- Saat kaçta gelecekleri, ayrıntılı olarak listeye kaydedilir.

Rezervasyon listesini inceleyen ve gerekli hazırlığı yaptıran yöneticinin diğer birimleri de bilgilendirmesi gerekir.

İlgili bölümleri bilgilendirmenin faydaları:

- Gelen konuğu karşılama ve kabulde yaşanacak hazırsızlıkları ve hataları önler.
- Tesiste yapılacak ön hazırlıkların zamanında yapılmasına fırsat vererek karışıklıkları önler.
- Personelin işini kolaylaştırır.

Tesise gelen konuğu karşılama görevi resepsiyonistindir. Konuk her an gelecekmış gibi hazır olunmalıdır.

Herhangi bir tesise gelen konunun bazı beklentileri vardır ve bu beklentilerini bulacağı umudu ile rezervasyon yaptırmış veya o tesisi seçmiştir. Karşılama sırasında konuğu hayal kırıklığına uğratmamak gerekir. Konukların işletmeden birtakım beklentileri vardır.

Tesis kapısına yaklaşan konuğun beklentileri şunlardır:

- Konuk fark edilmek ister
- Konuk beklendiğini hissetmek ister
- Konuk karşılanmak ister
- Konuk kendisi için bir şeyler yapıldığını görmek ister
- Konuk güler yüz, saygı ve nezaket ister

Konuk kapıdan görününce şöyle hareket edilmelidir:

- Kapı açılarak konuk içeriye davet edilmelidir.
- Güler yüzlü ve nazik bir şekilde selamlanmalıdır.
- Biliniyorsa konuğa ismiyle ve kendi ana dilinde hitap edilmelidir.
- Konuğa hitap ederken “Beyefendi, hanımefendi, efendim, hoş geldiniz Soner Bey, iyi akşamlar” gibi hitaplar; ismi bilinmiyorsa “İyi günler efendim, hoş geldiniz.” “Buyurun efendim, iyi akşamlar, hoş geldiniz” şeklinde ifadeler kullanılmalıdır. Bu tarz yaklaşımlar konuk ile kolay iletişim kurulmasını sağlayacaktır. Grupların ve bireysel gelen konukların karşılanmasında hitaplarda farklılıklar olabilir.

Konukların palto, pardösü ve çanta benzeri eşyalarını önceden hazırlanmış numaralar ile numaralandırarak konuk işletmede kaldığı sürece alıkoyar, konuk işletmeden ayrılırken teslim edilir.

Konuklara bilgi verme (infomation) işlemini resepsiyon elemanları yapar. Bu bölümde çalışan personel birkaç yabancı dili güzel konuşmalı, ciddi, nazik, kibar, güvenilir ve tecrübeli olmalıdır.

Spa merkezlerinde çalışan resepsiyon elemanı, bu tesiste yapılan her türlü hizmet hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Örneğin; konuklara verilen hizmetlerin içerikleri, kalitesi, bu hizmetlerin nasıl yapıldığı, ne kadar süre aldığı, işlemin kim tarafından yapıldığı, alınan hizmetin insanlara ne yarar sağladığı ve bu hizmetin sonunda ödenecek ücret hakkında detaylı bilgiye sahip olmalıdır. Bu bilgiler konuklara basit ve anlayacakları düzeyde aktarılmalı, uzmanlık isteyen konularda ise müşteriler (kişilerin ne tür problemleri olduğu, bu problemlerin ortadan kaldırılması için hangi yöntemin yararlı olacağı), merkezin doktoruna veya ilgilendikleri konu ile ilgili uzmana yönlendirilmelidirler.

Spa uygulamaları bölümünde, spa merkezlerinde uygulanan yöntemler ve bu yöntemlerin nasıl uygulandıkları basit şekilde anlatılmıştır. Bu bölüme hakim olamayan bir resepsiyon elemanının info vermesi mümkün değildir.

2.2. SPA Uygulamaları

Bu bölümde spa merkezlerinde uygulanan yöntemler konuklara verilen hizmetlerin içerikleri, kalitesi, bu hizmetlerin nasıl yapıldığı, ne kadar süre alındığı, işlemin kim

tarafından yapıldığı, alınan hizmetin insanlara ne yarar sağladığı, hangi hastalıklara iyi geldiği hakkında detaylı bilgi verilmiştir. Spa uygulamalarını alanındaki uzmanlar yapmaktadır. Bu alanda yapılmış sağlıklı hiçbir tasnif olmadığı için tüm dünyada ki spa merkezlerinde uygulanan yöntemler alfabetik bir sıra ile verilmiştir.

➤ Afüzyon Duşu Masajı (Affusion shower massage)

Üstten tüm vücuda fiske ile belirli basınçta ılık deniz suyu verilerek yapılan rahatlatıcı, dinlendirici ve canlandırıcı bir masajdır. Isıtılarak vücuda püskürtülen deniz suyu ile gerçekleştirilir. Bu işlem kan dolaşımını uyarır, stres azaltarak rahatlamayı sağlar.

Isıtılmış termal su vücuda duş başlıklarından verilerek yaratılan basınç gücü ile uygulanır. Suyun masaj etkisi ve elle yapılan masajın birlikte uygulanmasından ibaret afüzyon masajı selülit giderici, doku düzenleyici, kan dolaşımını hızlandırıcı, ciltteki pürüzleri giderici etkilere sahiptir.



Resim 2.2. Afüzyon Duşu Masajı

➤ Akupresür (Acupressure)

Bedende belli akupunktur noktalarının üzerine basarak, ovarak ve farklı uygulamalarla manipüle edilmesi tekniğine akupresür adı verilir. Akupresür, Çin'de binlerce yıldır uygulanan bir tedavi yöntemidir. Genel olarak belirli noktalara basınç uygulamak suretiyle bölgede toplanan enerji yoğunluğunun dağıtılması ve ilgili noktalara bağlantılı organların bu şekilde rahatlatılması esasına dayanır. İğnesiz akupunktur olarak da nitelendirilen yöntem, "jimmy" adı verilen ahşap aletlerle yapılabildiği gibi doğrudan parmaklarla da yapılabilmektedir.

Akupressür, gergin kasları yumuşatıyor; kan dolaşımını hızlandırıyor ve atıkların atılmasını sağlıyor. Bu şekilde baş ağrılarına, sinüzit ve regl şikayetlerine karşı bir tedavi uygulanması mümkün oluyor. Batı dünyası araştırmacıları bu yüksek etkinliği ağrıları hafifleten ve bir rahatlama sağlayan endorfin boşalmasına bağlamaktadırlar.

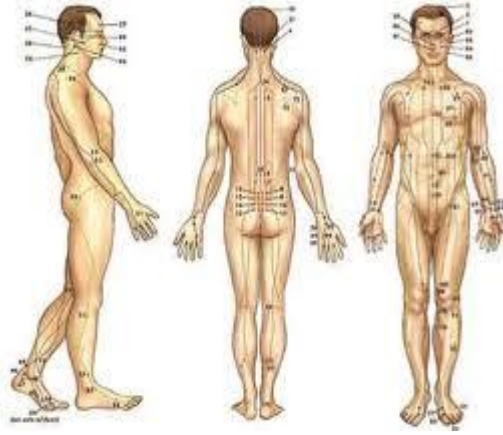
➤ Akupunktur (akupunktur)

Akupunktur; vücutta belirli noktalara iğne batırmak suretiyle çeşitli hastalıkları tedavi etme metodudur.

Akupunktur özellikle ağrılı durumlar olmak üzere bir çok hastalığın tedavisinde kullanılmaktadır. Eklem ağrıları, kas ağrıları, migren ve hatta âdet ağrılarında (menstruation) etkilidir. Ayrıca mide ve bağırsak şikayetleri, yüz felci, bulantı ve sinüzitte bile akupunktur tedavisine başvurulabilir.



Resim 2.2. Akupunktur



Resim 2.3. Akupunktur Noktaları

➤ Altın Masajı

Altın parçacıkları özel bir serum ve masaj ile cildinize nüfuz ediyor. Hücre fonksiyonlarında dengeleyici etkiler sağlayan 22 ayar altın parçacıkları, hücre yenilemesini tetikleyip, hücrelerin ömrünü uzatır. Bu nedenle Altın Tedavisi en etkili ve doğal anti-aging yöntemlerinden biri olarak bilinir.

Altın, vücuttaki enerji akışının düzenlenmesine yardımcı oluyor. Bunun yanı sıra oksijen üretiminin artmasını, zihin ve ruhun yeniden dengelenmesini sağlıyor. Lenf sistemini de harekete geçiren masaj, cilde parlak bir görünüm kazandırıyor.

➤ Anti-Aging (anti-ecing)

Anti-aging sözcüğü “yaşlanmayı önleme” şeklinde kullanılmaktadır. Bu yöntem vücudun yaşlanma sürecini yavaşlatabilecek her şeyi ifade eder.

Anti-aging terimini tıbbi olarak, aktif tedbir alma veya koruyucu tıp olarak nitelendirebiliriz. Anti-aging yaşlanmayı mümkün olduğu kadar yavaşlatmak ve vücudun bir bütün olarak orantılı ve sağlıklı yaşlanmasını sağlamak amacıyla uygulanır. Cilt dokusunu ve bağlayıcı hücreleri yenilemek, hormonal dengesizlikleri erkek ve kadında ayrı ayrı ele alarak dengelemek, cinsel gücü ve sağlığı artırmak, yaşlanma sonucu oluşabilecek hastalıklara karşı erken tanı ve önlem almak Anti-aging'in uygulama amaçlarındandır.

➤ Anti-Stres Masajı (anti-sitres)

Anti stres masajı, yavaş ve ritmik yapılan bir masaj tipidir. Kasları gevşetici rahatlatıcı etkisi vardır. Yumuşak hareketlerle tepeden tırnağa kadar yapılan masaj sayesinde vücuttaki kas ve dokuların gevşemesi sağlanır.

Anti-stres masajı yüz, baş, boyun, sırt ve ayak tabanını kapsar, gerilimi etkin olarak giderir.



Resim 2.4. Anti-Stres Masajı

➤ Aromaterapi Masajı (Aromatherapy massage)

Bitki özlerinden elde edilmiş karışımlardan hazırlanan masaj yağlarını kullanılarak uygulanan bir masaj yöntemidir. Bu masajda dikkat edilen, temponun düşük ve hareketlerin şiddetinin hafif olmasıdır. Rahatlatıcı, gevşetici ve dinlendirici bir özelliğe sahip bir masajdır. Bu masajda oluşan etki hem yapılan temas hem de uygulanan yağın kimyasal özelliği ile olmaktadır. Farklı amaçlar için elde edilmiş yağlar masaj yağları ile belli oranlarda karıştırılarak uygulanmaktadır.

Öz yağlarla (Essential oils) yapılan masaj, deri yüzeyini daha çok ısıtır ve yoğun kas, eklem ağrılarına ve zayıf dolaşım bozukluklarına çok faydalı olur. Aromatik öz yağların keyifli kokusu, duygusal kaynaklı fiziksel sıkıntılar üzerinde de çok etkilidir. Öz yağlarla nefes rahatlatılabilir, sakinleşme ve yavaşlama ile kişi kendini daha iyi hissedebilir. Aromaterapi, masajla maksimum iyileştirme özelliği sağlar. Beynimiz, koku ve dokunma gibi farklı kaynaklardan farklı sinyallerle sürekli iyi yönde uyarılır. Kişi kendine bakıldığı ve şımartıldığı duygusuyla rahatlar, dinlenir, arınır ve denge bulur. Süre yaklaşık 60 dakikadır.

Şifalı ot ve çiçek yağlarıyla yapılan bu masaj hem cildi beslemekte hem de kokunun şifa özelliği kullanır. Klasik bir masaj tekniği ile tüm bedene sürülen yağlar önceden seçilebilir. Zihinsel ve fiziksel yorgunlukta biberiye özü, sinüzit ve nezlede okaliptüs yağı üst solunum yolları için iyi gelecektir.

Aromaterapi çok eskiye dayanan bir tedavi yöntemidir. Her bitkisel öz yağın belirli özel bir işlevi vardır. Kimi öz yağlar rahatlatırken, kimileri de toksin atmak suretiyle canlandırır. Aromaterapi, masajın rahatlatıcı etkisi ile öz yağların iyileştirici özelliklerini birleştirir. Bitkisel öz yağlar, yüzü ve saçı da içeren tüm vücuda değişik masaj teknikleriyle uygulanır.



Resim 2.5. Aromaterapi

➤ **Ayak Banyoları**

Ayakların ve bacakların bir kısmının banyoya tabi tutulmasıdır. Bir ayak banyosu basitçe ayakları ve baldırları şifalı bitki banyo suyu ile doldurulmuş derin bir kap veya banyonun içine sokmaktır. Kronik olarak soğuk olan ayaklar için 15 dakika sürecek bir sıcak ayak banyosu iyi bir tedavi olacaktır. Bu aynı zamanda mesane, böbrek, boğaz ve kulak iltihapları için de tavsiye edilir. Soğuk ayak banyoları (soğuk rahatsızlık vermeye başlayınca veya ayaklar sıcak hissine kapılınca sonlandırılır) kabızlık, uykusuzluk, yorgun ayaklar, baş ağrısı, burun kanaması ve soğuk algınlığı için faydalıdır. Bacaklarda dolaşımı uyarır, varis oluşumunun önlenmesine de yardımcı olur, hatta az adet kanamasına bile iyi geldiği söylenir. Aynı zamanda uykusuzluk, baş ağrısı, yüksek kan basıncı ve kronik ayak soğukluğunda da faydalı olduğu bilinmektedir.



Resim 2.6. Ayak Banyosu

➤ Ayurveda (eyurveda)

Şu an yeni bir tıp dalı olarak bilinen Ayurveda, aslında binlerce yıl öncesine dayanan Hindistan kökenli en eski tıp sistemlerinden biridir. Ancak başta Amerikalılar olmak üzere Batılılarca tekrar gözden geçirilmiş ve modernize edilmiştir. 1990 yılı Ocak ayında, dünyada birçok ülkenin bir referans merkezi olarak kabul ettiği Amerikan Konseyi tarafından, legal, tavsiye edilecek bir tıp dalı olarak kabul edilmiştir.

Kelime anlamı olarak “ayur” yaşam ve “veda” bilgi, yani yaşam bilgisi demektir. Amaç hayatı uzatmak, mükemmel sağlığı yaratmak ve hastalıkları, bozuklukları vücuttan uzaklaştırmaktır. Ayurvedanın esas önemli noktalarından biri de insanı, beden ve zihinle bir bütün olarak görmesidir ve onun tüm unsurlarını bir arada uyumlu ve dengede tutmaya çalışmasıdır.

Ayurveda doktoru tedavide ve hastalıkları önlemede 6 temel ilkeyi kullanır:

- Diyet
- Yaşam tarzı
- Ev ilaçları
- Pancha karma (arındırma tedavisi)
- Bitkisel karışımlar
- Marma (zihnin nasıl çalıştığını anlatan ayurvedik bir sanat ve bilimdir)

Kişileri stresten uzaklaştırıp rahatlmasına, kaslardaki ağrıların azalmasına ve uykunun düzenlenmesine yardımcı olan bir masaj türüdür. Ayurvedanın en güçlü koruma ve gençleştirme yöntemi ‘pancha karma’dır. Bu yöntem, fizyolojik arınma kürü esnasında uygulandığı gibi, kürden bağımsız olarak da uygulanabilir. Arınma kürü, ağızdan alınan yağlarla uygulandığında içerden yumuşatılan toksinler, yerlerinden sökülerek boşaltım sistemine yönlendirilmesine yardımcı olur.

➤ Balık ile Spa (Fish spa)

Latince ara Rufa olarak geçen bu balıkların salgıladıkları enzimle (diathanol) cilt yenilenmesini sağlıyorlar. 43 dereceye kadar çıkan sıcak suda yaşayan balıklar, bu yüksek ısıdaki suda yeterli besin bulamadıkları için cildinizdeki ölü derilerle beslenerek size doğal

peeling uygulaması gerçekleştirirler. Bu spa uygulaması hem siz hem de balıklar açısından faydalıdır.



Resim 2.7. Balık Spası El İçin



Resim 2.8. Balık Spası Ayak İçin

Tedavi esnasında havuz içindeki ortalama 100 Garra Rufa balıkları dolu havuza el ya da ayaklar ile havuza girilir, her zaman aç olan balıklar el ve ayaklara üşüşür, balıklar dişlere sahip değildirler, başlangıçta olağan dışı olan tedavi birkaç dakika sonra hoş ve rahatlatıcı oluyor, tedaviden sonra kadife gibi bir cildiniz oluyor.

En önemli özelliği protein besisi yetersizliği sebebi ile insanlara yaklaşması ve cilt ve ten üzerindeki ölü deri parçalarını ve çeşitli genetik cilt hastalığı Atopik dermatit'i kemirmeleridir. Bir çeşit tuz salyasından kemirme sırasında deri altına karışmakta ve bu Psoriasis cilt hastalığını iyileştirmede faydalanılmaktadır. Hasta deri bölgelerini özellikle kemirirler. Bunlara ayrıca doktor balığı denilir.

ABD, İngiltere, İspanya, Fransa ve İtalya başta olmak üzere tüm dünyada 26'yı aşkın ülkede çok büyük ilgi gören eğlenceli ve pratik masaj keyfi artık Türkiye'de uygulanmaya başlamıştır.

➤ **Balneoterapi (Balneotherapy)**

Toprak, su ve iklim kaynaklı (şifalı) etkenlerin banyo, içme ve inhalasyon şeklinde, seri halde uygulanmaları ile yapılan, ortam değişimi de sağlayarak, bu yörenin iklim ve biyolojik ortamının da etkisi altında ve kür tarzında gerçekleştirilen bir tedavi yöntemidir. Balneoterapi uygulamaları "kaplıca tedavisi" kapsamında yer alır.

Özel jakuzili küvette çeşitli sualtı masaj programlarına verilen isimdir. Termal veya deniz suyu içeren küvetlerde ayarlanan programa ve eklenen katkılara göre kan dolaşımı hızlandırılır, stres ve sırt ağrıları giderilir, vücut dinlendirilir.

Sıcak ve madensel yer altı sularının tedavi edici etkilerinden banyo veya kısmi banyo şeklinde yararlanılmasına, kaplıca tedavisi veya "balneoterapi" adı verilir. Balneoterapinin başlıca amaçları, vücut direncini artırmak, hastanın şikayetlerini azaltmak, hastalık bulgularını ortadan kaldırmak ve kalıcı hasarları önlemektir

➤ **Basınç Tedavisi**

Özel bir hava kamarası sistemi yoluyla lenfatik drenaj yapan araçlar kullanılır. Bu sistemde ödemi çözecek ve sıvı muhafaza edecek şekilde uç noktalara düzenli baskı uygulanır. Hiperbarik Oksijen Tedavisi (HBOT) bir basınç odasında tümüyle basınç altına alınan hastaya aralıklı olarak % 100 oksijen solutmak suretiyle uygulanan medikal bir tedavi yöntemidir.

Lenf veya derin toplardamar hastalıklarında hastaların bacak veya kollarında şişlik, ayakta kalınca kramp şeklinde ağrı, yorgunluk, gerginlik hissi olur. Basınç tedavisi hastaların bu problemini azaltmaya ya da kaldırmaya yönelik bir tedavi yöntemidir.

➤ **Basınç ile Selülit Tedavisi;**

Hava basıncı ile kan ve lenf dolaşımını harekete geçiren bu yöntem, selülit tedavisinde çok etkilidir. Bir güzellik uzmanı ya da estetsiyen tarafından uygulanan basınç tedavisi, kişiye özel programla birlikte uygulanır.

➤ **Champissage (Aromatik Hint baş masajı):**

Çampisaj: Hint kökenli olup, vücudun üst bölgesinde oluşan enerji bloğunu dağıtmak için uygulanan kültürel masaj tekniği. Saç ve saç diplerine uygulanan rahatlatma tekniklerindedir. Çampisaj, 5000 yıldır Hindistan'da uygulanan "yaşam bilimi" olan Ayurveda'nın içinden doğmuştur. Ayurveda felsefesine göre, sağlıklı bir beden için masajın iki önemli rolü vardır: Hücre ve dokuların beslenmesi, bedenin toksinlerden arınması.

Çampisaj, üst beden, sırt, omuz, boyun, saç derisi, saçlar ve yüze aromatik öz yağlarla uygulanan; özel tekniğiyle kasları rahatlatarak kan dolaşımını hızlandıran bir masajdır.

➤ **Çamur Banyosu:**

Çamur banyoları suya göre daha derin ve güçlü bir ısınma yaratır. Çamurda kükürt, volkanik kül gibi minerallere rastlanır. Romatizma ve cilt hastalıkları tedavisine iyi geldiği bilinir. Banyolar soğuk, ılık, sıcak ve aşırı sıcaklık olarak sınıflandırılmaktadır. Banyo süresi genellikle 20 dakikadır. Banyo uygulamaları tam, yarım, ve oturma banyoları şeklinde yapılmaktadır. Banyolar genellikle 2 - 4 hafta süreyle, ya her gün (haftada bir gün banyosuz geçer) ya da gün aşırı bir kez yapılmaktadır. Banyo alma sıklığı kaplıca doktoru tarafından ayarlanmaktadır. Bir kaplıca küründeki banyo sayısı 15 - 20 arasındadır.



Resim 2.9. Çamur Banyosu Küvette



Resim 2.10. Çamur Banyosu Açık Alanda

➤ **Çiçek Terapisi (Bach):**

Bach çiçek tedavisi, hastalıklarımızın çoğunun fiziksel değil, zihinsel ve duygusal kaynaklı olduğu tezine dayanır. Korku, umutsuzluk, kaygı, irrasyonellik ve yorgunluk gibi duygusal problemlerimiz, birçok hastalığa davet niteliğini taşır.

Çiçek özleri ile tedavi, 1930'lu yıllarda, benzeri ile tedavi yöntemi (Homeopat) Dr. Edward Bach ile başlamış ve günümüze kadar çeşitlenerek gelişmiştir. Çiçek tedavisi, her

fiziksel rahatsızlığın ardında duygusal sorunların olduğu tezine dayanır. Çiçeklerin kendine has pozitif ve negatif özelliği, insanların gösterdiği kişilik özellikleri ile benzerlikler gösterir.

Tedaviye gelen kişiyle bir ön görüşme yapılarak, kişinin yaşam tarzı fiziksel ve duygusal sıkıntıları, alışkanlıkları gibi birçok konuda konuşulur. Tedavide kullanılacak çiçekler kişiye resimlerden seçtirilerek yorumlanır. Kişinin kendi seçmiş olduğu bu çiçekler her zaman daha doğru sonuç vermektedir. Seçilen çiçek sularından hazırlanan karışımın dahili veya harici kullanılması önerilir.



Resim 2.11. Çiçek Terapisi (Bach)

➤ Detoks (Detox):

Detoks, vücudumuza çeşitli yollarla giren ve atık madde olarak dışarı atılmayı bekleyen zararlı toksinlerden kurtulmaktır. Herkesin belirli aralıklarla vücudunu dinlendirmeye ve vücudunu temizlemeye ihtiyacı var. Aslında vücudumuz her gün, özellikle gece ve sabah erken saatlerde, kendisini temizlemeye programlanmıştır.

Vücutta toksinlerin tutulmasının iki temel sebebi vardır. Birincisi yiyeceklerde, havada ve suda doğal olmayan çevresel toksinlere aşırı maruz kalmamız yüzünden oluşan, metabolizmanın doğal seviyenin çok üstünde toksin yüklenmesidir. Diğer ise, sağlıklı kişisel alışkanlıklar, aşırı yorgunluk ve hiperaktif modern yaşam stilleri yüzünden zayıflayan sinir sistemi sebebiyle işlemeyen normal atılım sürecidir.

Detoks sırasında, beslenme programınızı ve diğer tedavilerinizi desteklemek için alınması gereken en ideal antioksidan vitaminler: çinko, kalsiyum, B vitaminleri (özellikle B3), C vitamini, selenyum, A vitamini, E vitamini olarak özetlenir.

➤ Floating (yüzdürme) Havuzu:

Floating havuzu (floatarium, flotaryum, yüzdürme havuzu) sisteminde 35.4°C sıcaklıktaki suya katılan Epsom tuzu, suyun yoğunluğunun artması, vücudun suya göre bağıl olarak hafiflemesi ve yerçekiminin sıfıra inmesi sonucu oluşan uçma hissi, zihnin boşalmasına yardımcı olarak metabolizmanın kendini yenilemesini ve bazı rahatsızlıkların ortadan kalkmasını sağlayan bir sistemdir. Bu sistemde oda sıcaklığı vücut sıcaklığı ile aynı olduğu için sıcak ya da soğuk hissi uyandırmaz. Floating havuzu (flotation) tedavisi, renk tedavisi ya da flotationa uygun bir müzik ile desteklenebilir.

Pasif bir deneyim olan floating havuzu tedavi sisteminde, ortamın sükunetinden yararlanılarak toplantı, sınav gibi günlük problemlere odaklanılarak zihinsel hazırlık yapılabilir, meditasyon veya nefes egzersizleri yapılabilir, akademik, teknik, sigarayı bırakma veya zayıflama programı bulunan ses kayıtları dinlenebilir.

➤ Hidroterapi (Hydrotherapy):

Hidro "su" ve terapia "tedavi" yani kısaca "suyla tedavi" anlamına gelir. Hidroterapi denince akla doğal kaynak sularının barındırdığı minerallerle yapılan tedaviler akla gelmektedir. Hidroterapide yalnızca doğal sular değil normal sular da kullanılır.

İngiliz ve Amerikan tıbbında su içi egzersiz uygulamalarını anlatır. Her birey için özel olarak düzenlenen, eğitilmiş kalifiye personelin gözetiminde ve ideal olarak amaca uygun inşa edilmiş havuzlarda gerçekleştirilen, nöromüsküler-skletal fonksiyonları geliştirme ve iyileştirme amaçlı bir havuz tedavi programıdır. Maden suyunun ağız yoluyla alınması, suda yıkanılması ve başka tedavilerin su içinde uygulanması olarak tanımlanmaktadır. Termal havuzlarda, hamam veya soğuk su kaynaklarında, jakuzilerde uygulanmaktadır. Sıcak su insanı rahatlatarak kasları gevşetir, duygu ve hislerin dışavurumunu sağlar; soğuk su damarları sıkılaştırdığı gibi ödeme de iyi gelir. Soğuk su enerji seviyesini de artırır.

Hidroterapide asıl olan suyun hareketi sonucu ortaya çıkan insan vücudunun verdiği pozitif tepkidir. Su vücuda enerji kazandırır, vücudu toksinlerden arındırır ve vücut ısısını dengeler.

Sıcak su ise vücudun gevşemesini, rahatlamasını sağlar. Sıcak su buharıyla vücuttaki gözenekler açılır, terleme gerçekleşir ve bu yolla vücuttaki toksinler atılmış olur. Vücudun kan dolaşımını hızlandırmak için suyla şok tedavisi uygulayabilirsiniz. Şok tedavisi sıcak ve soğuk su banyosunu birbirinin ardından yaparak gerçekleşir.



Resim 2.12. Hidroterapi Havuzu

➤ Jet Duş (Jet shower):

Vücutun çeşitli bölgelerine uygulanan basınçlı termal su masajıdır. Kan dolaşımını hızlandırıcı, vücut direncini arttırıcı özelliği vardır. Ayrıca selülit tedavisi ve kas zedelenmelerinde, spor yaralanmalarında oldukça etkilidir.

Belli bir mesafeden özel bir fiske ile vücutun belli bölgelerine yüksek basınçlı ısıtılmış deniz suyu uygulaması yapılır. Vücutun refleks noktaları stimüle edilerek, kasların gevşemesi sağlanır, kan dolaşımı hızlandırılır.

Kan dolaşımını artırıcı, ağrıyı azaltıcı ve spazm çözücü etkileri ile vücudunuzu rahatlatır. Doku yenilenmesi sağlanır ve bu tedavi özellikle selülitli bölgelerde etkin sonuçlar verir. Özellikle selülit tedavilerine yardımcı olarak uygulanır.

Basınçlı kullanılan su; metabolizmayı tetikler, yağ dokularını hareketlendirip toksin atılımını sağlar, kan dolaşımını hızlandırır. Düşük basınçla uygulandığında rahatlatıcı etkisi vardır.

➤ Kneipp Terapi:

Sebastian Kneipp tarafından tarif edilen tekniğe göre yapılan tedavi; Tıbbi telkinler, diyet ve egzersizlerle birleştirilmiş sıcak, soğuk ve ılık banyolardır.

Kneipp tedavide dikkat edilmesi gereken 5 temel unsur vardır: Hidroterapi, fitoterapi, beslenme, hareket ve yaşam tarzı. Küvet banyolarını, egzersizleri, meyve ve tahıl ağırlıklı beslenmeyi, özel masajları ve bitkisel tedaviyi kapsayan Kneipp tedavide yoga ve meditasyon da önemlidir. Amaç kişinin yaşam tarzını değiştirmesidir.

Kneipp tedavi özellikle stres sorunu olanlara öneriliyor. Gerginliğe bağlı baş ağrısı çekenler, sınırda hipertansiyon vakası olanlar, diyabetliler, romatizmal ağrı çekenler ve selülit şikâyetleri çekenler bu tedaviden faydalanabilirler.

➤ Kontrast (Zıt) Termal Banyolar:

Kontrast, zıt veya ardışık sıcak-soğuk banyo uygulaması olarak bilinir. Dolaşım bozukluklarında canlandırıcı olarak, ağrı tedavisinde etkin, el ve ayaklar için ardışık sıcak ve soğuk su tedavisi uygulanır.

Isının en uç noktalarda (soğuk/sıcak) değiştirilmesi yoluyla bir damar jimnastiği yapılmaktadır. Bu jimnastik, kan damarlarının ısı ile genişletilmesi ve soğuk ile büzülmesi uygulamasıyla kan ve sıvıların en uç noktalarda alıkonulmasını ortadan kaldırır.

Spor yaralanmalarında sıcak - soğuk banyo; kontrast banyo ya da sıcak - soğuk uygulama olarak da bilinir. Sakatlanmadan sonraki 72 saatte halen şişlik varsa uygulanır. Sıcak ve soğukun belli sürelerde peş peşe yapılması ile damarlar üzerinde etki sağlanır. Kontrast yani zıt tedavi ile damar genişlemesi ve kasılmasının etkisi ile ödem (şişlik) azaltılır.

➤ Lenfatik Drenaj (Lymphatic drainage):

Lenfatik dokularda tutulan sıvıların sirkülasyonunu, toksin ve aşırı sıvıların atılmasını sağlayarak canlandıran masaj tekniğidir.

Lenfatik sistem, kan dolaşımına bağlı, vücuttaki atık maddelerin atılmasını sağlayan sistemdir. Kilo ve selülit problemlerinde önemli rolü vardır.

Lenf Drenaj diyet ve sporla verilen kilolar sonucunda vücudu sıkılaştırmak, metabolizmayı hızlandırmak, vücutta biriken toksin ve ödemi atmak, dolaşım bozukluğu problemlerini en aza indirmek, lokal olarak yağların biriktiği bölgeleri toparlamak, dilediğiniz ölçülere ve vücut şekline kavuşabilmek için uygulanan bir yöntemdir.

➤ LPG Lenf Drenaj (LPG Lymphatic drainage)

LPG, Amerika Besin ve İlaç Örgütü (FDA) tarafından etkisi kabul edilmiş ve uygulanmasında hiçbir sakınca olmayan bir cihazdır. Acı vermeyen bir vakumlama sistemi olarak tanımlanabilir.

1970'li yıllarda yanıklar ve lekeler için uygulanan LPG yönteminin zamanla farklı etkilerinin ortaya çıkması ile uygulama alanları oldukça genişledi. Fibroz, lekelenme, yatak yarası, dolaşım bozuklukları, denge sorunları, sırt ağrıları ve boyun ağrıları gibi sağlık sorunlarında yararlı olmasının yanı sıra, sporcuların yaralanmalarında ve sportif faaliyetlerden sonra toparlanma aşamalarında da son derece etkilidir. Zayıflama destek uygulamaları arasında ise en etkili ve güvenilir olanıdır. Selülit tedavisinde etkisi kanıtlanmış bir yöntem olan LPG'nin doğum sonrası problemleri üzerinde de olumlu etkileri olduğu bilimsel çalışmalar ile kanıtlanmıştır.

➤ Liquid Sound (Sıvı ses):

Liquid Sound Merkezleri sıcaklığın 32 - 35 °C arasında olduğu su altında müzik ya da tercih edilen diğer sesleri (kuş, doğa, dalga vb. sesleri) dinleme deneyimi sunar. Bu sesler ile farklı renkte stereo-optik ışıklar veya havuzu örten kubbeye yansıtılan görüntüler birleştirilerek dinlenme ve meditasyon deneyimi artırılabilir. Bu sistem özellikle termal havuzlarda kullanılmak üzere geliştirilmiştir. Bu sistem ışık, müzik ve beraberinde yüzmekten hoşlananlar için iyi bir yöntemdir. İnsanın dış dünyayı su altında dışarıda olduğundan daha farklı algılamasını ve su dalgalarını yalnızca kulakları ile değil cilt ve kemikleri ile de hissetmesini sağlayan bir yöntemdir.

➤ Micropigmentation (Kalıcı Makyaj):

Micropigmentation, kaşlarını ya da kirpiklerini kaybeden hastalara önerilen bir alternatiftir. Micropigmentation ya da uzun süreli kozmetik tedavi cilde ya da ikinci tabaka deriye özel aletlerle rengi geçirmenin teknik sanatıdır. En tarihsel ve geniş kullanımlı Micropigmentation formu dövmedir.

➤ Ozon Terapisi:

Ozon Tedavisi, yorgunluğa sebep olan serbest radikallerin ortadan kaldırılmasına (detox ve anti-aging) yarayan kanın oksijenle karıştırılması tekniğidir.

Rusya'da 1840 yılından bu yana, Avrupa'da ise tam 100 yıldır uygulanıyor. Ozon çok uzun yıllardır, bütün dünyada, içme sularını dezenfekte etmek için güvenle kullanılmaktadır.

Türkiye de yeni açılmaya başlanan ozon merkezleri (ozon sauna salonları) Avrupa ve Amerika da pek çok insan tarafından günün stresini atma, rahat uyuma, kronik yorgunluğundan kurtulma, başta kanser, kalp hastalıkları, mantar, iyileşmeyen yaralar, şeker hastalığı, astım, damar tıkanıklıkları, multipl-skleroz, alzheimer, parkinson gibi nörolojik hastalıklara, hepatit ve AIDS'e bağlı problemlere, selülit tedavisi gibi kozmetik ve güzellik uygulamalarına, sağlıklı yaşlanmaya çare olması için sık sık ziyaret edilmekte ve ozon verilmektedir.

➤ Pataya:

Tayland'ın doğu kısmında bulunan Pataya da yaptırılan, iki saat süren ve genç Thai kızları tarafından uygulanan bu masajın asıl amacı; vücudu ve ruhu dinlendirmektir. Bu masaj tekniğinin eğitimli kişiler tarafından yapılması gerekmektedir.

İnsan vücudundaki denge noktalarına uygulanan basınçla kan dolaşımını normale çeviren bir masaj türüdür. Bir odada en az 2, bazen 3 - 4 kişinin bulunduğu bir ortamda yapılıyor. Kış aylarında bile 30 derecelik sıcaklığı, yüzde 60'ın üzerindeki nem oranı nedeniyle insanı inanılmaz yoran bir masajdır.

➤ Peloid Terapi (Doğal cilt bakımı):

Peloid, doğal jeolojik ve biyolojik olaylar sonucunda oluşan yer altı ve deniz kaynaklı organik veya inorganik maddeleri içeriğinde barındırıyor.

Peloid Tedavi: doğal, jeolojik veya biyolojik olaylar sonucu oluşan organik veya inorganik maddeler olan peloidlerin bir balneoterapi yöntemi olarak kullanılmaktadır. Halk arasında şifalı çamurların tedavi amaçlı kullanılması olarak bilinmektedir.

Peloidler banyolar şeklinde (tam, yarım ve oturma banyoları) ya da daha çok paketler şeklinde kullanılmaktadır.

Vücudun ihtiyacı olan mineralleri cilt bakımı ve güzelliğinde kullanan, öte yandan doğal olmayan hiçbir madde içermeyen Peloid “Pelomin” Mineral Tedavi, genç ve natürel bir cilt görünümü isteyenlere muhteşem çözümler sunmanın yanı sıra, cilt tedavisinde de reçetelere yazılan önemli bir ürün olarak yaygınlaşmaktadır.

➤ Pilates:

Akıcı hareketlerin, vücudun duruş şeklini daha iyi hale getireceği ve rahat bir ruhi ve bedeni bilinci geliştireceği düşünülmektedir. Pilates; yoga, jimnastik ve Asya dövüş sporundan alınan teknikleri bir araya getirir. Pilates, Batı jimnastik şekilleriyle Yakın Doğu metotlarından bazı elementlerin kombine edilmesidir Antrenmanda dikkat; doğru nefes alma ve verme, karın, sırt ve omuz kasları üzerinde yoğunlaşılır.

Pilates egzersizleri, hem omurganın dayanıklılığını ve duruşunu iyileştirip hem de eklemlerin esnekliğini artırıyor. Bu sayede çabuk ve ani germelere başvurmak yerine adaleleri uzatıp güçlendirmeye odaklanarak karın, sırt kaslarını ve kalçaları kuvvetlendiren bu yöntem ilk zamanlarda fizik tedavi amacıyla tercih edilirken, zamanla ideal bir forma kavuşmak ve ince kalmak isteyen herkes için çekici bir egzersiz haline geldi.



Resim 2.14. Pilates

Sırt ve Boyun Ağrıları için; pilates'in en önemli özelliği, tüm vücudu esneterek omurların arasını açmasıdır. Böylelikle vücutta zamanla meydana gelen yığılmaları engeller. Düzenli yapıldığında duruş bozukluğu, sırt, boyun ve bel ağrılarına çözüm olabilen bir egzersiz programıdır.

➤ Lomi Lomi Hawaii Masajı

Hawai dilinde, masaj anlamına gelen "Lomi Lomi" bir veya birden fazla masajcı tarafından yapılan yumuşak Hawaii masajıdır. Sırt ve karın bölgesi üzerinde el ve kol gezdirilerek egzotik tomurcuk kokular ve şifa vaat eden şarkılarla insan adeta rahatlamaya itilmektedir.

Lomi Lomi, Akupressür ve benzeri masajlardan farklı olarak rahatlatmak amaçlı uygulanan bir tekniktir. Güzel bir dans gibi tek bir seferde gerginliğin içinden mutluluk ve rahatlamayı ortaya çıkarır. Lomi Lomi binlerce yıldır pasifikte uygulanmaktadır. Polole Lomi, bu masajı bir annenin dokunuşuna benzetmiştir. Oluea Lomi ise, ruh, beden ve beyinin uyum içerisinde çalışmasını sağlar demiştir. Oluli Lomi ise, hayat enerjisini harekete geçirdiğini söylemiştir. Lomi Lomi yumuşak dokunuşlar olarakta adlandırılır. Yumuşak bir şekilde kaslara derinlemesine çalışılır. Akıcı dokunuşlar, bedenin bütünü terbiye ederek klianterin rahatlamasını sağlar.

Lomi Lomi masajı Amerika ve Avrupa'da hızla yayılan bir masaj tekniğidir. Ruh ve bedeni aynı derecede dinlendiren bu tedavi, geleneksel olarak Hawaii adalarındaki şamanist "Kahuna" şifacıları tarafından "tapınak masajı" olarak özellikle üst yöneticilere ve krallara yapılırdı.

Masajın etkileri diğer masajlar gibi uygulandıktan hemen sonra değil takip eden iki - üç gün içerisinde hissedilir. Bu nedenle tatil köylerinde Lomi Lomi masajı yaptıranlar 'tatil sonrası iş stresini yenmek ve etkili kararlar alabilmek' için tatillerinin son günlerinde bu masajı yaptırmayı tercih eder. Sevgi dolu, insanı sarmalayan bu dokunuşlar, hoş kokulu ılık vücut yağları ve Hawaii müziği eşliğinde kendinizi emin ellerde hissettirir ve her yönden rahatlamayı sağlar.

➤ Masaj

Masaj; deri, derialtı dokusu, kaslar, iç organlar, metabolizma, dolaşım ve lenf sistemlerinin mekanik ve sinirsel (refleks) yolla tedavi amaçlı uyarılması; çeşitli darbeler ve ovmalarla bölgesel kan dolaşımını artırma, damarları genişleterek dokuya daha fazla kan gelmesini sağlama yöntemidir. Masajla, yumuşak dokuları mekanik olarak uyararak sistematik güdülemeyle organizmada fizyolojik ve psikolojik etki yaratılır. Vücut yüzeyinde el, elektrik, su vb. aracılığı ile tedavi, bakım ve rahatlatma sağlanır.



Resim 2.13. Masaj Salonu

Masaj uygulamaları sırasında iki etki ortaya çıkar. Bunlardan ilki uygulama bölgesinde, bu bazı durumlarda tüm vücut bazı durumlarda ise belirli bölgelerde, ısı artışı ile oluşan kan dolaşımı hızlanmasıdır; diğeri ise, belirli bölgelere yapılan bası ile vücutta bazı hormonların salınmasının artması ve bu hormonların düzenleyici etkiler göstermesidir.

Masaj anında vücudun ürettiği doğal uyuşturucu olan ve morfinden daha etkili olan endorfin salgılanarak, masaj alan kişide olağan üstü rahatlama sağlandığından; psikolojik anlamda masajı yan etkisi olmayan bir antidepresan ve psikolojik tedavi olarak görmek de mümkündür.

Dünyada masaj teknikleri;

- **Hoffa tekniği:** İsveç kökenli bir tekniktir. Tamamı ile anatomi ve fizyolojiye uygun teknikler seçilmektedir.
- **Ling tekniği:** Uzakdoğu masaj tekniğinin temelini teşkil etmektedir. Merkezi Çin olmakla birlikte Avrupa da çok kullanılmaktadır.
- **Mennel tekniği:** Batıda özellikle iyileştirme amaçlı olarak kullanılmaktadır.

➤ **Klasik Masaj:**

Vücuda uygulanan yumuşak el masajı, kasların rahatlama ve cilt kan damarlarının genişlemesi için yapılan tedavidir.

Bu masaj ile vücudu rahatlatan ve tazeleyen teknikler kullanılır. Sinirler rahatlatılır ve iç huzur sağlanır. Baştan ayağa kadar yapılan hassas; ama aynı zamanda derine inen masaj sayesinde gerilimler rahatlatılır ve yepyeni bir yaşam sevinci hissettirilir.

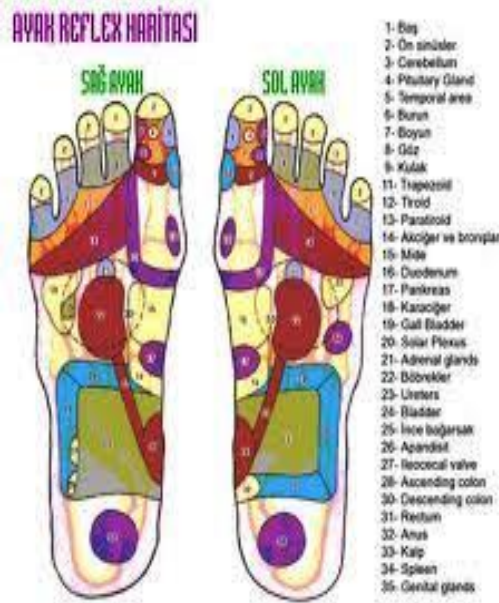
Genellikle vücudun güne zinde başlamasına yarayan ya da yaşamın gündelik yorgunluk ve sıkıntılarından kurtulmak amacı ile yapılan, genel dinlenme ve gevşeme yöntemi olarak kullanılan masaj türüdür. Önemli olan masaj yaptıran kişinin rahat ve keyifli bir ortamda kendini zinde ve dinlenmiş hissetmesinin sağlanabilmesidir.

Genellikle masaj yağı ile yapılır Öfleraj, petrisaj, friksiyon, tapotman ve vibrasyon güdümlenmelerini içeren batı tekniği ile yapılan bir masajdır.

➤ Refleksoloji Masajı:

Ayaklar vücudumuzun aynasıdır prensibinden yola çıkılarak belirginleşen ve uzak doğu geleneksel tıbbının değişilmez bir parçasını oluşturan bu masajda ayak tabanında belirli noktalara bası uygulanmaktadır. Ayakta her bir nokta vücutta belli organ ve dokuları temsil eder. Refleksoloji, bir tür denge masajıdır ve kişinin kendisini fiziksel, duygusal ve ruhsal olarak iyi hissetmesini sağlar. Ayakta belli noktalara kişinin verdiği tepkiler göre sorunlar tespit edilip onarılmaya çalışılır.

Refleksoloji ayaklarda bedenın tüm bölgelerine, organlarına ve sistemlerine karşılık gelen refleks noktaları olduğu ve bu noktaların beden anatomisinin aynası olduğu prensibine dayanan bir sanattır. Özel el ve parmak teknikleriyle refleks noktalarına uygulanan baskı, stresin azalmasını sağlayarak bedende fizyolojik değişikliklere yol açarak vücut fonksiyonlarının normale dönmesi ile insana rahatlama hissi veren bir yöntemdir.



Resim 2.16. Ayak Refleksoloji Haritası

➤ Türk Hamamı:

Hamam özel bir düzenle ısıtılan sıcak ve soğuk suyu bulunan, yıkanma amacıyla kullanılan yapıdır. Hamamın tarihi Romalılara kadar uzanır. Türklerin İslamiyet'i kabul etmeleri ve temizliğe ait hükümleri uygulamaları neticesinde, İstanbul'un fethinden sonra burada ve Osmanlı Devleti'nin dört bir yanında binlerce hamam yaptılar. On yedinci yüzyılda, sadece İstanbul'da 168 büyük çarşı hamamı vardı.

Türk hamamları başlıca dört kısma ayrılır:

- Soyunma yeri (camegah),
- Ilıklık kısmı (kapı arası),
- Sıcaklık kısmı (harare),
- Külhan (hamamı ısıtmak için ateş yakılan yer)

Hamamlar, uzun müddet kalmamak şartıyla, sıcak su ve sabunla yapılacak vücut temizliği için iyi bir yıkanma ve temizlenme yerleridir. Hamamda harare taşına yatarak terleyen vücut bir kese ile ovularak ölü deriler atıldıktan sonra sabunlanmış süngerle ovularak yıkanması, vücutta kan dolaşımını kolaylaştırarak insana rahatlık ve temizlik duygusu verir. Sağlık sorunları olan kişilerin çok sıcak suda yıkanmaları ve Türk hamamlarında (çok sıcak bir ortamda) uzun süre kalmaları tehlikeli olur.



Resim 2.17. Türk Hamamı

- Shiatsu

Shiatsu (şhiatsu) kelimesi Japonca bir kelime olup, "parmak basıncı" anlamı taşımaktadır. Japonca'da "shi" parmak, "atsu" ise basınçtır. Her ne kadar shiatsu kelimesi parmak basıncı anlamına gelse de, aslında shiatsu parmakların, dirseklerin, dizlerin ve ellerin hep birlikte kullanıldığı bir masaj yöntemidir.

Ağrıyan noktalara ve akupunktur noktalarına veya meridyen boyunca, dairesel şekilde hafif bastırarak masaj yaparak birikmiş enerji çözülür ve vücudun kendi kendini iyileştirme gücü tetiklenir. "Ki" denilen hayat enerjisinin aktığı meridyenler (kanallar) üzerindeki belirli noktalara uygulanan basınç sayesinde vücudun çeşitli bölgelerinde bulunan gerginlikler ve kasılmalar giderilir. Önemli bir tedavi ve iyileştirme yöntemi olan shiatsu, aynı zamanda sağlıklı kişilerin sağlıklarını korumasına da katkı sağlar. Bu yöntem, iğnesiz akupunktur ve "accupressure" olarak da bilinir.

Temel amacı bedenin bağışıklık sistemini güçlendirmektir. Bununla birlikte, bel, boyun, sırt ağrıları, fitıkları; adale kasılmaları, gevşemeleri ve kanser dışında kalan her türlü

iç organ hastalıklarının sağaltılmasında çok etkin ve kesinlikle yan etkisi bulunmayan bir masaj yöntemidir.

➤ **Sualtı Fıskiyesi:**

Havuzlarda yüksek basınçlı fıskiye ile jimnastik yapılmasıdır. Bu uygulama hareketleri kolaylaştırır ve derin bir masaj yaparak kas sistemini güçlendirir. Eklemlerin hareketliliğini geliştirir.

➤ **Temel Yağlar (Öz yağlar):**

Çoğu bitkisel özlü yağlar aroma terapi de taşıyıcı yağ olarak kullanılabilir. Seçilen yağın yapısı ve tedaviye uygun olması alınacak sonucu güçlendirir. Genellikle yüz bölgesinde kullanılacak olan bir yağın hafif yapıda ve vitaminli olması, tedavinin etkisini güçlendirir.



Resim 2.18. Temel Yağlar ve Taşlar

➤ **Taş Masajı (Stone terapi):**

Sıcak volkanik taşların vücudun belirli bölgelerine yerleştirilerek ovulması şeklinde uygulanan bir yöntemdir. Sıcak ve kaygan bir his uyandıran volkanik taşlar vücutta biriken stresi de çekme özelliğine sahiptir. Öz yağların kullanıldığı bu terapi stres ve sırt ağrılarını iyi gelmektedir.



Resim 2.19. Taş Masajı

➤ Talassoterapi (Thalassotherapy):

Thalasa Yunanca'da "deniz" anlamına gelir. Terapi de "iyileştirme ve tıbbi kontrol" anlamı taşımakta olup üç vazgeçilmez faktör;

Denizin belirli derinliğinden elde edilen ve insanın vücut sıcaklığı kadar ısıtılan tuzlu deniz suyu, yosun, çamur ve termal plankton gibi denizden elde edilen unsurların toplanmasıdır.

Talassoterapi (thalasso-terapi) deniz yosunu gibi denizin birçok farklı özelliği ve sıcaklık kullanılarak yapılan bir "yeniden canlandırma" tedavisidir. Bu tedavi, vücudun ihtiyacı olan doğal element ve mineral tuzların vücuda yeniden kazandırılmasını sağlar. Kan dolaşımını düzenlediği gibi ruh ve vücuda rahatlama sağlar. Stres ve selülit giderici, zayıflatıcı, toksin atıcı, sindirim ve dolaşım sistemini düzenleyici, cildi güzelleştirici özellikleri bulunan bu tedavinin en önemli kuralı deniz suyu ve deniz yosununun kullanılmasıdır.

➤ Termal Banyolar:

Genelde önerilen belli zaman aralıklarında termal su ile dolu bir banyo küvetine veya havuza girilerek gerçekleştirilir. Tüm vücut ile yapılan küre tam banyo, yarı beline kadar suya girilerek uygulanan türüne yarım banyo ve su kaynağının zengin olduğu merkezlerde duş mekanizması aracılığı ile uygulanan türüne duş banyosu adı verilir.

➤ Vichy Duşu (Vichy shower):

Farklı basınç ve ısılardaki suyun değişik duş başlıklarından akıtılarak vücudun negatif enerjilerden arınması için yapılan Vichy duşu, spa bakımında en çok tercih edilenler arasında yer alır. Vichy duşu tuz artıklarını temizlerken dolaşımı hızlandırır.

➤ Vücudun / Cildin Soyulması:

Ciltteki ölü hücrelerin ortadan kaldırılması veya genç, taze ve temiz bir cilt etkisi sağlayacak yüzeysel soyma işlemidir.

➤ Vücut Peeling (Deri soyma):

Cildi ölü hücrelerden arındıran, hafif masaj hareketleri ile uygulanan bir bakım yöntemidir.

➤ Wellness (Sağlık):

Tüm servisler, uygulamalar, tedavi ve rahatlama metotları vücudun, zihnin ve ruhun ahenksel uyumuyla bir bütün içerisinde kişisel huzuru teşvik eder. Batı'daki kaplıca geleneği Uzak Doğu'daki insan öğretisini birleştirerek kozmetik ve mistik bakış açılarıyla

genişlemektedir. Buna ilave olarak fitness, egzersiz (fitness workouts) ve hareket programları sunulmaktadır. Wellness sağlığınıza katkıda bulunur ve sağlıklı olmanızı sağlar, ancak tedavi yöntemi değildir.

➤ **Yosun Terapisi:**

Deniz yosunu vücuda mineraller, oligo elementler ve vitaminler kazandırır. Toksinleri dışarı atılmasını sağlar, cildi yeniler, selülitin azalmasına yardımcı olur.

Yosunlar deniz ve nehirlerde yetişen doğal ürünlerdir ve yaklaşık 32 - 60 çeşit mineral ve element içerir (sodyum, magnezyum, oksijen, silica, chlorin, bromine vs.). Ayrıca yosun insanın kan plazmasına en yakın yapıyı gösterdiği için cilt ve vücut bakımlarında önemlidir. 25000 çeşit yosun bulunur ama bunlardan sadece birkaç tanesi kozmetikte kullanılır. Komple vücutta yosun ve çamur sürülür. Gerekli ısı verilerek vücudun toksinlerini atmasına ve ödemi çözmesine yardımcı olunur



Resim 2.20. Yosun Terapisi

Spa merkezlerinde çalışan resepsiyon elemanı, bu tesiste yapılan her türlü hizmet hakkında yeterli bilgiye sahip olmalıdır. Müşterilere verilen hizmetlerin içerikleri, kalitesi, bu hizmetlerin nasıl yapıldığı, hizmeti ne kadar süre aldığı, işlemin kim tarafından yapıldığı, alınan hizmetin insanlara ne yarar sağladığı, müşterilerin ne tür problemleri olduğu, bu problemlerin ortadan kaldırılması için hangi yöntemin yararlı olacağı ve bu hizmetin sonunda ödenecek ücret hakkında detaylı bilgi verir. Sonra müşterinin alacağı hizmetleri belirler ve bu hizmetlerden yararlanmak için yapılması gerekenleri anlatır. Yani soyunma kabinlerinin yeri, kıymetli eşyalar için emanet kasa kiralaması, ödemeyi yapması gerektiği gibi bilgileri vermelidir. Bütün bu bilgilendirmeler yapıldıktan sonra müşteriye emanet kasa kiralanır, eşyalarını koyacağı dolabın anahtarı ve havlu kartı verilir. Müşteriden gerekli ücret tahsil edilir. Bellboy çağırılarak müşteriye vermesi gereken hizmetler anlatılır ve gerekli yardımları yapması söylenir. Müşteri nazikçe selamlanır. İyi eğlenceler dlenir.

Günümüzde yaygın olan emanet kasa sistemi ise çift anahtarlı kilit sistemidir. anahtarlardan biri konuğa verilir. Master Key adı verilen ve tüm kasaları açma özelliği olan anahtar ise görevlilerde kalır. Konuk anahtarı ve master anahtar aynı anda kullanılır,

anahtarlardan biri olmaz ise kasa açılmaz. daha sonra soyunma kabinine götürür ve konuğun üzerinin değişimi beklenir. Konuk üzerinden çıkarttığı eşyalarını dolabına koyar ve kilitler. Böylece istediği hizmetleri alacağı spa alanına gider. Burada havlu kartı ile kendisine havlu alır ve diğer işlemlere başlar.

Spa alanından dönüşte yine konuğa eşlik edilir. Konuk eşyalarını aldıktan sonra soyunma kabinlerine kadar eşlik etmeye devam edilir. Emanet kasasından değerli eşyalarını almasına yardım eder ve konuğun çıkış işlemlerini yapmak üzere resepsiyona getirir.

Konuk resepsiyona geldiğinde çıkış işlemleri için dolap anahtarı, havlu kartı ve emanet kasa anahtarı konuktan nazikçe istenir. İşlemler tamamlandıktan sonra, çıkış işlemleri sırasında konuklardan işletmeyle ilgili görüşlerini almak amacıyla hazırlanan anket formlarını doldurmaları rica edilir. Amaç, konukların memnuniyetlerini, şikayetlerini, istek ve beklentilerini tespit etmektir. Çıkan sonuçlar değerlendirilir ve gerekli düzenlemeler yapılarak konuk memnuniyeti artırılmaya çalışılır.

2.3. Konuğun Uğurlanması

Vestiyer işlemleri için konuklara refakat edilir. Giyinmelerine yardımcı olunur. Konuğun olumlu izlenimlerle ayrılması için Ön büro personelinin davranışları son derece önemlidir. Bu hizmet konuğun tesisten memnun ve yeniden gelmeyi arzulamasını sağlayacak nitelikte olmalıdır.

Kapı açılarak konuklarla vedalaşılır. Ziyaretlerinden dolayı konuklara teşekkür edilir. Kendilerinin tekrar beklendiği bildirilir. İyi günler veya iyi geceler dilenerek uğurlanır.

- Konuklar tesisten çıkmadan önce her şeyi mutlaka kontrol ederek herhangi bir şey unutup unutmadığından emin olunuz.
- Konukları selamlamayı unutmayınız.
- VIP konukların tesisten çıkışına kadar eşlik ediniz.
- Konukların size gelmelerinden dolayı memnun olduğunuzu ifade ediniz.
- Nezaket ve güler yüzle uğurlayınız.

Konuk tesisin kapısından ayrılmadan hizmet ve ev sahipliği bitmez. Kapı açılarak konuklarla vedalaşılır. Ziyaretlerinden dolayı konuklara teşekkür edilir. Kendilerinin tekrar beklendiği bildirilir. İyi günler dilenerek uğurlanır.

Konuk gidene kadar beklenir.

Konuk gittikten sonra içeriye girilir ve kapı yavaşça kapatılarak vedalaşma işlemi sonlandırılır.

Müşteri Anket Formu

Adınız Soyadınız					
Oda No					
Adres					
Telefon					
E-mail					
Giriş Tarihi					
Ayrılış Tarihi					
1) Bir Cevap Bulamıyorum	2) Kötü	3)Orta	4) İyi	5) Çok İyi	
SPA MERKEZİ					
Nasıldı?	1	2	3	4	5
Karşılama					
Bilgilendirme					
Cilt Bakımı					
Manikür/Pedikür					
Saç (Kesimi/Şekil)					
Aromaterapi					
Masaj					
Kapalı Havuz					
Fitness					
Sauna					
Türk Hamamı					
Yorumlarınız / Tavsiyeleriniz					
Yönetimimiz Nasıldı?					
Bizi Nereden duydunuz?					
Sizi Tekrar Misafir Edebilir miyiz?	Her zaman geleceğim Evet Fikrim Yok				

Şekil 2.1. Spa Anket Formu

UYGULAMA FAALİYETİ

Sınıfta arkadaşlarınızla ikişerli gruplar oluşturarak Spa Anket Formunu doldurunuz. Grup arkadaşınıza spa merkezi hakkında info veriniz.

Spa da konuk işlemleri sürecini gerçekleştirmek

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğu kapıda karşılayınız.➤ Varsa üzerinde bulunan eşyaları alınız.➤ Varsa manto ya da pardösüsünü alınız.➤ Konuğu İfo bölümüne alınız.➤ Spa uygulamaları konusunda bilgilendiriniz.➤ Spa alanına kadar eşlik ediniz.➤ Spa alanından gelişinde tekrar konuğa eşlik ediniz..➤ Eğer işlemleri varsa bunları yapınız.➤ Güler yüzle uğurlayınız.➤ Konuk gidene kadar bekleyiniz.➤ Kapıyı yavaşça kapatınız.➤	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli, nazik ve kibar olunuz.➤ Konuğu kapıda güler yüzlü olunuz.➤ Ses tonunuzu ayarlayınız.➤ Nazik, kibar ve hızlı olunuz.➤ Vücut dilinizi etkin kullanınız.➤ Sempatik davranınız.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri **Evet**, kazanamadığınız becerileri **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Konuğu kapıda karşıladınız mı?		
2. Varsa üzerinde bulunan eşyaları aldınız mı?		
3. Varsa manto ya da pardösüsünü aldınız mı?		
4. Konuğu İno bölümüne aldınız mı?		
5. Spa uygulamaları konusunda bilgilendirme yaptınız mı?		
6. Spa alanına kadar eşlik ettiniz mi?		
7. Spa alanından gelişinde tekrar konuğa eşlik ettiniz mi?		
8. Eğer işlemleri varsa bunları yaptınız mı?		
9. Güler yüzle uğurladınız mı?		
10. Konuk gidene kadar beklemediniz mi?		
11. Kapıyı yavaşça kapattınız mı?		
12. Bu işlemleri yaparken dikkatli oldunuz mu?		
13. Konuğa nazik davrandınız mı?		
14. Vücut dilinizi etkin kullandınız mı?		
15. Sempatik davrandınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise **D**, yanlış ise **Y** yazınız.

1. (...) Resepsiyonda yapılacak ilk ön hazırlık işlemi gelecek konukların listesinin (arrival list) hazırlanmasıdır.
2. (...) Tesise gelen konuğu karşılama görevi Danışma bölümünde çalışan Bellboy'un görevidir.
3. (...) Concierge bölümünün başında Bellcaptain bulunur.
4. (...) Ayurveda; Hayat bilimi olarak tanımlanan ve Hinduizm'den gelen deyim alternatif tıbbın temelini oluşturmaktadır.
5. (...) Peloid Terapi; İnsan vücudundaki denge noktalarına uygulanan basınçla kan dolaşımını normale çeviren bir masaj türüdür.
6. (...) Talassoterapi; Sıcak volkanik taşların vücudun belirli bölgelerine yerleştirilerek ovulması şeklinde uygulanan bir yöntemdir.
7. (...) Wellness sağlığınıza katkıda bulunur ve sağlıklı olmanızı sağlar, ancak tedavi yöntemi değildir.
8. (...) Spa uygulamaları sırasında müşteriye emanet kasa kiralanır, eşyalarını koyacağı dolabın anahtarı ve havlu kartı verilir.
9. (...) Müşteriler ödemeyi çıkarken yaparlar.
10. (...) Vestiyer işlemleri için konuklara refakat edilmez.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru "Modül Değerlendirme" ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Değerlendirme Ölçütleri-1	Evet	Hayır
1. Rezervasyon formunu doğru doldurdunuz mu?		
2. İfo'yu doğru olarak verdiniz mi?		
3. Spa konuk kartı veriliş işlemlerini doğru yaptınız mı?		
4. Spa konsültasyon formunu doğru doldurdunuz mu?		
5. Konuğun rezervasyonunu alma işlemini doğru yaptınız mı?		
6. Konuğa info sağlama işlemini doğru yaptınız mı?		
7. Spa konuk kartının doldurulmasını doğru yaptınız mı?		
8. Spa konsültasyon formu doldurulmasını doğru yaptınız mı?		
9. Formları kontrol etme işlemini doğru yaptınız mı?		
10. Formları bilgisayara işleme işlemini doğru yaptınız mı?		
11. Spa giriş işlemlerini doğru yaptınız mı?		
Değerlendirme Ölçütleri-2	Evet	Hayır
1. Konuğun Karşılansması işlemini doğru yaptınız mı?		
2. Spa uygulamalarını yeterince öğrendiniz mi?		
3. Konuğun uğurlanması işlemini kurallara uygun yaptınız mı?		
4. Konuğu kapıda karşılama işlemini doğru yaptınız mı?		
5. Varsa üzerinde bulunan eşyaları alma işlemini doğru yaptınız mı?		
6. Varsa manto ya da pardösüsünü alma işlemini doğru yaptınız mı?		
7. Konuğu İfo bölümüne alma işlemini doğru yaptınız mı?		
8. Spa uygulamaları konusunda bilgilendirme işlemini doğru yaptınız mı?		
9. Spa alanına kadar eşlik etme işlemini doğru yaptınız mı?		
10. Spa alanından gelişinde tekrar konuğa eşlik etme işlemini kurallara uygun olarak yaptınız mı?		
11. Anket formu doldurma işlemini doğru yaptınız mı?		
12. Güler yüzle uğurlama işlemini doğru yaptınız mı?		
13. Konuk gidene kadar bekleme işlemini doğru yaptınız mı?		
14. Kapıyı yavaşça kapatma işlemini doğru yaptınız mı?		
15. Spa süreci doğru olarak gerçekleştirdiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ - 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	SPA
2	REZERVASYON
3	TEYİD MEKTUBU
4	VOUCHER
5	ON BEŞ DAKİKA
6	C
7	B
8	A
9	D
10	B

ÖĞRENME FAALİYETİ - 2'İN CEVAP ANAHTARI

1	DOĞRU
2	YANLIŞ
3	DOĞRU
4	DOĞRU
5	YANLIŞ
6	YANLIŞ
7	DOĞRU
8	DOĞRU
9	YANLIŞ
10	YANLIŞ

KAYNAKÇA

- OLALI Hasan, Meral KORZAY, Otel İşletmeciliği, Yön Ajans, İstanbul, 1989.
- International SPA Association, Day Spa.
- GÜREL Mehmet, Gülol GÜREL, Resepsiyon Muhasebe, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul, 1993.
- MISIRLI İrfan, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ön büro Resepsiyon, Publisher Yorum Matbaası, Ankara, 1995.
- Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ön büro Konaklama Endüstrisi Rezervasyon, Publisher Yorum Matbaası, Ankara, 1995.
- MISIRLI İrfan, Konaklama İşletmelerinde Ön büro Teknikleri ve Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- ŞENER Burhan, Konaklama İşletmelerinde Ön büro Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- RUYNER Victoria, Jessica L. Etkins, Clinical Cosmetology, Delmar Publishers Inc., New York.
- ÇETİN Gülseren, Wellness Spa Terapisti Eğitim Programı, Ankara, 2006
- <http://www.estespa.com/spa.asp>, (30.01.2012 / 13:00)
- <http://www.wells.com.tr/>, (31.01.2012 / 14:00)
- <http://www.aquaviaspa-tr.com/>, (01.02.2012 / 10:00)
- <http://www.thelifeco.com.tr/>, (02.02.2012 / 11:00)
- <http://www.richmondnua.com/>, (06.02.2012 / 16:00)
- www.donatfarma.com.tr, (09.02.2012 / 10:00)
- www.euphia.com.tr, (10.02.2012 / 09:00)