

CURSO DE CONOCIMIENTOS ESENCIALES DE TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR

PRESENTACIÓN.

La rápida evolución y continua transformación del sector del Turismo de Salud y Bienestar en la última década, hace imprescindible una ininterrumpida puesta al día por todos y cada uno de los diferentes agentes implicados en el sector. El crecimiento exponencial de los establecimientos de salud y wellness ha generado una demanda creciente de personal, así como la puesta en escena de nuevas propuestas para satisfacer a unos clientes cada día más exigentes. Lo relativamente nuevo del sector, cada día tiene que afrontar la notable falta de profesionales cualificados en el mercado preparados para sacar el máximo rendimiento a las instalaciones y/o para ofrecer un asesoramiento correcto a los clientes sobre los beneficios de los distintos productos ofertados.

El objetivo de este **Curso de Conocimientos Esenciales de Turismo de Salud y Bienestar** es adquirir las bases imprescindibles necesarias para lograr desenvolverse con soltura en cualquiera de los segmentos que integran este novedoso y prometedor sector turístico.

Se ha pensado en un curso de 150 horas de duración (3 meses) que permita asimilar un conocimiento integral donde los conceptos, filosofías y tendencias que en la actualidad se mueven en el mundo del wellness, constituyan los cimientos suficientes para trabajar, montar y/o dirigir un centro termal o wellness.

Destinatarios: Va dirigido a todos aquellos que deseen adquirir los conocimientos básicos necesarios para montar y/o gestionar un negocio termal o wellness, empresarios del sector, gerentes y trabajadores de balnearios, centros de talasoterapia, centros termolúdicos, spas y centros wellness, profesionales del turismo, agentes de viajes, operadores turísticos, agentes de desarrollo local, operadores o dinamizadores turísticos, técnicos de municipios, consultores, asesores, estudiantes.

Alcance. Curso *on-line*.

Duración: Tres meses

Horas: 150 horas

Metodología: Curso destinado a crear una base sólida a través del conocimiento integral de los conceptos, filosofías y tendencias que se manejan en el universo del Turismo de Salud y Bienestar.
Curso e-learning impartido a través de plataforma electrónica.

Idioma: Español.

Diploma: Una vez superado el curso se expenderá **“Diploma certificado de superación del curso”** por la Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar (AITB), con el aval del Observatorio Nacional del Termalismo.

Para más información: teléfonos: (+34) 916 166 350
(+34) 686 621 083
correo: info@aitb.org.es

TEMARIO:

Módulo I. Profesora: Teresa Pacheco. Duración: 8 horas.

EL TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR COMO NUEVO PRODUCTO TURÍSTICO.

1. El auge del fenómeno “Wellness”. Nuevo concepto lúdico-preventivo para mantener y/o mejorar la salud y el bienestar físico y mental.
2. La cultura del agua como motor de desarrollo del denominado “Turismo de Salud”.
3. Clasificación del turismo de salud en el contexto español: turismo curativo y de rehabilitación, turismo de prevención, turismo de bienestar (Wellness)...
4. Turismo Médico o Turismo Sanitario.

Módulo II. Profesora: Teresa Pacheco. Duración: 8 horas.

EL AGUA COMO FUENTE DE SALUD Y BIENESTAR.

1. El uso del agua a lo largo de la historia como fuente terapéutica y/o lúdica.
2. Tipología de los centros según el tipo de agua: balnearios, centros de talasoterapia, spas, baños termales al aire libre y centros termolúdicos.
3. Uso diferencial de conceptos según el país.

Módulo III. Profesora: Raquel Díaz. Duración: 8 horas

ACCIONES DEL AGUA SOBRE EL ORGANISMO.

1. Hidroterapia e Hidrología Médica. Generalidades.
2. Efectos del agua sobre el organismo.
3. El agua mineromedicinal. Tipos de aguas e indicaciones.
4. Talasoterapia. Efectos terapéuticos del agua de mar.

Módulo IV. Profesora: Raquel Díaz. Duración: 9 horas.

TÉCNICAS HIDROTERMALES: INDIVIDUALES Y COLECTIVAS.

1. La zona húmeda de un centro termal o wellness, tratamiento, programas y protocolos:
 - a. Técnicas hidrotermales.
 - b. Técnicas de balneación.
 - c. Aplicaciones a presión.
 - d. Técnicas parciales: pequeña hidroterapia.
 - e. Aplicaciones por vía respiratoria.
 - f. Aplicaciones por vía oral.
 - g. Otras técnicas y aplicaciones.
 - h. Circuitos termales.
 - i. Sala de reposo.

Modulo V. Profesoras: Raquel Díaz y Teresa Pacheco. Duración: 9 horas.
TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS.

1. Introducción.
2. Masajes manuales.
3. Cosmetología.
4. Otras técnicas y programas.

Módulo VI. Profesor: Antonio Freire. Duración: 9 horas.
CONTROL Y PREVENCIÓN DE CONTAMINACIONES.

1. Introducción.
2. Medidas preventivas: principios generales.
3. Medidas preventivas específicas de las instalaciones.
4. Programas de mantenimiento de las instalaciones.
5. Mantenimiento de bañeras y piscinas de hidromasaje de uso colectivo.
6. El plan de prevención y control de contaminaciones.
7. Protocolos de tareas de mantenimiento para prevención y control de contaminaciones para un centro termal estándar.

Módulo VII. Profesora: Teresa Pacheco. Duración: 8 horas.
PERSONAL. LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA FORMACIÓN PROFESIONAL Y HUMANA.

1. Introducción.
2. Formación del personal del centro hidrotermal.
3. Requisitos necesarios de un buen profesional.
4. Formación específica del personal.
5. La profesionalidad como estrategia empresarial.

Módulo VIII. Profesora: Teresa Pacheco. Duración: 10 horas.
ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. La atención al cliente. Aspectos generales.
2. La recepción: un elemento imprescindible para el buen funcionamiento del centro.
3. Aspectos prácticos de la atención al cliente .
4. El papel fundamental de la comunicación.
5. Etiqueta en el centro termal o spa.
6. Gestión de quejas y reclamaciones.

Módulo IX. Profesor: Ana Luisa Ladeiras. Duración: 12 horas.**PAUTAS DE ELABORACIÓN DEL MENÚ DE TRATAMIENTOS Y PROGRAMAS.
PROTOCOLOS DE APLICACIÓN.**

1. Introducción.
2. Elementos a tener en cuenta para la elaboración de un menú de tratamientos.
3. Diferentes modalidades de servicios en un centro termal, spa o centro wellness.
4. Tipos de tratamientos y programas.
5. Elaboración y diseño de los diferentes tratamientos y programas.
6. Selección de productos para tratamientos y para venta.
7. Protocolos a seguir en la aplicación de técnicas, tratamientos y programas.

Módulo X. Profesor: Ana Luisa Ladeiras. Duración: 10 horas.**PRECIO ADECUADO DE CADA SERVICIO Y ESTRATEGIAS DE VENTA.**

1. Introducción.
2. Tendencias del mercado.
3. Estudio de rentabilidad y factores que contribuyen a la formación del precio.
4. Dominio de los productos por parte del equipo. Gestión de almacenes y stocks.
5. Buena visualización, descripción y promoción de todos y cada uno de los productos.
6. Gestión económica del centro y de los RRHH.
7. Gestión administrativa (normas y planes internos, protección de datos, seguros).

Módulo XI. Profesora: Raquel Díaz. Duración: 10 horas.**MARKETING TERMAL. VENTA DEL PRODUCTO.**

1. Introducción.
2. Creación del producto y su comercialización
3. Promoción y comercialización:
4. Nuevos modelos de marketing off-line aplicados al Termalismo y al wellness.
5. Marketing on-line: web y redes sociales.
6. Sistema de captación de clientes.

Módulo XII. Profesora: Ana Luisa Ladeiras. Duración: 10 horas.

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE UN CENTRO HIDROTERMAL. FUNCIONES DEL SPA MANAGER.

1. Introducción.
2. Dirección y gestión de recursos humanos.
3. Gestión de recursos externos.
4. Gestión de instalaciones y equipamientos.
5. Gestión de mantenimiento.
6. Control de aprovisionamiento.
7. Técnicas para evaluar el servicio y el grado de satisfacción del cliente.

Módulo XIII. Profesor: Antonio Freire. Duración: 15 horas.

DISEÑO Y ARQUITECTURA.

1. Planificación y diseño del centro termal o wellness.
2. Infraestructuras e ingeniería termal. Alternativas energéticas.
3. Fuentes de energía.
4. El consumo eléctrico.

Módulo XIV. Profesor: Antonio Freire. Duración: 25 horas.

PASOS IMPRESCINDIBLES PARA MONTAR UN SPA O CENTRO WELLNES.

1. Centro spa: algo más que un concepto.
2. Importancia de la ubicación.
3. Tipos de spas.
4. La filosofía del spa.
5. Plan de negocio y cálculo de coste.

Anexo I

Bibliografía: Además de una bibliografía básica general cada uno de los módulos llevará la suya correspondiente.

Material complementario: Cuadros, esquemas, imágenes, videos, textos de apoyo.

EQUIPO DOCENTE:

Coordinador del curso:

Luis García Torrens

Profesores:

Teresa Pacheco

Ana Luis Ladeiras

Antonio Freire

Raquel Díaz Ocampo

A continuación se expone un breve curriculum de cada uno de ellos:

Teresa Pacheco Osa es periodista y documentalista experta en Termalismo y Turismo de Salud, especialidad que lleva ejerciendo desde el año 1996 en que comenzó a escribir la Guía de Balnearios con Encanto, editada por El País Aguilar.

Entre sus distintas funciones dentro del mundo del Termalismo y el Turismo de Salud, ha sido coordinadora de la elaboración de contenidos (textos, datos y fotografías) sobre Villas Termales de España, para la base de datos de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y profesora en los Cursos de Verano de la Universidad de Cantabria (España), sobre el tema: "Villas Termales, el recurso de las aguas subterráneas como dinamizador turístico".

A lo largo de su trayectoria profesional no ha dejado de publicar artículos sobre Termalismo y de colaborar con medios de comunicación para informar y divulgar la cultura del agua. Igualmente ha impartido numerosos cursos y conferencias en una treintena de foros nacionales e internacionales y ha ido completando su formación participando en cursos, seminarios y encuentros sobre Termalismo, Turismo de Salud y Marketing Turístico.

En la actualidad y desde el año 2006 es directora de la revista Tribuna Termal, presidenta y socia fundadora de la Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar – AITB, nacida en 2011, organizadora de las Jornadas Profesionales de Termalismo y Wellness y consultora sobre Termalismo y Turismo de Salud y Bienestar.

Ana Luisa Ladeiras es licenciada en Economía, máster en Gestión de Destinos Turísticos, posgraduada en Gestión Municipal Avanzada y graduada en Dirección Hostelera.

Formadora certificada por el Instituto de Emprego e Formação Profissional (Portugal) con experiencia relevante en formación (reglada y no reglada) para empresarios y cuadros ejecutivos.

Co-autora y coordinadora del Manual de Buenas Prácticas para Spas en Unidades Turísticas del Norte de Portugal.

Co-autora del Plan de Acción de Salud y Bienestar para el Norte de Portugal.

Ha sido la primera administradora delegada de salud y bienestar de Turismo de Porto y Norte de Portugal, así como vicepresidenta de la Asociación de Termas de Portugal.

Es autora de varios artículos científicos acerca de turismo, planeamiento estratégico, Termalismo y Turismo de Salud y Bienestar publicados en revistas nacionales e internacionales y ha participado en todo tipo de eventos especializados como ponente.

En la actualidad es directora de CNS Consultores, Lda y vocal de la Junta Directiva de la Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar – AITB.

Antonio Freire Magariños es Licenciado en Medicina y Cirugía y Especialista en Hidrología Médica.

Director Gerente de GALA TERMAL S.L., empresa de consultoría y gestión termal y Consejero Delegado y director del Hotel Balneario Río Pambre, en Palas de Rei, (Lugo).

Entre sus funciones de consultor y gestión de centros hidrotermales están las de director médico del Hotel Balneario Augas Santas, en Pantón (Lugo); Consejero Delegado y director del centro termolúdico León Termal Sport, en Santa María del Páramo, León y Consejero de “Manzaneda Estación Invernal S.A. MEISA”. Ha elaborado múltiples estudios de viabilidad económica y es asesor técnico desde la fase de preproyecto, proyecto y construcción, hasta la de apertura y puesta en marcha de centros hidrotermales.

Dentro de su labor docente, es Profesor asociado de la Universidad de A Coruña. Departamento Ciencias de la Salud. Master Universitario en Ciencia y Tecnología en Termalismo y Balneoterapia y a lo largo de su carrera profesional ha escrito numerosos artículos en revistas especializadas. Es autor y coautor de varias publicaciones y ha impartido innumerables conferencias, máster, cursos, talleres y seminarios.

Es asesor editorial de la revista Tribuna Termal desde su fundación y miembro del comité asesor de Termatalia.

Raquel Díaz Ocampo, licenciada en Humanidades y Máster en Dirección y Gestión de Empresas y Actividades Turísticas y Spa Manager, es Técnico-Experto en Turismo Termal del Observatorio Nacional del Termalismo desde el año 2010, donde ha estado al frente de la coordinación de diferentes proyectos relacionados con el Termalismo y en la actualidad coordina un Taller de Empleo de Turismo Termal que se está desarrollando en Andalucía, además de ocupar el cargo de Vicepresidenta de la AITB.

A lo largo de su trayectoria profesional ha coordinado e impartido diferentes cursos de Turismo y de Técnicas Hidrotermales, ha colaborado en la redacción de los contenidos de un curso de FPE de Técnico Hidrotermal y ha sido monitora de un módulo específico de Talasoterapia en el curso de Spa Manager organizado por Wellness Spain y la Cámara de Comercio de Mallorca. También ha dado clases en el Máster en Dirección y Planificación de Turismo Interior y de Salud de la Universidad de Vigo.

Tanto en su bagaje como Técnico del Observatorio como en su anterior trabajo como Asesora de Turismo de Salud de la Xunta de Galicia –puesto que

desarrolló desde 2003 a 2009–, ha impartido diferentes conferencias en jornadas y congresos profesionales.

Posee el Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP) y el título de Formador de Formadores.

Luis García Torrens es periodista, especializado en Termalismo y Turismo de Salud y Bienestar, y ha cursado estudios de Ciencias Empresariales.

Es director y socio de la agencia T.P.Consultores, desde donde se edita la revista especializada Tribuna Termal, de la que es Editor y Redactor Jefe. Asimismo es coordinador del Anuario de Termalismo y Bienestar de España, Portugal y Andorra, del que se está preparando una nueva edición –2014–.

Colaborador de un curso de FPE de Técnico Hidrotermal y diplomado en Marketing Termal, ha escrito numerosos artículos en revistas especializadas y ha participado en distintos cursos de formación relacionados con el Termalismo, el Turismo de Salud y el Wellness.

Es socio fundador de la Asociación Iberoamericana de Termalismo y Bienestar –AITB–, de la que es Secretario, y ha colaborado activamente en la creación del Club de Producto Turismo de Salud y Bienestar, así como de la Plataforma para Promoción en el Exterior *SpaSpainWellness*.