|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Un conjunto de letras blancas en un fondo blanco  Descripción generada automáticamente con confianza media |  TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TERAPIA FÍSICA ÁREA TURISMO DE SALUD Y BIENESTAREN COMPETENCIAS PROFESIONALES | **descarga** |

 **ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Competencias**
 | Colaborar en la administración de los centros de bienestar considerando los recursos disponibles, los procedimientos terapéuticos establecidos y la normatividad aplicable, para contribuir a su rentabilidad y satisfacción del cliente/paciente. |
| 1. **Cuatrimestre**
 | Cuarto |
| 1. **Horas Teóricas**
 | 10 |
| 1. **Horas Prácticas**
 | 20 |
| 1. **Horas Totales**
 | 30 |
| 1. **Horas Totales por Semana Cuatrimestre**
 | 2 |
| 1. **Objetivo de aprendizaje**
 | El estudiantado propondrá la operatividad de un centro bienestar, considerando la tipología, estructura física y organizacional, servicios, procedimientos y los estándares de servicio y calidad, para contribuir a su rentabilidad y a la satisfacción del cliente/paciente. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Unidades de Aprendizaje** | **Horas** |
| **Teóricas** | **Prácticas** | **Totales** |
| **I. Estructura física y organizacional de los centros de bienestar.** | 5 | 10 | 15 |
| **II. Servicios y procedimientos SPA.** | 5 | 10 | 15 |
| **Totales** | **10** |  **20** | **30** |
|  |  |  |  |

**ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Unidad de aprendizaje**
 | **I. Estructura física y organizacional de los centros de bienestar.** |
| 1. **Horas Teóricas**
 | 5 |
| 1. **Horas Prácticas**
 | 10 |
| 1. **Horas Totales**
 | 15 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje**
 | El estudiantado propondrá la estructura organizacional de Centros de Bienestar y Salud para contribuir a su operación. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| Historia, concepto y clasificación de los centros de bienestar.  | Describir el origen etimológico y el concepto acrónimo de la palabra SPA.Describir la evolución histórica de SPA como centro y su concepto.Describir la clasificación de los centros de bienestar. |  | Honesto ResponsablePropositivo ObjetivoÉtico Organizado |
| Clasificación de los SPA´s de acuerdo a la norma mexicana. | Describir los tipos de SPA de acuerdo a la Asociación Internacional de SPA (AISPA)Describir los tipos de SPA de acuerdo a la norma mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004:-SPA resort.-SPA médico.-SPA termalismo marino.-SPA termal.-SPA de día.-SPA holístico.-SPA de hotel o amenidad.-SPA deportivo.Describir la diferencia entre Spa, centro de bienestar y cabina de masaje. | Clasificar los centros bienestar con base a la AISPA y a la Norma Mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004.Explicar las diferencias entre SPA, centro de bienestar y cabina de masaje. | Honesto ResponsablePropositivo ObjetivoÉtico Organizado |
| Estructura física del SPA. | Identificar la distribución de las áreas físicas de un SPA de acuerdo a su tipología y características con base a la norma mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004:-Recepción.-Área seca.-Área húmeda.-Área de relajación.-Área médica.-Área de acondicionamiento físico.-Área de belleza.-Área de alimentos y bebidas. | Proponer la estructura física de un SPA de acuerdo a su tipo, características y a la norma mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004. | Honesto ResponsablePropositivo ObjetivoÉtico Organizado |
| Estructura organizacional y funciones de centros de bienestar. | Identificar la estructura organizacional de un centro de bienestar, de acuerdo a su tamaño y tipología.Describir las funciones del personal en un SPA:-Director / Gerente.-Recepcionista SPA.-Terapeuta máster.-Terapeutas/masajista. -Cosmetólogas.-Auxiliar de hidroterapia y servicio al cliente.-Coordinador de tratamientos-SPA concierge.-Valet SPA. | Proponer los puestos y funciones de cada una de las áreas de un centro de bienestar de acuerdo a su tipo y características. | Honesto ResponsablePropositivo ObjetivoÉtico Organizado |

**OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de un caso práctico, elaborará una propuesta de SPA que contenga:- Tipo de SPA.- Estructura física.-Estructura Organizacional (Organigrama).-Puestos y funciones de acuerdo a su tipo y características. | 1. Identificar los tipos y características de los SPA's.2. Comprender la distribución de áreas físicas de un SPA.3. Analizar la estructura organizacional de un SPA, de acuerdo a su tipología y características con base en la Norma Mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004.4. Analizar las funciones de un SPA, de acuerdo a su tipología y características con base en la Norma Mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004.5.- Proponer la creación de un SPA de acuerdo a la norma considerando: tipo, estructura física, organizacional, puestos y funciones. | Rúbrica  |

**OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Análisis de casos.Equipos colaborativos.Trabajos de investigación. | Equipo audiovisual.Internet. |

*ESPACIO FORMATIVO*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| X |  |  |

**OPERATIVIDAD DEL CENTRO DE BIENESTAR Y SALUD**

 *UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Unidad de Aprendizaje**
 | **II. Servicios y procedimientos SPA.** |
| 1. **Horas Teóricas**
 | 5 |
| 1. **Horas Prácticas**
 | 10 |
| 1. **Horas Totales**
 | 15 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje**
 | El estudiantado establecerá los servicios, procedimientos y estándares de un centro de bienestar, para optimizar su operatividad. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| Servicios SPA. | Concepto, características e importancia de un menú de servicios en un SPA: - Nombre del servicio.- Duración.- Descripción del servicio.- Beneficios.- Principios activos.- Costo.-Diseño e imagen del menú.Describir los principales servicios de SPA's y sus características:-Corporales: \*Masajes. \*Exfoliaciones.  \*Envolventes. \*Aparatología. \*Hidroterapia.-Faciales:  \* Manuales. \*Aparatología.-Estéticos:\*Manicure y pedicure.\*Depilaciones.- Peinado y maquillaje- Especialidades médicas-Terapias complementarias y/o alternativas. | Proponer un menú de servicios de SPA´s acorde a su tipología y características. | Honesto ResponsablePropositivo ObjetivoÉtico Organizado |
| Procedimientos de operación SPA. | Reconocer el concepto y estructura de un procedimiento.Describir las características y objetivos de los procedimientos de SPA:-Servicio al cliente- Operación SPA. - Recepción | Proponer procedimientos de servicios y de operación SPA. | Honesto ResponsablePropositivo ObjetivoÉtico Organizado |

**OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de un caso práctico, integrará a la propuesta del SPA lo siguiente:-Menú de servicios. -Manual de procedimientos de atención y servicio al cliente/paciente. -Listado de productos y equipos. | 1. Identificar los servicios de un SPA. 2. Comprender los procedimientos de atención y servicio en los SPA's. 3. Identificar los estándares generales de servicio. 4. Identificar los estándares de calidad de los productos y aparatos utilizados en los SPA's | Lista de cotejoRúbrica |

**OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Análisis de casos.Equipos colaborativos.Ejercicios prácticos. | Equipo audiovisual.Internet. |

 *ESPACIO FORMATIVO*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| **X** |  |  |

**ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA*

| **Capacidad** | **Criterios de Desempeño** |
| --- | --- |
| Estructurar la planeación operativa de centros de bienestar considerando los recursos disponibles, la programación de actividades, políticas y normatividad aplicable, para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. | Elabora un plan operativo alineado a los protocolos y normativa aplicable, que contenga:* Personal requerido.
* Determinar materiales y equipo requeridos.
* Instalaciones.
* Agenda de servicios:

 \*Cabina. \*Equipo. \*Horario. \*Terapeuta. \*Terapia.* Estándares y Normatividad aplicable.
* Protocolos:

 \*Recepción. \*Valet. \*Terapeuta. |
| Formular estrategias de comercialización de servicios y productos mediante técnicas de ventas y de promoción, para contribuir a la rentabilidad del centro de bienestar. | Realiza un programa de mercadotecnia de servicios y productos de SPA que incluya:* Estrategias de promoción de productos y servicios, que se refleje la lealtad del cliente/paciente.
* Estrategias de ventas, que promuevan el incremento de las ventas de productos y servicios.
* Estrategias de publicidad, que desarrollen el posicionamiento del centro de bienestar.

  |
| Desarrollar el tratamiento terapéutico y cosmetológico mediante técnicas de hidroterapia, cosmetología, termoterapia y terapias manuales, para contribuir al bienestar integral del cliente/paciente, respetando los principios bioèticos en su intervenciòn terapèutica | Ejecuta las técnicas de hidroterapia, terapias manuales y cosmetología, de acuerdo al protocolo establecido: Instalaciones, equipo e insumos a utilizar, tiempos, posturas, Temperatura; indicaciones, contraindicaciones y beneficios para el cliente/paciente. Realizar un registro de la aplicación del tratamiento, que se integrará al expediente terapéutico, que incluya:* Fecha, hora y número de sesión.
* Tratamiento especificando las técnicas empleadas de hidroterapia, terapias manuales y cosmetología.
* Avances del tratamiento.
* Observaciones.
* Reacción o afectación.
* Sugerencias de seguimiento y revaloración médica.
* Terapeuta responsable y especialidad.
 |
| Supervisar la operación del centro de bienestar verificando la ejecución de los procedimientos establecidos, para cumplir con la planeación operativa. | Elabora un informe de supervisión del programa de trabajo, que contenga:* Fecha de supervisión.
* Nivel de cumplimiento de los protocolos.
* Terapéutas responsables.
* Cumplimiento de normas de higiene y seguridad.
* Recursos utilizados.
* Registro de la aplicación del tratamiento conforme al protocolo.
* Conclusiones.
* Observaciones y propuestas correctivas y de mejora.
 |
| Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos del plan terapéutico y del centro de bienestar a través del análisis de indicadores de desempeño y estándares de calidad, para proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora, respetando los principios bioéticos en su intervención terapéutica. | Elabora un Informe de resultados de la operación del centro de bienestar, que incluya:* Instrumentos e indicadores de evaluación.
* Análisis e interpretación del reporte de supervisión.
* Grado de cumplimiento de objetivos y metas.
* Grado de satisfacción del cliente/paciente.
* Grado de cumplimiento de estándares.
* Análisis y evaluación de hallazgos.
* Propuesta de acciones correctivas y de mejora.
 |

**ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DEL CENTRO DE BIENESTAR Y SALUD**

*FUENTES BIBLIOGRÁFICAS*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor** | **Año** | **Título del Documento** | **Ciudad** | **País** | **Editorial** |
| Idalberto Chiavenato  | 2005 | Introducción a la Teoría General de la Administración. | México  | México  | Mcgraw-hill interamericana  |
| Martín G. Alvarez Torres  | 2006 | Manual de Planeación Estratégica. | México  | México  | Panorama  |
| Estela Garcia Sanchez  | 2007  | Planeación Estratégica: Teoría y Práctica. | México  | México  | Trillas  |
| Robbins, Stephen P. | 2010 | Administración. | México  | México  | Prentice hall/ pearson  |
| Claude S. George  | 2005 | Historia del Pensamiento Administrativo. | México  | México  | Pearson educación de mexico  |
| Richard L. Daft  | 2010 | Introducción a la Administración. | México  | México  | Cengage learning  |
| Dario Hurtado  | 2008 | Principios de Administración. | Medellín  | Colombia  | Fondo editorial item  |
| Daft, Richard L.  | 2010 | Understanding The Theory And Design Of Organizations. | Estados Unidos  | Estados Unidos | Cengage learning  |
| Lourdes Munch Galindo  | 2009 | Planeación Estratégica: El Rumbo Hacia El Exito. | México  | México  | Trillas  |
| Enrique Franklin  | 2010 | Organización de Empresas. | México  | México  | Mc. Graw Hill  |
| Harold Koontz  | 2008 | Elementos de Administración. | México  | México  | Mc. Graw Hill  |