Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное агентство по образованию

ГОУ ВПО «ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Международный институт финансов, управления и бизнеса

кафедра экономической социологии

**SPA САЛОН**

Курсовая работа по дисциплине «Архитектура и инжиниринг бизнес систем»

Тюмень 2010 г.

**Введение**

Аналитики утверждают, что центры по уходу за внешностью и фигурой лучше всего открывать к началу летнего сезона. Ведь именно тогда, напуганные приближением сезона минимума одежды, люди начинают истерично оздоравливаться, худеть и украшаться.

СПА – это оздоровительный комплекс процедур с использованием морской, термальной, минеральной или пресной воды, морских водорослей, целебных растений и лечебных грязей, программы водолечения, цель которых – гармония тела, души и духа. Также к СПА относятся фитнесс-программы, диетические программы, программы регенерации и программы по омоложению кожи лица и тела.

Мы предлагаем открыть спа салон «Сатори» (с санскрита - просветление, очищение). Его основа Аюрведа (наука о жизни). Согласно Аюрведе, корень большинства болезней – в психоэмоциональной сфере. Эмоциональные проблемы – одна из первопричин страданий тела. Негативные эмоции вызывают нарушения в нейроэндокринной системе, регулирующей деятельность организма. Каким же образом можно предупредить болезни? Аюрведа отвечает: улучшая эмоциональный фон и используя процедуры, укрепляющие иммунную систему и других систем организма. Основу аюрведических процедур составляет ароматерапия, а также различные массажи, часто с использованием эфирных масел. Вся жизнь в современном мире – стрессы, неправильное питание, беспокойной и малоподвижный образ жизни - всё это негативно сказывается на состоянии организма. Аюрведические процедуры, воздействуя на тело, очищая все энергетические потоки, влияя на эмоции, чувства, обоняние – восстанавливают гармонию души и тела.

Цель проекта открытие в г. Тюмени SPA салона.

Объект SPA салон «Сатори».

Предмет - предоставление услуг аюрведического направления.

Характеристика проекта

Спа-салон «Сатори» намеревается занять свое место на рынке благодаря уникальному сочетанию предлагаемых услуг и продукции. В «Сатори» будет преобладать расслабляющая, оздоровительная атмосфера, которая удовлетворить все потребности души и тела.

**Конкурентное преимущество**

Конкурентное преимущество «Сатори» состоит в уникальной комбинации услуг, расположения и клиентоцентричности. Все посетители будут покидать «Сатори» с чувством, что все их нужды были удовлетворены лучше, чем они ожидали.

**Финансы**

Источники финансирования - целевой кредит на 5 лет суммой 2 500 млн. График погашения кредита годовыми платежами в течение 5 лет, начиная с 1-го года после пуска проекта в эксплуатацию.

«Сатори» прогнозирует значительный уровень продаж ко 3-му году существования. Также ко 3-му году бизнес достигнет уровня прибыльности и достигнет здорового уровня выгоды до уплаты налогов. Спа-салон «Сатори» обеспечит расслабляющую, умиротворенную атмосферу для оказания аюрведических услуг.

**Цели**

Целями спа-салона «Сатори» являются:

Солидный уровень прибыли от продаж к концу второго года работы;

Получить 90% доли возврата клиентуры к концу первого года;

Стать популярным местом среди жителей города к концу первого года существования.

**Миссия**

В спа-салоне «Сатори» будет царить манящая и расслабляющая атмосфера Индии, которая позволит клиентам расслабиться телом и душой посредством разнообразных методов Аюрведы. «Сатори» - это место, куда можно прийти, чтобы убежать от повседневной жизни, возобновить энергию и силы.

**Ключи к успеху**

Качество и квалифицированный персонал.

Убедить каждого клиента, что все его потребности и желания будут удовлетворены во время каждого визита.

Доступное месторасположение.

Эффективная реклама

**Интерьер СПА салона**

Правильные пространственные решения помогают увеличить продажи услуг и товаров в салоне. Сама идея проекта СПА должна соответствовать не только внутренним ощущениям владельца и требованиям функциональности, но и запросам целевой аудитории. Чем выше уровень доходов потенциальных клиентов, тем более тщательно следует подходить к созданию и реализации спа-проекта.

Каждый spa-центр должен быть оригинальным и привлекательным для клиентов на длительный срок.

Совершенством является не копирование где-то увиденной идеи, помещенной в красивые интерьеры, а разработка абсолютно новой концепции, не похожей на другие. Поэтому мы считаем необходимым привлечение дизайнера.

**График осуществления проекта**

Строительные и проектно-изыскательские работы – 0,6 года

Оказание услуг – 10 лет.

Помещение для спа-салона планируется взять в аренду.

**Адрес:** Луначарского, 18

**Район города:** Калининский

**Площадь: 200 км/м2**

**Тип помещения:** Свободного назначения

**Отделка:** евроремонт

**Цена за кв.м**: 400 руб.

**Ежемесячная арендная плата:** 80 000 руб

**Дополнительно**: телефон, сигнализация, отдельный вход, парковка перед фасадом, высокая проходимость.

Задачи проекта:

Разъяснение юридических вопросов

Расчет затрат, времени окупаемости проекта, определение возможной прибыли.

Составление календарного плана.

Составление штатного расписания.

Построение модели проекта.

**Юридические вопросы**

**1. Пакет документов для открытия салона**

Документы о регистрации фирмы (форма собственности и устав).

Договор аренды.

Заключение СЭС.

Заключение пожарной инспекции.

Разрешение на торговлю сопутствующими товарами (выдается районной Управой и заверяется в СЭС).

Ассортиментный перечень услуг.

Договор на обслуживание с прачечной.

Договор на техническое обслуживание с ЖЭКом или РЭУ (электрика, водоснабжение).

Пакет документов на размещение вывески.

Наличие медицинских книжек у всех работающих мастеров.

Сертификат соответствия (выдается на добровольной основе).

**2. Регистрация ООO**

Для того чтобы заниматься предпринимательской деятельностью (открытие салона красоты) необходимо зарегистрироваться в органах ИФНС.

Для этого необходимо:

1. Юридическое оформление полного комплекта необходимых документов.

2. Выбрать код деятельности (кодов статистики) согласно утвержденному классификатору кодов ОКВЭД.

3. Оплатить гос. пошлины за регистрацию – 400 руб.

4. Подать документы на гос. регистрацию ИП.

5. Постановка на упрощенную систему налогообложения (при необходимости).

6. Получение свидетельства о гос. регистрации физического лица в качестве индивидуального

предпринимателя (ОГРН).

7. Получение свидетельства о постановке на налоговый учет физического лица (ИНН).

**3. Заключение и согласование УГПН ГУ МЧС РФ Разрешение ГПН**

Заключение Государственного Пожарного Надзора Российской Федерации (ГПН РФ), свидетельствующее о достаточном, для подтверждения противопожарной безопасности, состоянии помещений. Данное заключение необходимо при оформлении ряда государственных лицензий.

Оформление заключения ГПН РФ возможно при предъявлении следующего пакета необходимых документов:

1. Копия Устава организации.

2. Копия протокола.

3. Копия свидетельства о постановке на учет в налоговой инспекции.

4. Копия свидетельства о государственной регистрации организации.

5. Копия учредительного договора или решения о создании организации.

6. Документ, подтверждающий пользование помещением на законном основании.

7. Экспликация помещения.

**4. Оформление кредита**

Целевые займы предоставляются субъектам малого (среднего) предпринимательства на условиях возвратности, срочности, платности и обеспеченности, с уплатой процентов в размере 4-6% годовых, на срок до 2-х лет. \*По проектам длительного срока окупаемости, связанным с приобретением основных фондов и вложением средств в создание новых, развитие и расширение действующих объектов производственной и непроизводственной сферы по решению Комиссии, договоры целевых займов могут быть пролонгированы до 3-х лет. \*Возможна отсрочка платежа и изменение графика гашения целевого займа.

Для рассмотрения Комиссией вопроса о предоставлении целевого займа Заявитель предоставляет в представительство Фонда следующие документы:

- Заявку на участие в отборе для получения поддержки в форме целевого займа;

- Анкету заемщика;

- бизнес-план;

- регистрационные документы;

- финансовые документы;

- документы по обеспечению возвратности займа.

**5. Вопрос с НДС**

Согласно подпункту 2 пункта 2 и пункту 6 статьи 149 главы 21 части второй Налогового кодекса Российской Федерации медицинские услуги, оказываемые медицинскими организациями и (или) учреждениями, за исключением косметических, при наличии соответствующей лицензии, освобождены от налогообложения НДС. Общероссийского классификатора услуг населению ОК 002-93 к косметологическим и перечисленные под кодовым обозначением 081501 этого классификатора. При ведении бухгалтерии учитываем, что есть косметологические и косметические процедуры. Первые являются медицинскими, не обкладываются НДС и имеют методические разрешения Минздрава. Вторые не считаются медицинскими, проводятся бухгалтерией с учетом НДС и не имеют методических рекомендаций. С течением времени первых становится всё больше, и вторые переходят в разряд первых.

**Санитарные правила и нормы**

**Санитарно – гигиеническая подготовка работников.**

Основными законодательными документами, регулирующие соблюдение санитарно- гигиенических и противоэпидемиологических правил при строительстве, эксплуатации объектов коммунально-бытового обслуживания населения (парикмахерские, косметологические кабинеты, солярии) являются Федеральный закон «О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения» (ФЗ-52 от 30.03.1999г), СанПиН 2.1.2.1199-03 «Парикмахерские. Санитарно- эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию», СП 3.5.1378-03 «Санитарно – эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности».

Несоблюдение санитарных правил работниками косметологических кабинетов приводит к распространению заболеваний, среди посетителей и работников этих учреждений. Государственный санитарный надзор за соблюдением санитарно – гигиенических и санитарно – противоэпидемических мероприятий возлагается на органы и учреждения санитарно – эпидемиологической службы.

Невыполнение санитарных и противоэпидемических мероприятий влечёт предупреждение или наложение штрафа на граждан в размере от 1 до 5 МРОТ, на юридических лиц – от 100 до200 МРОТ.

Выбор земельного участка для размещения зданий парикмахерских, проекты привязки типовых проектов, проекты реконструкции и перепланировки подлежит обязательному согласованию с органами и учреждениями Госсанэпиднадзора со стадии выбора земельного участка до получения санитарно – гигиенического заключения на деятельность.

**Требования к участку и территории.**

Участок должен быть озеленен и благоустроен. Подъездные пути,

тротуары должны быть заасфальтированы. Не замощенные участки территории следует озеленить.

**Требование к отделке помещений.**

Отделочные материалы должны быть стойкими к воздействию влаги, дезосредств, щелочных растворов, легко защищаться от загрязнения. Рекомендуется использовать водостойкие краски, эмали, кафельную и глазурованную плитку светлых тонов. Для отделки полов в рабочих залах используется линолеум. Использование ворсистого покрытия допускается только в холлах, коридорах и залах ожидания. Все отделочные материалы должны иметь гигиенические сертификаты.

**Инженерно – технические сооружения.**

Здания салонов должны оборудоваться системами горячего и холодного водоснабжения и канализации. При отсутствии горячего водоснабжения допускается установка проточных водонагревателей с подключением к системе водопровода. Подвод воды должен быть во все рабочие залы, санитарно-бытовые помещения.

Системы отопления и вентиляции должны обеспечивать нормативные параметры микроклимата. Системы вентиляции должны быть изолированы от вентсистем жилых и общественных зданий.

**Требования к устройству и оборудованию помещений**

Рабочие залы. Минимальная площадь рабочего зала составляет 11кв.м. Допустимая площадь складывается из расчёта норм на одно рабочее место. Все рабочие залы оборудуются бактерицидными ультрафиолетовыми облучателями закрытого типа для обработки воздуха помещений, очистки его от микробов. Режим включения и время работы зависит от площади зала и мощности прибора. Поэтому приобретать облучатель необходимо при наличии гигиенического сертификата и инструкции по его эксплуатации.

Необходимо вести журнал учёта работы облучателя. Подсобные помещения включают в себя помещение для приёма пищи, кладовые для белья и уборочного инвентаря.

**Санитарное содержание помещений**

Косметический ремонт помещений следует проводить по мере необходимости, но не реже одного раза в год. Устранение текущих дефектов должны производиться незамедлительно.

На протяжении рабочего дня во всех помещениях должна

поддерживаться чистота. Ежедневно три раза должна производиться тщательная уборка всех помещений и оборудования. Дважды при уборке применяются моющие средства и один раз дезинфицирующие. Пол, стены , мебель, оборудование, раковина для мытья рук обрабатываются 1% раствором хлорамина, аламинола, велтолена и др.

Генеральная уборка помещений должна производиться еженедельно в

установленный санитарный день. При этом орошают пол, стены, мебель растворами дезосредств. Заводится журнал проведения генеральной уборки.

Влажная химическая дезинсекция должна производиться 1 раз в 1 -3месяца. Необходимо иметь два комплекта уборочного инвентаря – для санузла и остальных помещений.

Для обслуживания клиентов используется только чистое бельё. Стирка проводится в прачечных по договору. Запас чистого белья должен быть в количестве, обеспечивающий его индивидуальное применение для каждого клиента. Хранение чистого и грязного белья должно быть раздельным.

**Медицинские осмотры и гигиеническое обучение**

Медицинским осмотрам кратностью 1 раз в 6 месяцев подлежат все работники и технический персонал. В соответствии с приказом № 402 от 20.05.06.г. определено новое требование к форме личной медицинской книжки работника. Необходимость гигиенического обучения поступающих на работу и работающих на предприятиях бытового обслуживания определена нормативными актами \ Приложение №2 приказа МЗ № 555 от 29.09.1985г.» о совершенствовании системы медицинских осмотров работников и медицинских регламентах допуска к профессии, Приказ МЗ РФ № 405 от 10.12.1996г. «О проведении предварительных и периодических медицинских осмотров работников», Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ № 83 «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводиться предварительные медицинские осмотры (обследования) и порядка проведения этих осмотров (обследований).

Гигиеническое обучение персонала и сотрудников проводится 1 раз в 2 года. Результаты аттестации после проведения тестового контроля заносятся в медицинскую книжку, руководителям выдаются удостоверения установленного образца.

**Маркетинговые мероприятия**

**1. Маркетинг-стимулятор услуг.**

По большей части маркетинг представляет собой игру, основная задача которой - сформировать у клиента определенное чувственное восприятие товара или услуги. Восприятие происходит посредством раздражения органов чувств: зрения, слуха, вкуса, обоняния и осязания. Для формирования восприятия потребителя используют различные цвета, звуки, вкусы, ароматы и поверхности. Эти факторы оказывают огромное влияние на реакцию потребителей.

Услуги SPA салона продвигать намного сложнее, чем товары, связано это с их особыми характеристиками, здесь следует обратится к классикам маркетинга, в частности к Котлеру, который выделили четыре особенности: неосязаемость, неотделимость от источника, несохраняемость, невозможность оценить качество услуги до ее покупки. В этом основная сложность продвижения услуг. Нельзя придумать универсальную формулу для продвижения услуг, где большую роль играет человеческий фактор.

В продвижении услуг SPA салона обязательны два компонента: формирование имиджа и работа с персоналом. Для организации, занимающейся производством услуг, очень важен вопрос имиджа. Только фирма, о которой «уже слышали» может вызвать доверие, столь важное в продажах услуг. Покупатель услуги не может не на что ориентироваться, кроме как на имидж компании.

**2. План маркетинга.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование заказанной  продукции | Количество,  шт. | Стоимость, руб.  за ед. товара | Стоимость,  руб. |
| Листовки с рекламой | 200 | 10,00 | 2 000,00 |
| Визитки | 100 | 25,00 | 2 500,00 |
| Дисконтные карты | 50 | 50,00 | 2 500,00 |
| Плакат с рекламой | 5 | 1 500,00 | 7 500,00 |
| Создание и оформление сайта | 1 | 15 000,00 | 15 000,00 |
| Создание и оформление вывески | 1 | 30 000,00 | 30 000,00 |
| Итог: | | 59 500,00 |
| НДС | | 10 710,00 |
| Сумма с НДС | | 70 210,00 |

**3. Главные методы в активизации продажи услуг:**

- рекламные щиты;

- распространение рекламных листовок в начале деятельности;

- реклама в женских журналах и местном телеканале;

-создание собственного сайта с подробным описанием выполняемых услуг, прейскурантом цен.

Для успешного функционирования салона красоты потребуется:

1. фирменный стиль, логотип и т.д. (это первый показатель качества услуг организации).
2. высококлассное и квалифицированное обслуживание.
3. уютная обстановка и приятная атмосфера.
4. абонементная система, дающая право на скидки своим постоянным покупателям.

К потенциальным клиентам салона данного красоты относятся люди с достатком чуть выше среднего. Так же в салоне предполагается продажа фитонапитков. Что в значительной степени повысит привлекательность салона (рис. 1, 2).

Составляющие 100% успеха!



Рис. 1

**4. Социально-демографический портрет.**

Основными потребителями SPA услуг являются молодежь в возрасте от 25 до 34 лет. Возрастные категории «20-24 года» и «35-44 лет» формируют до 20% клиентов салонов красоты каждая. Наименее популярны салонные услуги среди подростковой (16-19 лет) и пожилой (45-54 лет) групп населения.



Рис. 2

**Производственный план**

Ценовая политика SPA салона будет устанавливаться, исходя из вида оказываемых услуг и процедур, розничной наценки на профессиональную косметику, платёжеспособности клиентов и желания (потребность в данном виде услуг) и закупочной стоимости используемых материалов.

Материалы планируется закупать у ведущих производителей.

**Прейскурант цен на услуги в SPA салоне**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Услуги | Описание | Цена в руб. |
| Абхьянга | масляный массаж всего тела натуральными маслами, согласно конституции. Синхронный масляный массаж всего тела. Выполняется в 4 руки. Абхьянга способствует перемещению токсинов и отходов в органы пищеварения. Длительность процедуры - 60-90 минут. | 2000 |
| Широдхара | особая аюрведическая процедура, в ходе которой на лоб пациента в область третьего глаза льют тонкой струйкой теплое масло. Традиционно используется кунжутное масло, но более эффективно действуют смеси растительных и эфирных масел, подобранные в соответствии с индивидуальным дисбалансом дош. Широдхара оказывает мощное стимулирующее действие на нервную систему, вызывает выброс нейрогормонов и порождает экстатические чувства расслабления и блаженства | 2000 |
| Удвартанам (питательный скраб - уход для тела) - | Процедура включает в себя особый массаж тела с использованием растительного порошка, скраб – уход. Благодаря этой процедуре достигается эффект стройной фигуры, очищения тела, усиливается подвижность суставов, укрепляются мышцы, кожа становится нежной и бархатистой.  продолжительность 40 мин | 1 370 |
| Марма - массаж | (энергетический арома - массаж) - процедуравосстанавливающего массажа, основанная на стимуляции особых марма-точек с использованием специально подобранных для Вас аромамасел. Благодаря этой процедуре укрепляются мышцы, восстанавливается энергетический запас, нормализуется кровообращение и работа внутренних органов, устраняются застойные явления, снимается внутреннее напряжение. | 1 250 |
| Сведанам (индийская паровая баня) | прекрасное завершение для многих видов массажа и аюрведических процедур. Индийская паровая баня, обогащенная отваром целебных трав, освобождает тело от токсинов, омолаживает организм, восстанавливает Ваше физическое состояние и душевное равновесие  продолжительность 15 мин/ 30 мин | 330-660 |
| УДВАРТАНА (порошковый массаж для похудения) | Интенсивный массаж с травяным порошком. Использование порошка Колакулатхади позволяет существенно улучшить структуру кожи, облегчит расщепление и выведение тяжелых подкожных жиров. В сочетании с травяной баней - эффективный способ борьбы с целлюлитом. Эта лечебная процедура иначе известна как Порошковый Массаж. | 1600 руб. |
| Пинда-сведана | Сильное натирание тела сваренным рисом, завернутым в ткань, с маслом или отваром трав.  Улучшает тонус мышц, питает мамса-дхату (мышцы). | 1600 руб. |
| Стоун-терапия |  | 1400 |
| Стоун-моделирующий массаж |  | 2300 |
| Стоун-терапия лица с использованием горячих и холодных камней |  | 2300 |
| Массаж полудрагоценными кристаллами |  | 2400 |
| Массаж ног |  | 700 |
| Комплексные программы | | |
| Шодхана Чикилса (Очистительная терапия). | Цель очистительной терапии – удаление из организма отходов, мешающих его нормальной жизнедеятельности. Одна из основных методик этой терапии - панчакарма (санскр. «пять очищающих процедур») - включает в себя широкий спектр процедур, уникальный по своему методу и применению. Этот мощный метод детоксикации, очищения и омоложения организма. длительностью в 15 дней | 5 400 |
| Расаяна Чикитса. | (Омолодительная терапия)  Возвращает упругость коже и телу в целом, усиливает сопротивляемость организма. Включает в себя массаж головы и лица с целебными маслами и кремами, масляный массаж тела, руками и ногами, прием лекарственных средств внутрь, паровую баню, а также ванны с травами. Терапия продолжается от 7 до 14 дней | 8 300 |
| Каякалпа Чикитса | (Лечение, целью которого является усиление иммунитета и долгожительство)  Используется для замедления процессов старения. Продолжительность – 28 дней. Включает в себя специальные аюрведические лекарства и диету, а также еще несколько видов терапии. Наиболее эффективно для лиц до 60 лет. | 7 500 |

**Организационный план**

Штат сотрудников:

|  |  |
| --- | --- |
| Вакансия | Число |
| Администратор | 2 |
| Массажист | 4 |
| Уборщица | 1 |
| Бухгалтер | 1 |
| Бармен | 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид | Наименование | Стоимость, руб. | Количество | Стоимость |
| Ресепшен | | | | |
|  | Стойка администратора | 15 000 | 1 | 15 000 |
|  | Офисный стул | 3722 | 1 | 3722 |
|  | Диван | 7000 | 1 | 7000 |
| Фитобар | | | | |
|  | Стулья | 1500 | 3 | 4500 |
|  | Барная стойка | 22 000 | 1 | 22 000 |
| Аква зона | | | | |
|  | Душевая панель с гидромассажем | 80000 | 1 | 80000 |
|  | Гидромассажная ванна | 130 000 | 1 | 130 000 |
|  | Aqua table | 120000 | 1 | 120000 |
| Термальная зона | | | | |
|  | Сведана – арома сауна | 75 000 | 1 | 75 000 |
| СПА зона | | | | |
|  |  | 60000 | 2 | 120 000 |
|  | Спа концепт | 80 000 | 1 | 80 000 |
| Релакс- зона | | | | |
|  | флоат система без контакта с водой | 25000 |  | 25000 |

**Финансовый план**

|  |  |
| --- | --- |
| **Название статьи расходов** | **сумма** |
| Разрешительные документы | 14 000 |
| Подбор помещения | 10 500 |
| Оборудование для салона | 767 222 |
| Коммунальные услуги | 11 900 |
| Аренда | 80 000 |
| Маркетинговые мероприятия | 58 410 |
| Дизайнер | 700 000 |
| Подбор персонала | 10 000 |
| фонд заработной платы | 80 000 |
| Расходные материалы | 180 000 |
| Монтаж оборудования и мебели | 32 000 |
| Оборудование: санузел | 20 000 |
| Прочие расходы | 40 000 |
| **Общая стоимость** | **2 004 032** |

**Расходы на коммунальные услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Стоимость, руб. с НДС** |
| Потребление электроэнергии | 2 500 |
| Потребление тепловой энергии | 4 500 |
| Потребление гор. воды | 1 500 |
| Потребление хол. Воды | 1 200 |
| Уборка территории | 1 000 |
| Вывоз мусора | 1 200 |
| Итого: | 11 900 |

**Календарный план**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Июнь | | | | | Июль | | | | | Август | | | | | Сентябрь | | | | | Октябрь | | | | | Ноябрь | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | | 2 | 3 | 4 | 1 | | 2 | 3 | 4 | 1 | | 2 | 3 | 4 | 1 | | 2 | 3 | 4 | 1 | | 2 | 3 | 4 |
| Регистрация ООО |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| Оформление кредита |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| Поиск помещения |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| Поиск дизайнера и дизайнерские работы |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| Закупка и доставка оборудования |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| Поиск персонала |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| Запуск |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |

**Структурный план**

АХЧ

$

Фин.отд.

Отдел услуг

Управление персоналом.

**Приложение 1**

**Этикет**

Освоив несколько нехитрых правил СПА-этикета, вы не только получите больше удовольствия от посещений СПА, но и станете любимым клиентом. На первую процедуру в СПА лучше приехать немного раньше назначенного времени. Сообщите администратору, во сколько вы будете. Ваше первое посещение потребует более длительного пребывания в зоне приема, т.к. скорее необходимо заполнить анкету, сообщить контактную информацию и ответить на некоторые вопросы, касающиеся состояния здоровья.

Записаться на процедуру. Как правило, "горячее время" для СПА - это вечерние часы рабочих дней недели и суббота и воскресенье, поэтому время процедуры нужно заказывать заранее, чем раньше, тем лучше.. Если у вас есть предпочтения в выборе специалиста, обязательно обсудите это с администратором, когда будете записываться на процедуру - особенно, если вы хотите попасть на прием к конкретному специалисту.

Вежливость королей. Приезжать на процедуру следует за 15 минут до назначенного времени, чтобы успеть переодеться, принять душ. Если вы опаздываете, время вашей процедуры сокращается - специалисту необходимо привести комнату в порядок и отдохнуть перед следующим клиентом. После процедуры вы можете провести некоторое время в комнате отдыха. Отменить визит. Если вы вынуждены отменить запись, постарайтесь сделать это как можно раньше, минимум за 24 часа, если это одна процедура, и за 48 часов, если это пакет услуг. Это позволит записать вместо вас другого клиента. Специалисты СПА должны получать зарплату даже при отсутствии клиента, поэтому прилагается систему штрафов: если клиент несвоевременно сообщил об отмене процедуры, он должен частично или полностью оплатить стоимость процедуры.

Правильно одеться и правильно раздеться. Если возможно, не надевайте украшения - они вам не понадобятся. Если вы все-таки пришли в украшениях - убедитесь, что они надежно закрыты в шкафчике или хранятся в сейфе у администратора. Лучше не брать украшения с собой на процедуру - многие клиенты забывают потом свои драгоценности в карманах халатов, и это может спровоцировать неприятные ситуации в общении с персоналом.

Помнить о гигиене. Перед каждой водной процедурой необходимо принять душ. В сауне или паровой комнате сидите на своем полотенце, которое вы получили в раздевалке. Быть в форме. Если мужчине предстоит процедура по лицу, или женщине - по телу, следует бриться не менее, чем за два часа до назначенной процедуры. Старайтесь избегать пребывания на солнце в день процедуры, а в некоторых случаях и на следующий день. Не рекомендуется принимать пищу за час до назначенной процедуры, и алкоголь в день процедуры. До и после процедуры следует потреблять большое количество жидкости, особенно если вам предстоит поход в сауну или паровую комнату.

Предупредить специалиста. Если у вас какие-либо проблемы со здоровьем, сообщите об этом, записываясь на процедуру. Возможно, какие-то из процедур для вас нежелательны. Также перед процедурой сообщите специалисту о противопоказаниях (например, аллергических реакциях).

Получить максимум удовольствия. Все аспекты процедуры могут быть изменены по вашему желанию: свет, музыка (или ее отсутствие), температура в комнате и даже общение со специалистом (вы можете не вести светские беседы во время процедуры, если хочется насладиться тишиной). Если вы хотите, чтобы ваш массажист увеличил или ослабил силу нажатия, сообщите ему об этом. Не стесняйтесь задавать вопросы. Ваш специалист будет благодарен вам, если вы дадите ему знать о ваших ощущениях, мыслях по поводу процедуры и т.д.

Уважать других посетителей. В СПА клиенты приходят отдохнуть и расслабиться, поэтому старайтесь соблюдать тишину и говорить как можно тише. Мобильные телефоны и прочие средства связи стоит оставлять дома или выключать на то время, пока вы находитесь в дэйСПА.

**Приложение 2**

**Концепция Панча Бхута**

аюрведический услуга салон маркетинг

Для того чтобы ясно представить себе человека, как неотъемлемую составляющую Природы, необходимо в следующем порядке усвоить некоторые аюрведические концепции. Панча Бхута - одна из них.

Вселенная построена из семи аспектов Единого Элемента. Физические проявления семи аспектов или семи Космических Первоэлементов, это

1. Агни (огонь) - принцип трансформации, пищеварение, метаболизм, катаболизм, иммунитет, процессы превращения знаний, информации в новые идеи, то есть качественная трансформация мыслей или психической энергии.

2. Эфир - принцип все проникновения, все присутствия, программа, по которой выстраиваются элементарные частицы, создавая тела. Излучения этого принципа воспринимается нами как аура тела.

3. Вайю (ветер, воздух) - принцип движения, нестабильности, легкости.

В физиологии это движение крови, лимфы, ускорение или замедление различных процессов (пищеварение) или реакций (на клеточной мембране), прохождение сигналов по нервным путям.

4. Джала (вода, влага) принцип сохранения и обеспечения жизни, проявлен в жидких средах организма.

5. Бхуми (земля) принцип стабильности, крепости, инертности.

Комбинация вышеназванных элементов это и есть человеческое тело, а также его более высокие принципы, чувства и мысли. Однако из этих комбинаций построена и Земля (воздух, вода, минералы, огненная мантия), и Вселенная.

Концепция Тридоши («три» - три, «доша» - принцип).

Доша - концептуальный психофизический фактор, проявляющийся в физиологии, психологии, в социальной сфере, в явлениях природы. Доши - это проявления действий пяти первоэлементов в природе. Имеются три доши.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вата | Пита | Капха |
| -комбинация элементов вайю и эфира. | -проявление Агни. | -комбинация джала и бхуми. |
| В физиологии организма отвечает за транспортировку и движение,  в психологии обеспечивает богатую фантазию и воображение. | В физиологии отвечает за трансформацию элементов, превращение и выработку тепла,  в психологии - за генерацию новых идеи, интуицию. | В физическом теле человека обеспечивает структуру, стабильность, постоянство, крепость,  в психической сфере проявляет верность и неизменность взглядов, привязанностей, постоянство идеалов. |

В связи со специфичным воздействием каждого массажного масла и каждой массажной техники на доши, даются следующие общие рекомендации по массажу и специальным средствам в массаже.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вата | Пита | Капха |
| Аюрведа рекомендует теплые и (или) тяжелые масла Теплое и тяжелое - кунжутное и миндальное, легкое и теплое - горчичное, виноградных косточек, кукурузное), можно использовать холодное (подсолнечное), если ввести в него теплые травы (аир, кунжут, клевер, зверобой, золототысячник). Эфирные масла лучше применять теплые, успокаивающие, расслабляющие, нежных ароматов.  Массаж необходимо выполнять в теплом помещении, по теплому маслу, нежный, расслабляющий без энергичных силовых приемов, более короткими сеансами и курсами. | Для массажа рекомендуем использовать холодные масла (кокосовое, подсолнечное), или с компонентами холодной вирьи, то есть с охлаждающими травами. Эфирные масла для ароматерапии и ароматизации массажного масла - сандал, роза, жасмин, мята, эвкалипт.  Массаж выполнять без энергичных растираний, комфортно, воздух в помещении должен быть ароматизирован, температура невысокая. | Рекомендуем энергичный массаж по порошку или без порошка, можно выполнять по легким маслам (льняное, горчичное) или по маслам, приготовленным на теплых травах. Из эфирных масел рекомендуем применять мускус, кедр, гвоздику, камфару, корицу, ладан).  В технике массажа использовать меньше поглаживаний, больше силовых приемов. Курс должен быть более длительным и включающим в себя медовые массажи. |

**Приложение 3**

**Фитонапитки**

**НИМБУ ПАНИ**

(Лимонный напиток)

Аюрведические врачи говорят, что имбирь и лимон даны людям для поддержания здоровья. Богатые витамином С, они стимулируют выделение желудочного сока, помогают пищеварению и очищают организм от токсинов.

Время приготовления: 5 мин

Ингредиенты:

2/3 чашки (150 мл) лимонного сока

5 чашек (1,2 л) воды 5 ст. л. сахара

1 ст. л. розовой воды

1/4 ч. л. соли

лед (по желанию)

Смешайте все компоненты. Подавайте охлажденным с тонким ломтиком лимона. Количество лимонного сока и сахара можно варьировать.

**НАПИТОК ИЗ КУМИНА И ТАМАРИНДА**

Время приготовления: 40 мин

Ингредиенты:

175 г тамаринда, разломанного на мелкие кусочки

2 чашки (475 мл) воды

3 ч. л. мелко натертого свежего имбиря

2 ч. л. семян кумина, поджаренных и размолотых

1/2 ч. л. Гарам - масалы

3 ст. л. сахара

1 щепотка соли

4 чашки (950 мл) холодной воды

кубики льда, листья мяты и ломтики лимона для украшения

Положите тамаринд в воду и кипятите 15 мин. Затем выжмите как можно больше сока и мякоти, протерев его через сито. Добавьте к полученному соку все остальные компоненты, кроме холодной воды, хорошо перемешайте и дайте напитку постоять 15 мин. Затем профильтруйте его через марлю и остудите.

Непосредственно перед подачей разбавьте сок холодной водой. Положите в каждую порцию кубики льда. Украсьте листьями мяты и ломтиком лимона.

Виноград с мятой

**ИМБИРНЫЙ ЧАЙ**

Имбирный чай - замечательный тонизирующий напиток. Если вы хотите подавать его как прохладительный напиток, добавьте кубики льда, еще немного сахара, лимонного сока и положите в него нарезанные листья мяты.

Время приготовления: 20 мин

Ингредиенты:

5 чашек (1,2 л) воды

3 ст. л. мелко натертого свежего имбиря

6 ст. л. сахара или 5 ст. л. меда

щепотка молотого черного перца

4 ст. л. лимонного или апельсинового сока нарубленные листья мяты (по желанию)

Доведите воду до кипения, бросьте в нее натертый имбирь и снимите с огня. Если вы хотите использовать имбирный чай как лекарство при простуде, кипятите его 10 мин с открытой крышкой. Если вместо свежего имбиря вы используете молотый сухой, уменьшите его количество вдвое и держите воду на медленном огне около 20 мин.

Добавьте сахар или мед в смесь и растворите. Процедите, стараясь выжать из имбиря как можно больше жидкости. Добавьте перец и лимонный (или апельсиновый) сок. Подавайте горячим.

**Напиток счастья.**

Корица + кардамон + красный виноградный сок.

Сок вскипятить (обычный виноградный сок в пакетах) – положить специи – поварить 3 минуты. Приятно пить горячим.

**МЯТНЫЙ ЧАЙ СО ЛЬДОМ**

4 чашки воды

4 ст. л. сухих листьев мяты

3 ст. л. сахара

лед

Метод приготовления:

1. Довести воду до кипения.

2. Добавить мяту и сахар.

3. Настоять 15 минут.

4. Отжать и удалить листья. Полностью охладить.

5. Добавить лед. Подавать.

**НЕКТАРНЫЙ МОЛОЧНЫЙ НАПИТОК**

180 мл молока

180 мл воды

60 мл теплого меда

360 смешанных фруктов: таких как виноград, земляника, малина, кубики манго

1 кокос, очищенный и порезанный

710 мл кипяченой воды

1 литр молока

2 по 7,5 см апельсина

2,5 см кусочек ванильного боба

2 мл семян кардамона, тертых

1 литр однородного или ванильного йогурта

240 мл порезанного манго

180 мл меда или сладкой жидкости

60 мл розовой воды

гхи для неглубокого жарения

12 лотос. стручков, порезанных пополам

25 г сушеного кокоса ленточками

несколько лепестков садовой розы для украшения

Метод приготовления:

1. Соединить 180 мл молока, 180 мл воды и 60 мл меда в маленькой кастрюле и греть, пока мед не растворится. Вылить в металлическую посуду и добавить фрукты. Заморозить до затвердевания.

2. Положить кокос в посуду и залить кипящей водой. Отставить на 1 час консистенцию в сторону.

3. 710 мл молока вылить в кастрюлю, добавить порезанные апельсины, ванильные бобы и семена кардамона. Поставить на средний огонь и часто помешивая, довести до кипения. Снять с огня, накрыть и отставить в сторону на 45 минут.

4. Смешать 480 мл йогурта и рубленого манго, сладкую жидкость (сироп) в миксере, накрыть, взбить до гладкости. Вылейте оставшийся йогурт в большую посуду и взбейте. Вылить в манговый йогурт и тщательно перемешайте.

5. Положить сито со смоченной тканью и вылить через него порубленный кокос и вылить воду в сито. Когда жидкость пройдет через сито, собрать углы ткани и сильно отжать настолько насколько возможно. Добавить жидкость в йогуртовую смесь.

6. Когда приправленное молоко отдохнет, по крайней мере, 30 минут, пропустить его через сито. Добавить это к оставшемуся 240 мл молока. Добавить розовую воду в йогуртовую смесь и хорошо взбить, накрыть и охладить совершенно.

7. Сразу же перед подачей разогреть 1,5 см гхи в маленькой сковородке на среднем огне. Жарить лотосовые стручки до золотисто-коричневого цвета, вынуть шумовкой и положить на впитывающую бумагу. Добавить кокос, и жарить до коричневого цвета. Вынуть шумовкой и осушить.

8. Вылить холодный напиток в пуншевую посуду. Достать замороженные фрукты с молоком, вынуть из металлической формочки и бросить плавать в напиток. Положить кокос и лотос в центр, и розовые листья.

**Ласси**

Молочный коктейль. Его часто подают во время праздничных угощений. Он легко готовится и пользуется неизменным успехом у гостей. Чтобы напиток получился лучше, прежде чем добавить сахар или мед к другим компонентам, растворите его в небольшом количестве теплой воды.

Время приготовления: 10 мин

Ингредиенты:

4 чашки (950 мл) йогурта

3 чашки (700 мл) холодной воды

6 ст. л. сахара или 5 ст. л. меда

2 ч. л. розовой воды

1/4 ч. л. молотых семян кардамона

измельченный лед (по желанию)

Смешайте все компоненты и сбивайте их при помощи венчика или миксера до появления пены. Подавайте напиток охлажденным, добавив лед или остудив его в холодильнике.

Вместо розовой воды и кардамона можно добавить 3 ст. л. лимонного сока, 3 ст. л. ароматизированного сиропа или 1/2 чашки (50 г) пюре из вишен, клубники, зрелых бананов или спелого манго.