



## Wellness and Spa Tourism Sectoral Skills' Development – WeSkill

### NOVIČNIK 4

Program: Erasmus +

Številka projekta: 621401-EPP-1-2020-1-BG-EPPKA2-SSA

Trajanje: 01.11.2020 – 31.10.2023

#### Partnerji

1. Institute for Training of Personnel in International Organizations (ITPIO), Bulgaria
2. Bulgarian Tourist Chamber (BTC), Bulgaria
3. Zemedelska profesionalna gimnaziya "Kliment Timiryazev" (ZPG), Bulgaria
4. Institute of the Republic of Slovenia for Vocational education and Training (CPI), Slovenia
5. Savinjsko-šaleška Chamber of Commerce and Industry (SSGZ), Slovenia
6. College of Hospitality and Tourism Maribor (CHT), Slovenia
7. National Centre for Education (VISC), Latvia
8. Latvian resort's association (LRA), Latvia
9. Riga Style and Fashion Technical school (RSMT), Latvia
10. DIMITRA Education & Consulting SA, Greece
11. Hellenic Association of Municipalities with Thermal Springs (HATS), Greece
12. Serbian health, wellness and spa tourism cluster (ZVST), Serbia
13. Pharmaceutical - Physiotherapeutic School (FFS), Serbia
14. Tiber Umbria Comett Education Programme (TUCEP), Italy
15. FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA (FC), Italy
16. GROUPE AFORMAC (AFORMAC), France
17. Union des métiers des industries de l'hôtellerie du puy de dôme (UMIH), France
18. Inthecity Project Development (Inthecity), Netherlands
19. World Federation of Hydrotherapy and Climatotherapy (FEMTEC), Italy

#### KRATEK PREGLED POROČILA O FOKUS SKUPINAH DELODAJALCA ZDRAVILIŠČ IN WELLNESS CENTROV

Pomembna aktivnost v "Delovnem paketu 3" je bila organizacija fokusnih skupin, poglobljeni intervjuji z mnenjskimi voditelji in strokovnjaki v partnerskih državah "WeSkill".

V času od 1. maja do 30. julija 2021 smo v sedmih državah Evrope – Bolgariji, Franciji, Grčiji, Italiji, Latviji, Srbiji in Sloveniji izvedli fokusne skupine za delodajalce iz sektorja zdravilišč in wellness centrov. V vsaki od projektnih držav je bila izvedena eno-dnevna spletna fokusna delavnica, v kateri so sodelovali predstavniki podjetij. Vsega skupaj je v fokusnih skupinah sodelovalo več kot 70 podjetij. Delavnice v fokusnih skupinah so bile izvedene po enotnem postopku – na začetku izvedbe so bili predstavljeni cilji projekta WeSkill, glavni rezultati, konzorcij partnerjev in rezultati preliminarnih raziskav. Nato so udeleženci fokusne skupine odgovarjali na odprta vprašanja ter predlagane predloge in priporočila v zvezi s cilji projekta. V zaključnem delu so udeleženci razpravljali o rezultatih ankete za končni nabor vrzeli v spretnostih.

Najpomembnejše veščine in ključne kompetence, ki jih je navedla večina predstavnikov podjetij v fokusnih skupinah, so **timsko delo, znanje tujih jezikov** in **komunikacijske veščine**.

Kot veščine za specifična delovna mesta, kjer se odgovorni soočajo z največ težavami pri iskanju ustreznih delavcev, so predstavniki podjetij izpostavili veščine **komuniciranja v tujem jeziku, timskega dela, medosebne/komunikacijske veščine, pripravljenost za nadurno delo in fleksibilen delovni čas**.

Večina udeležencev fokusnih skupin je kot najpomembnejša navedla **znanja o zdraviliških in Wellness storitvah in proizvodih, znanja tujih jezikov, znanja o turističnih storitvah in produktih, tudi vodenje in motivacijo zaposlenih, poznavanje psihologije prodaje in marketinga, kot tudi vodenje in motivacijo zaposlenih**. Poznavanje zdraviliških in wellness storitev in izdelkov so izpostavili predstavniki iz Bolgarije, Grčije, Latvije in Srbije. Znanje tujih jezikov so izpostavili predstavniki iz Bolgarije, Grčije, Latvije in Srbije, Slovenije. Znanje o turističnih storitvah in produktih so izpostavili predstavniki Bolgarije, Grčije in Latvije. Znanje o vodenju in motivaciji zaposlenih pa so predstavili predstavniki Bolgarije, Francije in Srbije.

Kot veščine, ki najbolj negativno vplivajo na poslovanje zdravilišč in wellness centrov, so predstavniki podjetij v fokusnih skupinah izpostavili **veščine ustnega komuniciranja, spretnosti ravnanja s strankami, timskega dela, znanja tujega jezika, tudi vodstvene, tehnične, praktične ali službene sposobnosti, veščine, specifično vezane na delovno mesto in vodstvene sposobnosti**. Negativen vpliv na poslovanje v primeru pomanjkanja komunikacijskih veščin in spretnosti za ravnanje s strankami so navajali predstavniki Bolgarije, Francije, Grčije, Latvije in Srbije. Negativen vpliv na poslovanje v primeru pomanjkanja spretnosti timskega dela, pa so izpostavili predstavniki Grčije, Latvije in Srbije.

Kot veščine, ki imajo ključno vlogo za sektor, so predstavniki podjetij zdravilišč in wellness centrov izpostavili veščine v **odnosih s strankami in javnostmi ter potrebo po več specialistih in polikvalificiranih specialistih**. Spretnost odnosov s strankami in javnostmi so omenili udeleženci fokusnih skupin iz Francije, Grčije, Latvije in Srbije.

Veščina, ki je veljala za najpomembnejšo pri uspešnem delovanju zdravilišč in wellness centrov, je bila **k naročniku usmerjena komunikacijska veščina in osnovno strokovno znanje s področja wellnessa oziroma turizma**. Na stranko usmerjena komunikacijska spretnost je bila omenjena pri udeleženceh fokusnih skupin iz Italije, Latvije, Srbije in Slovenije. Osnovna strokovna znanja s področja wellnessa oziroma turizma so omenili udeleženci fokusnih skupin Bolgarije, Francije in Srbije.

V zvezi s strokovnimi veščinami in kompetencami, ki jih predstavniki zdraviliških in wellness ustanov predvidevajo, da bodo potrebne v prihodnosti, so udeleženci fokusnih skupin v industriji izpostavili **digitalne kompetence in računalniško znanje** v Latviji, Srbiji in Sloveniji.

#### TRENETNE AKTIVNOSTI

Trenutno vsi projektni partnerji delajo na delovnem paketu 3 »Opredeletiv vrzeli v spretnostih in potrebah po usposabljanju«, ki je raziskovalna faza projekta. Na koncu delovnega paketa št. 3 bo pripravljeno končno poročilo „Zbirno poročilo o vrzeli v spretnostih v sektorju zdravilišč in wellness centrov“.

Več informacij: <https://weskill.eu/>