



## Développement des compétences sectorielles du tourisme de bien-être et de spa - WeSkill

### NEWSLETTER 2

Programme : Erasmus +

Projet N° : 621401-EPP-1-2020-1-BG-EPPKA2-SSA

Durée : 01.11.2020 - 31.10.2023

#### Partenaires

1. Institut de formation du personnel des organisations internationales (ITPIO), Bulgarie
2. Chambre de tourisme bulgare (CTB), Bulgarie
3. Zemedelska profesionalna gimnaziya "Kliment Timiryazev" (ZPG), Bulgarie
4. Institut de la République de Slovénie pour l'enseignement et la formation professionnels (CPI), Slovénie
5. Chambre de commerce et d'industrie de Savinjsko-šaleška (SSGZ), Slovénie
6. Collège d'hospitalité et de tourisme de Maribor (CHT), Slovénie
7. Centre national pour l'éducation (VISC), Lettonie
8. Association lettone des stations balnéaires (LRA), Lettonie
9. École technique du style et de la mode de Riga (RSMT), Lettonie
10. DIMITRA Education & Consulting SA, Grèce
11. Association hellénique des municipalités avec des sources thermales (HATS), Grèce
12. Groupement serbe du tourisme de santé, de bien-être et de spa (ZVST), Serbie
13. École pharmaceutique et physiothérapeutique (FFS), Serbie
14. Programme d'éducation Tiber Umbria Comett (TUCEP), Italie
15. FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA (FC), Italie
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), Pays-Bas
19. Fédération mondiale d'hydrothérapie et de climatothérapie (FEMTEC), Italie

#### BREF APERÇU DU RAPPORT SUR LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE SUR LES DÉFICITS DE COMPÉTENCES DANS LES SOURCES DE DONNÉES EXISTANTES

L'objectif du premier rapport était de résumer les recherches menées dans les pays partenaires du projet, les données analysées au niveau national et régional sur les lacunes existantes en matière de qualifications et de compétences dans le secteur du spa et du bien-être entre novembre 2020 et février 2021.

Le premier rapport "Rapport sur les résultats de la recherche sur les lacunes en matière de compétences dans les sources de données existantes" constituait la première phase/activité du projet "WeSkill working package 3", qui sera suivie d'enquêtes auprès des employeurs et des prestataires d'EFP sur les aptitudes, les compétences et les qualifications requises sur le lieu de travail par les entreprises du secteur du spa et du bien-être.

Rapport sur les résultats de la recherche sur les déficits de compétences collectés à partir de sources de données existantes (recherche documentaire) dans 7 pays participants et, en outre, dans 4 pays de l'UE au-delà du partenariat.

Le rapport résume en détail les données actuellement existantes (provenant des bases de données nationales, des résultats des projets, des PNR, etc.) sur les lacunes en matière de compétences, les profils professionnels, les programmes d'enseignement, les cursus et les besoins de l'industrie dans le secteur du bien-être et du spa dans les pays participant au projet.

Globalement, dans tous les pays partenaires, les pénuries les plus importantes identifiées concernaient quatre groupes de compétences :

- A) Compétences informatiques/numériques/TIC,
- B) Compétences en matière de communication/ communication écrite et orale/ réception téléphonique techniques/compétences en communication interculturelle/compétences en communication multiculturelle,
- C) Connaissances en langues étrangères pour le personnel médical et thermal/Compétences en anglais/multilingue/connaissance des langues étrangères/langue étrangère utilisant une terminologie professionnelle/terminologie du spa et du bien-être,
- D) Service à la clientèle / service orienté vers la clientèle / approche.

Comme nous pouvons le constater, l'ère de l'économie numérique dicte ses propres règles, et des connaissances et compétences numériques complexes et de haute qualité seront de plus en plus demandées.

Dans le secteur du spa et du bien-être, l'une des compétences les plus importantes est celle de la communication. À cet égard, on peut établir des parallèles avec la connexion de diverses compétences, notamment les compétences en communication numérique, en communication verbale et en présentation. Les compétences en communication multiculturelle deviennent inévitablement plus pertinentes, surtout à la lumière de la croissance du flux de touristes étrangers dans l'Union européenne en provenance des pays asiatiques, des États arabes avec leurs caractéristiques religieuses et culturelles. Les compétences en langues étrangères sont vitales, en particulier dans le secteur du spa et du bien-être. L'amélioration des compétences en langues étrangères est nécessaire pour l'utilisation de la terminologie des spas et du bien-être, des termes médicaux, ainsi que pour l'amélioration générale des compétences en langues étrangères, y compris l'anglais et d'autres langues, notamment les langues des pays asiatiques en vue de l'avenir. Dans le secteur du bien-être et des spas, le service orienté vers le client est extrêmement important.

Afin de rassembler un volume plus complet d'informations à analyser sur le territoire de l'Union européenne et de fournir des données de qualité sur les compétences et les connaissances que les employés du secteur du spa et du bien-être doivent améliorer, ainsi que d'analyser les tendances futures et quelles connaissances et compétences seront les plus recherchées, diverses études ont été analysées, qui ont été menées par des organisations internationales comme l'OCDE et le CEDEFOP, en plus de quoi des informations ont été rassemblées sur les projets internationaux suivants : WellTo, Cultour, Boosted et The Next Tourism Generation Alliance, qui ont été soutenus par l'Union européenne et se concentrent sur les exigences, les tendances de développement du secteur du spa et du bien-être et les attentes des employeurs du secteur.

Actuellement, tous les partenaires du projet travaillent sur le paquet de travail 3 "Définir les lacunes en matière de compétences et les besoins de formation" qui est la phase de recherche du projet. Après la recherche documentaire, des enquêtes sur les compétences seront organisées auprès des employeurs et des prestataires de services d'EFPP et un rapport sur les résultats de l'enquête sera établi. Des groupes de discussion et des entretiens approfondis avec des leaders d'opinion et des experts seront organisés. Les résultats de ces enquêtes seront bientôt disponibles.

Pour plus d'informations : <https://wskill.eu/>

*Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.*