



Wellness and Spa Tourism Sectoral Skills' Development – WeSkill

NEWSLETTER 3

Programma: Erasmus +

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

Durata: 01.11.2020 – 31.10.2023

I Partner

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. Vocational College of Hospitality and Tourism Maribor (CHT), Slovenia
7. National Centre for Education (VISC), Lettonia
8. Latvian resort's association (LRA), Lettonia
9. Riga Style and Fashion Technical school (RSMT), Lettonia
10. DIMITRA Education & Consulting SA, Grecia
11. Hellenic Association of Municipalities with Thermal Springs (HATS), Grecia
12. Serbian health, wellness and spa tourism cluster (ZVST), Serbia
13. Pharmaceutical - Physiotherapeutic School (FFS), Serbia
14. Tiber Umbria Comett Education Programme (TUCEP), Italia
15. FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA (FC), Italia
16. GROUPE AFORMAC (AFORMAC), Francia
17. Union des métiers des industries de l'hôtellerie du puy de dôme (UMIH), Francia
18. Inthecity Project Development (Inthecity), Paesi Bassi
19. World Federation of Hydrotherapy and Climatotherapy (FEMTEC), Italia

BREVE PANORAMICA DEL REPORT SULL'INDAGINE SVOLTA CON I DATORI DI LAVORO DEL SETTORE SPA E WELLNESS E I FORNITORI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

L'indagine è stata condotta nell'ambito del progetto Erasmus+ Sector Skills Alliances "WeSkill" nel periodo da marzo a maggio 2021 con l'obiettivo di progettare e implementare il Piano di Apprendimento per la formazione professionale sulla base delle esigenze corrispondenti del mercato del lavoro, al fine di eliminare i gap di abilità e competenze. L'obiettivo dell'indagine svolta tra i datori di lavoro è stato quello di identificare le abilità, le competenze e le qualifiche necessarie viste dal punto di vista dell'industria del settore Spa e Wellness. L'indagine si è concentrata principalmente sulle mansioni lavorative, il loro cambiamento di importanza e la preparazione della forza lavoro per assolvere le mansioni che stanno diventando più importanti.

Dall'altra parte, l'obiettivo dell'indagine svolta tra i fornitori di formazione professionale è stato quello di identificare le abilità, le competenze e le qualifiche necessarie sul posto di lavoro per il settore Spa e Wellness. Gli enti di formazione hanno bisogno di adattarsi continuamente ai cambiamenti sempre più rapidi nel settore Spa e Wellness e di adeguarsi alla domanda di nuove abilità e competenze nei mercati del lavoro.

L'indagine svolta tra i datori di lavoro del settore Spa e Wellness ha coinvolto più di 150 aziende provenienti dai sette paesi del partenariato: Bulgaria, Francia, Grecia, Italia, Lettonia, Serbia, Slovenia, così come dal partner FEMTEC, mentre quella condotta tra i fornitori di formazione professionale ha coinvolto oltre 165 istituzioni.

Confrontando i risultati delle opinioni dei datori di lavoro del settore termale e del benessere con quelle dei fornitori di formazione professionale, è emerso che le competenze più richieste sono abbastanza simili: **capacità di relazione con il cliente, capacità interpersonali e di comunicazione, conoscenza delle lingue straniere per la terminologia Spa, onestà, integrità, lealtà, affidabilità e precisione, capacità di vendita di prodotti e servizi**. I rappresentanti del settore Spa e Wellness hanno anche menzionato il Total Quality Management.

Quando si parla dell'aumento dei requisiti di abilità, sia i datori di lavoro che i fornitori di formazione professionale sono d'accordo nell'affermare che le **abilità di comunicazione orientate al cliente, la conoscenza della lingua straniera e la motivazione o la personalità dei dipendenti** avranno il maggiore aumento. Un grande aumento è stato menzionato dai datori di lavoro anche per quanto riguarda le **capacità di collaborazione** e il rispetto della **legislazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro, protezione antincendio e norme igieniche**. Tuttavia, i fornitori di formazione professionale hanno sottolineato anche le competenze tecniche come l'uso delle **nuove tecnologie di Spa, le competenze sociali e le competenze di progettazione dei servizi Spa e Wellness**.

Per quanto riguarda **l'importanza della conoscenza**, sia i datori di lavoro che i fornitori di formazione professionale hanno menzionato la **conoscenza dei servizi e dei prodotti Spa e Wellness, delle lingue straniere, della gestione del tempo, del design dei servizi Spa e Wellness, della psicologia della vendita e del marketing**. I datori di lavoro hanno anche evidenziato l'importanza della conoscenza dell'organizzazione del lavoro.

Quando si parla di **mancanza di competenze** che hanno il più alto impatto negativo, tutti gli intervistati hanno espresso la stessa opinione sul fatto che le **competenze di gestione dei clienti, tecniche, pratiche o specifiche del lavoro, di comunicazione orale, di problem solving e di lavoro di squadra** avrebbero l'impatto più negativo. I datori di lavoro hanno anche menzionato le **competenze manageriali**. Tuttavia, i fornitori di formazione professionale hanno sottolineato anche la **conoscenza della lingua straniera**.

ATTIVITÀ ATTUALI

Attualmente, tutti i partner del progetto stanno lavorando sulla fase di ricerca che rientra nel pacchetto di lavoro 3 "Definizione delle lacune di competenze e dei bisogni di formazione". La prossima attività del progetto per tutti i partner sarà l'organizzazione di focus group e interviste approfondite con opinion leader ed esperti. I risultati saranno presto disponibili.

Per maggiori informazioni: <https://weskil.eu/>