



## Labjūtes un Spa sektora prasmju attīstīšana – WeSkill

### 3. BIĻETENS

Programma: Erasmus+

Projekta Nr. 621401-EPP-1-2020-1-BG-EPPKA2-SSA

Ilgums: 01.11.2020.–31.10.2023.

#### Partneri

#### ZIŅOJUMA PAR SPA UN LABJŪTES PAKALPOJUMU NOZARES DARBA DEVĒJU APTAUJU UN PIA SNIEDZĒJU APTAUJU ĪSS PĀRSKATS

1. Starptautisko organizāciju personāla apmācības institūts (ITPIO), Bulgārija
2. Bulgārijas Tūrisma kamera (BTC), Bulgārija
3. Zemedelska profesionalna gimnaziya "Kliment Timiryazev" (ZPG), Bulgārija
4. Slovēnijas Republikas Arodizglītības un apmācības institūts (CPI), Slovēnija
5. Savinjsko-šaleška Chamber of Commerce and Industry (SSGZ), Slovēnija
6. Viesmīlības un tūrisma koledža, Maribor (CHT), Slovēnija
7. Nacionālais izglītības centrs (VISC), Latvija
8. Latvijas veselības tūrisma klasteris (LRA), Latvija
9. Rīgas Stila un modes tehnikums (RSMT), Latvija
10. DIMITRA Education & Consulting SA, Grieķija
11. Grieķijas Pašvaldību ar termālajiem avotiem asociācija (HATS), Grieķija
12. Serbijas veselības, labsajūtas un spa tūrisma kopa (ZVST), Serbija
13. Farmaceutiskā fizioterapijas skola (FFS), Serbija
14. Tiber Umbria Comett izglītības programma (TUCEP), Itālija
15. FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA (FC), Itālija
16. GROUPE AFORMAC (AFORMAC), Francija
17. Union des métiers des industries de l'hôtellerie du puy de dôme (UMIH), Francija
18. Inthecity projektu attīstība (Inthecity), Nīderlande
19. Pasaules hidroterapijas un klimata terapijas federācija (FEMTEC), Itālija

Aptauja tika veikta Erasmus+ nozaru prasmju apvienības projekta "WeSkill" ietvaros, kura mērķis ir laika posmā no 2021. gada marta līdz 2021. gada maijam izstrādāt un īstenot PII mācību programmas izveidi atbilstoši darba tirgus prasībām, pamatojoties uz prasmju un kompetenču trūkuma novēršanu.

Projekta ietvaros katrā projektā iesaistītajā valstī tika veiktas divas aptaujas – viena nozares darba devējiem un otra PII sniedzējiem.

Darba devēju aptaujas mērķis ir to prasmju, kompetenču un kvalifikāciju noteikšana, kuras nepieciešamas Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba vietās, raugoties no nozares perspektīvas. Galvenā uzmanība tiek pievērsta darba vietā veicamajiem darba uzdevumiem, to svarīguma izmaiņām un darbaspēka sagatavošanai veikt uzdevumus, kuri kļūst svarīgāki.

PII sniedzēju aptaujas galvenais mērķis ir to prasmju, kompetenču un kvalifikāciju noteikšana, kuras nepieciešamas Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba vietās, raugoties no PII pakalpojumu sniedzēju perspektīvas. PII iestādēm nepieciešams nepārtraukti pielāgoties straujajām izmaiņām, kas notiek spa un labsajūtas pakalpojumu nozarē un pielāgoties darba tirgus prasībām pēc jaunām prasmēm un kompetencēm.

Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba devēju aptauju aizpildīja vairāk nekā 150 uzņēmumu septiņās Eiropas valstīs – Bulgārijā, Francijā, Grieķijā, Itālijā, Latvijā, Serbijā un Slovēnijā, kā arī "WeSkill" projekta partneris FEMTEC. Profesionālās izglītības un apmācību sniedzēju aptauju aizpildīja vairāk nekā 165 iestādes no visām septiņām projekta partnerības Eiropas valstīm, kā arī WeSkill projekta partneris FEMTEC.

Salīdzinot Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba devēju viedokļa aptaujas rezultātus ar PII sniedzēju viedokli, VKV (visaptverošā kvalitātes vadības) pieprasītās prasmes abām iesaistītajām pusēm ir visai līdzīgas. Abas iesaistītās puses minēja tādas prasmes kā komunikācijai ar klientiem nepieciešamās prasmes, savstarpējo attiecību/komunikācijas prasmes, svešvalodu zināšanas Spa terminoloģijā, godīgums, godprātība, lojalitāte, uzticamība un precizitāte, produktu un pakalpojumu pārdošanas prasmes. Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba devējs papildus minēja arī visaptverošo kvalitātes vadību.

Runājot par prasmju prasību paaugstināšanos, gan Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba devējiem, gan PII sniedzējiem bija vienāds viedoklis, ka vislielākais pieaugums ir vērojams uz klientu vērstu komunikācijas prasmju, svešvalodu zināšanu un darbinieku motivācijas vai personības jomā. Kā norādīja Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba devēji, krasi palielinājusies arī sadarbības prasmju, atbilstības attiecīgajām likuma normām, darba drošības un arodveselības, ugunsdrošības un higiēnas noteikumu un saistību ieviešanas prasmju nozīme. Tomēr PII sniedzēji uzsvēra arī tehniskās prasmes, piemēram, Spa tehnoloģiju izmantošanu, sociālās prasmes un Spa un labjūtes pakalpojumu pārziņāšanas prasmes.

Zināšanu nozīmīguma jomā gan Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba devēji, gan PII sniedzēji minēja zināšanas par Spa un labjūtes pakalpojumiem un produktiem, svešvalodu zināšanas, zināšanas par laika organizēšanu, zināšanas par Spa un labjūtes pakalpojumu struktūru, zināšanas par pārdošanas un mārketinga psiholoģiju. Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba devēji akcentēja arī zināšanu par darba organizāciju nozīmi. Tikmēr PII sniedzēji uzsvēra zināšanas par attiecīgajām likuma normām, darba drošību un arodveselību, ugunsdrošību un higiēnas noteikumiem.

Runājot par tām prasmēm, kuru trūkums rada vislielāko negatīvo ietekmi, gan Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba devējiem, gan PII sniedzējiem bija vienāds viedoklis, ka tās ir klientu apkalpošanas prasmes, tehniskās, praktiskās, vai konkrētam darbam nepieciešamās prasmes, mutiskās komunikācijas prasmes, problēmu risināšanas prasmes un komandu darba prasmes. Spa un labjūtes pakalpojumu nozares darba devēji minēja arī pārvaldības prasmes. Turklāt PII sniedzēji norādīja arī svešvalodu prasmes.

#### PAŠREIZĒJĀS AKTIVITĀTES:

Pašreiz visi projekta partneri strādā pie 3. darba paketes "Prasmju trūkuma un apmācību vajadzību noteikšana", kas ir projekta pētnieciskais posms. Nākamā projekta aktivitāte, kas attieksies uz visiem projekta partneriem, būs mērķa grupu organizēšana un padziļinātas intervijas ar viedokļu veidotājiem un ekspertiem. Drīzumā būs pieejami iegūtie rezultāti.

Plašāka informācija pieejama: <https://wskill.eu/>