



Развитие на уменията в сектор СПА и уелнес туризъм – WeSkill БЮЛЕТИН 4

Програма: Еразъм +
Проект №: 621401-EPP-1-2020-1-BG-EPPKA2-SSA
Продължителност: 01.11.2020 – 31.10.2023

КРАТЪК ПРЕГЛЕД НА ДОКЛАДА ЗА ФОКУС ГРУПИТЕ НА РАБОТОДАТЕЛИ СПА И УЕЛНЕС СЕКТОРА

Партньори

1. Институт за подготовка на служители в международни организации (ИПСМО), България
2. Българска туристическа Камара (БТК), България
3. Земеделска професионална гимназия „Климент Тимирязев“ (ЗПГ), България
4. Институт на Република Словения за професионално образование и обучение (CPI), Словения
5. Търговско-промишлена палата на Savinjsko-žaleška (SSGZ), Словения
6. Професионален колеж по хотелиерство и туризъм Марибор (СНТ), Словения
7. Национален център за образование (VISC), Латвия
8. Латвийска асоциация на курортите (LRA), Латвия
9. Техникум по стил и мода, Рига (RSMT), Латвия
10. DIMITRA Образование и консултантски услуги, SA, Гърция
11. Гръцка асоциация на общините с термални извори (HATS), Гърция
12. Сръбски клъстер за здравен, уелнес и СПА туризъм (ZVST), Сърбия
13. Фармацевтично - физиотерапевтично училище (FFS), Сърбия
14. Програма за обучение на Tiet Umbria Comett (TUCEP), Италия
15. FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA (FC), (Националната федерация на туристическата индустрия и туризма), Италия
16. GROUPE AFORMAC (AFORMAC), Франция
17. Съюз на занаятите в хотелиерството в Пюи де Дом (UMIH), Франция
18. Inthecity Развитие на проекти, Холандия
19. Световна федерация по хидротерапия и климатотерапия (FEMTEC), Италия

Важна дейност в „Работен пакет 3“ беше организирането на фокус групи, задълбочени интервюта с определящи мнения и експерти в страните партньори по "WeSkill".

Във времето от 1 май до 30 юли 2021 г. бяха проведени фокус групи с работодателски в СПА и уелнес сектора в седем държави в Европа – България, Франция, Гърция, Италия, Латвия, Сърбия и Словения. Във всяка от проектите страни едnodневна онлайн фокус група събра представители на СПА и уелнес индустрията. Общо във фокус групите участваха над 70 компании. Фокус групите бяха проведени с помощта на общи процедури – в началото на фокус групата бяха представени целите, целите, основните резултати, консорциумът на партньорите и резултатите от кабинетното проучване. След това участниците във фокус групата отговаряха на отворени въпроси, направиха предложения и препоръки, свързани с целите на проекта. В заключителната част на фокус групата участниците обсъдиха резултатите от проучването за окончателен избор на пропуски в уменията.

Най-важните умения и ключови компетенции в СПА и уелнес заведенията, които бяха посочени от повечето представители на компаниите във фокус групите, бяха **работа в екип, владее на чужди езици и комуникативни умения**.

Като умения за конкретни позиции, където СПА и уелнес заведенията срещат най-много трудности при търсенето на подходящи служители със съответните знания и умения, представителите на СПА и уелнес компаниите посочиха **чужди езици, работа в екип, междуличностни/комуникационни умения и желание за полагане на извънреден труд, гъвкаво работно време**.

Като най-важни знания за СПА и уелнес заведенията повечето участници във фокус групите посочиха **познания за СПА и уелнес услугите и продуктите, владее на чужди езици, познаване на туристическите услуги и продукти, лидерство и мотивация на служителите, познания по психология на продажбите и маркетинга** както и **лидерство и мотивация на служителите**. България, Гърция, Латвия и Сърбия посочиха познания за СПА и уелнес услугите и продуктите. Владеенето на чужди езици е посочено от България, Гърция, Латвия и Сърбия, Словения. Познания за туристическите услуги и продукти са посочени от България, Гърция и Латвия. Познания за лидерството и мотивацията на служителите бяха посочени от България, Франция и Сърбия.

Представителите на фокус групите на компаниите изтъкнаха липсата на **умения за устна комуникация, умения за работа с клиенти, умения за работа в екип, владее на чужд език, технически, практически или специфични за работата умения и управленски умения** като имащи най-голямо отрицателно въздействие върху СПА и уелнес заведенията. Отрицателно въздействие върху предприятията в случай на липса на умения за устна комуникация е посочено от България, Франция, Гърция, Латвия и Сърбия. Отрицателно въздействие върху заведенията в случай на липса на умения за работа с клиенти беше споменато отново от България, Франция, Гърция, Латвия и Сърбия. Отрицателно въздействие върху предприятията в случай на липса на умения за работа в екип беше посочено от Гърция, Латвия и Сърбия.

Като умения, които имат ключова роля за сектора, представителите на СПА и уелнес компаниите очертаха **уменията за връзки с клиенти и обществеността**, както и **необходимостта от множество и поликвалификационни специалисти**. Уменията за комуникация тес клиенти и връзки с обществеността бяха споменати от участници във фокус групи от Франция, Гърция, Латвия и Сърбия.

Умението, което се смяташе за най-важно за доброто представяне на СПА и уелнес заведенията беше **ориентираното към клиента умение за общуване и основни професионални познания в областта на уелнеса или туризма**. Комуникационните умения, ориентирани към клиента, бяха споменати от участници във фокус групите от Италия, Латвия, Сърбия и Словения. Базови професионални познания в областта на уелнеса или туризма бяха посочени от участници във фокус групите от България, Франция и Сърбия.

По отношение на професионалните умения и компетентности, които представителите на СПА и уелнес заведенията предвиждат като необходими в бъдеще за индустрията, участниците във фокус групите очертаха **дигитални компетенции и компютърни умения** в Латвия, Сърбия и Словения.

НАСТОЯЩИ ДЕЙНОСТИ

Понастоящем всички партньори по проекта работят по работен пакет 3 „Определяне на пропуски в уменията и потребности от обучение“, който е фазата на проучване по проекта. В края на работния пакет №3 ще бъде разработен окончателен доклад „Обобщен доклад за пропуските в уменията в СПА и уелнес сектора“.

За повече информация: info@itpio.eu

Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на настоящата публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява гледните точки само на авторите и не може да се търси отговорност от Комисията за всяка употреба, която може да бъде използвана за информацията, съдържаща се в нея.