



Ανάπτυξη Τομεακών Δεξιοτήτων Ιαματικού Τουρισμού και Τουρισμού Ευεξίας – WeSkill

4^ο ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

Πρόγραμμα: Erasmus +

Έργο Νο: 621401-EPP-1-2020-1-BG-EPPKA2-SSA

Χρονική διάρκεια: 01.11.2020 – 31.10.2023

Εταίροι

1. Ινστιτούτο Εκπαίδευσης Προσωπικού σε Διεθνείς Οργανισμούς (ITPIO), Βουλγαρία
2. Τουριστικό Επιμελητήριο Βουλγαρίας (BTC), Βουλγαρία
3. Zemedelska profesionalna gimnaziya "Kliment Timirязev" (ZPG), Βουλγαρία
4. Ινστιτούτο της Δημοκρατίας της Σλοβενίας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (CPI), Σλοβενία
5. Savinjsko-šaleška Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (SSGZ), Σλοβενία
6. Επαγγελματικό Κολλέγιο Φιλοξενίας και Τουρισμού Maribor (CHT), Σλοβενία
7. Εθνικό Κέντρο Εκπαίδευσης (VISC), Λετονία
8. Σύνδεσμος Θέρετρων Λετονίας (LRA), Λετονία
9. Rīga Τεχνική Σχολή Μόδας και Στυλ (RSMT), Λετονία
10. ΔΗΜΗΤΡΑ Εκπαιδευτική Συμβουλευτική, Ελλάδα
11. Σύνδεσμος Δήμων Ιαματικών Πηγών Ελλάδας (HATS), Ελλάδα
12. Σύνδεσμος Σέρβικου Τουρισμού Υγείας, Ευεξίας Και Ιαματικού Τουρισμού (ZVST), Σερβία
13. Σχολή Φαρμακευτικής και Φυσιοθεραπείας (FFS), Σερβία
14. Tiber Umbria Comett Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα (TUCEP), Ιταλία
15. FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA (FC), Ιταλία
16. GROUPE AFORMAC (AFORMAC), Γαλλία
17. Union des métiers des industries de l'hôtellerie du puy de dôme (UMIH), Γαλλία
18. Inthecity Αναπτυξιακά Προγράμματα (Inthecity), Ολλανδία
19. Παγκόσμια Ομοσπονδία Υδροθεραπείας και Κλιματοθεραπείας (FEMTEC), Ιταλία

ΣΥΝΤΟΜΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΈΚΘΕΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΟΜΑΔΕΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΙΑΜΑΤΙΚΩΝ ΛΟΥΤΡΩΝ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ

Σημαντική δραστηριότητα στο τρίτο πακέτο εργασίας ήταν η οργάνωση ομάδων εστίασης και συνεντεύξεων με ειδικούς και εμπειρογνώμονες στις χώρες-εταίρους του έργου "WeSkill".

Η έρευνα των ομάδων εστίασης των εργοδοτών του κλάδου ιαματικών λουτρών και ευεξίας διεξήχθησαν σε επτά χώρες της Ευρώπης - Βουλγαρία, Γαλλία, Ελλάδα, Ιταλία, Λετονία, Σερβία και Σλοβενία - κατά το χρονικό διάστημα από την 1η Μαΐου έως τις 30 Ιουλίου 2021. Σε κάθε μία από τις χώρες του έργου, η μονοήμερη διαδικτυακή ομάδα εστίασης συγκέντρωσε εκπροσώπους του κλάδου. Συνολικά, στις ομάδες εστίασης συμμετείχαν περισσότερες από 70 εταιρείες. Οι συνεντεύξεις έγιναν με τη χρήση κοινών διαδικασιών - στην αρχή παρουσιάστηκαν οι σκοποί, οι στόχοι, τα κύρια αποτελέσματα του έργου, η κοινοπραξία των εταίρων και τα αποτελέσματα της προηγούμενης έρευνας. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες απάντησαν σε ανοικτές ερωτήσεις, πρότειναν προτάσεις και συστάσεις σχετικά με τους στόχους του έργου. Στο τελευταίο μέρος οι συμμετέχοντες συζήτησαν τα αποτελέσματα της έρευνας για την τελική επιλογή των ελλείψεων στις δεξιότητες.

Οι σημαντικότερες δεξιότητες σε εγκαταστάσεις ευεξίας και ιαματικών λουτρών που αναφέρθηκαν από τους περισσότερους εκπροσώπους εταιρειών της ομάδας εστίασης ήταν η **ομαδική εργασία**, η **γνώση ξένων γλωσσών** και οι **επικοινωνιακές δεξιότητες**.

Ως δεξιότητες για συγκεκριμένες θέσεις στις οποίες οι εγκαταστάσεις αντιμετωπίζουν τις περισσότερες δυσκολίες κατά την αναζήτηση κατάλληλων εργαζομένων με τις σχετικές γνώσεις οι εκπρόσωποι ανέφεραν τις **ξένες γλώσσες**, την **ομαδική εργασία**, τις **διαπροσωπικές/επικοινωνιακές δεξιότητες** και την **προθυμία για υπερωριακή εργασία, ευελιξία χρόνου**.

Ως τις πιο σημαντικές γνώσεις, οι περισσότεροι συμμετέχοντες ανέφεραν τις **γνώσεις για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα**, τη **γνώση ξένων γλωσσών**, τη **γνώση σχετικά με τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα**, επίσης την **ηγεσία και την παρακίνηση των εργαζομένων** και τη **γνώση της ψυχολογίας των πωλήσεων και του μάρκετινγκ**. Οι γνώσεις για τις σχετικές υπηρεσίες και τα προϊόντα αναφέρθηκαν από τη Βουλγαρία, την Ελλάδα, τη Λετονία και τη Σερβία. Η γνώση ξένων γλωσσών αναφέρθηκε από τη Βουλγαρία, την Ελλάδα, τη Λετονία και τη Σερβία. Η γνώση για τις τουριστικές υπηρεσίες και τα προϊόντα αναφέρθηκαν από τη Βουλγαρία, την Ελλάδα και τη Λετονία. Οι γνώσεις για την ηγεσία και την παρακίνηση των εργαζομένων αναφέρθηκαν από τη Βουλγαρία, τη Γαλλία και τη Σερβία.

Σχετικά με τις ελλείψεις δεξιοτήτων που έχουν το μεγαλύτερο αρνητικό αντίκτυπο στις σχετικές εγκαταστάσεις, οι εκπρόσωποι της ομάδας εστίασης τόνισαν ότι είναι οι **δεξιότητες προφορικής επικοινωνίας**, οι **δεξιότητες χειρισμού πελατών**, οι **δεξιότητες ομαδικής εργασίας**, η **γνώση ξένης γλώσσας**, οι **δεξιότητες διαχείρισης**, οι **τεχνικές, πρακτικές ή ειδικές για την εργασία δεξιότητες** και οι **διοικητικές δεξιότητες**. Αρνητικές επιπτώσεις στις εγκαταστάσεις σε περίπτωση ελλείψεων δεξιοτήτων χειρισμού πελατών αναφέρθηκαν και πάλι από τη Βουλγαρία, τη Γαλλία, την Ελλάδα, τη Λετονία και τη Σερβία. Η Ελλάδα, η Λετονία και η Σερβία ανέφεραν τις αρνητικές επιπτώσεις στις επιχειρήσεις σε περίπτωση έλλειψης δεξιοτήτων ομαδικής εργασίας.

Ως δεξιότητες που έχουν βασικό ρόλο για τον κλάδο, οι εκπρόσωποι των εταιρειών ανέφεραν τις **δεξιότητες ανάπτυξης δημόσιων σχέσεων με τους πελάτες και το κοινό**, καθώς και την **ανάγκη για εξειδικευμένο προσωπικό με πολλά προσόντα**. Οι δεξιότητες των πελατών και των δημόσιων σχέσεων αναφέρθηκαν από τους συμμετέχοντες στις ομάδες εστίασης της Γαλλίας, της Ελλάδας, της Λετονίας και της Σερβίας.

Η δεξιότητα που θεωρήθηκε ως η πιο σημαντική για την καλή απόδοση των εγκαταστάσεων ήταν η **ικανότητα επικοινωνίας με προσανατολισμό στον πελάτη** και οι **βασικές επαγγελματικές γνώσεις στον τομέα της ευεξίας ή του τουρισμού**. Η ικανότητα επικοινωνίας με γνώμονα τον πελάτη αναφέρθηκε από τους συμμετέχοντες στις ομάδες εστίασης της Ιταλίας, της Λετονίας, της Σερβίας και της Σλοβενίας. Η βασική επαγγελματική γνώση στον τομέα της ευεξίας ή του τουρισμού αναφέρθηκε από τους συμμετέχοντες στην ομάδα εστίασης της Βουλγαρίας, της Γαλλίας και της Σερβίας.

Όσον αφορά τις επαγγελματικές δεξιότητες και ικανότητες που οι εκπρόσωποι των εγκαταστάσεων προβλέπουν ότι θα απαιτηθούν στο μέλλον, οι συμμετέχοντες ανέφεραν ψηφιακές ικανότητες και δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών στη Λετονία, τη Σερβία και τη Σλοβενία.

ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Αυτή την περίοδο, οι εταίροι του έργου εργάζονται στο τρίτο πακέτο εργασίας "Καθορισμός των ελλείψεων δεξιοτήτων και των αναγκών κατάρτισης", το οποίο αποτελεί την ερευνητική φάση του έργου. Στο τέλος του πακέτου εργασίας, θα εκπονηθεί η τελική έκθεση "Συνοπτική έκθεση για τα κενά δεξιοτήτων του τομέα ευεξίας και ιαματικών λουτρών". Για περισσότερες πληροφορίες: info@itpio.eu <https://weskill.eu/>