



## Wellness and Spa Tourism Sectoral Skills' Development – WeSkill

### NEWSLETTER 4

Programma: Erasmus +

Progetto N°: 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

#### RISULTATI DEL REPORT SUI FOCUS GROUP CON LE IMPRESE DEL SETTORE SPA E WELLNESS

Un'importante attività del terzo pacchetto di lavoro del progetto WeSkill è stata l'organizzazione di focus group e interviste condotte con opinion leader ed esperti nei paesi partner.

I focus group delle imprese del settore Spa e Wellness sono stati condotti in sette paesi europei - Bulgaria, Francia, Grecia, Italia, Lettonia, Serbia e Slovenia nel periodo dal 1 maggio al 30 luglio 2021. In ogni paese del progetto, un focus group online ha riunito i rappresentanti dell'industria del settore Spa e Wellness. Complessivamente, oltre 70 aziende hanno partecipato a queste iniziative. Il focus group, dopo una breve presentazione degli obiettivi del progetto WeSkill, il partenariato e i risultati della ricerca, ha visto la partecipazione attiva degli esperti invitati i quali hanno fornito importanti suggerimenti e raccomandazioni utili allo sviluppo dei successivi prodotti del progetto. Nella parte finale del focus group i partecipanti hanno discusso i risultati dell'indagine al fine di selezionare i gap di competenze sulle quali il partenariato andrà a lavorare.

Le abilità più importanti e le competenze chiave negli stabilimenti Spa e Wellness che sono state menzionate dalla maggior parte dei rappresentanti delle aziende nei focus group, sono state il **lavoro di squadra**, la conoscenza delle **lingue straniere** e le **capacità di comunicazione**.

Tra le competenze in cui gli stabilimenti termali e del benessere incontrano più difficoltà nella ricerca di dipendenti idonei, spiccano le **lingue straniere**, il **lavoro di squadra**, le **capacità interpersonali/di comunicazione**, e la **disponibilità a lavorare in orario straordinario e flessibile**.

Per quanto riguarda le conoscenze più importanti per gli stabilimenti termali e del benessere, la maggior parte dei partecipanti al focus group ha elencato la **conoscenza dei servizi e dei prodotti termali e di benessere**, le **lingue straniere**, i **servizi e i prodotti turistici**, ma anche la **leadership e la motivazione dei dipendenti** e la **conoscenza della psicologia delle vendite e del marketing**. La conoscenza dei servizi e dei prodotti Spa e Wellness è stata menzionata da Bulgaria, Grecia, Lettonia e Serbia. La conoscenza delle lingue straniere è stata menzionata da Bulgaria, Grecia, Lettonia e Serbia, Slovenia. La conoscenza dei servizi e dei prodotti turistici è stata menzionata da Bulgaria, Grecia e Lettonia. La conoscenza della leadership e della motivazione dei dipendenti è stata menzionata da Bulgaria, Francia e Serbia.

I rappresentanti delle aziende partecipanti al focus group hanno evidenziato come gap di competenze che ha il maggior impatto negativo sullo stabilimento Spa e Wellness, le **competenze di comunicazione verbale, di gestione dei clienti, di lavoro in team**, la conoscenza della **lingua straniera**, ma anche le **competenze di gestione, tecniche, pratiche o specifiche del lavoro**. L'impatto negativo sulle imprese in caso di mancanza di competenze di comunicazione verbale è stato menzionato da Bulgaria, Francia, Grecia, Lettonia e Serbia. L'impatto negativo sulle aziende in caso di mancanza di competenze nella gestione dei clienti è stato menzionato di nuovo da Bulgaria, Francia, Grecia, Lettonia e Serbia. L'impatto negativo sulle aziende in caso di mancanza di competenze nel lavoro di squadra è stato menzionato da Grecia, Lettonia e Serbia.

Come le competenze che hanno un ruolo chiave per il settore, i rappresentanti delle aziende termali e del benessere hanno sottolineato le competenze nelle **relazioni con i clienti e con il pubblico**, così come la **necessità di specialisti con più qualifiche**. L'abilità nelle relazioni con il cliente e con il pubblico è stata menzionata dai partecipanti al focus group di Francia, Grecia, Lettonia e Serbia.

L'abilità che è stata considerata la più importante per la buona performance di un centro Spa e Wellness è l'**abilità di comunicazione orientata al cliente** e la **conoscenza professionale di base nel campo del benessere o del turismo**. L'abilità di comunicazione orientata al cliente è stata menzionata dai partecipanti ai focus group in Italia, Lettonia, Serbia e Slovenia. La conoscenza professionale di base nel campo del benessere o del turismo è stata menzionata dai partecipanti al focus group in Bulgaria, Francia e Serbia.

Per quanto riguarda le abilità professionali e le competenze che i rappresentanti degli stabilimenti termali e di benessere prevedono come necessarie in futuro per l'industria, i partecipanti al focus group hanno sottolineato le **competenze digitali e le abilità informatiche**, in particolare in Lettonia, Serbia e Slovenia.

#### ATTIVITÀ ATTUALI

Attualmente, tutti i partner del progetto stanno lavorando al pacchetto di lavoro n. 3 "Definizione delle lacune di competenze e dei bisogni formativi" che è la fase di ricerca del progetto. Alla fine del pacchetto di lavoro No.3, sarà sviluppato un rapporto finale "Report di sintesi dei gap di competenze nel settore Wellness e Spa".

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