

## KATALOG ZNANJA

### 1. IME PREDMETA

#### OBLIKOVANJE IN TRŽENJE VELNEŠKIH PROIZVODOV

### 2. SPLOŠNI CILJI

Splošni cilji predmeta so:

- pozna zakonitosti turističnih proizvodov in destinacij, s poudarkom na velneški tematiki;
- ločiti med parcialnimi, integralnimi in pavšalnimi velneškimi proizvodi in pozna kompleksnost velneških proizvodov ter različne metode oblikovanja velneških proizvodov;
- pozna turistične motive in nakupne navade uporabnikov in jih zna povezati z oblikovanjem velneških proizvodov;
- pozna temeljne principe in metode oblikovanja velneških proizvodov skladno s tipologijo in hierarhijo ter tehnološkimi in tržnimi značilnostmi;
- pozna procese celovitega upravljanja kakovosti velneških proizvodov in problematiko trajnostnega razvoja v turizmu in njegovo vlogo pri oblikovanju velneških proizvodov.

### 3. PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE

V predmetu si študent poleg generičnih pridobi naslednje predmetno-specifične kompetence:

- razvija podjetne lastnosti, spretnosti in vedenje;
- vodi administrativne procese in dokumentacijo pri oblikovanju velneških proizvodov;
- sodeluje v strokovnem timu pri načrtovanju, oblikovanju in trženju novih velneških storitev, proizvodov, programov in izdelkov;
- načrtuje in izvaja svetovalne storitve v velneški dejavnosti in obvlada principe reševanja nezadovoljstva uporabnikov in reklamacij.

### 4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
Študent	Študent
Razvija podjetne lastnosti, spretnosti in vedenje:	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozna osnovne ekonomske in trženjske pojme;</li> <li>- pozna zakonodajo s področja delovnega prava in delovnih razmerij;</li> <li>- pozna osnove poslovanja podjetij in elemente trženjskega načrtovanja in spremljave poslovanja;</li> <li>- pozna pravila za sestavo poslovnega in trženjskega načrta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- izdelava, spremlja in realizira trženjski načrt poslovanja;</li> <li>- sklepa in pripravlja pogodbe s poslovnimi partnerji;</li> <li>- izvaja kalkulacije, usklajuje stroške;</li> <li>- rešuje nezadovoljstvo gostov (reklamacije,..);</li> <li>- upošteva osnove poslovanja podjetij in elemente načrtovanja in spremljave trženjskega poslovanja;</li> <li>- naroča in nabavlja potrošni material potreben za izvedbo velneških storitev in proizvodov.</li> </ul>
<b>Vodi administrativne procese in dokumentacijo pri oblikovanju velneških proizvodov:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozna osnovne pojme poslovnega dopisovanja, administracije, evidentiranja in sestavljanja poročil;</li> <li>- uporablja osnovna in specialna programska orodja;</li> <li>- zna uporabljati IT v delovnem procesu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- evidentira in sprotno dokumentira delo in izvedene aktivnosti;</li> <li>- vodi evidence posla in kadrov ter zagotavlja varnost in zaupnost podatkov;</li> <li>- izvaja analize in pripravlja poročila;</li> <li>- uporablja osnovna programska orodja;</li> <li>- zagotavlja varstvo osebnih podatkov;</li> <li>- vodi kartoteko strank - CRM in zagotavlja varnost njihovih podatkov.</li> </ul>
<b>Sodeluje v strokovnem timu pri načrtovanju, oblikovanju in trženju novih velneških storitev, proizvodov, programov in izdelkov:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozna metode razvoja in oblikovanja novih velneških storitev in proizvodov;</li> <li>- pozna organizacijo dela in organizacijo poslovanja trženjskega oddelka.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sodeluje z menedžmentom in/ali dela v timu za popestritev obstoječih in razvoj novih velneških storitev in, proizvodov;</li> <li>- sodeluje pri načrtovanju ciljnega trženja za doseganje konkurenčne prednosti;</li> <li>- sodeluje pri oblikovanju trženjskega spleta za izbrane ciljne skupine;</li> <li>- predstavlja in promovira velneške proizvode in storitve ob upoštevanju strokovnih, zakonskih in etičnih načel;</li> <li>- pripravlja gradiva za tisk (promocijske materiale, kataloge..);</li> <li>- sodeluje pri pripravi informativnih in strokovnih gradiv;</li> <li>- sodeluje pri analizi trženja - prodaje in promocije velneških storitev in proizvodov na tržišču;</li> <li>- sodeluje pri reševanju pritožbe s ciljem zagotavljanja pozitivne izkušnje gostov/strank;</li> <li>- spremlja novosti, gibanja in trende na področju oblikovanja velneških proizvodov.</li> </ul>
<b>Načrtuje in izvaja svetovalne storitve v velneški dejavnosti in obvlada principe reševanja nezadovoljstva uporabnikov in reklamacij:</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozna osnove poslovnega komuniciranja ter metode in tehnike dobre komunikacije;</li> <li>- pozna osnove prodajnega razgovora;</li> <li>- pozna načela poklicne etike in morale;</li> <li>- pozna indikacije in kontraindikacije posamezne vrste velneških storitev, tretmajev, metod in postopkov;</li> <li>- pozna in razlikuje sprostitvene in negovalne postopke: preparativne, aparaturne in sprostilne metode, tehnologije in postopke različnih vrst velneških storitev;</li> <li>- pozna strokovna pravila ločevanja med storitvami v velneški dejavnosti in v zdravstvu;</li> <li>- pozna osnove razvojne in osebne psihologije;</li> <li>- pozna postopke načrtovanja velneških storitev;</li> <li>- pozna načine in metode reševanja nezadovoljstva uporabnikov in postopek reševanja reklamacij.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- svetuje funkcionalne velneške postopke glede na ugotovljeno psihofizično počutje velneškega gosta;</li> <li>- svetuje vrsto velneških storitev proizvodov za dobro psihofizično počutje;</li> <li>- svetuje načine zdrave telesne aktivnosti, psihične stabilnosti – premagovanje in odpravo stresa, zdravega načina prehranjevanja, storitev za lepoto in telesno nego in življenjskih navad za dobro počutje;</li> <li>- svetuje obisk pri zdravniku v primeru težjih psihofizičnih obremenitev ali poškodb,</li> <li>- spremlja goste v času bivanja;</li> <li>- pripravlja in izvaja predavanja za strokovno in laično javnost;</li> <li>- zbira statistične podatke za potrebe analiz, oblikovanja poročil, ugotovitev in priporočil o delovanju velneških storitev in proizvodov;</li> <li>- informira in koordinira aktivnosti skladno z izbranim velneškim proizvodom;</li> <li>- sodeluje pri razvijanju novih velneških storitev, tretmajev in proizvodov;</li> <li>- načrtuje in izvaja animacijske aktivnosti z namenom promoviranja zdravega načina življenja;</li> <li>- sodeluje v procesu reševanja nezadovoljstva uporabnikov in postopkih reševanja reklamacij.</li> </ul>
---	---

## 5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV in POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 120 ur (48 ur predavanj, 72 laboratorijskih vaj);

Število ur samostojnega dela: 120 ur (60 ur študij literature in virov ter priprava na izpit, 60 ur izdelava projektne naloge).

Skupaj 240 ur dela študenta (8 KT).

