

Projekt WellTo

Sedanji deležniki za razvoj veščin bodočega velneškega turizma



Novičnik št.2

Glavne ugotovitve raziskovalne faze projekta

Področna raziskava, načrtovana v okviru izvajanja projekta WellTo, se je zaključila z izvedbo srečanja mednarodne fokusne skupine.

Sestanek mednarodne fokusne skupine je potekal 16. januarja 2019 v Sofiji v Bolgariji. Poleg predstavnikov projektnih partnerjev so se sestanka udeležili tudi predstavniki in direktorji turističnih podjetij z dejavnostjo velnesa ter predstavniki izobraževalnih ustanov s področja turizma. Namen srečanja je bil nuditi pomoč pri pripravi poklicnega profila "receptor v velneškem centru".

Glede na dejstvo, da je "receptor v velneškem centru" nova poklicna kvalifikacija v državah partnericah projekta, je bilo potrebno zbrati zanesljive informacije za opredelitev poklicnega profila. Tako je bila v vsaki partnerski državi izvedena področna raziskava z uporabo anketnih vprašalnikov. Vprašalniki so bili namenjeni:

- strokovnjakom, ki delajo na delovnem mestu receptorja v velneškem centru in
- strokovnjakom, ki izvajajo storitve v velneških centrih.

V prvem delu srečanja fokusne skupine so predstavniki vseh partnerskih držav predstavili rezultate nacionalnih raziskav. Rezultati, pridobljeni iz anketnih vprašalnikov, so povzeti in predstavljeni v nacionalnih poročilih o poklicnem profilu "receptor v velneškem centru".



Drugi del srečanja je bil namenjen razpravam v skupinah, ki so zajemale naslednje teme:

- potrebe poklicnega profila receptorja v velneškem centru glede na dejanske potrebe velneškega turizma;
- pričakovanja delodajalcev glede delovnih nalog, ki jih izvajajo receptorji v velneških centrih;
- obstoječe kvalifikacije v partnerskih državah, ki so podobne "receptorju v velneškem centru";
- ustrezni pristopi za razvoj skupnega programa oz. modulov "receptorja v velneškem centru".

Na podlagi nacionalnih poročil o poklicnem profilu in zaključkov mednarodne fokusne skupine je bilo izdelano transnacionalno poročilo o skupnem poklicnem profilu "receptor v velneškem centru".

Glavne ugotovitve slovenskega nacionalnega poročila so:

- Večina zaposlenih v velneški dejavnosti se je pripravljena udeležiti usposabljanja ali izobraževanja za področja, ki bi jih pokrival nov kvalifikacijski profil.
- Strokovnjaki, ki delajo na delovnem mestu receptorja v velneškem centru so kot najpomembnejšo nalogo pri njihovem delu navedli plačilne storitve, vendar zanjo ne porabijo veliko časa. Po njihovem mnenju bo v prihodnje ta delovna naloga manj pomembna. Med naloge, ki bodo pomembne tudi v prihodnosti, so uvrstili še zagotavljanje ustreznih pogojev za kakovostne velneške storitve in ustvarjanje harmoničnega ter sproščujočega okolja v velneškem centru. Največ svojega delovnega časa namenijo za komunikacijo s strankami: rezervacije, registracija gostov in delo z bazami strank. Ta delovna naloga je pomembna danes in bo tudi v prihodnje. Veliko pomembnejši kot sedaj bosta v prihodnje delovni nalogi svetovanje gostom o dobrem počutju in sestavljanje individualnih programov zanje ter organizacija, usklajevanje in spremljanje velneških storitev v centru.

- Podobne naloge, kot so navedene zgoraj, so tudi del dveh slovenskih poklicnih standardov: “organizator velneške dejavnosti” in “receptor”, obstaja pa tudi nekaj drugih nalog in aktivnosti, ki niso bile vključene v vprašalnik, vendar so pomembne za uspešno opravljanje poklica:

- osebna priprava, priprava delovnega mesta in osredotočenje na storitve v velneški dejavnosti;
- zagotavljanje vzdrževanja delovne in ostale opreme;
- zagotavljanje kakovosti storitev in opravljenega dela ter prevzemanje odgovornosti za izvedbo;
- varovanje zdravja na delovnem mestu;
- zagotavljanje varnosti pri delu in upoštevanje okoljskih načel.

- Najpomembnejša znanja, ki bi jih moral imeti receptor v velneškem centru, so po mnenju strokovnjakov, ki delajo na delovnem mestu receptorja, poznavanje velneških storitev in produktov, znanje tujih jezikov, organizacija dela in vodenje ter motivacija zaposlenih.

- Strokovnjaki, ki delajo na delovnem mestu receptorja v velneškem centru, med najpomembnejše veščine, ki so pomembne pri njihovem delu, uvrščajo: komunikacijo in k strankam usmerjen pristop, oblikovanje ponudb velneških storitev, prodajne in marketinške tehnike in uporabo informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Te veščine se ujemajo z najpomembnejšimi temami, ki bi jih po njihovem mnenju moral vsebovati program za usposabljanje “receptor v velneški dejavnosti”.

Glavne delovne naloge, ki jih opredeljuje transnacionalno poročilo o skupnem poklicnem profilu “receptor v velneškem centru”, so:

1. komunikacija s strankami (svetovanje o dobrem počutju), registracija, rezervacija;
2. sestavljanje individualnih programov za stranke;
3. splošno delovanje (vodenje) centra (nadzor, poročanje, finančno načrtovanje);
4. organizacija, usklajevanje in spremljanje dela v centru;
5. zagotavljanje kakovosti storitev in ustvarjanje sproščujočega okolja v centru;
6. tržne in prodajne aktivnosti, ki so usmerjene k strankam;
7. nadzor in izvajanje vajeništva ter drugih oblik učenja z delom.

Delovne naloge in nanje vezano znanje, spretnosti in kompetence bodo služile za izhodišče druge faze projekta in pripravo kvalifikacijskega profila “receptor v velneškem centru”.

Projektne konzorcije:

- Inštitut za usposabljanje osebja v mednarodnih organizacijah (ITPIO), Bolgarija
- Poklicna srednja šola za kmetijstvo Kliment Timiryazev (ZPG), Bolgarija
- Al Maks d.o.o., Bolgarija
- Nacionalna agencija za poklicno izobraževanje in usposabljanje (NAVET), Bolgarija
- Center Republike Slovenije za poklicno izobraževanje (CPI), Slovenija
- Savinjsko–šaleška gospodarska zbornica (SŠGZ), Slovenija
- Šolski center Velenje (ŠCV), Slovenija
- Nacionalni center za izobraževanje (VISC), Latvija
- Konfederacija delodajalcev Latvije (LDDK), Latvija
- Tehnološka in turistična tehnična šola Kuldīga (KTTT), Latvija
- Državni inštitut za poklicno izobraževanje (ŠIOV), Slovaška
- Slovaško združenje hotelov in restavracij (AHRS), Slovaška
- Hotelska akademija Ludovita Winterja (HALW), Slovaška
- Zvezni inštitut za poklicno izobraževanje in usposabljanje (BIBB), Nemčija

Spletna stran projekta:

<https://www.wellto.eu>