



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Present Stakeholders for Future
Velnes Tourism Skills' Development



WellTo

Skupni AWC program Receptor v velneškem centru

WP4, rezultat 4.6.

Prevod in priredba: ŠC Velenje, CPI, SŠZV

april, 2021

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Vsebina

Modul "Komunikacija z gostom, naročanje, rezervacija" OPIS.....	3
Modul "Komunikacija z gostom, naročanje, rezervacija" VSEBINA	5
POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula " Komunikacija z gostom, naročanje, rezervacija "	13
Modul "Razvoj individualnega programa za gosta" OPIS	15
Modul "Razvoj individualnega programa za gosta" VSEBINA.....	17
POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula "Razvoj individualnega programa za gosta"	23
Modul "Organizacija in koordinacija velnes centra" OPIS	25
Modul "Organizacija in koordinacija velneškega centra" VSEBINA.....	27
POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula "Organizacija in koordinacija velneškega centra"	34
Modul "Zagotavljanje kakovosti v velnes centru" OPIS.....	35
Modul: "Zagotavljanje kakovosti v velnes centru" VSEBINA	37
POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula "Zagotavljanje kakovosti v velnes centru"	42
Modul "Tržne in prodajne aktivnosti"	43
Modul "Tržne in prodajne aktivnosti" VSEBINA.....	46
POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula "Tržne in prodajne aktivnosti"	51

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Modul "Komunikacija z gostom, naročanje, rezervacija" OPIS

Temelji na enoti "Komunikacija z gostom, naročanje, rezervacija" iz profila kvalifikacije "Receptor velneškem centru"

Splošni cilji modula	Razviti kompetenco dijaka za izvajanje postopka naročanja in rezervacije med učinkovitim komuniciranjem s strankami, sodelavci in delodajalci v večkulturnem okolju ob spoštovanju osnovnih načel strokovne in splošne etike pri delu s strankami, sodelavci in delodajalci.
Cilji modula (predvideni učni izidi)	Dijak: <ol style="list-style-type: none">1. Primerno in razumno komunicira s strankami in sodelavci v maternem in vsaj enem tujem jeziku.2. Prepozna potrebe strank, tako glede izdelkov in storitev.3. Rešuje probleme in konfliktne situacije.4. Načrtuje urnike.5. Rezervira željene storitve za stranko.
Pogoji za vključitev (predpogoji)	V program se lahko vključi vsak, kdor ima vsaj nižjo poklicno izobrazbo. Odvisno od programa poklicnega in strokovnega izobraževanja.
Ocenjevanje modula	Ob zaključku modula "Komunikacija z gostom, naročanje, rezervacija" dijak opravlja teoretični preizkus in praktični prikaz pridobljenih veščin in spretnosti: <ol style="list-style-type: none">1. Dokazuje sposobnost komunikacije s stranko tako osebno kakor tudi preko telefona in e-pošti;

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



	<ol style="list-style-type: none">2. V komunikaciji uporablja strokovno terminologijo ter spoštuje etične standarde in standard zasebnosti;3. Sposobnost komunikacije v enem tujem jeziku;4. Izdela urnik velnes centra z uporabo elektronskih naprav.
Trajanje modula	<p>Modul predstavlja 20 % celotnega izobraževalnega programa (5 modulov).</p> <ul style="list-style-type: none">• V šoli: 30% celotnega modula• V podjetju (najmanj 50%): 60% celotnega modula• Samostojno delo: 10% celotnega modula



Modul "Komunikacija z gostom, naročanje, rezervacija" VSEBINA

Predvideni učni izidi	Vsebina	
	Glavna tema	Predlagane učne enote
<p>1. Primerno in razumno komunicira z gostom in sodelavci v maternem in vsaj enem tujem jeziku (40%)</p> <p>Pozna (znanje):</p> <p>Komunikacijske tehnike in osnove komunikacije</p> <p>Komunikacijska orodja</p> <p>Komunikacijske ovire, verbalne in neverbalne tehnike</p> <p>Profesionalna etika</p> <p>Strokovna terminologija v maternem in vsaj enem tujem jeziku</p> <p>Glavna načela medkulturne komunikacije</p>	<p>1.1. Osnovne oblike komunikacije <i>(5 % celotne vsebine modula)</i></p>	<p>1.1.1. Verbalna komunikacija</p> <p>1.1.2. Nebesedni komunikacijski vidiki</p> <p>1.1.3. Telesna govorica</p> <p>1.1.4. Pisna komunikacija</p>
	<p>1.2. Komunikacijske tehnike <i>(10 % celotne vsebine modula)</i></p>	<p>1.2.1. Učinkovita komunikacija Komunikacija z različnimi strankami (VIP gosti, posamezniki, organizirane skupine, gostje s posebnimi potrebami)</p> <p>1.2.2. Načini zbiranja povratnih informacij strank</p>



<p>Glavna načela komunikacije s specifičnimi strankami (posamezniki, organizirane skupine gostov, gostje s posebnimi potrebami, VIP gosti) Načini zbiranja povratnih informacij strank</p> <p>Je sposoben (spretnosti): Uporaba učinkovitih komunikacijskih orodij in komunikacijskih tehnologij</p> <p>Uporaba strokovne terminologije v maternem in vsaj enem tujem jeziku</p> <p>Upošteva poslovni bonton pri komunikaciji Zbiranje povratnih informacij strank Uporaba maternega jezika Raba vsaj enega tujega jezika na profesionalni ravni</p> <p>Kompetence: Neomejeno komuniciranje s strankami v večkulturnem okolju z uporabo različnih komunikacijskih orodij in komunikacijskih tehnologij v maternem jeziku in vsaj enem tujem jeziku. Upoštevanje osnovnih načel profesionalne in splošne etike pri delu s strankami, sodelavci in delodajalci.</p>	<p>1.3. Komunikacijska orodja (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>1.3.1. Elektronska komunikacija v maternem in vsaj enem tujem jeziku 1.3.2. Komunikacija preko telefona</p>
	<p>1.4. Poslovni bonton (10 % celotne vsebine modula)</p>	<p>1.4.1. Definicije 1.4.2. Bistvo poslovnega bontona 1.4.3. Ustvarjanje prvega vtisa pri komunikaciji s stranko 1.4.4. Receptor Velnes centra - Obraz Velnes centra</p>
	<p>1.5. Strokovna terminologija (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>1.5.1. Terminologija materialov, zalog in tehnik na velnes področju 1.5.2. Terminologija postopkov in zdravljenja na velnes področju 1.5.3. Tipične fraze pri komunikaciji s strankami</p>
	<p>1.6. Strokovna terminologija v tujem jeziku (5 % celotne vsebine modula)</p>	



		<p>1.6.1. Terminologija materialov, zalog in tehnik na velnes področju v tujem jeziku</p> <p>1.6.2. Terminologija postopkov in zdravljenja na velnes področju v tujem jeziku;</p> <p>1.6.3. Tipične fraze pri komunikaciji s strankami v tujem jeziku.</p>
<p>2. Sposoben je prepoznati potrebe strank, tako glede izdelkov kot storitev (20%)</p> <p>Pozna:</p> <p>Učinkovita tehnika poslušanja in spraševanja</p> <p>Načela učinkovitega razgovora</p> <p>Načela zaupnosti</p> <p>Je sposoben (spretnosti):</p> <p>Intervju stranke z učinkovito tehniko spraševanja in poslušanja</p>	<p>2.1. Tehnike poslušanja in spraševanja (5% celotne vsebine modula)</p>	<p>2.1.1. Metode aktivnega poslušanja</p> <p>2.1.2. Načela učinkovite komunikacije</p> <p>2.1.3. Vodenje pogovora</p>
	<p>2.2. Načela učinkovitega razgovora (5% % celotne vsebine modula)</p>	<p>2.2.1 Tipi razgovorov, intervjujev</p> <p>2.2.2 Povzemanje informacij za opredelitev strankinih potreb</p>



<p>Določitev potreb strank po velnes izdelkih in storitvah</p> <p>Spoštuje načelo zaupnosti pri komunikaciji s tretjimi osebami</p> <p>Kompetence: Neodvisno določanje potreb strank po velnes izdelkih in storitvah, zagotavljanje osebne pozornosti, taktnosti, in gostoljubnosti, ob upoštevanju načela zaupnosti</p>	<p>2.3. Zaupnost (10 % celotne vsebine modula)</p>	<p>2.3.1 Zaupnost s strankami 2.3.2 Obdelava osebnih podatkov 2.3.3 Zaščita osebnih podatkov 2.3.4 Zahteve zakona o obdelavi osebnih podatkov</p>
<p>3. Je sposoben reševati probleme in konfliktne situacije (10%)</p> <p>Pozna: Osnove psihologije Osnove obvladovanja stresa</p>	<p>3.1. Osnove psihologije (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>3.1.1. Psihologija komuniciranja 3.1.2. Vedenjska psihologija 3.1.3. Kognitivna psihologija 3.1.4. Socialna psihologija</p>



<p>Reševanje konfliktnih situacij Vrste obnašanja v konfliktnih situacijah Strategije reševanja problemov Je sposoben (spretnosti): Vzdrževanje odprtega in konstruktivnega vzdušja razjasnjevanja razlik Prepoznati pogoje za konflikt in proaktivno preprečiti pogoje, ki povzročajo konflikt. Reševanje problemov in konfliktnih situacij Kompetence: Neodvisno reševanje problemov in konfliktnih situacij na miren in konstruktiven način, izkazovanje empatije in razumevanja za dosego reševanja, ob upoštevanju najboljših praks storitev/skrbi za stranke</p>	<p>3.2. Osnove obvladovanja stresa <i>(5% celotne vsebine modula)</i></p>	<p>3.2.1. Obvladovanje konfliktov in stresa 3.2.2. Strategije reševanja problemov</p>
--	---	---



<p>4. Je sposoben načrtovati urnike (30%) Pozna: Načrtovanje urnikov Načela usklajevanja razporejanja strank v skladu z velnes storitvami</p>	<p>4.1. Načrtovanje urnika (10 % celotne vsebine modula)</p>	<p>4.1.1. Osnovna načela pri načrtovanju 4.1.2. Struktura načrtovanja 4.1.3. Digitalne metode načrtovanja</p>
<p>Je sposoben (spretnosti): Načrtovanje razporedov in zagotovitev učinkovitega delovnega procesa v velnes centru Organiziranje in usklajevanje razporeditve strank Upoštevanje pravil za obdelavo, shranjevanje in uporabo osebnih podatkov Kompetence: Prevzemanje odgovornosti za načrtovanje urnika Prevzemanje odgovornosti za organizacijo in usklajevanje razporejanja strank v skladu z velnes storitvami</p>	<p>4.2. Usklajevanje razporejanja strank v skladu z velnes storitvami (10 % celotne vsebine modula)</p>	<p>4.2.1. Načela dela v velnes centru 4.2.2. Organizacija in usklajevanje razporejanja strank v velnes centru</p>



<p>5. je sposoben rezervirati željene storitve za stranko Pozna:</p> <p>Informacijski sistem in specializirana rezervacijska programska oprema Različni kanali komunikacije</p> <p>Je sposoben (spretnosti): Opraviti rezervacijo za stranke glede na njihove potrebe, pričakovanja in zahteve po telefonu, elektronsko ali osebno</p> <p>Zagotoviti potrebne informacije o terminih, ceni, rokih, tako da ustrezno ciljno zadovolji stranko</p> <p>Kompetence:</p> <p>Zagotavljanje ustreznih informacij o značilnostih in prednostih storitev in izdelkov na vljuden in pozitiven način, ki vodi do želje po nakupu</p> <p>Redno spremlja in posodablja rezervacije, tako da spremlja plačila ob rezervacijah in dogodkih ter komunicira s strankami in predstavniki podjetij</p>	<p>5.1. Rezervacije strank (5% celotne vsebine modula)</p>	<p>5.1.1. Postopek rezervacij 5.1.2. Praktično delo pri rezervacijah strank</p>
---	--	---



	5.2. Digitalne metode pri rezervacijah strank (5% celotne vsebine modula)	5.2.1. Specializirana rezervacijska programska oprema 5.2.2. Uporaba razliĉnih komunikacijskih kanalov pri izvajanju rezervacij strank. 5.2.3. Prednosti in slabosti vsakega uporabljenega komunikacijskega kanala pri rezervacijah strank
--	--	--

Predlagane strategije in metode pouĉevanja/uĉenja:

(Navedite interaktivne metode pouĉevanja / uĉenja, ki motivirajo dijake k aktivnemu uĉenju in spreminjanju funkcije / vloge uĉiteljev v svetovalca pri uĉnem procesu).

1. Poslovne simulacije
2. Študije primerov
3. Viharjenje moŹganov
4. Poroĉanje
5. Metoda igre
6. Metoda igre vlog
7. Razprava

Viri in literatura:

1. S.KupŹe, I.Sietniece, V.Bralitis, L.Dubkevics, *Saskarsme audzēkņiem*, JUMAVA, 1999;
2. A.Egidess, *Saskarsmes labirinti*, JUMAVA, 2002;
3. D.Fosters, *LietiŹkā Eiropa, ZvaigzneABC*, 2005;
4. Autoru kolektīvs, *Psiholoġija 3 LietiŹkās jomas, ZvaigzneABC*, 2015;
5. Ź.Igors, *Individuālp psiholoġija Latvijā, Zinātne*, 2019;
6. Walker R. J., D.B.A. *Introduction in to Hospitality*. – New Jersey, 2004.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



7. A.Porter, Degree in a Book: Psychology. Everything You Need to Know to Master the Subject... In One Book!, Arcturus Publishing, 2018;
8. J.Navarro, The Dictionary of Body Language, Harper Thorsons, 2018;
9. W.Marion, M.Sarah, R.Stephen, Exploring Psychology in Language Learning and Teaching, Oxford University Press, 2018;
10. Балашова А. Е. Как достичь безупречного сервиса. – Москва: ООО Вершина, 2005.
11. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.– Москва: ПрофОбрИздат, 2005

POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula " Komunikacija z gostom, naročanje, rezervacija "

Št.	Pripomočki <i>(z * so označeni viri, potrebni v podjetju)</i>	Količina <i>(za vsakega dijaka, za majhno skupino, za skupino itd.)</i>
1.	Tehnična oprema in orodja	
1.1.	računalnik, opremljen z aplikacijami in dostopom do interneta	1
1.2.	multimedijski projektor in zaslon	1
1.3.	interaktivne table s kamero in dodatki za pisanje	1
1.4.	kamera, videokamera in magnetofon	1
1.5.	strokovno opremljena učilnica (s kopirno napravo, tiskalnikom, skenerjem, faks napravo, telefonom, drobilnikom papirja)	1
1.6.	tehnična oprema za sejne sobe (tv, ac, itd.)	1
1.7.	kalkulatorji	za vsakega dijaka
1.8.	pomnilnik usb	za vsakega dijaka
1.9.	prenosna tabla	1
2.	Zaloge, potrošni material, itd.	

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



2.2.	pisarniški material (mape, plastični ovoji, papir, pisarniške potrebščine in pisarniški materiali)	po potrebi
2.3.	navodila za varnost (za vsako napravo)	po potrebi
2.4.	učbeniki	za vsakega dijaka
2.5.	obrazci za poslovne dokumente (vključno z obrazci za rezervacije gostov, listine o inventarju, tovarne liste)	po potrebi
2.6.	papirni bloki za prenosne table	1
2.7.	vzorci blaga, inventarja, poročanje o surovinah in odpisih	po potrebi
	komplet za prvo pomoč	1
3.	Dokumenti in drugi informacijski viri	
3.1.	seznami razpoložljivih izdelkov in storitev (katalogi, ceniki)	po potrebi
3.2.	časovnice in pogostost vsakega postopka in storitve	po potrebi
3.3.	promocija	po potrebi
3.4.	vloga zaposlenih	po potrebi

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Modul "Razvoj individualnega programa za gosta" OPIS

Temelji na enoti "Razvoj individualnega programa za gosta" iz profila kvalifikacije "Receptor v velneškem centru"

Splošni cilji modula	Dijak razvije kompetenco priprave in predstavitve individualnega velnes programa na podlagi izbranih velnes postopkov v sodelovanju z gostom.
Cilji modula (Predvideni učni izidi)	Dijak bo sposoben: <ol style="list-style-type: none">1. Pripraviti in predstaviti individualni velneški program.2. Izbere ustrezne velneške postopke na podlagi želja gosta.3. Dela z dokumenti velneškega centra.4. Daje priporočila o zdravem načinu življenja.
Pogoji za vključitev (Predpogoji)	V program se lahko vključi vsak, ki ima vsaj nižjo poklicno izobrazbo. Odvisno od programa poklicnega in strokovnega izobraževanja.
Ocenjevanje modula	Ob zaključku modula "Razvoj individualnega programa za gosta" dijak opravlja teoretični preizkus in praktični prikaz pridobljenih veščin in spretnosti: <ol style="list-style-type: none">1. Dokazuje sposobnost svetovanja gostu za najboljši izbor velneških storitev;2. Dokazuje sposobnost strokovne priprave in predstavitve individualnega velneškega programa;3. Dokazuje sposobnost svetovanja o učinkih in uporabnosti velneških storitev;4. Dokazuje dobro poznavanje kontraindikacije velneških postopkov;5. Sposobnost svetovanja gostom, kako naj vzdržujejo dobro počutje;6. Sposobnost razviti in ponuditi gostom različne tipe in oblike velneških storitev in programov;

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



	<ol style="list-style-type: none">7. Dokazuje dobre spretnosti sodelovanja z gostom;8. Dokazuje dobra načela poklicne in splošne etike ter komunikacijske kulture;9. Sposobnost vzdrževanja baze strank velnes centra;10. Dokazuje dobro znanje o pomembnosti zdrave prehrane, povezane z velnes postopki.
Trajanje modula	<p>Modul predstavlja 20 % celotnega izobraževalnega programa (5 modulov).</p> <ul style="list-style-type: none">• V šoli: 30% celotnega modula• V podjetju (najmanj 50%): 60% celotnega modula• Samostojno delo: 10% celotnega modula



Modul "Razvoj individualnega programa za gosta" VSEBINA

Predvideni učni izidi	Vsebina	
	Glavna tema	Predlagane učne enote
<p>1. Učni izidi</p> <p>Je sposoben pripraviti in predstaviti individualni velnes program (40%)</p> <p>Pozna :</p> <p>Glavna načela razvoja individualnega wellness programa</p> <p>Velneški tretmaji in postopki (osnovni nivo)</p> <p>Indikacije in kontraindikacije različnih velneških tretmajev</p> <p>Učinki proizvodov, ki so uporabljeni v velnes centrih (osnovna raven)</p> <p>Načela zdravega življenjskega sloga</p> <p>Je sposoben (spretnosti):</p> <p>Informirati in svetovati gostom glede indikacij in kontraindikacij različnih velneških tretmajev</p>	<p>1.1. Standardi velnes storitev (10 % celotne vsebine modula)</p>	<p>1.1.1. Standardi in certifikati</p> <p>1.1.2. Zahteve kakovosti pri velnes centru</p> <p>1.1.3. Tipi velnesa</p> <p>1.1.4. Delovanje v mednarodnem okolju</p>
	<p>1.2. Velneški in masažni tretmaji (10% celotne vsebine modula)</p>	<p>1.2.1. Oblike tretmajev</p> <p>1.2.2. Sodobni trendi</p> <p>1.2.3. Kakovost izdelka vodi do zadovoljstva kupcev</p> <p>1.2.4. Medicinska in terapevtska masaža</p>
	<p>1.3. Objekti, oprema in zaloge (10% celotne vsebine modula)</p>	<p>1.3.1. Orodja za masažo</p> <p>1.3.2. Medicinska in terapevtska uporaba</p> <p>1.3.3. Velnes proizvodi</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Svetovanje na podlagi formaliziranega individualnega intervjuja o najboljši izbiri velnes storitve in individualnem velnes programu.</p> <p>Informirati in se posvetovati z gostom o zaporedju velnes postopkov in njihovi združljivosti z drugimi postopki.</p> <p>Kompetence:</p> <p>Neodvisna pomoč gostu pri izbiri in razvoju posameznega velneškega programa ob upoštevanju indikacij in kontraindikacij različnih velnes tretmajev.</p> <p>Informiranje in svetovanje gostu o zaporedju velnes postopkov in njihovi združljivosti z drugimi postopki.</p>	<p>1.4. Indikacije in kontraindikacije različnih velneških tretmajev (10% celotne vsebine modula)</p>	<p>1.4.1. Absolutni indikacije in kontraindikacije; relativne indikacije in kontraindikacije; Splošne indikacije in kontraindikacije, Lokalne indikacije in kontraindikacije, kombinirane indikacije in kontraindikacije</p>
<p>2. Je sposoben izbrati velneške postopke v sodelovanju s stranko (20%)</p> <p>Pozna:</p> <p>Velnas postopke za zagotavljanje gostovega dobrega počutja.</p> <p>Osnovno znanje morfologije človekovega telesa in fiziologije</p> <p>Znanje o masažah in negi telesa.</p> <p>Je sposoben (spretnosti):</p> <p>Vizualno oceniti stanja kože gosta.</p> <p>Izbrati in ponuditi individualni velnes tretma.</p> <p>Kompetence:</p> <p>Razlikovanje velneških postopkov za zagotavljanje splošnega počutja od postopkov terapevtske narave.</p>	<p>2.2. Anatomija človeškega telesa (10 % celotne vsebine modula)</p> <p>2.3. Nega telesa (10 celotne vsebine modula)</p>	<p>2.2.1. Terminologija anatomije</p> <p>2.2.2. Splošna anatomija</p> <p>2.2.3. Tkiva, mišice in organi</p> <p>2.2.4. Konstitucija človeškega telesa</p> <p>2.2.5. Mišični tonus</p> <p>2.2.6. Morfologija in klasifikacija telesa</p> <p>2.3.1. Kozmetika za nego telesa</p> <p>2.3.2. Učinki kozmetičnih proizvodov na človeško telo in okolje</p> <p>2.3.3. Kemija v kozmetiki</p> <p>2.3.4. Kozmetika in njeno tveganje za zdravje – snovi s toksičnim potencialom, mogoči zdravstveni zapleti, povezani z uporabo kozmetike</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Sposobnost vizualnega določanje strankinega telesnega tipa in mišičnega tonusa.</p> <p>Sposobnost izbrati velneške postopke v sodelovanju z gostom.</p> <p>Sposobnost informiranja in svetovanja gostu o zaporedju velenških postopkov in njihovi združljivosti z drugimi postopki.</p> <p>Sposobnost sodelovanja z gostom.</p>		<p>2.3.5. Mednarodna ureditev in varnost kozmetike</p>
<p>3. Je sposoben dela z dokumenti velnes centra (30%) Pozna:</p> <p>Osnovna načela učinkovitega dokumentiranja v velnes centru</p> <p>Specializirana programska oprema za bazo podatkov strank</p> <p>Načela razvijanja baze podatkov strank</p> <p>Varovanje podatkov o strankah</p> <p>Upošteva osnovna načela poslovnega bontona in poslovne in splošne etike</p> <p>Je sposoben (spretnosti):</p> <p>Sposobnost sodelovanja s stranko</p> <p>Oblikuje in predstavi željene rezultate določenega velneškega postopka</p> <p>Dokumentiranje rezultatov anket gostov</p>	<p>3.1. Načela priprave dokumentacije <i>(10% celotne vsebine modula)</i></p> <p>3.2. Dokumentacija sistema kakovosti <i>(10 % celotne vsebine modula)</i></p> <p>3.3. Zaupnost strank <i>(10 % celotne vsebine modula)</i></p>	<p>3.1.1 Načela dokumentiranja v velnes centru</p> <p>3.1.2 Specializirana dokumentacija v zdravstveni negi</p> <p>3.2.1 Postopki prihoda in odhoda</p> <p>3.2.2. Postopki ravnanja z gosti</p> <p>3.2.3. Postopki zaračunavanja in plačila</p> <p>3.2.4. Maloprodajni in trgovski protokoli in postopki</p> <p>3.2.5. Primeri obrazcev v uporabi</p> <p>3.2.6. Postopki povratnih informacij gostom</p> <p>3.3.1. Pomen zaupnosti</p> <p>3.3.2. Zaupne informacije na delovnem mestu</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Uporaba računalnika za iskanje informacij, hranjenje in obdelavo podatkov</p> <p>Izvajanje ocen tveganja in dokumentiranje velneških tretmajev</p> <p>Upoštevanje zaupnosti</p> <p>Uporaba specializirane programske opreme; med obstoječimi IKT orodji izbira najprimernejšo programsko opremo ali uporabi programsko opremo, ki je na voljo;</p> <p>Kompetence:</p> <p>Dokumentiranje in analiza ankete gostov</p> <p>Samostojno razvije bazo podatkov gostov ob uporabi specializirane programske opreme</p>		<p>3.3.3. Vrste informacij, ki veljajo za zaupne</p>
<p>4 Je sposoben dajati priporočila o zdravem načinu življenja (10%)</p> <p>Pozna:</p> <p>Osnove zdrave prehrane</p> <p>Vloga prehrane pri uravnavanju življenjskih procesov (osnovna hranila, balastne snovi, vitamini, velnes prehrana in pijača, prehranske bolezni in motnje)</p> <p>Načela zdravega življenjskega sloga (prehrana, fizična aktivnost, diete, šport)</p> <p>Je sposoben (spretnosti):</p>	<p>4.1. Zdrava prehrana (5 % celotne vsebine modula)</p> <p>4.2. Fitnes in zdravje (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>4.1.1. Osnovna prehrana, diete, prehranska piramida</p> <p>4.1.2. Zdravje in prehrana</p> <p>4.1.3. Prehrana v zdraviliščih</p> <p>4.1.4. Celostna prehrana</p> <p>4.2.1. Telesna pripravljenost, dobro počutje; vaje (aerobne vaje, anaerobna vadba, trening, intervalni trening visoke intenzivnosti)</p> <p>4.2.2. Učinki fitnesa, dieta in trendi v fitnesu</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Svetovanje gostu kako povezati prehrano in velneške postopke s fizičnimi aktivnostmi</p> <p>Pozna terminologijo povezano s športom in prehrano</p> <p>Kompetence:</p> <p>Sposobnost upoštevanja predpisov, ki urejajo zdravstvene dejavnosti</p> <p>Določitev vlog različnih specialistov pri zdravem načinu življenja (dietetik, prehranski specialist, fitnes trener, fizioterapevt, zdravnik itd.)</p>		<p>4.2.3. Terminologija fitnesa</p>
---	--	-------------------------------------

Predlagane strategije in metode poučevanja/učenja:

(Navedite interaktivne metode poučevanja / učenja, ki motivirajo dijake k aktivnemu učenju in spreminjanju funkcije / vloge učiteljev v svetovalca pri učnem procesu).

1. Poslovne simulacije
2. Študije primerov
3. Viharjenje možganov
4. Debate.
5. Razprava
6. Skupinsko delo

Viri in literatura:

1. Apinis, P. (1998). Cilvēks. Anatomija, fizioloģija, patoloģijas pamati. Rīga: Nacionālais medicīnas apgāds.
2. Eglīte, K. (2010). Anatomija 2. Daļa.
3. Herolda, F. Masāžas rokasgrāmata. (2006). Rīga: Jumava.
4. Latvijas Brīvo arodbiedrību savienība. (2010.) Darba apstākļi un veselība darbā.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



5. LeŃnikovs, E., Lāriņš, V. (2004). MASĀŽA. Rīga: LSPA.
6. Veselības inspekcijas mājaslapa: <http://www.vi.gov.lv/lv/sabiedribas-veseliba/pras/kosmetiskie-saloni>
7. Vanaga V. Viesu apkalpošana. – Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2000.
8. Žvals R. Viesmīlības pamati. – Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2006.
9. Janitēna Z. Ievads dokumentu pārvaldībā. – Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 2013.
10. Juridisko dokumentu paraugi: iesniegumi, pretenzijas, sūdzības, pieteikumi tiesām, vienošanās, līgumi. – Rīga: Zvaigzne ABC, 2013.
11. Kalve I. Dokumentu pārvaldība no A līdz Z. – Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2013.
12. Jones P. The Management of Hotel Operations. – Cengage Learning EMEA, 2002.
13. Lewis C. Forrest, Jr., Ed. D. Training for the Hospitality Industry. – AHMA, 2002.
14. Dian Dincin Buchman, The complete book of water healing. 2nd ed., McGraw-Hill Professional, 2001.
15. Jane Crebbin-Bailey, John W. Harcup, John Harrington, The Spa Book: The Official Guide to Spa Therapy. Publisher: Cengage Learning EMEA, 2005.
16. Esti Dvorjetski, Leisure, pleasure, and healing: spa culture and medicine in ancient eastern Mediterranean., Brill, 2007 (illustrated).
17. Carola Koenig, Specialized Hydro-, Balneo-and Medicinal Bath Therapy. Publisher: iUniverse, 2005.
18. Anne Williams, Spa bodywork: a guide for massage therapists. Lippincott Williams & Wilkins, 2006.



POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula "Razvoj individualnega programa za gosta"

Št.	Pripomočki <i>(z * so označeni viri, potrebni v podjetju)</i>	Količina <i>(za vsakega dijaka, za majhno skupino, za skupino itd.)</i>
1.	Tehnična oprema in orodja	
1.1.	računalnik, opremljen z aplikacijami in dostopom do interneta	1 za vsakega dijaka
1.2.	multimedijski projektor in zaslon	1
1.3.	interaktivne table s kamero in dodatki za pisanje	1
1.4.	kamera, videokamera in magnetofon	2
1.5.	strokovno opremljena učilnica (s kopirno napravo, tiskalnikom, skenerjem, faks napravo, telefonom, drobilnikom papirja)	1
1.6.	tehnična oprema za sejne sobe (tv, ac, itd.)	1
1.7.	kalkulatorji	1 za vsakega dijaka
1.8.	pomnilnik usb	1 za vsakega dijaka
1.9.	prenosna tabla	1
1.10.	blagajna (vključno s terminalom za plačilne kartice)	1
2.	Zaloge, potrošni material, itd.	
2.1.	pisarniški material (mape, plastični ovoji, papir, pisarniške potrebščine in pisarniški materiali)	
2.2.	navodila za varnost (za vsako napravo)	
2.3.	učbeniki	
2.4.	obrazci za poslovne dokumente (vključno z obrazci za rezervacije gostov, listine o inventarju, tovarne liste)	
2.5.	papirni bloki za prenosne table	
2.6.	komplet za prvo pomoč	

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



3.	Dokumenti in drugi informacijski viri	
3.1.	sezname razpoložljivih izdelkov in storitev (katalogi, ceniki)	
3.2.	časovnica in pogostost vsakega postopka in storitve	



Modul "Organizacija in koordinacija velnes centra" OPIS

Temelji na enoti "Organizacija in koordinacija velnes centra« profila kvalifikacije" "Receptor v velneškem centru"

Splošni cilji modula	Razviti kompetenco dijaka za organiziranje in koordinacijo dejavnosti velneškega centra – se zaveda različnih dejavnosti, izdelkov in potrebnih sredstev in virov, da zagotovi sodelovanje ekipe in izvaja poslovno strategijo
Cilji modula (predvideni učni izidi)	Dijak: <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizira dejavnosti velneškega centra 2. Usklajuje delo ekipe v velneškem centru 3. Organizira učinkovito ponudbo velneških izdelkov in storitev 4. Prispeva k učinkovitemu doseganju poslovnih ciljev
Pogoji za vključitev (predpogoji)	V program se lahko vključi vsak, kdor ima vsaj nižjo strokovno izobrazbo. Odvisno od programa poklicnega in strokovnega izobraževanja.
Ocenjevanje modula	Ob zaključku modula Organizacija in koordinacija velneškega centra dijak opravlja teoretični preizkus in praktični prikaz pridobljenih veščin in spretnosti: <ol style="list-style-type: none"> 1. Opiše značilnosti izdelkov in storitev, ki jih ponuja velneški center in jih pravilno predstavi 2. Določa obveznosti in naloge vsakega člana ekipe ter prikaže sposobnost usklajevanja osebja 3. Je sposoben delati s specializirano programsko opremo velneškega centra 4. Dokazuje sposobnost razporejanja nalog 5. Uporablja tehnike za timsko sodelovanje in motivacijo 6. Uporablja prodajne strategije za doseganje poslovnih ciljev

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Trajanje modula

Modul predstavlja 20% celotnega izobraževalnega programa (5 modulov).

- *V šoli: 35% celotnega modula*
- *V podjetju (najmanj 50%): 55% celotnega modula*
- *Samostojno delo: 10% celotnega modul*



Modul "Organizacija in koordinacija velneškega centra" VSEBINA

Predvideni učni izidi	Vsebina	
	Glavna tema	Predlagane učne enote
<p>1. Učni izid: Je sposoben organizirati dejavnosti v velneškem centru (40%)</p> <p>Pozna:</p> <p>Operativni načrt dejavnosti velneškega centra Razpoložljivi izdelki in storitve ter njihove značilnosti Načela tržne strategije Interni predpisi velneškega centra Delovni predpisi velneškega centra Specializirana programska oprema Potrebna sredstva za normalno delovanje velneškega centra Zahteve za sproščujoče vzdušje v velneškem centru</p> <p>Je sposoben (spretnosti):</p> <p>Sledenje operativnem načrtu dejavnosti velneškega centra</p>	<p>1.1. Izdelava operativnega načrta za dejavnosti velneškega centra (5% celotne vsebine modula)</p>	<p>1.1.1 Opis dejavnosti v velnes centru 1.1.2 Opis različnih delovnih mest</p>
	<p>1.2 Izdelki in storitve, ki jih ponuja velnes center (10% celotne vsebine modula)</p>	<p>1.2.1 Primerjava značilnosti izdelkov in storitev, ki jih ponuja velnes center 1.2.2 Kombinacija izdelkov 1.2.3 Načela razvoja individualnega velneškega programa</p>
	<p>1.3. Tržna strategija v velnes centru (5% celotne vsebine modula)</p>	<p>1.3.1. Izvajanje tržnega in oglaševalskega načrta 1.3.2. Predstavitev storitev, ki jih ponuja velnes center na različnih medijskih kanalih 1.3.3. Postavljanje ciljev in uresničevanje prodajnih ciljev</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Ponudba velneških izdelkov in storitev, s poudarkom na koristih gostu</p> <p>Uresničuje cilje tržne strategije centra</p> <p>Izvaja delovne naloge v skladu z internimi pravili</p> <p>Nadzor ohranjanja delovne tehnologije</p> <p>Dela s specializirano programsko opremo</p> <p>Zagotavljanje potrebnih zalog materiala</p> <p>Zagotavlja sproščujoče okolje v centru</p> <p>Kompetence:</p> <p>Organizira izvajanje operativnega načrta za dejavnost velneškega centra, ki vključuje profesionalno ponudbo velnes izdelkov in storitev ter izvajanje velnes postopkov</p> <p>Zagotavljanje pravočasne oskrbe centra s potrebnimi človeškimi in materialnimi viri, opremo in potrošnim materialom</p> <p>Zagotavljanje sproščujočega okolja na podlagi doseganja udobja gostov in obiskovalcev</p>	<p>1.4. Interni predpisi velnes centra (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>1.4.1. Nujnost izvajanja ustreznih predpisov za zagotavljanje kakovosti v velnes centru</p> <p>1.4.2. Predpisi na kadrovskega področju</p> <p>1.4.3. Predpisi pri storitvah za stranke</p>
	<p>1.5 Delo s specializirano programsko opremo (5% celotne vsebine modula)</p>	<p>1.5.1. Osnovna struktura specializirane programske opreme</p> <p>1.5.2. Delovanje specializiranega IKT Sistema</p> <p>1.5.3. Skladnost s pravili o varstvu osebnih podatkov</p>
	<p>1.6. Zagotavljanje potrebnih virov v velnes centru (5% celotne vsebine modula)</p>	<p>1.6.1. Načrtovanje in naročanje materialnih virov, opreme in potrošnega materiala</p> <p>1.6.2. Načrtovanje kadrov za zagotavljanje normalnega delovnega okolja in delovanja velnes centra</p> <p>1.6.3. Odgovornost za kakovost materialnih virov, opreme in potrošnega materiala</p>
	<p>1.7. Zahteve za sproščujoče okolje v velnes centru (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>1.7.1. Ustvarjanje sproščujočega okolja</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



		1.7.2. Pomembni dejavniki za vzdrževanje mirnega vzdušja v velnes centru
<p>2. Učni izid: Je sposoben usklajevati ekipe velneškega centra (35%)</p> <p>Pozna:</p> <p>Vloge in funkcije vsakega zaposlenega</p> <p>Odgovornosti vsakega zaposlenega v ekipi</p> <p>Pravila delovnega časa, izmen, odmorov in odsotnosti</p> <p>Merila za kakovostno delovanje</p> <p>Potrebna stopnja profesionalnih kompetenc velnes centra</p> <p>Komunikacija znotraj ekipe in koordinacijske metode</p> <p>Tehnike ekipne motivacije</p> <p>Zagotavljanje ugodnega delovnega vzdušja</p> <p>Je sposoben (spretnosti):</p> <p>Razdelitev nalog glede na delovne zahteve</p> <p>Priprava osebnih razvojnih načrtov</p> <p>Pomoč pri pripravi tedenskih/mesečnih delovnih razporedov</p>	2.1. Odgovornosti osebja in opisi delovnih mest <i>(10% celotne vsebine modula)</i>	2.1.1. Naloge zaposlenih 2.1.2. Dodeljevanje nalog članom osebja 2.1.3. Reševanje konfliktov, povezanih z nalogami osebja
	2.2. Urnik dela <i>(5 % celotne vsebine modula)</i>	2.2.1. Pravila delovnega časa, počitka in odsotnosti 2.2.2. Načrt osebnega razvoja osebja
	2.3. Potrebna strokovna usposobljenost za različne naloge v <i>(5% celotne vsebine modula)</i>	2.3.1. Spremljanje strokovne usposobljenosti zaposlenih 2.3.2. Možnosti izboljšanja strokovne usposobljenosti
	2.4. Komunikacija in sodelovanje <i>(5% celotne vsebine modula)</i>	2.4.1. Ekipna komunikacija in usklajevanje 2.4.2. Tehnike izboljšanja ekipnega sodelovanja
	2.5. Motivacijske tehnike <i>(5% celotne vsebine modula)</i>	2.5.1. Vrste motivacijskih tehnik za vodenje ekipe 2.5.2. Orodja za motivacijo glede na osebnostne tipe

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Spremljanje delovnega časa, izmen, odmorov in odsotnosti</p> <p>Pomoč pri spremljanju doseganja zahtevanih standardov centra</p> <p>Učinkovita komunikacija z ekipo, vključno z zagotavljanjem potrebnih informacij, strinjanje s cilji, ki jih je postavila uprava, povratnimi informacijami o uspešnosti</p> <p>Uporaba različnih motivacijskih tehnik</p> <p>Zagotavljanje ugodnega delovnega vzdušja v centru</p> <p>Kompetence:</p> <p>Zagotavljanje pravilne porazdelitve dela in učinkovito uresničevanje tedenskega/mesečnega urnika</p> <p>Učinkovito usklajevanje dejavnosti ekipe</p> <p>Zagotavljanje ugodnega/učinkovitega delovnega vzdušja</p>	<p>2.6. Razpoložljivost izdelkov (5% celotne vsebine modula)</p> <p>2.7. Prednosti izdelkov in storitev za stranko (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>2.6.1. Učinkovita ponudba izdelkov in storitev velneškega centra</p> <p>2.6.2. Spremljanje in vrednotenje ponudb</p> <p>2.6.3. Uvajanje novih izdelkov in tehnologij</p> <p>2.7.1. Sestava in uporaba izdelka</p> <p>2.7.2. Predpogoji za učinkovitost terapije</p>
<p>3. Učni izidi:</p> <p>Je sposoben organizirati učinkovite ponudbe velneških izdelkov in storitev (10%)</p> <p>Pozna:</p> <p>Seznam izdelkov in storitev, ki so na voljo v centru</p> <p>Koristi vsakega izdelka ali storitve za gosta</p>	<p>3.1. Promocijske in prodajne tehnike (5% celotne vsebine modula)</p>	<p>3.1.1. Promocija kot orodje za izboljšavo prodajnih rezultatov</p> <p>3.1.2. Ponudba in promocija prodaje v velnes centru</p> <p>3.1.3. Kontaktna točka za stranke, primerna za obveščanje o promocijah</p>



<p>Aktualne ponudbe in njihove podrobnosti (trajanje, koristi ipd.) Prodajne tehnike za predstavitev izdelkov in storitev gostu</p>		<p>3.1.4. Prodajne tehnike za predstavitev izdelkov in storitev gostu</p>
<p>Tehnike prodajnih pogajanj Vrste gostov in specifični pristopi Učinkoviti oglaševalski kanali za ponudbo velnes izdelkov in storitev</p>	<p>3.2. Vrste strank (2% celotne vsebine modula)</p>	<p>3.2.1. Metode za določanje vrste gostov 3.2.2. Želeni slog komunikacije za vsako vrsto gostov 3.2.3. Storitve glede na vrsto gostov</p>
<p>Je sposoben (spretnosti): Predstavitev razpoložljivih izdelkov in storitev ter njihovih koristi gostu Ponudba aktualnih ponudb in obrazložitev, zakaj so prednostne Seznanitev ekipe z načini za učinkovito predstavitev velnes izdelkov in storitev Na zanimiv način predstaviti velnes izdelke in storitve za goste Pomoč pri prodajnih pogajanjih Prepoznavanje vrste gostov Upoštevanje individualnih lastnosti gosta pri sestavljanju storitve Raziskovanje in uporaba različnih kanalov za učinkovito oglaševanje velnes izdelkov in storitev kompetence: Organiziranje učinkovite ponudbe izdelkov in storitev v velnes centru</p>	<p>3.3. Oglaševalski kanali (3% celotne vsebine modula)</p>	<p>3.3.1. Uporaba različnih oglaševalskih kanalov 3.3.2. Prednosti in slabosti vsakega oglaševalskega kanala</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Predstavitev in ponujanje stalnih promocij za večjo prodajo Učinkovito služenje vsaki vrsti kupcev, če upošteva izdelek/storitev, ki je ponujen za izpopolnitev njegovih posebnih potreb</p>		
<p>4. Učni izid Odgovoren za doseganje poslovnih ciljev (15 %) Pozna: Poslovni cilji dejavnosti velnes centra Odgovornost vsakega sodelavca ekipe do poslovnega cilja Tehnike načrtovanja in upravljanja s časom Načela oblikovanja proračuna Interno računovodstvo in finančna pravila Zakoni in predpisi na finančnem področju Postopki za naročanje in dobavo opreme in potrošnega materiala Je sposoben (spretnosti): Sledenje ciljem poslovnega načrta Izvedba ključnih kazalcev uspešnosti iz poslovnega načrta Spremljanje doseganja poslovnih ciljev vsakega zaposlenega Pomoč pri načrtovanju in proračunu Priprava poročil in poizvedb Preveriti pravilno prodajno registracijo Izpolnjevanje različnih finančnih dokumentov Naročanje in spremljanje potrebne opreme, izdelkov in</p>	<p>4.1. Načrtovanje in upravljanje s časom (5% celotne vsebine modula)</p>	<p>4.1.1. Tehnike načrtovanja in upravljanja s časom 4.1.2. Postavljanje prioritet 4.1.3. Identifikacija porabnikov časa</p>
	<p>4.2. Proračun (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>4.2.1. Metode oblikovanja proračuna 4.2.2. Zakoni in predpisi na finančnem področju</p>
	<p>4.3. Interno računovodstvo in finančna pravila (5% celotne vsebine modula)</p>	<p>4.3.1. Pomen finančne odgovornosti 4.3.2. Priprava poročil 4.3.3. Ukrepi za izboljšanje na osnovi poročil</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>potrošnega materiala</p> <p>Kompetence:</p> <p>Spremljanje doseganja poslovnih ciljev velnes centra v skladu z interesi gosta</p> <p>Doseganju ključnih kazalcev uspešnosti</p> <p>Izdelava načrta in proračuna velnes centra</p> <p>Sestava finančno-računovodskih dokumentov v skladu z zakonskimi zahtevami</p> <p>Zagotavljanje opreme, izdelkov in potrošnega materiala, ki ohranja finančno discipline podjetja</p>		
---	--	--

Predlagane strategije in metode poučevanja/učenja:

1. Poslovne simulacije
2. Študije primerov
3. Viharjenje možganov
4. Izvedba praktične naloge

Viri in literatura:

1. Specialized types of tourism, S. Stamov, K. Nikovska
2. Balneotherapy and SPA tourism, S. Stamov, K. NIKovska
3. Balneo, SPA and Velses tourism- present and future, M. Karailieva
4. SPA – the code of water – D-r T. Petrova

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula "Organizacija in koordinacija velneškega centra"

Št.	Pripomočki <i>(z * so označeni viri, potrebni v podjetju)</i>	Količina <i>(za vsakega dijaka, za majhno skupino, za skupino itd.)</i>
1.	Tehnična oprema in orodja	
1.1.	računalnik	1 za vsakega dijaka
1.2.	specializirana programska oprema	1 za vsakega dijaka
1.3.	multimedijski projektor in zaslon	1 za skupino
1.4.	spletna orodja	1 za vsakega dijaka
1.5.	tiskalnik	1 za skupino
1.6.	interaktivna tabla	1 za skupino
2.	Zaloge, potrošni material, itd.	
2.1.	predloge poslovnega načrta, finančni dokumenti, ponudbe, ceniki	1 za majhno skupino
2.2.	brošure z informacijami o izdelkih in storitvah na velnes področju	1 za majhno skupino
2.3.	vzorec izdelkov	1 za vsakega dijaka
2.4.	specializirana gradiva za usposabljanje	1 za vsakega dijaka
2.5.	pisarniški material	1 za vsakega dijaka
3.	Dokumenti in drugi viri informacij	
3.1.	sezname razpoložljivih izdelkov in storitev (katalogi, ceniki)	1 za majhno skupino
3.2.	procesi in storitve – časovna usklajenost in pogostost	1 za majhno skupino
3.3.	promocija in njene posebnosti	1 za majhno skupino
3.4.	vloge zaposlenih	1 za vsakega dijaka

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Modul "Zagotavljanje kakovosti v velnes centru" OPIS

Temelji na enoti "Zagotavljanje kakovosti v velnes centru" skupnega AWC profila "Receptor v velneškem centru"

Splošni cilji modula	Razviti kompetenco dijaka za spremljanje kakovosti dela (lastnega in sodelavcev), prilagodljivo in skupino izvaja delovne naloge, soustvarja in izvaja raziskave o zadovoljstvu strank ter predlaga izboljšave delovnega procesa. Svoje delo bodo opravljali strokovno, s spoštljivo komunikacijo s strankami in sodelavci v vseh situacijah.
Cilji modula (predvideni učni izidi)	Dijak: <ol style="list-style-type: none"> 1. Usklajuje zagotavljanje kakovosti velnes centra s pomočjo poznavanja standardov kakovosti, poznavanja delovnih procesov in upoštevanja internih predpisov. 2. Spremlja zadovoljstvo strank in izvede potrebne ukrepe za izboljšave na osnovi spremljanja zadovoljstva strank in analize zbranih podatkov ter predlogov za izboljšave. 3. Ravna v skladu z delovno etiko in politiko podjetja z upoštevanjem etičnega kodeksa velnes centra, ki temelji na strokovnosti pri delu in odzivu na zahteve. 4. Za kar najboljšo izvedbo storitev upošteva zdravstvene in varnostne predpise na podlagi poznavanja zakonodaje in predpisov s področja zdravja in varstva pri delu.
Pogoji za vključitev (predpogoji)	V program se lahko vključi vsak, kdor ima vsaj nižjo strokovno izobrazbo. Odvisno od programa poklicnega in strokovnega izobraževanja.
Ocenjevanje modula	<i>Ocenjevalna orodja in metode, ki temeljijo na demonstracijskih kazalnikih.:</i>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



	<ol style="list-style-type: none">2. Dokaže sposobnost spremljanja kakovosti svojega dela3. Med izvajanjem strokovnih nalog uporablja na goste usmerjen pristop4. Dokaže sposobnost nudenja učinkovite pomoči pri spremljanju zagotavljanja pravilnega delovanja velneškega centra5. Je sposoben na podlagi povratnih informacij gostov izboljševati svoje delo6. Je sposoben predlagati nove načine zbiranja povratnih informacij gostov in izboljšanja storitev7. Dokaže sposobnost, da pripravi čisto in udobno okolje za gosta in ga pozdravi ter spremlja skozi bivanje na primeren način8. Je sposoben oceniti prednosti lastnega dela9. Je sposoben načrtovati, predstaviti in izvesti postopke usklajevanja v izrednih razmerah, kot so smrt, tatvina in poškodovanje inventarja.10. Pravilno ravna v izrednih situacijah in pri delu z zaupnimi informacijami ter varuje osebne in poslovne podatke gostov pri komunikaciji in pri uporabi družbenih omrežij.11. Upošteva predpise zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu.12. Spremlja skladnost z zdravstvenimi in varnostnimi zahtevami ter ergonomije pri delovnih nalogah. <p><i>Ocenjevalno orodje: Portfolio s pogovorom</i></p>
Trajanje modula	<p>Modul predstavlja 20 % celotnega izobraževalnega programa (5 modulov)..</p> <ul style="list-style-type: none">• V šoli: 45% celotnega modula• V podjetju (najmanj 50%): 50% celotnega modula• Samostojno delo: 5% celotnega modula



Modul: "Zagotavljanje kakovosti v velnes centru" VSEBINA

Predvideni učni izidi	Vsebina	
	Glavna tema	Predlagane učne enote
<p>Učni izid 1: KAKOVOST STORITVE Je sposoben zagotoviti kakovost dela in aktivnosti v velnes centru. (26,4%)</p> <p>Znanje: Standardi kakovosti in postopki, kriteriji glede kakovosti, vrste dokumentov in dokazil v sistemu kakovosti tehnologija dela v velnes centru, interni predpisi o delu, procesi in odgovornosti zaposlenih</p> <p>Spretnosti: uporaba standardov kakovosti za dejavnosti; beleženje in dokumentiranje izbranih postopkov, metod, storitev, izdelkov; sleditev tehnologiji dela v centru; ocena prejetih povratnih informacij; načrtovanje svojega dela, prejemanje povratnih informacij in ukrepanje v skladu z njimi; pri izvajanju strokovnih nalog uporaba gostu usmerjenega pristopa</p>	<p>1.1. Kakovost storitev v velnes centru (2 uri=6,7%)</p>	<p>1.1.1. Koncept kakovosti 1.1.2. Zagotavljanje kakovosti 1.1.3. Kakovost v Slovenskih velnes centrih</p>
	<p>1.2. Standardi kakovosti (3 ure =10%)</p>	<p>1.2.1. Izvajanje standardov kakovosti storitev 1.2.2. Modeli kakovosti storitev 1.2.3. Merjenje kakovosti storitev</p>
	<p>1.3. Delovni proces (2 uri =6,7%)</p>	<p>1.3.1. Načrtovanje dela 1.3.2. Izvedba delovnih nalog 1.3.3. Vrednotenje dela</p>
	<p>1.4. Interni predpisi (1 ura =3%)</p>	<p>1.4.1. Notranji predpisi</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Kompetence: Spremljanje kakovosti lastnega dela, izvajanje lastnih delovnih nalog na prilagodljiv, sodelovalen in k uporabniku usmerjen način ter po pomembnosti in prednostnih nalogah; pomoč pri spremljanju skladnosti zahtev v skladu s postopki delovne tehnologije; zagotavljanje zadovoljstva strank v skladu s korporativnimi pravicami; pomoč pri nenehnem spremljanju dejavnosti velnes centra z namenom zagotavljanja zahtevane kakovosti ponujenih izdelkov in storitev ter doseganja visokega zadovoljstva strank</p>		
<p>Učni izid 2: ZADOVOLJSTVO STRANK Je sposoben zagotoviti zadovoljstvo strank glede na njihove potrebe in želje. (26,7%)</p> <p>Znanje: Načela merjenja zadovoljstva strank, metode zbiranja in analize podatkov, poklicne zahteve glede storitev za goste</p> <p>Spretnosti: Izvede merjenja kakovosti z vprašalniki, zbiranje podatkov pri vprašalnikih za zagotavljanje kakovosti, uporablja zahteve strokovnosti storitev za goste, pripravi čisto in udobno okolje za prijetno bivanje gosta, prilagodi in organizira delo v skladu s spremembami</p> <p>Kompetence:</p>	<p>2.1 Zadovoljstvo strank in zaposlenih (3 ure=10%)</p>	<p>2.1.1. Definicija in dejavniki zadovoljstva 2.1.2. Merjenje zadovoljstva gostov 2.1.3. Zadovoljstvo zaposlenih</p>
	<p>2.2. Zbiranje in analiza podatkov (3 ure =10%)</p>	<p>2.1.1. Kvalitativne raziskovalne metode 2.1.2. Kvantitativne raziskovalne metode 2.1.3. Analiza zbranih podatkov in prikaz podatkov</p>
	<p>2.3. Strokovne kvalifikacije (2 uri =6,7%)</p>	<p>2.3.1. Spodbujanje razvoja odnosa z gosti 2.3.2. Zagotavljanje kakovostne storitve 2.3.3. Popolna oskrba gostov</p>



<p>Izboljšanje lastnega dela in kakovosti storitev na podlagi mnenja strank; predlaganje novih oblik zbiranja mnenja gostov in izboljšanja storitev; spodbujanje razvoja stalnih odnosov z gostov skozi delo, priprava čistega in udobnega okolja za prijeten obisk gostov; sprejem in spremljanje gostov na primeren način skozi celoten obisk</p>		
<p>Učni izid 3: DELOVNA ETIKA Je sposoben delovati v skladu s priporočilom delovne etike in prispevati h kakovosti velnes centra. (26,8%) Znanje: Etični kodeks poklica in uporaba v praksi; Prilagodljiv, sodelovalen in gostu usmerjen pristop, samoevalvacijske tehnike, pravila ravnanja v izrednih situacijah, pravila ravnanja z osebnimi podatki, postopki v primeru zlorabe in napačne rabe osebnih podatkov Spretnosti: uporaba etičnega kodeksa ob stiku z gostom, uporaba kritične samoevalvacije v pogovoru z vodjo, odgovorno ravnanje v delovnih situacijah in prilagoditev pristopa v skladu z zastavljenimi smernicami, izvajanje pravil etičnega kodeksa velnes centra, pravilno postopanje v primeru zlorabe in napačne rabe osebnih podatkov, nadziranje odstopanja od pravilne rabe osebnih podatkov, vedenje v skladu s poslovnim bontonom Kompetence:</p>	<p>3.1. Delovna etika (2 uri =6,7%)</p>	<p>3.2.1. Značilnosti poslovnega bontona 3.2.2. Etični kodeks v velnesu 3.2.3. Odnosi med zaposlenimi</p>
	<p>3.2 Odličnost in strokovnost (2 uri =6,7%)</p>	<p>3.2.1 Strokovnost pri delu 3.2.2 Urgentni odziv</p>
	<p>3.3 Samoevalvacija (2 uri =6,7%)</p>	<p>3.3.1 Koncept samoevalvacije 3.3.2 Samoevalvacijske tehnike in uporaba</p>
	<p>3.4 Ravnanje z osebnimi podatki gostov (2 uri =6,7%)</p>	<p>3.4.1 Zakonodaja o varstvu podatkov 3.4.2 Notranja pravila za ravnanje z osebnimi podatki 3.4.3 Zapisi o obdelavi osebnih podatkov</p>



<p>uporaba etičnega kodeksa ob delu z gosti, ocenjevanje prednosti svojega dela in priložnosti za strokovno delo, obnavljanje znanja o glavnih izdelkih in storitvah, ki ga potrebujejo pri delu, obvladovanje koordinacijskih postopkov pri izrednih situacijah (smrt, tatvine, poškodovanje inventarja ...) ravnanje z zaupnimi zadevami in informacijami, ki jih zahteva narava dela, pozornost pri delu in varovanju z osebnimi podatki in podatki podjetja</p>		
<p>Učni izid 4: ZDRAVJE IN VARNOST Je sposoben slediti in izvajati zdravstvene in varnostne predpise za optimalno delovanje (20,1%) Znanje: Pravila in navodila zdravja na delovnem mestu, varnostni predpisi in smernice, prva pomoč Spretnosti: Upošteva in uporablja pravila in navodila zdravja na delovnem mestu, skrb za varnost gostov, upoštevanje internega načrta nadzora, ukrepanje v nujnih primerih prve pomoči, ravna v skladu z načrtom nujne pomoči velnes centra (ko je to potrebno) Kompetence: Vzdrževanje pravil in navodil delodajalca glede varovanja zdravja na delovnem mestu, delovanje v skladu z načeli varstva pri delu in ergonomije, upoštevanje vseh varnostnih smernic in predpisov v velnes centru</p>	<p>4.1 Zdravje in varnost (2 uri=6,7%)</p> <p>4.2 Zakonodaja na področju poklicne varnosti in zdravja (2 uri=6,7%)</p> <p>4.3 Prva pomoč (2 uri=6,7%)</p>	<p>4.1.1 Varnost in zdravje pri delu 4.1.2 Skrb za varnost gosta</p> <p>4.2.1 Evropska zakonodaja o varnosti in zdravju pri delu 4.2.2 Nacionalna zakonodaja o varnosti in zdravju pri delu 4.2.3 Notranji predpisi</p> <p>4.4.1 Prva pomoč pri delu 4.4.2 Pravila o organizaciji, material in opreми za prvo pomoč pri delu</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Predlagane strategije in metode poučevanja/učenja:

(Navedite interaktivne metode poučevanja / učenja, ki motivirajo dijake k aktivnemu učenju in spreminjanju funkcije / vloge učiteljev v svetovalca pri učnem procesu).

1. Razlaga in razprava
2. Delo v parih
3. Metoda viharjenja možganov
4. Študije primerov

Viri in literatura:

1. Nacionalna zakonodaja na področju varnosti in zdravja pri delu, article. Online acces: <https://osha.europa.eu/sl/safety-and-health-legislation/national-legislation-safety-and-health-work>
2. Evropske direktive o varnosti in zdravju pri delu, article. Online acces: <https://osha.europa.eu/sl/safety-and-health-legislation/european-directives>
3. Uradni list RS, Številka 136/2016, Pravilnik o organizaciji, materialu in opremi za prvo pomoč na delovnem mestu, online acces: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/7716>
4. <file:///C:/Users/PSSD-022/Documents/PROJEKTI/Zagotavljanje%20kakovosti%20v%20turizmu.pdf>
5. M. Uran Maravić, ocenjevanje kakovosti v gostinstvu, Koper 2017



POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula "Zagotavljanje kakovosti v velnes centru"

Št.	Pripomočki <i>(z * so označeni viri, potrebni v podjetju)</i>	Količina <i>(za vsakega dijaka, za majhno skupino, za skupino itd.)</i>
1.	Tehnična oprema in orodja	
1.1.	računalnik	1 za vsakega dijaka
1.2.	projektor	1 za skupino
2.	Zaloge, potrošni material itd.	
2.1.	Pisala za tablo	10
2.2.	papir	
2.3.	barvice	3 paketi
2.4.	škarje	3
2.5.	Lepilo	3
2.6.	mape	1 za vsakega dijaka
3.	Dokumenti in drugi informacijski viri	
3.1.	seznami razpoložljivih izdelkov in storitev (katalogi, ceniki)	
3.2.	časovnica in pogostost vsakega postopka in storitve	
3.3.	promocija	
3.4.	funkcija vsakega zaposlenega v centru	

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Modul "Tržne in prodajne aktivnosti"

Temelji na enoti učnih izidov "Tržne in prodajne aktivnosti" iz profila kvalifikacije "Receptor velneškega centra"

Splošni cilji modula	Razviti kompetence dijaka za prodajo velnes izdelkov z uporabo tržnih tehnik in orodij ter sodobnih IKT orodij
Cilji modula (Predvideni učni izidi)	<p><i>Dijak:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1 Prodaja velneške izdelke gostom2. uporablja marketinške tehnike in orodja kot podporo prodaji velneških izdelkov gostom3. uporablja sodobno IKT pri prodaji in trženju <p><i>Posebni cilji:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Pomaga pri izdelavi in oceni prodajnih načrtov• Uporablja ustrezen pristop pri delu z različnimi strankami• Pripravi učinkovit prodajni razgovor, odgovori na strankine želje in sklene prodajno pogodbo• Zagotovi zadovoljstvo strank, odgovori na pritožbe in zahteve strank• Uporablja pogajalske tehnike pri prodaji• Pripravi, izvede in ovrednoti preprosto tržno raziskavo• Uporablja primerne marketinške tehnike pri direktnem marketingu• Razvija tržne izdelke, gradi odnos s strankami in ohranja stranke• Razvija ukrepa za načrtovanje, oceno in izboljšanje storitev za stranke, ki so skladni s prednostnimi nalogami in vrednotami podjetja• Pomoč in svetovanje gostom o izdelkih in storitvah z interaktivnimi ali digitalnimi sredstvi za uspešno prodajo

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



	<ul style="list-style-type: none">• Uporaba komunikacijskih pravil, ki veljajo za digitalne komunikacijske kanale• Uporaba družbenih medijev in drugih interaktivnih ali digitalnih sredstev za iskanje novih strank• Ohranjanje podatkov o gostih z uporabo IKT
Pogoji za vključitev (Predpogoji)	<p>V program se lahko vključi vsak, kdor ima vsaj nižjo strokovno izobrazbo.</p> <p>Odvisno od programa poklicnega in strokovnega izobraževanja.</p>
Ocenjevanje modula	<p><i>Pri ocenjevanju učnih izidov in ciljev se ocenjuje:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Izkaže učinkovite prodajne predstavitvene tehnike za različne vrste strank in skupine strank.2. Izkaže različne tehnike za obravnavanje ugovorov strank in uspešno zaključevanje prodaje3. Razloži pomen etičnega vedenja v poslovnih odnosih4. Izkaže sposobnost za pripravo in izvedbo preproste trženjske raziskave.5. Izkaže sposobnost za pripravo pisne ali ustne ponudbe izdelka z ustreznimi tehnikami trženja6. Razloži načine zbiranja povratnih informacij gostov in ukrepe učinkovitih strategij zadrževanja gostov7. Sposoben je izbrati najboljšo strategijo in orodje glede na delovno situacijo v skladu s strategijo podjetja8. Izkazuje poznavanje pravil verbalne in pisne komunikacije z interaktivnimi ali digitalnimi sredstvi (mobilne naprave, digitalne platforme in drugi spletni kanali, kot so SMS, e-pošta, spletni klepet, družbena omrežja itd.)

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



	<p><i>Ocenjevalne metode in orodja:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Opazovanje – poročanje2. Izpraševanje – samoocenjevanje, vprašalnik, razgovor3. Portfolio – reference strank, poročila, ocenjevalni listi, dnevniki ,4. Povratna informacija tretje osebe – ocene delodajalcev5. Strukturirane dejavnosti – projekt, predstavitev, prikazovanja, simulacijske vaje, preverjanja, skupinsko delo6. Pisni izpiti – testi7. Ustni izpit
Trajanje modula	<p>Modul predstavlja 10 % celotnega izobraževalnega programa (5 modulov).</p> <ul style="list-style-type: none">• V šoli: 45% celotnega modula• V podjetju / (najmanj 50%): 50% celotnega modula• Samostojno delo: 5% celotnega modula



Modul "Tržne in prodajne aktivnosti" VSEBINA

Predvideni učni izidi	Vsebina	
	Glavna tema	Predlagane učne enote
<p>1. Učni izid : Je sposoben prodaje velneških izdelkov gostom (40%)</p> <p>Pozna: pravne zahteve, organizacijska etika in poklicni kodeks ravnanja pri prodaji Ključni pojmi in teorije, ki so povezane z osebno prodajo Prodajne tehnike, potrebne za doseg donosne prodaje Osnove prodajne psihologije in dejavniki, ki vplivajo na vedenje kupca Pravice in zaščita kupca</p> <p>Je sposoben (spretnosti): Pomoč pri ustvarjanju in ocenjevanju prodajnih načrtov</p>	<p>1.1. Etični kodeks prodajalca (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>1.1.1. Splošna terminologija 1.1.2. Ukvarjanje s stranko 1.1.3. Uporaba etičnega kodeksa</p>
	<p>1.2. Osebna prodaja (15% celotne vsebine modula)</p>	<p>1.2.1. Osnove osebne prodaje 1.2.2. Postopki osebne prodaje 1.2.3. Metode prodaje, ki vplivajo na donosnost 1.2.4. Dodatni izdelki, ki vplivajo na donosnost 1.2.5. Paketni izdelki in donosnost 1.2.6. Čas izvajanja velnes storitev</p>
	<p>1.3. Prodajna psihologija (10 % celotne vsebine modula)</p>	<p>1.3.1. Psihologija strank 1.3.2. Potrebe strank 1.3.3. Tipologija prodajnih navad strank</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Izbere ustrezne pristope pri poslovanju z različnimi vrstami strank</p> <p>Razvoj in predstavitev učinkovitega prodajnega razgovora, odgovori na ugovore gosta in sklenitev prodajne pogodbe</p> <p>Zagotovi zadovoljstvo gostov, odzivanje na pritožbe in zahteve</p> <p>Uporaba pogajalskih tehnik pri prodaji v zadovoljstvo obeh strani</p> <p>Kompetence:</p> <p>Neodvisno in etično odločanje pri sklepanju prodaje v skladu s potrebami in zahtevami strank</p> <p>Prilagodljivost pri prodaji strankam glede na deloven razmere in željo</p>	<p>1.4. Pravni okviri (10 % celotne vsebine modula)</p>	<p>1.4.1. Pravne pravice in zaščita strank (GDPR)</p> <p>1.4.2. Splošna uredba o varstvu strank</p>
<p>2. Učni izid</p> <p>Je sposoben uporabljati marketinške tehnike in orodja za podporo prodaji velneških izdelkov gostom (30%)</p> <p>Pozna:</p> <p>Glavni pojmi, načela, in naloge marketinga v velnes turizmu</p> <p>Načela oblikovanja tržne strategije</p> <p>Glavne metode trženjskih raziskav</p> <p>Trženjsko-komunikacijski preplet in odnosi njegovih komponent</p> <p>Značilnosti, prednosti in koristi ponujenih izdelkov in storitev</p> <p>Je sposoben (spretnosti):</p>	<p>2.1. Osnovni koncepti, pravila in naloge trženja velnes storitev (10 % celotne vsebine modula)</p> <p>2.2. 7 Načel marketinga (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>2.1.1. Osnove trženja (potrebe, povpraševanje, želje, izdelki, trg) v velnesu različni koncepti tržnega upravljanja</p> <p>2.1.2. Algoritem priprave tržne strategije</p> <p>2.1.3. Raziskava trga</p> <p>2.2.1. Izdelke, cena, prostor, promocija, ljudje, postopek</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Načrtovanje, izvedba in ocenitev preproste trženjske raziskave</p> <p>Uporaba ustrezne marketinške tehnike pri neposrednem trženju in e-pošti</p> <p>Razvijanje tržnih izdelkov, gradnja odnosov s strankami in povečanje stopnje zadrževanja strank</p> <p>Razviti ukrepe za načrtovanje, oceno in izboljšanje storitev za stranke, ki so v skladu s cilji, prednostnimi nalogami in vrednotami podjetja</p> <p>Kompetence:</p> <p>Samostojno reševanje problemov in kritična analiza v marketinških dejavnostih</p> <p>Odgovornost za natančne in ažurne podatke o portfelju izdelkov</p> <p>Neodvisno in samostojno delo kot vodja in član ekipe v skladu s strategijo podjetja</p>	<p>2.3 Komunikacijska strategija <i>(5 % celotne vsebine modula)</i></p> <p>2.4 Izdelki v velnes centru <i>(10 % celotne vsebine modula)</i></p>	<p>2.3.1. Oglaševanje, prodajna podpora, odnosi z javnostmi, osebna prodaja</p> <p>2.4.1. Značilnosti in prednosti izdelkov v prodaji</p>
<p>3. Učni izid</p> <p>Je sposoben uporabljati sodobno IKT pri prodaji in trženju (30%)</p> <p>Pozna:</p> <p>Glavni komunikacijski kanali, spletne platforme in aplikacije, ki se uporabljajo v prodajne in trženjske namene</p> <p>Prodajne in trženjske tehnike s pomočjo interaktivnih in spletnih orodij</p>	<p>3.1 Komunikacijski postopki in sredstva komunikacije <i>(5 % celotne vsebine modula)</i></p> <p>3.2 Komunikacijska orodja spletnega trženja <i>(10 % celotne vsebine modula)</i></p>	<p>3.1.1. Verbalna in neverbalna komunikacija</p> <p>3.1.2. Komunikacija v trženju in prodaji</p> <p>3.2.1. Splet</p> <p>3.2.2. Spletna orodja</p> <p>3.2.3. Video trženje</p>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



<p>Osnovna pravila varovanja informacij in varstvo podatkov in zasebnosti strank</p> <p>Je sposoben (spretnosti):</p> <p>Pomoč in svetovanje gostom glede izdelkov in storitev z interaktivnimi ali digitalnimi sredstvi za uspešno prodajo</p> <p>Uporaba komunikacijskih pravil, ki veljajo za digitalne komunikacijske kanale</p> <p>Uporaba družbenih medijev in drugih interaktivnih in digitalnih sredstev za iskanje novih strank</p> <p>Ohranjanje podatkov o gostih z uporabo IKT</p> <p>Kompetence:</p> <p>Ustvarjalnost in prilagodljivost pri spletni prodaji in trženjskih dejavnostih</p> <p>Samostojno odločanje o prodajnih in tržnih dejavnostih v skladu s strategijo podjetja</p> <p>Upoštevanje zakonodaje pri uporabi osebnih podatkov strank</p> <p>Strokovna pisna in ustna komunikacija</p>	<p>3.3 Socialni mediji (10 % celotne vsebine modula)</p> <p>3.4 Varnostni predpisi (5 % celotne vsebine modula)</p>	<p>3.3.1. Osnovne funkcije</p> <p>3.3.2. Strani socialnih omrežij</p> <p>3.3.3. Blogi in Forumi</p> <p>3.4.1. Varnostni predpisi na delovnem mestu</p> <p>3.4.2. Upravljanje, shranjevanje in odstranjevanje osebnih podatkov</p>
---	---	---

Predlagane strategije in metode poučevanja/učenja:

1. Poslovne simulacije
2. Študije primerov
3. Viharjenje možganov
4. Igranje vlog

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Viri in literatura:

1. Philip Kotler, Moderní marketing, GRADA Publishing a.s., ISBN 80-247—1545-7
2. T.Gajdošík, Z.Gajdošíková, R. Marčeková, Informačné technológie v cestovnom ruchu, Volters Kluwer, ISBN 978-80-8168-587-3
3. Jaroslav Kita a kol., Marketing, Iura Edition, ISBN 978-80-8078-327-3
4. Herbert N. Casson, Predávaj úspešne, Slovak Edition, Tyron Press England, ISBN 80- 967198-5-8

Examples marketing presentations and educational presentation on youtube: (can be completed or changed by needs)

5. “Are Health and Velnos really related?” https://www.youtube.com/watch?v=Nr9hqY6q_qY
6. “Die besten Velnoshotels” https://www.youtube.com/watch?v=D_f5T4VVcTI
7. “SunGarden Spa and Velnos Tour” <https://www.youtube.com/watch?v=txSc069-8yM>
8. “SunGarden Spa and Velnos Tour 2” <https://www.youtube.com/watch?v=OsJ4KcCHDZg>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



POTREBNI PRIPOMOČKI za izvedbo modula "Tržne in prodajne aktivnosti"

Št.	Pripomočki <i>(z * so označeni viri, potrebni v podjetju)</i>	Količina <i>(za vsakega dijaka/za skupino itd.)</i>
1.	Tehnična oprema in orodja	
1.1.	Osebni računalnik , programska oprema	1 za vsakega dijaka
1.2.	Interaktivna ali digitalna orodja	1 za skupino
1.3.	Tiskalnik	1 za skupino
1.4.	Digitalne platforme	za majhno skupino
1.5.	Spletna orodja	za majhno skupino
2.	Zaloge, potrošni material itd.	
2.1.	Papir, barvna pisala, barvice	Za vsakega dijaka
3.	Dokumenti in drugi informacijski viri	
3.1.	Seznami razpoložljivih izdelkov in storitev (katalogi, ceniki)	1 za majhno skupino
3.2.	Promocije	

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.