



ŠTUDIJSKI PROGRAM ZA IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU VIŠJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

VELNES MASER/MASERKA

PREDLOG

ČISTOPIS

1. PODATKI O PREDLAGATELJU

Predlagatelj	Center RS za poklicno izobraževanje
Naslov	Kajuhova 32 U, 1000 Ljubljana
Kontaktna oseba	mag. Metod Češarek
Telefon	01 5864 254
E-naslov	metod.cesarek@cpi.si

2. SPLOŠNI PODATKI O ŠTUDIJSKEM PROGRAMU ZA IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU VIŠJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Ime študijskega programa	Študijski program za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja Veles maser/maserka				
Naziv strokovne izobrazbe	Ni določeno ¹				
Okrajšava naziva strokovne izobrazbe	/				
Ime kvalifikacije	Veles maser/maserka				
Vrsta študijskega programa	Študijski program za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja				
Razvrstitev po KLASIUS SRV	1	6	1	9	9
Razvrstitev po KLASIUS P-16	1	0	1	2	
Raven kvalifikacije	SOK	6			
	EOK	5			
	EOVK	/			
Študijski program je (ustrezno podčrtajte): - spremenjen oz. dopolnjen - prenovljen in nadomešča obstoječega - nov	Uradni list RS, št. 38/21				
Sprejet na Strokovnem svetu Republike Slovenije za poklicno in strokovno izobraževanje	182. seja, 18. 12. 2020				

¹ Zakon o strokovnih in znanstvenih naslovih (Uradni list RS, št. 61/06, 87/11 – ZVPI in 55/17) v četrtem odstavku 2. člena določa, da si naziv strokovne izobrazbe po tem zakonu pridobi, kdor konča višješolski študijski program. Po končanem študijskem programu za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja si naziva strokovne izobrazbe ni mogoče pridobiti.

3. POKLICNI STANDARDI, NA PODLAGI KATERIH JE PROGRAM PRIPRAVLJEN

Poklicni standard	Sprejet na Strokovnem svetu RS za PSI	Objavljen v UL RS ali v bazi NRP – št. sklepa ministra
Kozmetik tehnolog/kozmetičarka tehnologinja	179. seja, 22. 5. 2020	604-1/2020/8

4. SESTAVLJALCI ŠTUDIJSKEGA PROGRAMA IN KATALOGOV ZNANJA

Vrsta dokumenta / Sestavina študijskega programa	Avtorji (ime in priimek, strokovni ali znanstveni naslov, referenca s področja predlaganega programa in/ali inštitucija)
Splošni del programa, Posebni del programa, Katalogi znanj: 1. Anatomija in fiziologija z osnovami patologije 2. Klasična masaža v teoriji in praksi 3. Specialne in alternativne masažne tehnike 4. Oblikovanje novih masaž, komuniciranje in svetovanje strankam 5. Praktično izobraževanje	Zinka Kosec, spec., univ. dipl. org., maserka, Akademija Akcija Mateja Bobek, dipl. upr. org., Terme Olimia Erika Praznik, dipl. org. tur., kozmetična tehnica in maserka, Svetovanje v turizmu in oddajanje nepremičnin, Erika Praznik s.p. Jelica Pegan Stemberger, prof. ital. in slov., Višja strokovna šola za kozmetiko in velnes Ljubljana mag. Zvonka Krištof, prof. ped. in slov., Šolski center Novo mesto; Višja strokovna šola doc. dr. Elena Marulc; dr. posl. ved, Fakulteta za komercialne in poslovne vede, Visoka šola za hotelirstvo in turizem Bled, Višja strokovna šola za kozmetiko in velnes Ljubljana, Višja strokovna šola Abitura Blanka Koščak Tivadar, mag. vzg. in menedž. v zdr., dipl. fiziot.; Fizioterapija Mediko mag. Monika Karan; mag. menedžmenta kadrov in delovnih razmerij; Bownova terapevtka, maserka in med. sestra, Velnes.si, središče za spodbujanje dobrega počutja Jelica Bregar; mag. menedž.; karierna svetovalka in kovč; Višja strokovna šola za kozmetiko in velnes Ljubljana in Izobraževanje Jelica Bregar s.p. Sodelavci Centra RS za poklicno izobraževanje: Mateja Hergan, univ. dipl. fil., Center RS za poklicno izobraževanje mag. Metod Češarek, univ. dipl. ing. str., Center RS za poklicno izobraževanje Simona Kuder, univ. dipl. pol., Center RS za poklicno izobraževanje

5. UTEMELJITEV PREDLOGA

Potreba po novi kvalifikaciji

Slovenska velneška podjetja: Terme Olimia, Akademija Akcija, Fizioterapija Mediko, Svetovanje v turizmu in oddajanje nepremičnin, Erika Praznik s.p., Velnes.si, središče za spodbujanje dobrega počutja s podporo Višje strokovne šole za kozmetiko in velnes Ljubljana in Višje strokovne šole Šolskega centra Novo mesto izražamo potrebo po novem študijskem programu za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja VELNES MASER/MASERKA.

Predlagana kvalifikacija odgovarja trenutnim in bodočim potrebam v družbi in gospodarstvu. Zadnja leta je velneška dejavnost v velikem porastu in še naprej raste hitreje od gospodarske rasti, za 6,4 % letno. Leta 2015 je bila velneška panoga na svetovni ravni vredna 3,7 bilijonov ameriških dolarjev, leta 2017 pa že kar 4,2 bilijona². Trend razvoja velnes in SPA storitev je v porastu tudi pri nas, trženje zdravstvenega turizma in velnesa je med temeljnimi usmeritvami Slovenske turistične organizacije³. V velneških podjetjih zato razvijamo vedno nove produkte in storitve ter bogatimo svojo ponudbo, saj se za velneške storitve uporablja vedno širši krog prebivalcev:

A. Aktualni trendi, ugotovitve in značilnosti sodobne družbe, ki bodo v naslednjih letih narekovali razvoj dejavnosti na področju zdravja, dobrega počutja in skrbi za zdrav in uravnotežen življenjski slog:

1. Iz trenda programov dobrega počutja in sprostitve se je zaradi vse bolj stresnega življenja in s tem povezanega življenjskega sloga oblikoval nov trend, to je **skrb za krepitev in ohranjanje zdravja**. Zdravje postaja način življenja in najpomembnejša kakovost vsakega posameznika! Ozaveščenost o pomenu zdravja je vedno večja. Zdravje je postalo vrednota, po kateri ljudje merijo kakovost svojega življenja. Zdravje je postalo zelo dragoceno, zanj smo pripravljeni investirati tako čas kot denar, pripravljeni smo celo spremeniti svoj življenjski slog.
2. **Prekomerna teža in debelost postajata vse večji problem** po navedbah Svetovne zdravstvene organizacije⁴. Delež ljudi s čezmerno telesno težo se je na Zahodu približal 50 % pri odraslih (kar hkrati pomeni v zadnjih 10 letih 20 % povečanje) in 25 % pri otrocih med 10. in 17. letom. Že več kot 30 let se debelost uradno uvršča med bolezni – leta 2005 pa so bolezen uradno poimenovali na novo, in sicer čezmerna teža in debelost – ki povzroča številne zdravstvene in tudi duševne težave.
Povpraševanje po celostnih in kakovostnih rešitvah težav, povezanih s čezmerno telesno težo in nezdravim življenjskim slogom, narašča. Zdravo in vitko telo ter dobro psihofizično počutje sta želja vsakega posameznika. Posledica tega je velik porast ponudbe na področju velnesa in lepote z velikim poudarkom na centrih in klinikah, specializiranih za preoblikovanje ženskega in moškega telesa. V tem trenutku je to najhitreje rastoča panoga.
3. **Na pohodu je duševni in mentalni velnes** (skrb za pravi dnevni in nočni ritem, iskanje ravnovesja med delom in zasebnim življenjem, uvajanje prakse »digitalnega detoxa« ...), ki odkriva nove poti do sreče, zadovoljstva, izpolnitve posameznika, čustvenega blagostanja.
4. **Od velnesa do selfnesa**. Iz trenda programov dobrega počutja in sprostitve (velnesa) se je oblikoval nov trend, to je skrb za samega sebe (selfnes). Vse bolj brez slabe vesti v ospredje postavljamo sebe: da se dobro počutimo, da smo uravnoteženi, da imamo pozitiven odnos do življenja, da imamo energijo, da imamo zdrav odnos do hrane, rekreacije, prostega časa in dela ter smo bolj uspešni pri vsakdanjih izzivih. V primerjavi s klasičnim velnesom je v tem trendu bolj močno prisoten izobraževalni element – stranka na primer ne le uživa v zdravem obroku, temveč se tudi uči, kako kuhati zdravo in kako v vsakdanjem življenju uravnotežiti prehrano. Pristop zahteva večjo prisotnost raznih strokovnjakov kot v primeru klasičnih programov dobrega počutja. Skrb za samega sebe (selfnes) je torej vse bolj v ospredju, vedno bolj pa ta vključuje tudi skrb za okolje in trajnost – odgovoren odnos do sebe in do okolja. Zanimanje za naravne produkte in eko velnes prav tako močno naraščata (povezava med osebnim zdravjem in zdravjem okolja).

² Global Wellness Economy Monitor, (2018). Sektor velnesa zajema 10 panog, ki jim je skupno, da potrošnikom omogočajo vključevanje velnes dejavnosti in načina življenja v vsakdanje življenje (npr. osebna in telesna nega ter hujšanje, velnes turizem ...), <https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/2018-global-wellness-economy-monitor/> (pridobljeno decembra 2018).

³ <https://svetkapitala.delo.si/trendi/hitra-rast-slovenskega-velnesa-priloznosti-se-veliko-141715>, pridobljeno decembra 2019

⁴ <https://www.who.int/nutrition/topics/obesity/en/>, pridobljeno decembra 2019

5. **Velnes utira pot tudi v podjetja.** V podjetjih že dolgo iščejo načine, kako bi povečali produktivnost zaposlenih. Ugotavljajo, da je samo zdrav in zadovoljen delavec, ki ne izostaja z dela zaradi bolezni, dober delavec. Prav zato je korporativni velnes (ali poslovni velnes) v porastu. Bodisi, da gre za vzpodbujanje delavcev, da velnes kulturo gojijo na delovnem mestu (npr. nekatera podjetja nudijo zaposlenim masažo), ali pa gre za to, da podjetja delavcem vedno bolj omogočajo, da se zaposleni udeležujejo velnes aktivnosti izven podjetja, v svojem prostem času.
6. **Kombinacija visoko-kakovostnih zdravstvenih storitev in SPA (velnesa) produktov je v porastu.**
7. **Ljudje bodo vse bolj potovali z namenom zdravstvenega ali velnes turizma.** Vedno bolj se povezujejo »zen« storitve z »adrenalinskimi« storitvami« (koktejli adrenalina in zena). V porastu so tudi velnes dopusti. Turistom ni dovolj, da samo uživajo ob morju in na soncu. Želijo več sprostitve, več aktivnosti, več gibanja, več zdravja ... Hoteli svoje storitve že prilagajajo tem trendom.
8. **Narašča povpraševanje po avtentičnih in unikatnih velnes tretmajih,** pomembna je lokalna delovna sila, uporaba lokalnih produktov, uporaba naravne opreme prostorov, lesa, sveč, spoznavanje lokalne kulture, predanost holizizmu (uživanju).
9. **Trend postajajo SPA skupnosti,** ki ustvarjajo življenjski stil za cele družine.
10. **»SPA (velnes) fusion«:** rast povpraševanja po kombiniranih postopkih: Watsu (water & shiatsu), Yogalates (Yoga & Pilates), masaže s terapijo z zvokom, svetlobo, Neurobics (miselna aerobika) itd. Pojavlja se diverzifikacija velnes produktov – velnes produkti postajajo vse bolj raznoliki, specializirani, nagovarjajo točno določene ciljne skupine (en produkt ne nagovarja več vseh, temveč mora imeti osredotočen cilj, kaj je in komu je namenjen – visoka konkurenčnost namreč zahteva diferenciacijo in jasno pozicioniranje).
11. **Zakup časa in ne tretmajev.** Zaradi kompleksne in zelo raznolike velnes ponudbe se potrošnik danes vse težje odloča, katera storitev je najbolj primerna zanj – zato se želi prepustiti strokovnjakom, ki mu bodo znali svetovati, kaj potrebuje. Ve, koliko časa in denarja ima na voljo, v okviru tega pa mu moramo znati svetovati storitev, s katero bomo najbolj učinkovito nagovorili njegove potrebe in izpolnili pričakovanja.
12. **»Being social is the new private«** – velnesi kot prostori za druženje, priložnost za spoznavanje novih ljudi, pogovor, igro, posel ... torej niso več prostori, kamor se želimo zateči zaradi intimnosti, temveč ravno nasprotno.

Vsi zgoraj nakazani trendi kažejo, da je sedanja in prihodnja potreba po strokovnjakih za področje velneške dejavnosti v prihodnjih letih zelo velika in bo še naraščala.

Podatki Avstrijske gospodarske zbornice WIFI (2011) kažejo, da je diplomantov velnesa in sorodnih šol premalo glede na potrebe trga in da bodo šole morale vpisovati 13 % več učencev in študentov letno, če bodo hotele do leta 2020 povpraševanjem zadostiti⁵.

- B. Slovenija se v svetu predstavlja kot "zelena oaza", dežela, katere poglobitve prednosti ležijo v neokrnjeni naravi. Tuji obiskovalci prihajajo k nam tudi zaradi naravnih danosti. Veliko ljudi pride le za nekaj dni in ogledajo si Ljubljano, Bled in Piran. V bodoče bodo zagotovo prihajali za dlje in iskali več zanimivih vsebin: aktiven oddih, športne aktivnosti, velnes, kulinarična ponudba, lokalne posebnosti. Zagotovo bo vedno več turistov prihajalo tudi zaradi ponudb zdravilišč, kmečkih turizmov, velnes centrov⁶. Pomembno bo, da bodo le-ti znali zadostiti tudi najvišjim standardom: s ponudbo kakovostnih storitev, modernih pristopov, povezovanjem z lokalnim okoljem.
- C. **Velneška dejavnost v Sloveniji je po minuli gospodarski krizi izjemno oživela in je celo doživela preobrazbo,** ki je ni nihče pričakoval. Posledično s tem in s povečano kupno močjo

⁵ www.sgb.wifi.at, 2012

⁶ <https://svetkapitala.delo.si/trendi/casi-mnozicnega-turizma-so-out-v-ozadju-neverjetna-rast-velnesa-141714>

strank se **povečujejo tudi potrebe po kadru z dodatnimi poklicno-specifičnimi kompetencami.**

- D. Ozaveščenost družbe o pomenu preventivne skrbi za zdravje zaposlenih v organizacijah je danes visoka, trendi na področju ohranjanja zdravja zaposlenih pa kažejo, da bo v prihodnosti zelo visoka. Vodilni v organizacijah se zavedajo, da je samo zdrav zaposleni lahko maksimalno učinkovit. Temu morajo slediti tudi velneška podjetja in ponujati nove storitve, da ohranjamo stalne stranke in privabimo nove. Z izpopolnjenim znanjem, ki bi ga zaposleni v velnesu in kozmetiki pridobili v študijskem programu za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja Velnes maser/maserka, bi tudi sami pridobili »samozavest«, da bi še bolj poudarjali pomen skrbi za lastno zdravje in dobro počutje na delovnem mestu ter obogatili svojo ponudbo na trgu.

Danes v podjetjih zaradi povpraševanja zaposlene in kandidate za velnes maserje sami usposabljam, v kolikor znanje in kapacitete to dopuščajo. Omenjena znanja in kompetence bi bilo možno pridobiti v krajšem študijskem programu za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja, ki je prilagojen zahtevam delovnih mest.

Vsebine študijskega programa izpopolnjevanja na področju višjega strokovnega izobraževanja Velnes maser/maserka niso namenjene kurativi, ampak so **namenjene preventivi** in pomagajo strankam do več zdravja (krepitev zdravja), več dobrega počutja, več vitalnosti ... ali k ohranjanju »statusa quo« in lažšanju obstoječega stanja. Pomagajo posamezniku tudi do več motivacije za spremembo obstoječega stanja.

Odnos nove kvalifikacije do obstoječih, podobnih kvalifikacij

Delo velnes maserja/maserke je zahtevno in zaposleni potrebujejo vrsto specifičnih znanj iz različnih področji. Diplomanti višješolskih študijskih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja Kozmetika in Velnes pridobijo temeljna znanja o delovanju in organizaciji dela v velnesu, higieni, osebni in telesni negi, kozmetični negi, znanja o delovanju telesa, stresu ter sproščanju in zdravem načinu življenja. Masaža je v rednih programih zajeta samo pri kozmetiki, vendar le klasična masaža. Izbirni modul Masažne tehnike, ki se izvaja, če se zanj odloči dovolj študentov, vsebuje 2 tehniki: refleksnoconsko masažo in alternativne masažne tehnike. Diplomanti višjih strokovnih šol, ki so bili vključeni v programa Kozmetika ali Velnes in so zaposleni v velneški ali kozmetični dejavnosti, ugotavljajo, da jim primanjkuje poklicno-specifičnih znanj za izvajanje kakovostnih storitev. Ugotavljajo tudi, da je potrebno nadgrajevati in dopolnjevati poklicno-specifične kompetence za opravljanje zahtevnih del v velnes storitvah (velnes storitve na strankah), ki jih v velnesih in velneški dejavnosti potrebujejo, da ohranjajo privlačnost in konkurenčnost velneške dejavnosti za stranke.

V Sloveniji imamo nacionalno poklicno kvalifikacijo Maser/Maserka, s katero lahko posamezniki potrdijo neformalno pridobljeno znanje klasične masaže. Predlagani program je na višji ravni zahtevnosti in zajema dodatne vsebine uveljavljenih tradicionalnih tehnik kot je razvidno iz posebnega dela tega programa.

Predlagani študijski program za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja Velnes maser/maserka predstavlja izpopolnitev in dopolnitev znanja in kompetenc pridobljenih predvsem v okviru višješolskih strokovnih študijskih programov Velnes in Kozmetika, saj je namenjen usposabljanju za ožje, izrazito specifično poklicno področje oz. delovna mesta, za katerega osnovo oziroma temeljno znanje predstavljata prav navedena višješolska študijska programa.

Usposobljenost za delo velnes maserja bodo s pomočjo predlaganega programa za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja lahko pridobili tudi diplomanti visokošolskih študijskih programov iz področja kozmetike, kozmetologije, športa, kineziologije, fizioterapije, zdravstva, medicine ali delovne terapije, ki pri svojem delu potrebujejo dodatno znanje iz področja velnes masaž.

Študijski program za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja Velnes maser/maserka je namenjen zaposlenim v velneški dejavnosti in kozmetičnih ter masažnih salonih, ki imajo primerno temeljno izobrazbo (tako stopnjo kot smer) in ki bodo s pomočjo predlaganega programa nadgradili poklicno-specifična znanja in strankam ponujali dodatne storitve.

Ciljna skupina in njihove zaposlitvene možnosti

Velneška dejavnost ni več omejena samo na zdravilišča, hotele ali velneške centre, ampak se pojavlja veliko širše (v turizmu, v dodatnih dejavnostih v kmetijstvu, v samostojnem podjetništvu, pri oskrbi na domu, v domovih za starejše občane, v medgeneracijskih centrih, podjetjih v obliki skrbi za zdravje in dobro počutje zaposlenih ...), povsod tam, kjer gre za preventivne storitve na področju zdravja, za celosten in zdrav življenjski slog, skrb posameznika za dolgoživost, vitalnost, gibanje, zdravo prehrano ... Velneška dejavnost je tako globalno (gl. zgoraj) kot v Sloveniji v porastu. Število registriranih podjetij v dejavnosti za nego telesa (SKD S-96.040) od leta 2008 konstantno narašča⁷. Prav tako narašča število podjetij v kozmetični in pedikerski dejavnosti (SKD S-96.022)⁸. V obeh dejavnostih je število podjetij naraščalo konstanto, tudi v času krize.

Študijski program za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja Velnes maser/maserka bo namenjen posameznikom, ki so si pridobili višjo ali visoko stopnjo izobrazbe s področja kozmetike ali velnesa ali iz zgoraj navedenih visokošolskih študijskih programov in imajo 1 leto delovnih izkušenj ter želijo izpopolniti, dopolniti, posodobiti ali poglobiti poklicna znanja na specifičnem strokovnem področju svojega delovnega mesta. Kandidati, ki trenutno niso zaposleni, bodo za čas študija pridobili pogodbo za opravljanje praktičnega usposabljanja v podjetju na ustreznem delovnem mestu.

Kratek opis kvalifikacije

Po končanem študijskem programu za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja Velnes maser/maserka bo udeleženec/udeleženka zmožen/na:

- ugotavljati indikacije in kontraindikacije za izvedbo masaže na podlagi poglobljenih znanj anatomije, fiziologije, patologije telesa in drugih specifičnih znanj, pomembnih za masažno diagnostiko,
- izbrati in pojasniti izbiro določene vrste masaže ali masažne tehnike na podlagi ugotovljene anamneze stranke,
- izvajati klasično masažo in iz nje izpeljane specialne tehnike masaž upoštevajoč ugotovljeno anamnezo stranke in karakteristike in želje stranke,
- izvajati druge tipske velnes oz. sprostilne in negovalne masaže (ayurvedsko masažo, masažo z vročim kamni, lomi lomi masažo, Kneipp masažo, estetsko masažo obraza in telesa, anticelulitno masažo, masažo z ventuzami, masaže s pomočjo zvoka ...) upoštevajoč ugotovljeno anamnezo stranke ter karakteristike in želje stranke,
- izvajati razstrupljevalno masažo z aromaterapevtskimi učinkovinami na podlagi ugotovljene anamneze stranke ter pridobljenih znanj o delovanju in sestavi najpomembnejših eteričnih olj,

⁷ Vir: Statistični urad RS; v letu 2008 je bilo v dejavnosti za nego telesa (SKD S-96.040) registriranih okrog 500 podjetij; leta 2017 se ta številka približala 900. Po podatkih AJPEsa je število davčnih zavezancev za to dejavnost v novembru 2019 dobrih 1000,

⁸ Vir: Statistični urad RS; v letu 2008 je bilo v kozmetični in pedikerski dejavnosti (SKD S-96.022) registriranih nekaj več kot 500 podjetij; do leta 2017 se je število več kot podvojilo (skoraj 1150). Po podatkih AJPEsa je število davčnih zavezancev za to dejavnost v novembru 2019 dobrih 1400.

- izvajati športno masažo telesa upoštevajoč karakteristike in želje stranke ter pridobljenih znanj o delovanju mišic in vezivnega tkiva pri športnih aktivnostih, pripravi mišice in vezivnega tkiva na športno aktivnost in regeneracijskih procesih v mišicah in vezivnem tkivu,
- oblikovati in izvajati personalizirane masažne tehnike, oblikovati nove masaže in jih tržiti,
- na podlagi različnih masažnih tehnik oblikovati nove masaže, tipične in lokalno specifične in razvijati nove avtentične produkte za konkurenčnost ponudbe;
- izvajati kovčing in svetovati stranki o zdravem načinu življenja na podlagi poznavanja drugih specialnih in preventivnih storitev v velneški dejavnosti za ohranjanje zdravja in dobrega počutja, kot so aromaterapija, specialne nega obraza in telesa, zdrav način hujšanja, obvladovanje stresa ...

A. SPLOŠNI DEL

1. ŠTUDIJSKI PROGRAM ZA IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU VIŠJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

1.1. Ime študijskega programa za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja:

Študijski program za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja

Velnes maser/maserka

1.2. Ime kvalifikacije:

Velnes maser/maserka

2. CILJI IN KOMPETENCE ŠTUDIJSKEGA PROGRAMA ZA IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU VIŠJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Temeljni cilji študijskega programa za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja so izpopolniti znanja, spretnosti in kompetence udeležencev in udeleženk za:

- načrtovanje, organiziranje, izvedba ter nadziranje kakovosti dela na področju izvajanja dela pri velnes masažah;
- razvoj sposobnosti za razumevanje poglobljene zgradbe človeškega telesa, delovanja organov in organskih sistemov;
- prepoznavanje zdravega življenjskega sloga;
- razvoj komunikacijskih spretnosti;
- poznavanje in uporabo sanitarnih zahtev in zakonodajne regulative;
- razvoj odgovornega odnosa do dela in zagotavljanja kakovosti pri delu v velnes centru oz. kozmetičnem salonu.

Udeleženec oz. udeleženka (v nadaljevanju: udeleženec) si v študijskem programu za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja pridobi naslednje poklicne kompetence:

- voditi delovni proces načrtovanja, organizacije in nadzora kakovosti ter izvesti različne velnes masaže;
- izbrati in svetovati stranki ustrezno velnes masažo;
- upoštevati delovanje človeškega telesa;
- oblikovati nove masaže in jih tržiti;
- prepoznati spremembe na telesu in po potrebi svetovati stranki obisk zdravnika;
- promovirati zdravje in skrb za lastno zdravje in zdravje stranke;
- komunicirati s stranko in ji svetovati izbiro različnih masažnih tehnik;
- pri delu upoštevati higienske standarde in zakonodajo;
- uporabljati in izvajati različne masažne tehnike.

3. TRAJANJE ŠTUDIJA IN OVREDNOTENJE S KREDITNIMI TOČKAMI

3.1. Trajanje študija

Študij traja 672 ur.

3.2. Ovrednotenje s kreditnimi točkami (KT) po ECTS

Študijski program za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja je ovrednoten s 30 KT.

4. VPISNI POGOJI IN MERILA ZA IZBIRO OB OMEJITVI VPISA V ŠTUDIJSKI PROGRAM ZA IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU VIŠJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

4.1. Vpisni pogoji:

V študijski program za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja se lahko vpiše, kdor ima:

1. opravljen višješolski študijski program višjega strokovnega izobraževanja s področja velnesa ali kozmetike ali visokošolski program s področja kozmetike, kozmetologije, športa, kineziologije, fizioterapije, zdravstva, medicine ali delovne terapije,
2. najmanj eno leto delovnih izkušenj v velneški, kozmetični ali ustrezni hotelirsko turistični dejavnosti in
3. pogodbo o zaposlitvi v velneški, kozmetični ali ustrezni hotelirsko turistični dejavnosti ali pogodbo o izvajanju praktičnega izobraževanja za velnes maserja/maserko.

4.2. Merila za izbiro ob omejitvi vpisa:

V primeru, da število prijavljenih kandidatov presega število razpisanih mest, imajo prednost kandidati z veljavno pogodbo o zaposlitvi. Kot drugo merilo se upošteva povprečna ocena vseh študijskih obveznosti in diplomskega dela študijskega programa, s katerim kandidat izpolnjuje pogoje za vpis.

5. PRIZNAVANJE ZNANJA IN KOMPETENC, PRIDOBLENIH PRED VPISOM V ŠTUDIJSKI PROGRAM ZA IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU VIŠJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Znanje in kompetence, pridobljene pred vpisom v program, se lahko upošteva kot opravljena študijska obveznost. Študijska komisija višje strokovne šole obravnava vloge udeležencev na podlagi postopka in meril v skladu s Pravilnikom o priznavanju predhodno pridobljenega znanja v višjem strokovnem izobraževanju (Uradni list RS, št. 20/2010).

6. OBVEZNI NAČINI OCENJEVANJA ZNANJA

Oznaka	Predmet ali druga sestavina	Ustni odgovori	Pisni izdelki	Izdelek oz. storitev in zagovor
M1	Klasična masaža z anatomijo in fiziologijo			
P1	Anatomija in fiziologija z osnovami patologije		X	
P2	Klasična masaža v teoriji in praksi		X	X
D1	Praktično izobraževanje – Klasična masaža z anatomijo in fiziologijo			X
M2	Specialne in alternativne masažne tehnike			
P3	Specialne in alternativne masažne tehnike			X
D2	Praktično izobraževanje – Specialne in alternativne masažne tehnike			X
M3	Oblikovanje novih produktov in svetovalni proces			
P4	Oblikovanje novih masaž, komuniciranje in svetovanje strankam			X
D3	Praktično izobraževanje – Oblikovanje novih produktov in svetovalni proces			X

7. NAČINI IN OBLIKE IZVAJANJA ŠTUDIJA

Študijski program za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja se izvaja v šoli in

pri delodajalcu. Pri delodajalcu se izvaja 360 ur (9 tednov) praktičnega izobraževanja.

8. SESTAVINE PROGRAMA, PRI KATERIH MORA BITI UDELEŽENEC NAVZOČ

Sestavine programa, pri katerih mora biti udeleženec navzoč, določi šola, pri čemer določena meja prisotnosti pri seminarskih in laboratorijskih vajah ne sme biti nižja od 80 % kontaktnih ur, predpisanih s predmetnikom.

9. POGOJI ZA NAPREDOVANJE IN DOKONČANJE ŠTUDIJA

9.1. Pogoji za napredovanje: ni določeno.

9.2. Pogoji za dokončanje

Za dokončanje študijskega programa za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja mora udeleženec opraviti vse študijske obveznosti, in sicer:

- vse module v obsegu 30 KT:
 - **Klasična masaža z anatomijo in fiziologijo (10 KT),**
 - **Specialne in alternativne masažne tehnike (14 KT),**
 - **Oblikovanje novih produktov in svetovalni proces (6 KT);**
- obveznosti praktičnega izobraževanja v celoti in
- izpit za pridobitev kvalifikacije.

Izpit je sestavljen iz opravljanja storitve in zagovora. Vsebino storitve določita mentor v podjetju, kjer se udeleženec praktično izobražuje, in predavatelj/ica višje strokovne šole.

10. POGOJI ZA PREHAJANJE MED ŠTUDIJSKIMI PROGRAMI ZA IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU VIŠJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Pogojev za prehajanje program ne vsebuje.

11. POGOJI ZA KONČANJE POSAMEZNIH DELOV ŠTUDIJSKEGA PROGRAMA ZA IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU VIŠJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Program je enovit.

12. PODATKI O MEDNARODNI PRIMERLJIVOSTI ŠTUDIJSKEGA PROGRAMA ZA IZPOPOLNJEVANJE NA PODROČJU VIŠJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Ni določeno.

13. PODATKI O POVEZANOSTI S PROGRAMI DRUGIH ŠOL V SKUPNEM EVROPSKEM VIŠJEŠOLSKEM PROSTORU

Ni določeno.

B. POSEBNI DEL

1. PREDMETNIK

Oznaka	Predmet ali druga sestavina	Obvezno / izbirno	Število kontaktnih ur				Št. ur samostojnega dela	Skupno št. ur dela udeleženca	Število KT
			Predavanja	Seminarske vaje	Laboratorijske vaje	Skupaj			
M1	Klasična masaža z anatomijo in fiziologijo	obvezno							10
P1	Anatomija in fiziologija z osnovami patologije		36	12		48	42	90	3
P2	Klasična masaža v teoriji in praksi		12		60	72	48	120	4
D1	Praktično izobraževanje - Klasična masaža z anatomijo in fiziologijo							90	3
M2	Specialne in alternativne masažne tehnike	obvezno							14
P3	Specialne in alternativne masažne tehnike		24		120	144	96	240	8
D2	Praktično izobraževanje - Specialne in alternativne masažne tehnike							180	6
M3	Oblikovanje novih produktov in svetovalni proces	obvezno							6
P4	Oblikovanje novih masaž, komuniciranje in svetovanje strankam		12	16	20	48	42	90	3
D3	Praktično izobraževanje - Oblikovanje novih masaž in svetovalni proces							90	3
Skupaj			84	28	200	312	228	900	30
Število ur izobraževanja v šoli							312		18
Število ur praktičnega izobraževanja							360		12
Skupno število ur izobraževanja							672		30

Opombe:

M – modul, P – predmet, D – druga sestavina študijskega programa za izpolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja (praktično izobraževanje).

Katalogi znanja so pripravljene za predmete (P) in druge sestavine (D) študijskega programa za izpolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja.

2. ZNANJE IZVAJALCEV

Oznaka	Predmet ali druga sestavina	Izvajalec	Znanje s področij
P1	Anatomija in fiziologija z osnovami patologije	predavatelj	visokošolskega izobraževanja kozmetike, kozmetologije, kemije, farmacije, medicine, zdravstva, fizioterapije, delovne terapije, biologije, kineziologije ali športa
P2	Klasična masaža v teoriji in praksi	predavatelj	visokošolskega izobraževanja kozmetike, kozmetologije, medicine, farmacije, zdravstva, fizioterapije, delovne terapije, športa, kineziologije, ekonomije, menedžmenta, organizacije ali turizma
		inštruktor	visokošolskega izobraževanja kozmetike, kozmetologije, medicine, farmacije, zdravstva, fizioterapije, delovne terapije, kineziologije, športa, ekonomije, organizacije, menedžmenta ali turizma
P3	Specialne in alternativne masažne tehnike	predavatelj	visokošolskega izobraževanja kozmetike, kozmetologije, medicine, farmacije, zdravstva, fizioterapije, delovne terapije, športa, kineziologije, ekonomije, organizacije, menedžmenta ali turizma
		inštruktor	visokošolskega izobraževanja kozmetike, kozmetologije, medicine, farmacije, zdravstva, fizioterapije, delovne terapije, športa, fizioterapije, kineziologije, ekonomije, organizacije, menedžmenta ali turizma
P4	Oblikovanje novih masaž, komuniciranje in svetovanje strankam	predavatelj	visokošolskega izobraževanja komunikologije, psihologije, pedagogike, andragogike, antropologije, socialnega dela, ekonomije, organizacije, menedžmenta, ekonomskih ali poslovnih ved, sociologije, kozmetike, zdravstva, medicine, fizioterapije, delovne terapije, kineziologije, športa ali turizma
D1-3	Praktično izobraževanje	predavatelj	visokošolskega izobraževanja, s katerih morajo imeti znanja predavatelji katerega koli predmeta v tem študijskem programu za izpopolnjevanje na področju višjega strokovnega izobraževanja

3. KATALOGI ZNANJA

3.1. Katalogi znanja za študijske predmete

P1	Ime predmeta: ANATOMIJA IN FIZIOLOGIJA Z OSNOVAMI PATOLOGIJE
----	---

Splošni cilji predmeta

Splošni cilji predmeta so izpopolniti znanja, spretnosti in kompetence udeležencev za:

- razumevanje zgradbe človeškega telesa, delovanje organov in organskih sistemov,
- poglobljanje znanja o fiziologiji telesa oz. o delovanju človeškega telesa kot celote s poudarkom na skeletu, mišičju, koži, receptorjih, živčevju,
- razvijanje sposobnosti za prepoznavanje bolezenskih stanj vezanih na delovno področje,
- razvijanje veščin za krepitev lastnega zdravja in zdravja drugih,
- razvijanje pozitivnega odnosa do zdravega načina življenja in odgovornega ravnanja do okolja.

Poklicne kompetence s pričakovanimi učnimi izidi

Poklicne kompetence:

- povezovati osnovno znanje iz anatomije in fiziologije pri načrtovanju in izvedbi velnes masaže,
- varovati zdravje in prepoznati bolezenske spremembe ter pravilno ukrepati.

Pričakovani učni izidi:

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
Povezovati osnovno znanje iz anatomije in fiziologije pri načrtovanju in izvedbi velnes masaže	Udeleženec: <ul style="list-style-type: none">• pojasni osnovne zakonitosti anatomije in fiziologije;• opiše zgradbo celice pri človeku kot osnovne funkcionalne enote;• pojasni procese, pomembne za delovanje celotnega organizma;• razloži zgradbo človeškega telesa kot celote in opiše njegovo delovanje;• opiše zgradbo in delovanje organov ter organskih sistemov;• razloži načrtovanje in izvedbo storitve z uporabo teoretičnih znanj iz anatomije in fiziologije gibal, nadzornih sistemov, prebavil, dihal, sečil,	Udeleženec: <ul style="list-style-type: none">• uporablja strokovno terminologijo;• prepozna različne celice in tkiva pod mikroskopom in na slikah;• ustrezno povezuje tkiva v organe in organe v organske sisteme;• razloži načrtovanje in izvedbo storitve z uporabo teoretičnih znanj iz anatomije in fiziologije gibal, nadzornih sistemov, prebavil, dihal, sečil, reprodukcijskega sistema ter transportnih in obrambnih sistemov;• poimenuje kosti, določi njihovo lego ter zveze med njimi;• določi položaj posameznih organov, njihovih delov ter pojasnili njihovo delovanje;• prepozna in ovrednoti značilnosti in pomen zdrave kože;• poimenuje kosti ter določi njihovo lego ter zveze med njimi;

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
	<p>reprodukcijskega sistema ter transportnih in obrambnih sistemov;</p> <ul style="list-style-type: none"> • podrobno razloži značilnosti in zgradbo kože ter njeno delovanje; • razloži zgradbo in delovanje skeleta; • pojasni vlogo in delovanje ter vrste živčevja, zgradbo in lastnosti; • našteje in opiše glavne mišice, razloži njihovo sestavo in delovanje. 	<ul style="list-style-type: none"> • določi položaj mišic in njihovo delovanje.
<p>Varovati zdravje in prepoznati bolezenske spremembe ter ustrezno ukrepati</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opiše pomen odgovornosti za zdravje in zdravo življenje; • našteje zakonitosti varstva pri delu; • opiše pravila ergonomije in ergonomske ureditve delovnega mesta; • obrazloži osnovne pojme iz patologije; • pojasni pojma zdravje oz. bolezen; • razloži škodljive dejavnike za zdravje in počutje; • opiše deformacije in poškodbe gibalnega aparata; • našteje vrste novotvorb, vnetij ter vzroke za nastanek le-teh; • razloži motnje in obolenja pri delovanju živčevja; • razloži osnovne patološke izraze pri motnjah in obolenjih mišičja; • našteje načela zdravega načina življenja; • našteje strokovnjake za reševanje bolezenskih sprememb. 	<ul style="list-style-type: none"> • Skrbi za svoje zdravje in zdravo življenje v skladu s smernicami NIJZ ter to promovira pri strankah; • upošteva načela ergonomije in delovni prostor v sodelovanju z mentorjem uredi po ergonomskih načelih; • pri izvedbi storitve poveže znanje iz anatomije in fiziologije ter patologije; • natančno opazuje in spremlja spremembe na telesu; • prepozna najpogostejša bolezenska stanja; • svetuje zaščitne oz. preventivne ukrepe za zdravje in dobro počutje; • prepozna znake staranja na koži oz. bolezenske spremembe, jih upošteva pri izvedbi storitve, po potrebi stranko napoti k ustreznemu strokovnjaku; • prepozna tipične znake vnetja, vrste vnetij in potek vnetja; • prepozna vrste novotvorb in vzroke za nastanek le-teh; • pri izvedbi masaže upošteva deformacije in poškodbe gibalnega aparata; • pri izvedbi masaže prepozna in upošteva motnje in obolenja mišic; • upošteva in svetuje načela zdravega načina življenja v skladu s smernicami NIJZ; • v primeru sprememb oz. obolenj svetuje stranki obisk pri zdravniku oz. ustreznem strokovnjaku.

P2	Ime predmeta: KLASIČNA MASAŽA V TEORIJI IN PRAKSI
----	--

Splošni cilji predmeta so:

Splošni cilji predmeta so izpopolniti znanja, spretnosti in kompetence udeležencev za:

- razumevanje pomena kakovostno opravljene storitve in vpliva na zadovoljstvo stranke,
- uporabo različnih tehnik klasične masaže in razumevanje učinka masaže na telo, um in duh,
- samostojno načrtovanje in izvedbo klasične masaže,
- personalizirano izbiranje, načrtovanje in izvajanje masažne tehnike,
- prepoznavanje in upoštevanje kontraindikacij pri izvajanju masaže,
- razvijanje veščin komuniciranja s stranko, spremljanje zadovoljstva s storitvijo in svetovanje.

Poklicne kompetence s pričakovanimi učnimi izidi

Poklicne kompetence:

- pripraviti sebe, delovni prostor in pripomočke za izvedbo masaže,
- sprejeti stranko,
- izvesti masažo in svetovati stranki,
- urediti prostor, pripomočke in dokumentacijo po izvedeni storitvi.

Pričakovani učni izidi:

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
Pripraviti sebe, delovni prostor in pripomočke za izvedbo masaže	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pojasni pomen lastne umiritve pred izvedbo storitve; • razloži pomen vzpostavljanja pozitivne energije in strankine energije ne prenaša na sebe; • predstavi pomen osebne urejenosti; • predstavi zahteve o urejenosti delovnega mesta; • našteje in razloži higienske standarde, čistila, razkužilna sredstva ter način razkuževanja; • razloži pripravo primernega sprostivnega vzdušja v prostoru za izvedbo masaže; • razloži zahteve po ustrezni temperaturi v prostoru; 	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pripravi na masažo sebe in se umiri; • poskrbi za higieno svojega telesa in se uredi za udobno izvajanje storitve; • poskrbi za higieno prostora in pripomočkov ter jih razkuži; • izbere ustrezno dekoracijo; • preveri ustrezno temperaturo v prostoru; • razkuži in pripravi masažno mizo; • izbere ustrezne pripomočke za izvedbo masaže; • dosledno uporablja čisto in nečisto perilo (rjuhe, brisače); • izbere ustrezna masažna olja in stranki pojasni njihove učinke; • načrtuje in ekonomično uporablja olja ali druga masažna sredstva.

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
	<ul style="list-style-type: none"> • razloži postopek priprave masažne mize na storitev; • razloži pomen rokovanja s čistim in nečistim perilom; • našteje vrste masažnih olj in njihove učinke; • našteje osnovna olja, ki se uporabljajo pri izvajanju klasične masaže; • opiše ekonomično uporabo olja ali drugih masažnih sredstev. 	
Sprejeti stranko	<ul style="list-style-type: none"> • Opiše postopek sprejema stranke; • pojasni postopek priprave stranke na masažo; • pojasni pomen dobre predstavitve masaže za stranko; • razloži načine in pomen besedne in nebesedne komunikacije s stranko; • pojasni pomen ustrezne informacije o zdravju, počutju in željah stranke. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sprejme stranko v skladu s postopkom; • izvede pogovor in svetovanje pred začetkom storitve; • poskrbi za zasebnost stranke; • komunicira v skladu s poslovnim bontonom; • ustvari zaupen odnos do stranke; • pridobi informacije o stranki, potrebne za izvedbo storitve.
Izvesti klasično masažo in svetovati stranki	<ul style="list-style-type: none"> • Opiše zgodovino masaže; • razloži učinke klasične masaže; • opiše klasično masažo; • našteje in pojasni indikacije in kontraindikacije za klasično masažo; • razloži vse tehnike klasične masaže in njihove učinke ter pojasni prednosti vsake tehnike; • opiše masažne prijeme; • razloži pomen prvega in zadnjega telesnega stika s stranko; • razloži obseg in zaporedje tehnik vseh delov telesa ter prehode med tehnikami; • pojasni pomen oskrbe stranke po storitvi in ponovnega naročanja na storitev; 	<ul style="list-style-type: none"> • Prepozna in upošteva indikacije in kontraindikacije za izvedbo masaže; • pravilno izvaja masažne tehnike; • upošteva posebnosti pri izvajanju posamezne tehnike; • izbere kombinacijo ustreznih tehnik glede na zahteve, težavnost in želje stranke; • izvaja različno zaporedje tehnik in prehode med različnimi tehnikami: gladenje, gnetenje, vtiranje, udarjanje, tresenje ...; • po izvedeni storitvi stranki pomaga, da se ustrezno uredi; • stranko povabi in naroči na ponovno storitev; • stranki svetuje zdrav življenjski slog ter izvajanje ustreznih vaj za hrbtenico in masažo rok in nog doma.

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
	<ul style="list-style-type: none"> • opiše vaje za hrbtenico, vzdrževanje rok in nog; • razloži možnosti za izboljšanje življenjskega sloga. 	
Urediti prostor, pripomočke in dokumentacijo po izvedeni storitvi	<ul style="list-style-type: none"> • Razloži pomen urejanja prostora, razkuževanja in sterilizacije; • pojasni pomen varovanja osebnih podatkov; • razloži pomen spoštovanja etičnih in moralnih norm pri delu s stranko; • pojasni, katere informacije o strankah so pomembne; • opiše načine vodenja evidence strank in storitev. 	<ul style="list-style-type: none"> • Po izvedeni storitvi uredi delovno mesto in pripomočke ter jih razkuži in shrani; • uredi sebe in se pripravi na naslednjo storitev; • v sodelovanju z mentorjem uredi in pravilno dokumentira informacije v evidence v skladu z zakonodajo in GDPR; • spoštuje etična in moralna načela.

P3	Ime predmeta: SPECIALNE IN ALTERNATIVNE MASAŽNE TEHNIKE
-----------	--

Splošni cilji predmeta:

Splošni cilji predmeta so izpopolniti znanja, spretnosti in kompetence udeležencev za:

- načrtovanje, organizacijo in izvedbo različnih masažnih tehnik ter kombinacijo le-teh na podlagi anamneze stranke,
- razvijanje komunikacijskih spretnosti za načrtovanje in izvajanje dela,
- razvijanje sposobnosti iskanja in razumevanja strokovnih informacij iz različnih virov za reševanje strokovnih problemov,
- razvijanje sposobnosti samostojnega sprejemanja odločitev pri reševanju problemov,
- promoviranje pozitivnega odnosa do zdravega življenjskega sloga,
- delovanje v skladu z načeli poklicne etike in poslovne morale.

Poklicne kompetence s pričakovanimi učnimi izidi

Poklicne kompetence:

- pripraviti sebe, delovni prostor in pripomočke za izvedbo specialnih in alternativnih masažnih tehnik,
- izvajati različne specialne in alternativne masažne tehnike,
- načrtovati nadaljnje izvajanje specialnih in alternativnih masažnih tehnik in svetovati stranki.

Pričakovani učni izidi:

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
Pripraviti sebe, delovni prostor in pripomočke za izvedbo specialnih in alternativnih masažnih tehnik	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opiše pravila ergonomije in ergonomske ureditve delovnega mesta ter varstva pri delu; • razloži pravilno in ergonomsko držo pri izvedbi masaže; • razloži pomen priprave prostora, opreme, pripomočkov in masažnih sredstev za posamezno alternativno masažno tehniko; • razloži pomen urejenega delovnega prostora za izvajalca in stranko; • pojasni pomen ustrezne osebne priprave za izvedbo storitve; 	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uredi delovni prostor v skladu z načeli ergonomije in varstva pri delu ter drugimi zakonodajnimi predpisi; • upošteva pravilno držo maserja pri izvajanju masaže; • samostojno uporablja in skrbi za varno in racionalno uporabo opreme, pripomočkov in masažnih sredstev; • uredi sebe in pripravi ustrezno delovno okolje za izvedbo posamezne alternativne masažne tehnike; • upošteva zakonske in higienske predpise, ustrezno vzdržuje higieno prostora, opreme, delovnih površin in pripomočkov; • organizira, načrtuje in izvede storitve;

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
	<ul style="list-style-type: none"> • razloži zakonodajne predpise s področja masaže in higiensko-tehnične zahteve; • opiše postopek načrtovanja organizacije in izvedbe storitve; • opiše pripravo prostora, opreme, pripomočkov ter masažnih sredstev za posamezno alternativno masažno tehniko; • razloži zakonodajne predpise o uporabi, označevanju in shranjevanju različnih masažnih sredstev; • pojasni pomen sprejema in priprave stranke za izvedbo različnih alternativnih masažnih tehnik; • razloži pomen odgovornosti pri varovanju podatkov stranke; • razloži in utemelji pomen dokumentiranja in vodenja evidenc s pomočjo obrazcev; • opiše pomen spremljanja in vrednotenja lastnega dela. 	<ul style="list-style-type: none"> • sprejme stranko in z njo komunicira v skladu s poslovnim bontonom in zahtevami stroke; • usklajuje želje stranke s strokovnimi zahtevami; • uporablja osnovno in poglobljeno znanje iz anatomije in fiziologije (kože, krvnega in limfnega obtoka, kosti in mišic); • samostojno izbere in načrtuje ter se pripravi na izvedbo posamezne alternativne masažne tehnike; • v skladu z navodili izvajalca pravilno shranjuje različna masažna sredstva; • ustrezno oskrbi stranko, delovno mesto in sebe po izvedeni masaži; • varuje strankine podatke in jih ustrezno zabeleži; • v sodelovanju z mentorjem delo dokumentira in vrednoti svoje delo.
Izvajati različne specialne in alternativne masažne tehnike	<ul style="list-style-type: none"> • Predstavi različne specialne in alternativne velnes masaže; • pojasni razliko med vzhodnimi in zahodnimi masažami; • opiše princip delovanja vzhodnih in zahodnih masaž; • utemelji pomen temeljitega pregleda stranke in razgovora z njo pred masažo; • opiše različne alternativne masaže in pripadajoče masažne tehnike ter posebnosti (značilnosti, po katerih se ločijo masaže med seboj) pri izvajanju le-teh; • pojasni indikacije in kontraindikacije za izvedbo vsake posamezne specialne in alternativne velnes masažne in našteje razlike med njimi; 	<ul style="list-style-type: none"> • Izbere specialno ali alternativno velnes masažo in masažno sredstvo; • pri izvedbi specialne oz. alternativne velnes masaže upošteva indikacije in kontraindikacije; • prepozna in izključi kontraindikacije za izvedbo posamezne alternativne masaže in priporoči alternativno obliko; • pravilno izvaja različne alternativne in specialne velnes masaže; • pri izvedbi masaže upošteva koncept treh doš in ga pravilno uporablja pri izvedbi storitve ter svetuje stranki z vidika podpore energetski uravnoteženosti; • pri izvedbi specialne masažne tehnike se osredotoča na potrebe in želje posamezne stranke;

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
	<ul style="list-style-type: none"> • razloži temeljne principe ajurvede; • pojasni pomen prepoznavanja različnih konstitucij in ocene trenutnega stanja organizma po principu treh energijskih vzorcev - doš (VATA, PITA, KAPHA); • pojasni pomen ajurvedskih pravil za ohranitev zdravja in dobrega počutja; • opiše ajurvedske sprostitvene in očiščevalne masaže/rituale; • predstavi obširen nabor prijemov klasične masaže in jih zna smiselno kombinirati z drugimi; • razloži postopek izvedbe in učinke masaže z vročimi vulkanskimi kamni in jih zna kombinirati z drugimi; • razloži postopek izvedbe lomi lomi masaže in jo zna kombinirati z drugimi; • razloži posebnosti Kneipp masaže, pripravo masažnih snopkov in umeščenost masaže v Kneipp rutino; • opiše izvedbo estetske masaže obraza in telesa; • razloži celoten protokol anticelulitne masaže (piling, masaža, obloga); • pojasni smiselnost vključevanja ventuz v različne velnes masaže; • predstavi zasnovo masaže, ki na posameznika vpliva razstrupljevalno (zelišča, arome); • razloži posebnosti aromatične masaže; • razloži postopek športne masaže (ogrevalno – pred vadbo in regeneracijsko – po 	<ul style="list-style-type: none"> • izvede masažo z vročimi vulkanskimi kamni in jo prilagodi stanju stranke; • izvede masažo lomi lomi in jo po potrebi prilagodi stanju stranke (anamnezi stranke); • pripravi snopke za Kneipp masažo in jo izvede; • izvede estetsko masažo obraza in telesa; • izvede celoten protokol anticelulitne masaže (piling, masaža, obloga); • po potrebi smiselno uporablja ventuze in eterična olja; • pripravi in izvede masažo tako, da na posameznika vpliva razstrupljevalno (zelišča, arome); • izvede aromatično masažo; • izvede športno masažo (ogrevalno – pred vadbo in regeneracijsko – po vadbi); • izvede masažo s pomočjo zvoka; • sestavi program več masaž glede na anamnezo stranke.

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
	<p>vadbi) ter njen vpliv na športni rezultat;</p> <ul style="list-style-type: none"> • opiše elemente izvedbe masaže s pomočjo zvoka; • pojasni pomen priprave in pravilne uporabe različnih masažnih olj za posamezno stranko; • pojasni, kako stranki razložiti posebnosti izvedbe posamezne specialne in alternativne velnes masažne; • razloži smiselnost sestave programa iz več masaž glede na anamnezo stranke; • pojasni učinke in reakcije posamezne specialne in alternativne velnes masaže. 	
<p>Načrtovati nadaljnje izvajanje specialnih in alternativnih masažnih tehnik in svetovati stranki</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Razloži pomen vzpostavitve dobrega stika s stranko in ugotovitve vzroka prihoda na storitev ter ugotovitve anamneze stanja; • pojasni pomen svetovanja za stranko o storitvi, ki bi bila za njeno stanje najprimernejša; • razloži pomen prilagoditve storitve za stranko z vidika boljše učinkovitosti; • pojasni pomen oblikovanja paketa storitev; • pojasni pomen komunikacije po storitvi in svetovanje stranki za nadaljnje storitve oz. paket storitev. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vzpostavi s stranko zaupen odnos; • ugotovi potrebe/želje in zahteve stranke; • izbere ustrezno storitev za stranko; • izbrano storitev stranki prilagodi, da je še bolj učinkovita; • stranki ponudi nadaljnje storitve ali sklop le-teh; • stranki svetuje na področju zdravega življenjskega sloga in ohranjanja zdravja.

P4	Ime predmeta: OBLIKOVANJE NOVIH MASAŽ, KOMUNICIRANJE IN SVETOVANJE STRANKAM
----	--

Splošni cilji predmeta:

Splošni cilji predmeta so izpopolniti znanja, spretnosti in kompetence udeležencev za:

- delovanje v skladu s holističnim pristopom pri izbiri velnes storitev,
- načrtovanje, organizacijo in izvajanje novih masažnih storitev,
- oblikovanje novih masažnih storitev glede na potrebe strank (personaliziran pristop),
- predstavljanje novih masažnih storitev,
- uporabo vzhodnih filozofij v svetovalnem procesu,
- promoviranje naravnega pristopa k preventivni skrbi za zdravje in dobro počutje posameznika,
- razvijanje veščin za uspešno komuniciranje in reševanje pritožb ter reklamacij,
- izvajanje različnih oblik svetovanja strankam.

Poklicne kompetence s pričakovanimi učnimi izidi:

Poklicne kompetence:

- učinkovito komunicirati s stranko z izbiro ustrezne oblike svetovalnega procesa,
- oblikovati nove masažne tehnike glede na potrebo stranke ali izbrane ciljne skupine,
- utemeljiti izbor masažnega pristopa, razložiti pričakovane učinke, indikacije in kontraindikacije stranki,
- svetovati strankam za delovanje (izbiri življenjskega sloga), ki podpira izbrano masažno vsebino.

Pričakovani učni izidi:

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
Učinkovito komunicirati s stranko z izbiro ustrezne oblike svetovalnega procesa	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • razloži etična merila in standarde pri delu s stranko; • opiše pravila poslovnega komuniciranja s stranko; • našteje ustrezna komunikacijska sredstva za uspešno komunikacijo; • razloži pojem empatija; • razloži svetovalni model; • opiše udeležence v svetovalnem procesu; • opiše različne oblike svetovalnega procesa; • obrazložili koncept kovčinga; • pojasni proces kovčinga; • pojasni pomen uporabe učinkovitih komunikacijskih veščin v kovčingu; • opiše različne modele v kovčingu; 	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ravna v skladu z etičnimi merili in standardi; • s stranko ustrezno komunicira; • načrtuje in izvede komunikacijski proces z uporabo različnih orodij; • uporabi empatičen način komuniciranja s strankami iz različnih kulturnih okolij; • vodi svetovalni proces; • določi svojo vlogo svetovalca; • v razgovoru s stranko izbira ustrezne načine svetovanja pri izvajanju velnes masaž; • informira stranko o storitvi s področja velnes masaž; • s stranko uporabi nasvetovanje o storitvi in izdelkih;

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
	<ul style="list-style-type: none"> • pojasni pomen priprave načrta za doseg cilja; • razloži orodja kovčinga; • obrazloži psihološke osnove kovčinga; • pojasni značilnosti in razloži postopek pri reševanju pritožbe in reklamacije; • pojasni pomen refleksije svojega dela. 	<ul style="list-style-type: none"> • pri delu s stranko uporabi veščine kovčinga za svetovanje; • sodeluje pri pripravi učinkovitega načrta do zastavljenega cilja stranke; • preverja različne modele kovčinga pri delu s stranko; • s pomočjo učinkovitih orodij in tehnik vodi stranko do cilja; • ustvari zaupanje s stranko ter varno in podpirajoče okolje; • doseže dogovor s stranko; • postavlja učinkovita vprašanja; • aktivno posluša; • spremlja napredek stranke; • prepozna in upošteva osebnostne značilnosti stranke, prepričanja, vrednote, čustva; • razvija lastno poklicno identiteto velnes maserja; • kritično reflektira svoje delo.
<p>Oblikovati nove masažne tehnike glede na potrebo stranke ali izbrane ciljne skupine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Našteje in razloži delovanje osnovnih masažnih tehnik; • pojasni učinke osnovnih masažnih tehnik; • opiše specifikke vsake masaže; • našteje indikacije in kontraindikacije posameznih masažnih tehnik; • pojasni, v katerih elementih so si masaže enake, podobne, sorodne ali nasprotne; • predstavi izbrano masažo glede na specifikko stranke; • predstavi izbrano masažo glede na specifikko ciljne skupine. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pri delu s stranko prepozna indikacije, ki spadajo v eno ali več masaž; • pri delu s stranko prepozna kontraindikacije, ki spadajo v eno ali več masaž; • prepozna in upošteva potrebe stranke; • izbere vsebine različnih masaž z izbranim skupnim elementom in jih oblikuje v novo masažo ter pri tem upošteva kontraindikacije masaž in indikacije, ki so v uniji izbranih masaž; • vodi oblikovanje in razvija nove unikatne masaže za izbrano stranko; • vodi oblikovanje in razvija nove unikatne masaže za izbrano ciljno skupino strank; • spremlja učinke izvajanja nove masaže pri stranki; • kritično reflektira odziv stranke in ga upošteva pri oblikovanju nove masaže;

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
		<ul style="list-style-type: none"> • spremlja učinke izvajanja nove masaže pri izbrani ciljni skupini; • kritično reflektira odziv ciljne skupine in se mu prilagaja; • prepozna potrebe na trgu in jih pri oblikovanju novih masaž upošteva.
<p>Utemeljiti izbor masažnega pristopa, razložiti pričakovane učinke, indikacije in kontraindikacije stranki</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pojasni širši kontekst specifikne stranke (vzroka za obisk); • pojasni in opredeli širši kontekst specifičnih lastnosti ciljne skupine (področja delovanja nove masaže); • pojasni in opiše vzroke za izbor in oblikovanje nove masažne storitve; • predstavi pričakovane učinke oblikovane nove masažne storitve; • našteje indikacije in kontraindikacije nove masaže. 	<ul style="list-style-type: none"> • Načrtuje in vodi pogovor s stranko; • spremlja strankino stanje; • predstavi strokovno stališče izvora strankinega vzroka obiska; • predstavi strokovno stališče specifikne ciljne skupine in lastnosti le-te; • stranko povabi v diskusijo o opravljenem izboru in mnenje stranke pri izboru upošteva; • izbere elemente različnih masaž, ki bodo ustrezali stranki in jih kombinira v novi masaži; • izbere elemente različnih masaž, ki bodo ustrezali izbrani ciljni skupini in jih kombinira v novi masaži; • stranki predstavi indikacije nove masaže; • ciljni skupini predstavi indikacije nove masaže; • stranki pojasni kontraindikacije nove masaže; • ciljni skupini pojasni kontraindikacije nove masaže; • stranki predstavi pričakovane učinke nove masaže; • ciljni skupini predstavi pričakovane učinke nove masaže.
<p>Svetovati strankam za delovanje (izbiro življenjskega sloga), ki podpira izbrano masažno vsebino</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Razloži proces svetovanja strankam; • pojasni svoje kompetence v vlogi svetovalca; • pojasni strokovno mnenje glede področja, ki ga izpostavi stranka; • opiše podporno delovanje stranke same na dotičnem področju; 	<ul style="list-style-type: none"> • Vodi svetovalni proces; • aktivno posluša; • stranki razloži, kje ji lahko pomaga (preventiva) in kje ne (kurativa); • stranki razloži, do kolikšne mere lahko pričakuje rezultate;

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
	<ul style="list-style-type: none"> • opiše izbore življenjskih slogov; • opiše aktivnosti, ki podporno vplivajo na učinke izbrane nove masaže. 	<ul style="list-style-type: none"> • stranki razloži, kako lahko sama skrbi za boljše učinke nove masaže; • stranki pojasni, katere navade zdravega življenjskega sloga pozitivno vplivajo na učinkovitost nove masaže; • stranki svetuje aktivnosti, ki podporno vplivajo na učinke izbrane nove masaže; • ciljni skupini daje navodila o podpornih delovanjih na področju izbrane nove masaže.

3.2. Katalog znanja za praktično izobraževanje

Splošni cilji praktičnega izobraževanja

Splošni cilji praktičnega izobraževanja so izpopolniti znanja, spretnosti in kompetence udeležencev za:

- uporabo in razvijanje komunikacijskih veščin pri delu v velnesu s sodelavci, z nadrejenimi in s strankami,
- načrtovanje in organiziranje dela velnes maserja,
- pripravo delovnega prostora in skrb za ustrezno higieno prostora, pripomočkov in izdelkov, potrebnih za delo velnes maserja,
- oblikovanje, hranjenje in razumevanje dokumentacije stranke,
- izbiranje ustrezne in varne uporabe različnih masažnih tehnik glede na anamnezo stranke,
- oblikovanje programov velnes masaže glede na anamnezo stranke,
- spremljanje stanja stranke in po potrebi prilagajanje vsebine programa,
- spremljanje ponudbe in delovanja velneškega trga,
- razumevanje delovanja trga velnes masaž in masažnih programov,
- spremljanje razvoja stroke,
- razumevanje in upoštevanje zakonske regulative in varstva pri delu.

Delovni procesi in operativni učni cilji

Na praktičnem izobraževanju se udeleženec vključi v naslednje delovne procese:

Delovni procesi	Operativni učni cilji
D1	PRAKTIČNO IZOBRAŽEVANJE – KLASIČNA MASAŽA Z ANATOMIJO IN FIZIOLOGIJO
Uporaba ustrezne terminologije iz anatomije in fiziologije pri komuniciranju s strankami/sodelavci/nadrejenimi	Udeleženec: <ul style="list-style-type: none">• komunicira s strankami, sodelavci in nadrejenimi v skladu s poslovnim bontonom in strokovno terminologijo iz anatomije, fiziologije in dermatologije;• prepozna spremembe na telesu in s strankami komunicira o težavah na posameznih delih telesa;• strankam razloži, kakšna je funkcija posameznih delov telesa.
Prepoznavanje zdravega stanja oz. spremenjenega /poškodovanega/bolezenskega stanja telesa in zagotavljanje preventivnih ukrepov za varovanje zdravja	<ul style="list-style-type: none">• Na podlagi analize oceni, ali so koža in posamezni deli telesa stranke primerni za izvajanje masaže;• prepozna spremembe na koži in telesu;• pri stranki prepozna spremembe in oceni, ali izvede masažo oz. stranko napoti k ustreznemu strokovnjaku;• svetuje ustrezno nadaljnjo aktivnost in zdrav življenjski slog;• čisti delovno okolje in pripomočke ter jih razkužuje in sterilizira, da prepreči prenos mikroorganizmov.
Varovanje zdravja in skrb za zdrav življenjski slog	<ul style="list-style-type: none">• Varuje lastno zdravje in zdravje strank;• izvaja ukrepe za zdravo in sproščujoče delovno okolje in upošteva načela ergonomije;• upošteva zakonodajne predpise iz varstva in zdravja pri delu, sanitarne in higienske zahteve;• deluje ekološko in varuje okolje;• svetuje in promovira zdrav življenjski slog v skladu s smernicami NIJZ.

Delovni procesi	Operativni učni cilji
Priprava na masažo - osebna, delovnih površin, prostora, pripomočkov	<ul style="list-style-type: none"> • Ustrezno pripravi delovno okolje, pri tem pa upošteva vse higienske standarde; • pripravi delovne pripomočke, ki jih potrebuje za izvajanje storitev; • ustrezno pripravi masažno mizo za stranko.
Sprejem stranke in njena priprava	<ul style="list-style-type: none"> • Preveri morebitne kontraindikacije pri stranki pred izvedbo storitve; • stranko sprejme v skladu s kodeksom podjetja; • pred masažo priporoči oblačilo za enkratno uporabo (če stranka tega ne želi, zna zaščititi njeno perilo).
Izvajanje masaže v praksi – kontraindikacije, masažne tehnike in njihovi učinki	<ul style="list-style-type: none"> • Pravilno izvede masažne tehnike; • primerno izvede prehode med posameznimi gibi; • zna zmasirati vsak del telesa in hkrati v primeru kontraindikacije spustiti določen del; • prepozna kontraindikacije na koži, tudi če s strani stranke na njih ni bil opozorjen; • pri izvajanju masaže ima pravilno držo.
D2	PRAKTIČNO IZOBRAŽEVANJE – SPECIALNE IN ALTERNATIVNE MASAŽNE TEHNIKE
Pripravljanje sebe, delovnega prostora in pripomočkov za izvedbo specialnih in alternativnih masažnih tehnik	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • skrbi za lastno osebno urejenost (obleka, obutev, nohti, pričeska). • skrbi za osebno higieno, še posebej za higieno rok (umivanje + razkuževanje) in razkuževanje masažnih pripomočkov; • skrbi za zdravstveno varnost strank; • skrbi za svojo zdravstveno varnost; • skrbi za uravnoteženo razmerje med delom in počitkom.
Izvajanje različnih specialnih in alternativnih masažnih tehnik	<ul style="list-style-type: none"> • Izvaja različne specialne in alternativne masaže; • skrbi za varno izvajanje velnes masaž, kombinacij velnes masaž in celotnih programov velnes masaž; • izbira med različnimi masažami in masažnimi tehnikami; • kombinira masaže tako, da so za stranko glede na njeno anamnezo najbolj učinkovite; • smiselno umešča izvajanje velnes masaž in masažnih programov v čas v dnevu, tednu, mesecu in letu; • upošteva indikacije posameznih masaž; • upošteva kontraindikacije posameznih masaž; • upošteva in stranki obrazloži učinkovanje masaže med in po masaži; • svetuje stranki, kako podporno velnes masaži ali velnes masažnemu programu skrbi tudi sama; • izvaja različne masažne storitve; • smiselno umešča izvajanje velnes masaž in velnes masažnih programov glede na stanje – anamnezo stranke; • nudi podporo stranki; • rešuje pritožbe strank.

Delovni procesi	Operativni učni cilji
Spremljanje stanje stranke in po potrebi spreminjanje vsebine programa	<ul style="list-style-type: none"> • Spremlja stanje stranke in po potrebi spreminja vsebino programa; • opozarja stranko, na katere znake naj bo (posebej) pozorna med ali po masaži; • sledi spremembam, ki se s stranko skozi proces masaže ali velnes masažnega programa zgodijo; • rešuje situacije, ko je potrebno stranki pojasniti ali preoblikovati masažno storitev ali program masažnih storitev; • obrazloži stranki spremembe, ki so se zgodile; • ukrepa v primeru, da so spremembe v procesu masaže ali masažnih storitev neželene; • skupaj s stranko spreminja, dopolnjuje ali preneha z izvajanjem velnes masaže ali programa velnes masaž, v kolikor se pokaže, da bi le-ta lahko negativno vplivala na strankino zdravje ali ne bi bilo mogoče zagotoviti učinka, ki je bil predviden.
D3	PRAKTIČNO IZOBRAŽEVANJE – OBLIKOVANJE NOVIH MASAŽ IN SVETOVALNI PROCES
Analiziranje trga velnes masaž in masažnih programov	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • oblikuje cene na trgu glede na ponudbo in povpraševanje; • izvede raziskavo trga potencialnih uporabnikov velnes masaž in analizira podatke; • spremlja in analizira konkurenco; • pri strankah upošteva njihove potrebe in značilnosti; • na osnovi analize podatkov poišče možne stranke oz. kupce za novo ponudbo velnes masaže; • spremlja trende stroke; • upošteva prednosti storitve v tržni niši; • prepozna razliko ponudbe na trgu kot monopol, kot oligopol in kot polipol.
Oblikovanje nove masaže oz. programa velnes masaž	<ul style="list-style-type: none"> • V sodelovanju z mentorjem oblikuje ponudbo za novo storitev masaže; • oblikuje novo masažno storitev s kombinacijo elementov (tehnik) že znanih masaž; • preučuje posamezne elemente nove masažne storitve, da lahko determinira indikacije in kontraindikacije; • izvede novo masažno storitev na modelu; • predstavi način izvedbe, namen in cilj novo oblikovane masaže v izbranem okolju; • spremlja učinke nove masaže med in po masaži; • dograjuje in izpopolnjuje novo masažno storitev; • novo masažno storitev izvede na stranki; • stranki obrazloži možne reakcije; • novo masažno storitev umesti v program masažnih storitev; • spremlja izvajanje programa novih masažnih storitev, po potrebi korigira izvajanje in komunicira s stranko o učinkih.

Delovni procesi	Operativni učni cilji
Izdelovanje stroškovne kalkulacije nove velnes masaže ali programa velnes masaž	<ul style="list-style-type: none"> • Oblikuje stroškovno kalkulacijo za novo oblikovano velnes masažo ali program velnes masaž; • oblikuje prodajno ceno velnes masaže ali velnes masažnih programov; • opredeli ekonomično vzdržnost akcijskih popustov cene velnes masaž ali velnes masažnih programov; • preučuje ponudbo potrebnega materiala na trgu; • naroča potreben material za izvedbo masažne storitve; • določi minimalno število opravljenih storitev, ki zagotavljajo kritje stroškov; • izdelava kalkulacijo posamezne nove velnes masaže ali programa velnes masaž.
Promoviranje nove velnes masaže, oz. programa velnes masaž	<ul style="list-style-type: none"> • Morebitni stranki oz. kupcu predstavi novo storitev in izvaja različne načine direktne in indirektna promocije; • analizira različne medije za promocijo in sodeluje z mentorjem pri izbiri ter pripravi promocijskega gradiva; • spremlja uspešnost pri prodaji nove storitve; • spremlja zadovoljstvo stranke.
Komuniciranje s stranko, nadrejenimi in sodelavci	<ul style="list-style-type: none"> • Ustno komunicira s stranko po pravilih poslovnega bontona pri naročanju stranke po telefonu in osebno, pri sprejemu stranke, izvedbi storitve in pri odhodu stranke; • ustno komunicira z nadrejenimi in sodelavci ter upošteva prednostno pravilo; • uporablja ustrezno nebesedno komunikacijo (nasmeh, očesni stik, dotik ...); • skrbi za osebno urejenost; • pisno komunicira preko e-pošte pri naročanju strank, svetovanju, • sodeluje z mentorjem pri nabavi izdelkov in pripomočkov; • pri komuniciranju upošteva varstvo podatkov; • v odnosu do stranke deluje empatično oz. se vživi v stranko in ji svetuje.
Izvajanje različnih oblik svetovalnega dela pri stranki oz. kupcu	<ul style="list-style-type: none"> • Sodeluje kot svetovalca v svetovalnem procesu na področju klasične masaže, alternativnih masaž in s stranko oz. kupcem vzpostavi dober stik; • upošteva želje stranke oz. kupca, prepozna njegove občutke in čustva; • stranko oz. kupca informira o masažnih storitvah oz. o storitvah masažnih programov; • pridobi informacije za skupno oblikovanje cilja stranke oz. kupca; • analizira zadovoljstvo stranke; • rešuje konfliktne situacije; • v sodelovanju z mentorjem rešuje pritožbe in reklamacije.
Izvajanje kovčinga	<ul style="list-style-type: none"> • Upošteva etična načela kovča pri delu s stranko; • trenira komunikacijske veščine v procesu kovčinga;

Delovni procesi	Operativni učni cilji
	<ul style="list-style-type: none"> • uporablja diagnostična orodja kovčinga in preverja učinkovitost s pomočjo orodij (besedno in nebesedno vodenje, odprta vprašanja, aktivno poslušanje, kalibriranje ...); • vzpostavi zaupen odnos s stranko in jo vodi skozi proces svetovanja; • s stranko analizira trenutno stanje in kakšne cilje želi doseči; • s stranko določi etapne in končne cilje; • upošteva vrednote, čustva, vedenje, navade, veščine in sposobnosti stranke; • s stranko dela na področju obvladovanja in načrtovanja časa; • s stranko dela na področju obvladovanje stresa; • s stranko dela na področju lepote in njene samozavesti; • s stranko dela na področju varovanja zdravja in zdravega življenjskega sloga; • s stranko dela na področju sproščanja in dobrega počutja; • upošteva ovire v procesu kovčinga; • vrednoti svoje delo na podlagi povratne informacije stranke in mentorja.