

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji*

Zarządzanie działalnością SPA&Wellness

Skrót nazwy

Manager SPA&Wellnes

Rodzaj kwalifikacji*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji*

6

Krótką charakterystyką kwalifikacji, obejmującą informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację jest gotowa do zarządzania działalnością SPA&Wellness w zakresie planowania, kontrolingu, organizacji pracy personelu, tworzenia i kalkulacji pakietów oraz nowych ofert. W czasie wykonywania swoich zadań stosuje wiedzę i umiejętności z zakresu planowania zabiegów, kalkulacji oferty, realizacji usług zdrowotnych i zagadnień formalno-prawnych z uwzględnieniem przepisów bezpieczeństwa. Orientacyjny łączny koszt uzyskania dokumentu 5 000,00 złotych

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]*

120

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji*

Pracownicy ośrodków turystyki zdrowotnej i podmiotów opieki zdrowotnej (np. uzdrowisk, klinik, ośrodków SPA&Wellness) oraz obiektów świadczących usługi hotelarskie, w celu potwierdzenia lub rozwoju swoich kwalifikacji i poszerzenia oferty działalności o usługi z zakresu SPA&Wellness, studenci kierunków związanych z kosmetologią, turystyką, hotelarstwem oraz opieką zdrowotną, a także zarządzaniem, posiadający doświadczenie w pracy w działalności SPA&Wellness.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy

Możliwe jest przygotowanie do uzyskania kwalifikacji w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego (branżowa szkoła I stopnia, technikum, szkoła

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji, w szczególności wymagany poziom wykształcenia*

Kwalifikacja pełna z minimum 6 poziomem PRK

Zapotrzebowanie na kwalifikację*

Włączenie kwalifikacji do ZSK wpisuje się w międzynarodowy trend dotyczący rozwoju turystyki zdrowotnej w tym SPA&Wellness. Jest to skutek mody na zdrowy styl życia i dbałość o atrakcyjny wygląd, a także wynika ze zjawisk takich jak: starzenie się społeczeństwa, wzrost dostępu do informacji i świadomości zdrowotnej, wzrost mobilności i bogacenia się społeczeństwa. Turystyka SPA&Wellness jest obok turystyki medycznej i uzdrowskiej jednym z kierunków rozwoju turystyki zdrowotnej. Trendy na kolejne lata mówią o tym że rynek pracy w obszarze wellness, ma rosnać bardzo dynamicznie. Dane: Global Wellness Summit https://www.globalwellnesssummit.com/wp-content/uploads/Industry-Research/8WellnessTrends_2017.pdf Szeroki zakres pojęciowy terminu generuje wielość podejść badawczych, a tym samym brak spójnych statystyk. Potwierdza to m.in. raport "Research for TRAN Committee - Healthtourism in the EU: a general investigation" (European Parliament, 2017, s. 18-21). Z raportu Parlamentu Europejskiego wynika, że liczba uczestników turystyki zdrowotnej w 28 państwach członkowskich UE szacowana jest na poziomie 61,1 mln, z czego 56 mln to turyści krajowi, a 5,1 mln międzynarodowi (dane 2014). Według tego samego źródła informacji w Polsce w 2014 roku było ich ponad 2,5 mln (z czego 2,4 mln krajowych turystów zdrowotnych, 0,13 zagranicznych przyjazdów, a 0,65 wyjazdów za granicę). Zgodnie z ww. raportem rynek turystyki zdrowotnej rośnie, a wpływy z turystyki zdrowotnej kształtowały się na poziomie 46,9 mld euro, tj. 4,6% ogólnych wpływów z całej turystyki (tamże, s. 23). Ponad 75% tej wartości przypada na 5 krajów: Niemcy, Francję, Polskę (ze wskaźnikiem udziału: 13,4%), Włochy i Szwecję. Liczba podmiotów turystyki zdrowotnej i prozdrowotnej w Polsce (wg wiodącego PKD) na dzień 30.11.2016 wynosiła 260 364 podmiotów. W okresie 2012-2016 liczba ta wzrastała od 2-5% rocznie (J. Grabowski, 2017, „Trendy rozwoju innowacyjności w województwie świętokrzyskim. Raport końcowy”, s. 91 <http://www.spinno.pl/component/jdownloads/finish/289/645>) Wraz ze wzrostem mobilności pacjentów, szerszym dostępem do informacji oraz modą na turystykę SPA&Wellness zmienia się także krajowy rynek. Powstaje zapotrzebowanie na nowe kwalifikacje. Należy zauważyć, że aż 12 województw w Strategii Inteligentnej Specjalizacji (RIS3) wskazało na rozwój turystyki o charakterze zdrowotnym, z czego w czterech regionach (zachodnio-pomorskie, lubuskie, kujawsko-pomorskie i świętokrzyskie) jako jedną z głównych specjalizacji, co wskazuje kierunki, w jakich będzie się rozwijać turystyka (M. Bęczkowska, 2014, „Inteligentne specjalizacje w turystyce polskich regionów”, „Studia Periegetica”, nr 2(12), s. 37-50). Ponadto wskazuje się, że turystyka zdrowotna przynosi korzyści społecznościom lokalnym, pozytywnie wpływa na rynek pracy, środowisko i pomaga zredukować sezonowość w turystyce, o czym świadczy wysoka frekwencja przez cały rok w obiektach turystyki zdrowotnej. W końcu 2019 r. funkcjonowało 271 zakładów lecznictwa uzdrowskiego, które w ciągu roku przyjęły 858,0 tys. kuracjuszy, w tym 782,1 tys. leczonych stacjonarnie. W 34 stacjonarnych zakładach rehabilitacji leczniczej opieką medyczną objęto 73,9 tys. pacjentów. (GUS, Działalność lecznicza zakładów lecznictwa uzdrowskiego i stacjonarnych zakładów rehabilitacji leczniczej w 2019 r., s.1) Liczba wykonanych zabiegów leczniczych w zakładach lecznictwa uzdrowskiego w 2019 r. wyniosła 38,3 mln (o 3,3% więcej niż w 2018 r.). Podobnie jak w roku poprzednim najczęściej udzielano zabiegów przyrodoleczniczych (26,1%), wśród których dominowały zabiegi borowinowe (10,7%) oraz kąpiele mineralne (7,8%). Popularne były również zabiegi kinezyterapii (21,3%) i

elektrolecznictwo (12,6%) oraz masaże (10,0%). (GUS, Działalność lecznicza zakładów lecznictwa uzdrowiskowego i stacjonarnych zakładów rehabilitacji leczniczej w 2019 r., s.4)

<https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/zdrowie/zdrowie/dzialalnosc-lecznicza-zakladow-lecznictw-a-uzdrowiskowego-i-stacjonarnych-zakladow-rehabilitacji-leczniczej-w-2019-roku,12,4.html>

Według Ministerstwa Rozwoju w 2019 r., oszacowano około 21,2 mln przyjazdów turystów zagranicznych, czyli o 7,8% więcej niż w 2018 r. (Ministerstwo Rozwoju Warszawa, maj 2020 r. „Charakterystyka przyjazdów do Polski w 2019 roku”, s. 1). W 2019 r. najwyższe wydatki w Polsce pozostawili turyści deklarujący przyjazdy w celach zdrowotnych – średnio 2707,00 zł dziennie na osobę. (Ministerstwo Rozwoju Warszawa, maj 2020 r. „Charakterystyka przyjazdów do Polski w 2019 roku”, s. 10.)

<https://www.gov.pl/web/rozwoj-praca-technologie/wiecej-turystow-zagranicznych-w-polsce-w-2019-roku> W 2019 r. uczestnictwo mieszkańców Polski w wieku 15 lat i więcej w wyjazdach turystycznych wyniosło 64%. (Ministerstwo Rozwoju Warszawa, czerwiec 2020 r.

„Charakterystyka krajowych i zagranicznych podróży mieszkańców Polski w 2019 roku”, s. 1). Cel zdrowotny w podróżach długookresowych deklarowało 5,8 % Polaków. (Ministerstwo Rozwoju Warszawa, czerwiec 2020 r. „Charakterystyka krajowych i zagranicznych podróży mieszkańców Polski w 2019 roku”, s. 4).

<https://www.gov.pl/web/rozwoj-praca-technologie/aktywnosc-turystyczna-mieszkanow-polski-w-2019-roku> W obszarze SPA&Wellness brak jest dokładnych danych. Warto jednak podkreślić tego typu strefy są obecnie uznawane za standard w hotelach cztero- i pięciogwiazdkowych. Według badań GUS na koniec lipca 2019 r. w Polsce działalność prowadziło 11 251 turystycznych obiektów noclegowych, w tym 4 229 obiektów hotelowych, wśród których najliczniejsze były hotele 2 635 (418 hoteli czterogwiazdkowych, 76 hoteli pięciogwiazdkowych) oraz 7 022 pozostałe obiekty noclegowe. W porównaniu z 2018 rokiem liczba obiektów noclegowych wzrosła o 175 (tj. 1,6%). Systematycznie rośnie także liczba hoteli. W lipcu 2019 r. działało ich o 43 więcej niż rok wcześniej i wzrost dotyczył szczególnie liczby obiektów wyższych kategorii. W porównaniu z 2018 r. przybyło 8 hoteli 5-gwiazdkowych oraz 30 obiektów 4-gwiazdkowych. (GUS, „Turystyka w 2019 roku”, s. 24)

<https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/kultura-turystyka-sport/turystyka/turystyka-w-2019-roku,1,17.html> Z roku na rok wzrasta wg danych GUS ilość kąpeli mineralnych wykonanych w ramach lecznictwa uzdrowiskowego w ciągu ostatniej dekady w Polsce wzrosła o 700 tys. do poziomu ponad 3 mln rocznie, regularnie wzrasta także liczba wykonywanych zabiegów, łóżek jak i kuracjuszy w obiektach. Poza turystyką uzdrowiskową dynamicznie rozwija się także turystyka SPA&Wellness. Wg BDL w 2009 w Polsce było 35 hoteli pięciogwiazdkowych, w 2019 było 76 i analogicznie ilość czterogwiazdkowych obiektów wzrosła ze 141 w ciągu 10 lat do 418 obiektów, gdzie standardem jest posiadanie strefy SPA.

(http://swaid.stat.gov.pl/ZdrowieOchronaZdrowia_dashboards/Raporty_predefiniowane/RAP_DBD_ZDR_4.aspx) Według danych Raportu z listy szkoleń realizowanych przez instytucje szkoleniowe aktywne w Rejestrze Instytucji Szkoleniowych (<http://stor.praca.gov.pl/porta/#/ris/wyszukiwarka>) z dn. 03.12.2020 r. na rynku funkcjonuje 27 podmiotów oferujących szkolenia związane z Wellness oraz 11 podmiotów prowadzących szkolenia z tematyką SPA&Wellness. Rejestr Instytucji Szkoleniowych (RIS) jest bazą danych zawierającą informacje o kilkunastu tysiącach instytucji szkoleniowych i ich ofercie. Na podstawie Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy - art. 20, wpis do rejestru jest wymagany od: • instytucji szkoleniowych ubiegających się o uzyskanie zlecenia z urzędu pracy na realizację szkoleń dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy, finansowane ze środków publicznych, • instytucji przeprowadzających egzaminy na zakończenie przyuczenia do pracy dorosłych w ramach realizowanego we współpracy z urzędem pracy przygotowania zawodowego dorosłych. Z uwagi na powyższe RIS należy traktować jako rzetelne źródło danych o podmiotach świadczących usługi szkoleniowe. Według stanu w dniu 31 grudnia 2018 r. w uczelniach kształciło się 1 230,3 tys.

osób. (GUS, „Szkolnictwo wyższe w roku akademickim 2018/2019 – wstępne wyniki”, s. 1). Na studiach pierwszego stopnia z tytułem licencjata (kierunek Turystyka oraz Turystyka i rekreacja) 13 435 osób. Kobiety studiujących było 8 858. Na studiach stacjonarnych zarejestrowano 10 390 osób, natomiast niestacjonarnych 3 045 osób. Zaś na studiach drugiego stopnia (kierunek Turystyka oraz Turystyka i rekreacja) 3 522 osób, w tym kobiet 2 407. Na studiach stacjonarnych zarejestrowano 2 822 osób, natomiast niestacjonarnych 700 osób. (GUS, Tabl. 1. Studenci według województw, uczelni, grup, podgrup, nazw i kierunków studiów - łącznie z cudzoziemcami)

<https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/edukacja/edukacja/szkolnictwo-wyzsze-w-roku-akademickim-20182019-wyniki-wstepne,8,6.html> Powyższe dane wskazują na nieustanny rozwój tego sektora gospodarki, rosnące zapotrzebowanie na kompetentnych pracowników, a w konsekwencji potrzebę określania i opisanie kwalifikacji osób związanych z zarządzaniem w turystyce SPA&Wellness. Badania jakościowe przeprowadzone przez Katedrę Turystyki Szkoły Głównej Handlowej (SGH jako partner w projekcie Rady ds. kompetencji dla sektora turystyki) w 2017 roku, w których pytano przedsiębiorców o zapotrzebowanie dotyczące turystyki zdrowotnej, również wykazały, że przedsiębiorcy byłiby zainteresowani kwalifikacją, wskazali szereg potrzeb i deficyty na rynku pracy związane z wiedzą i kwalifikacjami w zakresie zarządzania w turystyce zdrowotnej w tym SPA&Wellness (Badania własne niepublikowane 2017). Wywiady przeprowadzone podczas wizyt studyjnych, które odbyły się w ramach spotkań ekspertów opisujących kwalifikacje (Szczecin, Busko-Zdrój i Solec-Zdrój 2018) również potwierdziły istnienie zapotrzebowania na opisanie i włączenie do systemu kwalifikacji, gdyż szkoły kształcą albo w kierunkach turystycznych albo zdrowotnych, brakuje „mostów” łączących obie profesje i pracodawcy muszą we własnym zakresie doszkalać pracowników. Motywowi zdrowotnemu wizyt w klinikach towarzyszą potrzeby turystyczne. Niniejsza kwalifikacja pozwala na lepsze skoordynowanie usług z obu tych dziedzin, poprzez przygotowanie i potwierdzenie kompetencji niezbędnych dla managerów SPA&Wellness.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się*

Nie zidentyfikowano

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy



Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego [Dodatkowe umiejętności zawodowe](#)

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie w ośrodkach turystyki zdrowotnej i podmiotach opieki zdrowotnej (np. uzdrowiskach, klinikach, ośrodkach SPA&Wellness), obiektach świadczących usługi hotelarskie.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację*

Etap weryfikacji 1.1. Metody Weryfikacja musi składać się z dwóch części: teoretycznej i praktycznej. W części teoretycznej weryfikowana musi być wiedza ze wszystkich 3 zestawów efektów uczenia się, poprzez test teoretyczny i wywiad ustrukturyzowany lub swobodny (rozmowę z komisją). Warunkiem przystąpienia do części praktycznej jest zaliczenie części teoretycznej. Zaliczenie to jest ważne przez okres 12 miesięcy. W części praktycznej

weryfikowane muszą być umiejętności ze wszystkich 3 zestawów, z wykorzystaniem obserwacji w warunkach symulowanych i wywiadu swobodnego. 1.2. Zasoby kadrowe W składzie komisji przeprowadzającej walidację muszą być minimum 3 osoby. Członkowie komisji muszą posiadać wykształcenie wyższe na poziomie min. magisterskim oraz łącznie mieć kompetencje z zakresu: zarządzania oraz turystyki SPA&Wellness. Każdy członek komisji musi spełniać jeden z poniższych warunków: minimum 5-letnie doświadczenie w pracy w obszarze SPA&Wellness w podmiocie turystyki zdrowotnej, turystyki medycznej, SPA&Wellness lub uzdrowisku, w tym minimum 3-letnie doświadczenie w pracy na stanowisku kierowniczym w zakresie SPA&Wellness, minimum 2-letnie doświadczenie w podmiocie turystyki zdrowotnej posiadającym certyfikat Medical Tourism Association i/lub akredytację Joint Commission International, posiadać międzynarodowy certyfikat: European Spa Association/ International Spa Association, tytuł doktora o specjalności związanej z turystyką. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja Certyfikująca musi zapewnić miejsce do samodzielnej pracy dla każdego kandydata, w części teoretycznej konieczne jest także zapewnienie dostępu do komputera i Internetu. Musi być zapewniona procedura odwoławcza. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się Nie określa się wymogów dla etapów identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się.

Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

6 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Turystyki.

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się*

Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do samodzielnego zarządzania działalnością SPA&Wellness. Tworzy oferty SPA&Wellness wraz z planami marketingowymi. Wykonując zadania zawodowe posługuje się specjalistyczną wiedzą z zakresu filozofii SPA&Wellness, a także na temat terapii wykonywanych w działalności tego typu i aktualnych trendów z tej dziedziny. Ponadto osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do zarządzania zasobami ludzkimi w działalności SPA&Wellness, w tym do rekrutowania personelu, planowania i rozliczania czasu pracy pracowników, motywowania i oceniania, a także ukierunkowywania rozwoju kompetencji zawodowych podległych pracowników. Osoba ta zarządza finansami w działalności SPA&Wellness. Posługuje się wiedzą dotyczącą zagadnień formalno-prawnych związanych z funkcjonowaniem działalności SPA&Wellness i z zakresu polityki magazynowej. Określa zasady kultury organizacyjnej i standardy jakości usług w działalności SPA&Wellness, którą kieruje. Jest gotowa do pracy w zmiennych i nieprzewidywalnych warunkach.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji*

1

Nazwa zestawu*

Podstawy teoretyczne i praktyczne filozofii SPA&Wellness

Poziom PRK*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

20

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Charakteryzuje terapie wykonywane w działalności SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji*

- wymienia i charakteryzuje rodzaje zabiegów pielęgnacyjnych twarzy wykonywanych w działalności SPA&Wellness; - wymienia i charakteryzuje rodzaje zabiegów pielęgnacyjnych ciała wykonywanych w działalności SPA&Wellness; - wymienia i charakteryzuje rodzaje masaży i rytuałów relaksacyjnych wykonywanych w działalności SPA&Wellness; - wymienia i charakteryzuje rodzaje zabiegów wodnych wykonywanych w działalności SPA&Wellness; - wymienia i charakteryzuje rodzaje usług fitness oferowanych w działalności SPA&Wellness; - wymienia i opisuje zasady działania urządzeń zabiegowych; - omawia zasady łączenia zabiegów dla optymalnych efektów oraz podaje przykłady zabiegów wykluczających się wzajemnie; - omawia wykorzystanie wód oraz substancji z naturalnych źródeł w terapiach Wellness w Polsce i za granicą.

Efekt uczenia się

Posługuje się wiedzą z zakresu filozofii SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji*

- omawia podstawowe zagadnienia z zakresu filozofii SPA&Wellness, założeń i zasad zgodnie z zasadami Sanus per aquam; - omawia elementy dobrostanu człowieka i zdrowego stylu życia; - wymienia i charakteryzuje techniki relaksacyjne; - opisuje podstawowe grupy rytuałów Wellness wykorzystywane w Polsce i na świecie.

Numer zestawu w kwalifikacji*

2

Nazwa zestawu*

Funkcjonowanie działalności SPA&Wellness

Poziom PRK*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

60

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Charakteryzuje zasady polityki magazynowej

Kryteria weryfikacji*

- omawia zasady prowadzenia gospodarki magazynowej, w tym planowania i monitorowania stanów magazynowych (np.: FIFO - First In First Out, FEFO - First Expired First Out); - wymienia rodzaje magazynów; - omawia zasady przeprowadzania regularnej inwentaryzacji magazynu i sposób wypełnienia arkuszy inwentaryzacyjnych.

Efekt uczenia się

Omawia zagadnienia formalno-prawne związane z funkcjonowaniem działalności SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji*

- omawia zagadnienia dotyczące ochrony danych osobowych RODO ze szczególnym uwzględnieniem gromadzenia i przechowywania danych wrażliwych; - wymienia zasady organizacji miejsca pracy zgodnie z wytycznymi instytucji właściwych w zakresie wymogów sanitarnych; - wymienia zagadnienia dotyczące działalności SPA&Wellness zawarte w ustawie o świadczeniach medycznych oraz ustawie o turystyce; - uzasadnia konieczność zawarcia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w działalności SPA&Wellness; - omawia zakres odpowiedzialności cywilnej managera i pracowników w zakresie bezpieczeństwa świadczonych usług SPA&Wellness oraz odpowiedzialności za mienie; - weryfikuje dokumenty dotyczące wskazań i przeciwwskazań do stosowania wybranych zabiegów i urządzeń do nich wykorzystywanych (np.: oświadczenia); - wykonuje inwentaryzacje urządzeń i paszportów (terminy użytkowania); - wskazuje regulacje podatkowe w zakresie świadczonych usług SPA&Wellness; - omawia wybrane elementy zasad ergonomii pracy, w tym planowanie przestrzeni gabinetowej i zasady tworzenia modelu obiektu; - omawia zasady spełniania norm wody w strefach mokrych (np.: baseny, sauny, jacuzzi) zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami; - wskazuje zasady udzielania pierwszej pomocy.

Efekt uczenia się

Zarządza finansami w działalności SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji*

- omawia elementy budżetu (w tym planowane koszty, przychody); - tworzy raport rozliczeniowy (np.: dzienny, tygodniowy, miesięczny); - tworzy recepturę zabiegu i odpowiednio ją wycenia; - omawia zasady zarządzania ceną i kosztami akcji marketingowych i programów lojalnościowych; - stosuje regulacje organizacyjno-podatkowe w zakresie zarządzania działalnością SPA&Wellness.

Efekt uczenia się

Zarządza zasobami ludzkimi w działalności SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji*

- wymienia kryteria rekrutacji personelu do działalności SPA&Wellness; - charakteryzuje profil kompetencji pracownika na wybrane stanowisko w działalności SPA&Wellness; - omawia

sposoby doboru pracowników na wybrane stanowisko w działalności SPA&Wellness; - przygotowuje tygodniowy grafik dla pracowników; - modyfikuje grafik w odniesieniu do zmian w rezerwacji zabiegów; - omawia planowanie czasu pracy pracowników; - omawia zasady rozliczania czasu pracy; - omawia zasady wdrażania nowych pracowników; - przygotowuje plan ocen pracowników; - omawia systemy motywacji płacowej i pozapłacowej pracowników; - omawia sposoby oceny potrzeb szkoleniowych pracowników; - omawia rodzaje umów o pracę i cywilnoprawnych zawieranych z pracownikami, z uwzględnieniem umów z pracownikami posiadającymi kwalifikacje medyczne; - omawia zasady postępowania w przypadku całkowitego zamknięcia obiektu, odwołania rezerwacji, brakiem możliwości wykonywania zabiegów i częstym zmianom regulacji prawnych dotyczących świadczenia usług; - omawia zasady usług telemedycznych, nowoczesnych technologii w zakresie mobilnych urzędzeń medycznych.

Numer zestawu w kwalifikacji*

3

Nazwa zestawu*

Zarządzanie obsługą klienta SPA&Wellness

Poziom PRK*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

40

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Określa zasady kultury organizacyjnej i standardy jakości usług

Kryteria weryfikacji*

- omawia zasady dobrego zachowania w relacjach klient - pracownik SPA&Wellness; - podaje przykłady kreowania i utrzymania pozytywnego wizerunku usług SPA&Wellness i przedsiębiorstwa; - omawia sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych mogących zdarzyć się w działalności SPA&Wellness; - omawia sposoby nawiązywania i utrzymywania trwałych więzi z klientami usług SPA&Wellness; - stosuje zasady savoir-vivre w kontakcie z klientami i dostawcami.

Efekt uczenia się

Tworzy oferty SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji*

- tworzy elementy planu marketingowego: krótkoterminowego do 1 roku, strategicznego do 5

lat (np.: plan sprzedażowy, pakiety, wydarzenia, promocji); - omawia aspekty regulacji przepisów reklamowych i promocyjnych; - omawia zasady prowadzenia promocji na serwisach społecznościowych takich jak (FB, Instagram, You Tube, Twitter, LinkedIn) i sprawdzenia skuteczności (np.: google Analytics); - omawia zasady obsługi strony www działalności SPA&Wellness (wprowadzanie nowych produktów, zmian, bieżących informacji); - omawia przykładowe metody pozyskiwania klientów krajowych i zagranicznych; - omawia źródła informacji o nowościach rynkowych i trendach SPA&Wellness.

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

Wnioskodawca*

Izba Gospodarcza KRĄG TURYSTYKI ZDROWOTNEJ

Minister właściwy*

Minister Rozwoju, Pracy i Technologii (do 12.08.2021)

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności*

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji: 5 lat. Warunki przedłużenia ważności dokumentu: po upływie 5 lat konieczne jest przedłożenie zaświadczenia o pracy wykorzystującej kompetencje związane z zarządzaniem działalnością SPA&Wellness, potwierdzone przez ośrodek turystyki zdrowotnej lub podmiot opieki zdrowotnej (np. uzdrowisko, klinikę, ośrodek SPA&Wellness) lub obiekt świadczący usługi hotelarskie. W celu przedłużenia ważności certyfikatu dopuszczalne jest przedłożenie portfolio lub obserwacja w miejscu pracy.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji*

Nie dotyczy

Kod dziedziny kształcenia*

812 - Podróże, turystyka i wczasy

Kod PKD*

| Kod | Nazwa |
|-------|--|
| 55.1 | Hotele i podobne obiekty zakwaterowania |
| 79.9 | Pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związane |
| 86.9 | Pozostała działalność w zakresie opieki zdrowotnej |
| 96.04 | Działalność usługowa związana z poprawą kondycji fizycznej |

Status

Dokumenty

| # | Tytuł dokumentu |
|---|-----------------|
| 1 | Pełnomocnictwo |
| 2 | Przelew |

| # | Tytuł dokumentu |
|---|------------------------------|
| 3 | ZRK_FKU_Manager SPA&Wellness |
| 4 | ZRK_FKU_Manager SPA&Wellnes |
| 5 | ZRK_FKU_Manager SPA&Wellnes |
| 6 | ZRK_FKU_Manager SPA&Wellnes |



Oświadczam, że dane zawarte we wniosku o włączenie kwalifikacji rynkowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji są zgodne z prawdą. Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.*

Dane o podmiocie, który złożył wniosek

Izba Gospodarcza KRAJ TURYSTYKI ZDROWOTNEJ
Siedziba i adres: Dąbrowa 3, 26-001 Masłów
NIP: 6572914098
REGON: 260766255
Numer KRS: 0000505606