Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Kwalifikacja - podgląd

Nazwa kwalifikacji

Zarządzanie działalnością SPA&Wellness

Skrót nazwy

Manager SPA&Wellness

Rodzaj kwalifikacji

kwalifikacja cząstkowa

Poziom PRK/ERK

5

Krótka charakterystyka kwalifikacji, obejmująca informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację

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 formalnoprawnych z uwzględnieniem przepisów bezpieczeństwa.

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. Ponadto studenci kierunków związanych z kosmetologią, turystyką, hotelarstwem oraz opieką zdrowotną, zarządzaniem, a także posiadający doświadczenie w pracy w działalności SPA&Wellness.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Kwalifikacja pełna z minimum 6 poziomem PRK

Lista

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Kwalifikacja pełna z 4 poziomem PRK - świadectwo dojrzałości

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 uzdrowiskowej jednym z kierunków rozwoju turystyki zdrowotnej. Trendy na kolejne lata mówią o tym że rynek pracy w obszarze wellness, ma rosnąć 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 – Health tourism 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 uzdrowiskowego, 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 uzdrowiskowego i stacjonarnych zakładów rehabilitacji leczniczej w 2019 r., s.1) Liczba wykonanych zabiegów leczniczych w zakładach lecznictwa uzdrowiskowego 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-lecznictwa-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-technologia/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-technologia/aktywnosc-turystyczna-mieszkancow-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 kąpieli 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/portal/#/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 opisania 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 byliby 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

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

Kwalifikacja rynkowa dotyczy trendu związanego ze wzrostem zainteresowania produktami zdrowotnymi. Zgodnie z przedstawionymi źródłami oraz wiedzą specjalisty faktycznie obserwuje się zainteresowanie branżami związanymi ze zdrowiem, a wynika to z powszechnie znanych zjawisk takich jak zmiany demograficzne, wydłużające się oczekiwane trwanie życia. Argumenty uzasadniające włączenie tej kwalifikacji do ZSK: 1) Rynek pracy dla zawodów związanych z usługami SPA&Wellness ma znaczący potencjał rozwojowy. 2) Włączenie do ZSK przedmiotowej kwalifikacji umożliwi zapewnienie wykwalifikowanych kadr, posiadających optymalny zestaw kompetencji zgodny z aktualnymi oczekiwaniami sektora usług SPA&Wellness. 3) Zapewnienie stałego dopływu wykwalifikowanych kadr w zakresie zarządzania działalnością SPA&Wellness wpłynie na poprawę konkurencyjności oferty turystyki zdrowotnej oraz jakości świadczenia usług.

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

1. 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 lub wywiadu swobodnego. 1.2. Zasoby kadrowe W składzie komisji

przeprowadzającej walidację muszą być minimum 3 osoby, w tym przewodniczący, który ma decydujący głos. Przewodniczący komisji musi spełniać następujące warunki: – posiadać udokumentowane wykształcenie wyższe (dyplom potwierdzający posiadanie kwalifikacji pełnej min. na poziomie 7 PRK), – posiadać potwierdzoną i udokumentowaną wiedzę z zakresu kwalifikacji (np. certyfikat potwierdzający ukończone szkolenie specjalistyczne, dyplom potwierdzający wykształcenie wyższe związane z turystyką zdrowotną), – posiadać udokumentowane co najmniej trzyletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń lub kursów, lub zajęć edukacyjnych, w szczególności posiadać referencje lub poświadczenia przeprowadzonych szkoleń, kursów lub innych form edukacji, lub walidacji z zakresu turystyki zdrowotnej zdobyte w okresie ostatnich 10 lat. Pozostali dwaj członkowie komisji muszą spełnić następujące warunki: – posiadać wykształcenie wyższe (kwalifikację pełną co najmniej na poziomie 7 PRK), potwierdzone dyplomem ukończenia studiów drugiego stopnia lub dyplomem ukończenia jednolitych studiów magisterskich, – posiadać udokumentowane pięcioletnie doświadczenie pracy w sektorze usług SPA&Wellness, – posiadać udokumentowane trzyletnie doświadczenie w pracy na stanowisku kierowniczym w branży SPA&Wellness. 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 zapewnienie dostępu do komputera oraz miejsca do swobodnej rozmowy z komisją walidacyjną. W części praktycznej konieczne jest zapewnienie dostępu do komputera i Internetu. Musi być zapewniona procedura odwoławcza. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić wsparcie osobie przystępującej do walidacji w zakresie identyfikowania oraz dokumentowania posiadanych efektów uczenia się. 2.1. Metody Nie określa się wymagań dla etapu identyfikowania i dokumentowania.

Odniesienie do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

5 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Turystyki.

Data włączenia kwalifikacji do ZSK

2025-08-26

Podstawa prawna

Na podstawie obwieszczenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 12 sierpnia 2025 r. w sprawie włączenia kwalifikacji wolnorynkowej „Zarządzanie działalnością SPA&Wellness” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Dz.U. Monitor Polski z 26 sierpnia 2025 r. poz. 814).

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. Posiada wiedzę na temat terapii wykonywanych w działalności tego typu i aktualnych trendów z tej dziedziny. Jest przygotowana do zarządzania zasobami ludzkimi w ramach 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 formalnoprawnych 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

Wiedza z zakresu działalności SPA&Wellness

Poziom

5

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 zabiegi wykonywane w działalności SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji

– omawia rodzaje zabiegów pielęgnacyjnych twarzy wykonywanych w działalności SPA&Wellness, – omawia rodzaje zabiegów pielęgnacyjnych ciała wykonywanych w działalności SPA&Wellness, – omawia rodzaje masaży i rytuałów relaksacyjnych wykonywanych w działalności SPA&Wellness, – omawia rodzaje zabiegów wodnych wykonywanych w działalności SPA&Wellness, – omawia rodzaje usług fitness oferowanych w działalności SPA&Wellness, – opisuje zasady działania urządzeń zabiegowych, – omawia zasady łączenia zabiegów dla osiągnięcia optymalnych efektów oraz podaje przykłady zabiegów wykluczających się wzajemnie, – omawia korzystanie z wód oraz substancji z naturalnych źródeł w zabiegach wellness w Polsce i za granicą, – omawia ewentualne przeciwwskazania do wykonywania zabiegów w działalności SPA&Wellness.

Efekt uczenia się

Posługuje się wiedzą z zakresu filozofii SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji

– omawia sposób zastosowania zasad i założeń z zakresu filozofii SPA&Wellness, w tym Zdrowy przez wodę (łac. Sanus per aquam), – omawia elementy dobrostanu człowieka i zdrowego stylu życia, – omawia techniki relaksacyjne, – opisuje kluczowe grupy rytuałów wellness wykorzystywane w Polsce.

Numer zestawu w kwalifikacji

2

Nazwa zestawu

Funkcjonowanie działalności SPA&Wellness

Poziom

5

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 rodzaje magazynów, planowanie i monitorowanie stanów magazynowych, – opisuje sposób przeprowadzania inwentaryzacji urządzeń i paszportów (terminy użytkowania), – omawia zasady przeprowadzania regularnej inwentaryzacji magazynu i sposobu wypełniania arkuszy inwentaryzacyjnych, – rekomenduje rozwiązania i tryb postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości wykazanych podczas przeprowadzonej inwentaryzacji.

Efekt uczenia się

Omawia zagadnienia formalnoprawne związane z funkcjonowaniem działalności SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji

- omawia zagadnienia dotyczące ochrony danych osobowych zgodnie z RODO, ze szczególnym uwzględnieniem gromadzenia i przechowywania danych wrażliwych, – omawia zasady organizacji miejsca pracy zgodnie z wytycznymi instytucji właściwych w zakresie wymogów sanitarnych, w tym spełniania norm wody w strefach mokrych, przeciwpożarowych i bezpieczeństwa i higieny pracy, – omawia zagadnienia dotyczące działalności w zakresie realizacji usług SPA&Wellness zgodnie z obowiązującymi przepisami, – uzasadnia konieczność zawarcia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w działalności SPA&Wellness, w tym zakres odpowiedzialności 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), – omawia rodzaje sposobów dokonywania rezerwacji i prowadzenia ewidencji sprzedaży usług SPA&Wellness, – omawia zasady ergonomii pracy, w tym planowanie przestrzeni gabinetowej i zasady tworzenia modelu obiektu, – omawia zasady udzielania pierwszej pomocy.

Efekt uczenia się

Zarządza finansami w działalności SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji

– planuje przykładowe koszty i przychody w działalności SPA&Wellness, – wykorzystuje techniki opracowywania raportów rozliczeniowych, np. dziennego, tygodniowego, miesięcznego, – tworzy recepturę zabiegu i odpowiednio ją wycenia, – omawia zasady zarządzania ceną i kosztami akcji marketingowych i programów lojalnościowych.

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 i modyfikuje grafik dla pracowników, – omawia zasady rozliczania czasu pracy pracowników, – 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 umów cywilnoprawnych zawieranych z pracownikami, z uwzględnieniem umów z pracownikami posiadającymi kwalifikacje medyczne, – omawia zasady postępowania w przypadkach całkowitego zamknięcia obiektu, odwołania rezerwacji, braku możliwości wykonywania zabiegów, – omawia zasady usług telemedycznych i nowoczesne technologie w zakresie mobilnych urządzeń medycznych.

Numer zestawu w kwalifikacji

3

Nazwa zestawu

Zarządzanie obsługą klienta

Poziom

5

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 SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji

– omawia zasady dobrego zachowania w relacjach klient–pracownik SPA&Wellness, – podaje przykłady kreowania i utrzymania pozytywnego wizerunku usług SPA&Wellness, – omawia

sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych mogących zdarzyć się w działalności SPA&Wellness, – omawia sposoby nawiązywania i utrzymywania trwałych więzi z klientami i dostawcami usług SPA&Wellness, – stosuje zasady savoir-vivre w kontakcie z klientami i dostawcami.

Efekt uczenia się

Tworzy oferty SPA&Wellness

Kryteria weryfikacji

przygotowuje elementy planu marketingowego: krótkoterminowego do 1 roku i strategicznego do 5 lat – np.: plan sprzedażowy, pakiety, wydarzenia, promocje, – omawia aspekty regulacji przepisów reklamowych i promocyjnych, – omawia zasady prowadzenia promocji w serwisach społecznościowych i sprawdzania skuteczności za pomocą np. Google Analytics, – omawia zasady obsługi stron internetowych działalności SPA&Wellness, w tym wprowadzania nowych produktów, zmian i 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 Sportu i Turystyki

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.

Termin dokonywania przeglądów kwalifikacji (dotyczy kwalifikacji rynkowych)

2035-08-26

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

Kod kwalifikacji w ZRK

5C812500020

Status

Włączona