

Zusammenfassung der
Situationsanalysen in den beteiligten Ländern
im Rahmen des Projekts

“Assessment and enhancement of vocational language skills in the wellness sector” (Assess Well)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License



Inhalt

1	Anmerkung	3
2	Einleitung.....	4
3	Teil 1: Zusammenfassung der Internetrecherchen	5
4	Teil 2: Ergebnisse der Fragebogen/Interviews	8

1 Anmerkung

Dieses Dokument ist in Zusammenarbeit aller Projektpartner entstanden. Einzelne Personen der beteiligten Organisationen, Vertreter von Unternehmen und Sprachlehrer, sowie Angestellte und Arbeitgeber im Tourismus- und Wellnessbereich haben wertvolle Beiträge geleistet.

2 Einleitung

Dieser Bericht fasst die Recherche der vier beteiligten Länder – Deutschland, Spanien, Großbritannien und Italien – bezüglich der Qualifikationen, Fertigkeiten und Kompetenzen von Beschäftigten im Wellnessbereich zusammen. Dadurch konnte festgestellt werden, welche Weiterbildungen es auf nationaler Ebene bereits gibt (einschließlich arbeitsweltbasiertem Lernen), welche Themen die Curricula der Aus-/Weiterbildungen im Wellnessbereich beinhalten und welche Dienstleistungen in diesem Bereich am häufigsten nachgefragt werden. Ebenso ließ sich daraus ableiten, welchen Bedarf Mitarbeiter/innen bei der Erweiterung ihrer berufsbezogenen Englischsprachkenntnisse haben – auch hinsichtlich neuer Trends.

Ziel des Projekts “Assess Well” ist es, ein Curriculum und Lernmaterialien für den Tourismusbereich zu entwickeln, zu testen und umzusetzen. Diese Unterlagen richten sich insbesondere an bereits Beschäftigte im Wellnessbereich, aber auch an diejenigen, die Interesse an einer solchen Tätigkeit haben oder ihre Kompetenzen verbessern wollen. Die Lernmaterialien werden in Form von Videos und Übungen gestaltet.

Die Ergebnisse der Recherche sollen zur Entwicklung des Curriculums für die Weiterbildung bezüglich arbeitsweltbasierter Fertigkeiten und Englischkenntnisse im Wellnessbereich beitragen und außerdem interkulturelle Elemente beinhalten.

Die Ergebnisse der Situationsanalysen in Deutschland, Spanien, Italien und Großbritannien beruhen auf Internetrecherchen und strukturierten Interviews mit vier Gruppen von Befragten:

- Anbieter, Manager und Verantwortliche für die Konzeption von Lehrplänen in der beruflichen Bildung
- Sprachlehrer in der beruflichen Bildung
- Beschäftigte im Tourismus-/Wellnessbereich
- Arbeitgeber im Tourismus-/Wellnessbereich

Die Interviews, in denen mindestens jeweils drei Vertreter aus den vier beteiligten Gruppen befragt wurden, haben die Bedürfnisse und Fertigkeiten der Beschäftigten im

Wellnessbereich aufgezeigt. Dabei stellten alle vier Zielgruppen in den Partnerländern fest, dass es einen tatsächlichen Bedarf an kommunikativen Fähigkeiten, Fremdsprachenkenntnissen und interkulturellen Kompetenzen bei denjenigen gibt, die im Wellnessbereich arbeiten und auch ihre zukünftigen Beschäftigungsaussichten verbessern möchten. Sprachkenntnisse in Englisch und interkulturelle Kompetenzen sind aufgrund des wirtschaftlichen Stellenwerts von Gesundheit- und Wellnesstourismus in Europa sehr wichtig, insbesondere in Spanien und Italien.

Die Auswertung der Interviews zeigte, dass kaum einer der Befragten trotz mehrjähriger einschlägiger Berufserfahrung spezielle Sprachkurse für den Wellnessbereich kannte. Daraus ergibt sich der Bedarf für eine solche Schulung. Die Mehrheit der Befragten war auch daran interessiert, innerhalb einer solchen Schulung mit medienbasierten Materialien nicht nur die Englischkenntnisse zu verbessern, sondern auch Neues zu Anwendungen aus dem Wellnessbereich zu erfahren. Das weist darauf hin, dass die Konzeption eines solchen Kurses den Schulungsbedarf von im Wellnessbereich Tätigen deckt und somit die praktische Umsetzung und Funktionalität einer solchen Weiterbildung rechtfertigt. Dass alle Befragten einen Bedarf für berufsbezogene Fremdsprachenkenntnisse bestätigen, liefert einen wertvollen Beitrag.

3 Teil 1: Zusammenfassung der Internetrecherchen

Die Internetrecherchen wurden in jedem Partnerland auf nationaler Ebene durchgeführt.

Dabei wurde festgestellt, dass insgesamt in diesem Bereich eine große Palette an Anwendungen und Dienstleistungen abgedeckt wird, sehr gängig sind dabei:

- Schönheitsbehandlungen und professionelles Make-Up
- Körper- und Gesichtsmassagen, sowie spezielle Massagen (z. B. Hot Stone), Aromatherapie und therapeutische Behandlungen
- Nicht-chirurgische Kosmetik- und Laserbehandlungen
- Hautreinigung
- Maniküre und Pediküre
- Haarentfernung

Die Behandlungen werden in Schönheitssalons, Wellness-/Spa-Hotels und Resorts, Hautarztpraxen, Kaufhäusern und Friseursalons durchgeführt, in Deutschland und Spanien auch in Fitnessstudios und

Ernährungsberatungsstellen. Die Art der Einrichtung hängt davon ab, welche Behandlung durchgeführt werden soll. Für die im Wellnessbereich Tätigen gibt es verschiedene Berufsbezeichnungen, beispielsweise Kosmetiker/innen, Make-Up Artist, Massagetherapeut/in, Wellness-Manager/in, Fitnesstrainer/in, Ernährungsberater/in oder Physiotherapeut/in.

In Spanien, Deutschland und Italien müssen diejenigen, die eine Anstellung im Wellnessbereich anstreben, eine entsprechende Ausbildung absolvieren. Staatliche Berufsschulen, private Bildungseinrichtungen und Fachzentren bieten verschiedene Aus-/Weiterbildungsprogramme und Kurse an. Die Programme können in Vollzeit oder Teilzeit, als Abend- oder Wochenendkursen angeboten werden. Das Curriculum und die Dauer solcher Kurse können variieren, die Ausbildung umfasst in vielen Fällen praktische Teilabschnitte in Unternehmen. Anders als in den anderen Partnerländern müssen die Beschäftigten in Großbritannien im Wellnessbereich keine Ausbildung oder entsprechende Arbeitserfahrung nachweisen.

Im Hinblick auf Weiterbildungen gibt es in allen Partnerländern viele verschiedene Möglichkeiten und es gibt berufsbezogene Kurse und Schulungen von privaten und staatlichen Anbietern. Ein Großteil dieser Kurse besteht nicht nur aus theoretischen Unterrichtseinheiten, sondern es gibt auch **praktische Ausbildungsabschnitte** in Unternehmen, Simulationen bzw. Aufgaben, die sich auf reale Arbeitssituationen beziehen. Die Länge und Struktur dieser Abschnitte ist in den jeweiligen Ländern unterschiedlich. In den meisten Partnerländern werden die Programme aber von nationalen Einrichtungen unterstützt und bei erfolgreichem Abschluss des Kurses erhalten die Teilnehmer/innen in der Regel ein entsprechendes Zertifikat.

Auch die Themen, die in den Curricula für Berufe im Wellnessbereich enthalten sind, unterscheiden sich je nach Art der Beschäftigung, Bildungseinrichtung, regionaler Aspekte und Trends im Wellnessbereich. Die Curricula für Kosmetiker/innen sind in den jeweiligen Partnerländern ähnlich und beinhalten in der Regel Theoriethemata wie Anatomie und Physiologie, Chemie, Dermatologie, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften im Salon, apparative Kosmetik, Hydrotherapie, Ernährung, Kommunikation und Fremdsprachen. Auch einige Management-Tätigkeiten sind Teil des Curriculums, wie etwa Produktplanung und Marketing, organisatorische Kompetenzen, geschäftsbezogene und unternehmerische

Aspekte. Die praktischen Themen schließen Behandlungen in folgenden Bereichen mit ein: Kosmetik, Körperbehandlungen (Ganzkörper-Peeling, Cellulite-Behandlung), Massagetechniken, Haarentfernung, Pediküre, Make-Up, Hautbehandlungen, Augenbrauen- und Wimpernbehandlungen, Haarentfernung mithilfe von Wachs. Es ist anzumerken, dass interkulturelle Elemente nicht in allen Ländern fester Bestandteil der Kurse sind.

Die informellen Kurse in den Partnerländern beinhalten nicht unbedingt eine offizielle Bewertung oder einen Qualifikationsnachweis und dauern oft nicht sehr lange. Im Mittelpunkt der Kurse stehen meist Behandlungstechniken, wie etwa der grundlegende Behandlungsablauf (etwa bei Ganzkörperpeeling, Cellulite-Behandlung oder Hot Stone Behandlung), verschiedene Massagetechniken sowie deren positive Auswirkungen, Ratschläge zur Nachbehandlung, korrekte Haltung, Kontraindikation, Pediküre, Maniküre und dekorative Kosmetik.

Die Projektpartner haben auch die touristischen Trends und Wellnessdienstleistungen auf regionaler/nationaler Ebene betrachtet und einige Gemeinsamkeiten festgestellt. In Südeuropa ist Andalusien eine Destination für Gesundheitstourismus. Die Europäer reisen aus vielerlei Gründen nach Deutschland (es ist eines der beliebtesten touristischen Länder weltweit), aber etwa 19 % kommen aufgrund von Erholung, Wellness und Sport nach Deutschland¹. In Italien sind Spa-Einrichtungen bei Touristen beliebt, in denen die ganze Bandbreite von Attraktionen angeboten wird, von Unterkunft bis Ernährung, über Freizeit und Unterhaltung bis hin zu Lifestyle-Wellnessanwendungen. In England kann man in Spas und Schönheitssalons etwa Massagen, Gesichtsbehandlungen oder Reflexzonenmassagen erhalten, nicht-chirurgische Kosmetikbehandlungen jedoch werden zumeist in größeren Städten wie Birmingham oder London angeboten. Die Art von Besuchern der Wellnessregionen – ob Familien, junge Paare oder Singles – ist in allen Partnerländern gemischt, jedoch konnte ein starker Anstieg von Personen mittleren Alters, Rentner/innen bzw. denjenigen, die kurz vor der Rente stehen, verzeichnet werden.

¹ DZT/WTM 2014 (5) P.16

http://www.germany.travel/media/pdf/dzt_marktforschung/ITB_Fassung_DZT_Broschuere_Web_280214_2.pdf

4 Teil 2: Ergebnisse der Fragebogen/Interviews

Im folgenden Teil werden die Ergebnisse der Interviews vorgestellt, bei denen in den vier Partnerländern (Deutschland, Italien, Spanien, Großbritannien) insgesamt 52 Personen (Vertreter der Anbieter von beruflicher Bildung, Sprachlehrkräften für berufliche Bildung, Arbeitgebern und Beschäftigten im Tourismus/Wellnessbereich) befragt wurden. Die Befragten waren im Alter von 23 bis 63 Jahren und hatten zwischen einem und 40 Jahren berufliche Erfahrung im Wellnessbereich. Die unterschiedlichen Erfahrungen in diesem Sektor geben weitere Informationen und einen analytischen Einblick in die Branche.

Abgesehen von einer Person waren alle Befragten fest angestellt, etwa die Hälfte in der Privatwirtschaft, während die andere Hälfte für öffentliche Einrichtungen arbeitete, bei denen Dienstleistungen zur Erwachsenen- oder Berufsbildung angeboten wurden. Einige befragte Personen haben an speziellen beruflichen Kursen teilgenommen und dort bestimmte Qualifikationsnachweise für Tourismus, Wellness und/oder Kundenbetreuung erhalten. Einige der befragten Lehrkräfte haben Englisch für Kosmetiker oder Wellness-Mitarbeiter unterrichtet.

Die Projektpartner haben die Teilnehmer befragt, was ihnen bei folgenden Schlagworten in den Sinn kommt. Die Antworten waren sehr detailliert und können bei der Entscheidung welchen Inhalt das Curriculum und die Kursmaterialien enthalten sollen, sehr hilfreich sein.

Der nachfolgende Teil ist in einer Tabelle zusammengefasst:

Pflegende Kosmetik	Tägliche Pflege, Hauttherapie, Gesichts- und medizinische Behandlungen mit geeigneten Produkten (altersgerecht), Hautprobleme, Kosmetikstudios, persönliches Image, Verbesserung der Erscheinung, Behandlung nach Operation
Dekorative Kosmetik	Tages- und Abend-Make-Up, künstlerische und kreative Fertigkeiten, äußere Schönheit, Maniküre, Pediküre
Ganzkörperbehandlung	Körperliche Gesundheit, Bäder, Ganzkörperpackung, Anti-Cellulite-Behandlung, Bürstenmassage, Peelings, Entspannung, Spa, Hot Stone, Ayurveda
Ernährung	Ausgewogene Ernährung, alternative Ernährung, individuelle Ernährungsberatung, gesunde Ernährung, Übergewicht reduzieren, Essen aus kosmetischen Gründen
Hygiene und Ausstattung	Instandhaltung der Maschinen und Desinfektion, Sterilisation, regelmäßiges Händewaschen, Körperhygiene, angemessene Kleidung (Schuhe, Masken, Handschuhe, etc.), Qualitätsstandards

Interkulturelle Kompetenzen	Offenheit, Kulturbewusstsein und Kenntnisse über andere Kulturen, Verbesserung interkultureller Fertigkeiten, Verständnis für kulturelle Unterschiede, Kommunikation, globaler Tourismus, (Miss-)Verstehen von Kunden, Beziehung zu den Gästen
Wassergymnastik	Aqua Aerobic, gesunder Lebensstil, medizinische Behandlungen, Aktivurlaub, Wellnessanwendungen, positiv für Gelenke, Entspannung
Sport / Fitness	Training und Beachtung spezieller Bedürfnisse, Fitness, Übergewicht reduzieren, verschiedene Sportarten (z.B. Laufen, Radfahren, Fußball, Aerobic), Yoga, Walken, gesunder Lebensstil, Entspannungstraining.

Laut den Aussagen der befragten Arbeitgeber und Beschäftigten müssen vorab Fragen zu Allergien, Operationen, vorhandenen Krankheiten, Hautzustand, Schwangerschaft, sensiblen Bereichen bzw. Problemen mit Aromen gestellt werden, um das Risiko für eine allergische Reaktion zu reduzieren.

Alle Befragten haben angegeben, dass es wichtig ist, verschiedene Sprachen zu beherrschen, um die Kundenbetreuung erfolgreich erfüllen zu können. Englisch als Fremdsprache hat im Wellnessbereich oberste Priorität, wichtig sind je nach geographischer Lage auch Deutsch, Spanisch, Französisch, Russisch und Tschechisch.

Alle befragten Personen betonen die Bedeutung von interkulturellen Kompetenzen im Wellnessbereich. Die Beschäftigten in diesem Sektor sollten sich des Lebensstils und der Kultur ihrer Kunden bewusst sein und kulturelle Unterschiede kennen, um passende Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Außerdem sollten sie ein gutes Gefühl für Intimsphäre und auch für Smalltalk-Fragen haben ohne dabei aufdringlich zu wirken. Die Mehrheit hat angegeben, dass sie ihre Kommunikationsfähigkeiten und Fremdsprachenkenntnisse verbessern sollten, um interkulturelles Verständnis zu fördern.

Das Niveau der Englischkenntnisse war bei den befragten Personen in allen Partnerländern unterschiedlich. Abgesehen von Muttersprachlern und Sprachlehrkräften haben einige Personen angegeben ein mittleres Sprachniveau zu haben, andere haben nur grundlegende Kenntnisse oder können keine längeren Gespräche auf Englisch führen.

Bezüglich der Frage, ob Englischkurse für den Wellnessbereich angeboten werden, hat die Mehrheit geantwortet, dass sie keine speziellen Kurse dafür kenne. Auch die

Sprachlehrkräfte konnten keine speziellen Kurse nennen. Es gibt einige Kurse, die die Themen Reisen, Tourismus, Rezeption, Gastgewerbe beinhalten, aber nur wenige davon stehen in direktem Zusammenhang mit dem Wellnessbereich. Als sie gefragt wurden, was der Kurs beinhalten sollte, haben die Teilnehmer folgende Vorschläge gemacht: verschiedene Arten von Behandlungen, Informationen zu Kosmetikprodukten, umgangssprachliche Wendungen, die im Wellnessbereich benutzt werden – Begrüßung, Erklärungen zu Behandlungen, Small Talk, Terminvereinbarung, Telefonieren.

Ein hoher Anteil derjenigen, deren Muttersprache nicht Englisch ist, möchte an virtuellen Schulungen oder Schulungen im Ausland teilnehmen. Sie hätten Interesse an medienbasierten Lernmaterialien, besonders weil diese beim Unterricht eingesetzt werden können und die Theoriestunden somit auf praktische Behandlungen vorbereiten.

Unternehmerische Aspekte bezüglich Personalmanagement, Organisationsmanagement, Marketingstrategien, Bestellen notwendiger Produkte, Budget und Verwaltung, Kundenzufriedenheit, Kommunikation, Kostenkalkulation und Arbeitsplatzsicherheit werden ebenfalls als wichtige Bestandteile des Curriculums für den Wellnessbereich angesehen.

Die Antworten auf die Frage, welche Fähigkeiten und Fertigkeiten Beschäftigte nach Abschluss eines solchen Kurses haben müssen, waren vielfältig: Sie sollten mit der Stellenbeschreibung bzw. dem Berufsbild in Einklang stehen. Die Angestellten sollten ihre jeweiligen Aufgaben/Behandlungen für die sie geschult wurden, kompetent durchführen können, eigenständig und genau arbeiten.

Zuletzt wurden die Teilnehmer zu ihren Kenntnissen über das Europäische Leistungspunktesystem für die Berufsbildung (ECVET) und zum EUROPASS befragt. Die Mehrheit der Befragten war mit keinem der beiden Systeme vertraut. Manche Teilnehmer aus dem Bildungswesen hatten Kenntnisse zum Thema Lernergebnisse.

Zur weiteren Informationen steht der "Overall Research and Contextualisation Report" zur Verfügung. Dieser beinhaltet die vergleichenden Ergebnisse und im Anhang sind auch die einzelnen nationalen Berichte zu finden.