

Riassunto generale di

“Rapporto della ricerca e della contestualizzazione”

nell’ambito del progetto

“Valutazione e valorizzazione delle competenze linguistiche professionali

nel settore wellness” - Assess Well

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



Sommario

1 Riconoscimenti	3
2 Introduzione	4
2 Parte 1 Sommario della ricerca a tavolino	5
4 Parte 2 Risultati dei questionari/ interviste	7

1 Riconoscimenti

Questo documento di lavoro è stato uno sforzo di partenariato, con il prezioso contributo ed input da parte delle istituzioni partners e rappresentanti di coloro che erogano formazione professionale, degli insegnanti di lingua nella formazione professionale, così come dei lavoratori e datori di lavoro nel settore wellness.

2 Introduzione

Questo rapporto riassume le attività di ricerca sviluppate da quattro Paesi - Germania, Spagna, Gran Bretagna e Italia - sulle qualifiche, abilità e competenze dei lavoratori nel settore del benessere. L'obiettivo principale è quello di individuare quali tipi di formazione (compreso l'apprendimento sul lavoro), che hanno per oggetto i curricula nel settore wellness così come i più popolari trattamenti in questo settore, sono disponibili a livello nazionale. Tutto ciò dovrebbe permettere di individuare i fabbisogni dei lavoratori nel settore wellness circa il miglioramento delle competenze di lingua inglese, specifiche per questo settore ed in relazione alle nuove tendenze nel comparto del benessere.

Il progetto Assess Well mira sviluppare, sperimentare ed implementare un curriculum con strumenti linguistici, basati sui media, per il settore del turismo, rivolto particolarmente a coloro che lavorano o che intendono lavorare nel settore wellness e che desiderano migliorare le proprie competenze. I materiali di apprendimento si presenteranno sotto forma di video e di esercizi.

I risultati delle attività di ricerca contribuiranno allo sviluppo di un curriculum formativo articolato per competenze professionali e linguistiche nel settore wellness, includendo anche elementi interculturali.

I risultati di questa ricerca sono basati su un lavoro a tavolino e su interviste strutturate con quattro gruppi di intervistati:

- Agenzie formative, managers della formazione, progettisti di curriculum della formazione, ed altri che promuovono la formazione professionale
- Docenti di lingua nella formazione professionale
- Lavoratori nel settore del turismo/wellness
- Datori di lavoro nel settore del turismo/wellness

Le interviste condotte con almeno tre rappresentanti di ciascuno dei quattro gruppi hanno rivelato le esigenze e le competenze delle persone che lavorano nel settore benessere. Tutti i gruppi di ricerca dei paesi partner hanno affermato che per coloro che desiderano lavorare nel settore benessere c'è un'ovvia esigenza di competenze comunicative più ampie, di conoscenze linguistiche e di competenze interculturali se vogliono aumentare le loro prospettive di occupazione. Le competenze in lingua inglese e la consapevolezza di altre

culture sono molto importanti, a causa del valore economico del turismo della salute e del benessere in Europa, soprattutto in Spagna e in Italia.

I risultati delle interviste hanno rilevato che quasi nessuno degli intervistati aveva familiarità con l'esistenza di specifici corsi di lingua per il settore wellness, nonostante avessero molti anni di esperienza lavorativa in questo settore. Ne consegue la conclusione che c'è una necessità di questo tipo di formazione. La maggioranza degli intervistati era anche interessata a rafforzare le proprie abilità linguistiche ed a frequentare tali corsi, nonché ad utilizzare materiali di apprendimento basati sui media che comprendono non solo l'inglese ma anche informazioni sui nuovi trattamenti nel settore del benessere. Ciò indica che la creazione di uno specifico corso soddisferebbe le necessità formative di base dei futuri professionisti e che l'applicabilità e la funzionalità di questo tipo di formazione è dimostrata. Tuttavia, il loro contributo è prezioso in quanto tutti manifestano la necessità di abilità di lingua straniera in questo campo.

2 Parte 1 Sommario della ricerca a tavolino

La parte a tavolino della ricerca è stata svolta, a livello nazionale, in ciascuno dei Paesi facenti parte del partenariato.

I partners hanno concluso che I trattamenti variano enormemente all'interno del settore, ma i trattamenti più comuni includono:

- Trattamenti di bellezza e makeup professionale,
- Massaggi del viso e del corpo, così come alcuni speciali massaggi quali Hot Stone, aromaterapia e quelli terapeutici
- Procedure cosmetiche non chirurgiche e trattamenti laser
- Pulizia della pelle
- Servizi di manicure e pedicure
- Trattamenti di depilazione.

I trattamenti hanno luogo in saloni di bellezza, wellness/spa di hotels e di resorts, prassi dermatologiche, centri commerciali, saloni di parrucchieri e, in Germania e Spagna, in centri fitness e di nutrizione. Questa offerta dipende dallo specifico trattamento che viene richiesto. La persona che esegue i trattamenti ha varie qualifiche, ad esempio estetiste,

artisti del make-up, massaggiatori, manager del wellness, istruttori sportivi, nutrizionisti, fisioterapisti.

In Spagna, Germania ed Italia, le persone che intendono lavorare nel settore del benessere devono essere qualificate. Le scuole professionali pubbliche, le istituzioni scolastiche private o i centri specializzati offrono diversi programmi e corsi formativi. I corsi possono essere a tempo pieno o part time, serali o con formule weekend. I curriculum e la durata di questi corsi possono variare. Quasi sempre un apprendistato è compreso nella formazione sul lavoro. A differenza degli altri Paesi, nel Regno Unito le persone che lavorano nel settore wellness non devono essere qualificate od avere esperienza.

Riguardo a programmi di istruzione professionale superiore, in tutti i Paese partner esistono una vasta gamma di opportunità per formarsi in questo settore, inclusi corsi privati e corsi professionali nei college pubblici. Una gran parte della formazione include non solo l'aspetto teorico, ma anche l'apprendistato, i periodi di formazione sul lavoro in azienda, le simulazioni e le assegnazioni di lavoro basati su situazioni reali. Tali modalità formative variano nella durata e nella struttura. Nella maggior parte dei Paesi partners, I programmi sono finanziati dalle istituzioni nazionali e, al termine degli studi, consentono normalmente ai discenti di ottenere un certificato.

Gli argomenti trattati nei curricula per le professioni nel settore wellness varia in funzione dell'occupazione, delle istituzioni d'istruzione, degli aspetti regionali e dei trends del settore. I curricula per le estetiste sono simili nei Paesi partners e tendono a coprire aspetti teorici, come anatomia e fisiologia, chimica, dermatologia, salute e sicurezza in un salone, dispositivi estetici, estetica idrotermale, nutrizione, comunicazione e lingua straniera. I curriculum includono anche aspetti di management quali ad esempio: pianificazione del marketing dei prodotti, competenze organizzative, iniziative imprenditoriali e di business. Gli aspetti pratici tengono in considerazione specifici trattamenti nelle aree: cosmetica, trattamenti sul corpo (peeling del corpo, cellulite), strumenti di massaggio, pietre ed attrezzature, depilazione, pedicure, make-up, trattamenti della pelle, trattamenti delle ciglia e delle sopracciglia, tecniche di depilazione con ceretta. Una menzione particolare va fatta agli

elementi/argomenti interculturali, i quali non sono inclusi all'interno dei corsi in ciascun Paese.

I corsi informali, disponibili nei Paesi partners, non includono necessariamente una formale valutazione o una qualifica e sono spesso di breve durata. I corsi sono per lo più concentrati sulle tecniche di trattamento, come la procedura del trattamento di base (peeling del corpo, cellulite e hot stone), differenti massaggi, benefici ed effetti dei massaggi, consigli post trattamenti, la corretta postura, le controindicazioni, pedicure, manicure e la cosmetica decorativa.

I partners hanno, inoltre, esaminato anche le tendenze del turismo e dei servizi wellness a livello regionale/nazionale, le quali hanno fatto rilevare alcuni aspetti comuni. L'Andalusía è una destinazione dell'Europa Meridionale per il benessere e il turismo. Tra gli europei che viaggiano in Germania, che si colloca tra I Paesi al top dal punto di vista turistico e culturale nel mondo, per vari motivi; ma circa il 19% viaggia per ragioni legate al relax, al wellness e allo sport¹. In Italia, le spa resorts sono importanti centri di attrazione dei flussi turistici, nei quali convergono tutte le attività della filiera dell'offerta, dal soggiorno alla nutrizione a quelli connessi con il divertimento e lo svago e con lo stile di vita orientato al benessere. In Inghilterra, si possono frequentare spa e saloni per trattamenti come massaggi, sia facciali che quelli legati alla riflessologia, ma si possono trovare procedure cosmetiche non chirurgiche che sono offerte nelle città più grandi, come ad esempio Birmingham o Londra. In tutti i Paesi, la tipologia delle persone che visita le regioni è variegata, dalle famiglie alle giovani coppie ed individuali, sebbene vi sia un notevole incremento dei visitatori di mezza età e quelli che stanno andando o sono già in pensione.

4 Parte 2 Risultati dei questionari/ interviste

La parte che segue riassume i risultati ottenuti dalle interviste condotte a 52 persone, rappresentanti di istituti di istruzione e di formazione professionale, docenti di lingua della formazione professionale, lavoratori e datori di lavoro nel settore del turismo/wellness nei quattro Paesi dei partners: Germania, Italia, Spagna e Regno Unito. Essi hanno una età

¹ DZT/WTM 2014 (5) P.16

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

compresa tra i 23 e 63 anni ed una esperienza lavorativa che va da 1 a 40 anni nel settore del benessere. I differenti livelli di esperienza forniscono maggiori informazioni ed una visione analitica dell'industria.

Tutti, ad eccezione di uno, sono occupati e circa la metà di essi ha lavorato nel settore privato; l'altra metà ha lavorato nelle istituzioni pubbliche che forniscono servizi nel settore della formazione professionale ed in quello per gli adulti; alcuni di loro hanno frequentato specifici corsi formativi ed ottenuto delle qualifiche nel turismo, nel wellness e/o nei servizi al cliente. Molti dei docenti hanno insegnato Inglese ad estetisti ed operatori del wellness.

I partner hanno chiesto agli intervistati di esprimere cosa veniva loro in mente con le seguenti parole. Le risposte sono state abbastanza dettagliate ed utili nel decidere i contenuti da inserire nel curriculum e nei materiali del corso. La seguente tabella è riassuntiva.

Cosmesi di cura	Cura quotidiana, terapia della pelle, trattamenti facciali e medicali con appropriati prodotti (adatti all'età), problemi di pelle, studi cosmetici, immagine personale, miglioramento dell'aspetto, trattamento post chirurgico
Cosmesi decorativa	Make-up giorno e sera, abilità creative ed artistiche, bellezza esterna, manicure, pedicure
Trattamento totale del corpo	Salute fisica, bagni, bendaggio drenante, trattamento anti-cellulite, massaggi con pennelli, peeling, rilassamento, spa, hot-stone, Ayurveda
Nutrizione	Dieta equilibrata, alimentazione alternativa, consulenza nutrizionale personalizzata, nutrizione sana, lotta all'obesità, alimentazione per motivi cosmetici.
Igiene ed attrezzature	Manutenzione delle machine e disinfezione, sterilizzazione, mani lavate regolarmente, igiene del corpo, indossare vestiti appropriati (scarpe, maschere, guanti ecc.), standards di qualità
Competenze interculturali	Apertura, consapevolezza e conoscenza delle altre culture, aumento delle abilità interculturali, comprensione delle differenze culturali, comunicazione, turismo globale, (in)comprensione dei clienti, rapporto con gli ospiti.
Ginnastica in acqua	Aerobica acquatica, stile di vita sano, trattamenti medici, vacanza attiva, pacchetto wellness, efficace per le articolazioni, rilassamento.
Attività sportive / fitness	Formazione ed attenzione a specifiche necessità, fitness, lotta all'obesità, sport vari (e.g. corsa, bicicletta, calcio, aerobica), yoga, camminare, stile di vita sano, rilassamento, formazione al realx

Secondo le affermazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori intervistati, fare domande circa le allergie, operazioni, malattie, condizioni della pelle, gravidanza ed aree sensibili, problemi con gli aromi per prevenire qualsiasi rischio di reazioni allergiche è il protocollo.

Tutti gli intervistati hanno attribuito grande importanza al controllo di diverse lingue per svolgere i compiti di cura del cliente. L'Inglese, come lingua straniera nel settore wellness, è una priorità assoluta, seguito dal tedesco, spagnolo, francese, russo e ceco, in funzione della posizione geografica.

Tutte le persone intervistate sottolineano la rilevanza delle competenze interculturali nel settore del benessere. Le persone che lavorano in questo campo dovrebbero essere consapevoli dei stili di vita e della cultura dei clienti e capire le differenze culturali, al fine di offrire un corretto prodotto e servizio. I lavoratori nel settore wellness dovrebbero anche avere una comprensione dello spazio personale e delle piccole domande che siano accettabili per non essere troppo invadenti. La maggioranza ha risposto che essi dovrebbero migliorare le proprie capacità di comunicazione e le proprie competenze di lingua straniera relative al settore wellness, per promuovere la comprensione interculturale.

Il livello di inglese, in ciascun paese partner, tra i gruppi intervistati è stato differente. A parte gli intervistati di madrelingua ed i docenti di lingua, alcuni rispondenti hanno dichiarato di possedere un livello intermedio di inglese, altri un controllo elementare dell'inglese o ammettono di non essere in grado di sostenere lunghe conversazioni.

Con riferimento alla disponibilità di corsi di lingua inglese mirati al settore wellness, la maggioranza dei intervistati ha dichiarato di non essere a conoscenza di specifici corsi per il settore del benessere. Neppure i docenti di lingua sono stati in grado di indicare molti corsi specializzati. Ci sono alcuni corsi sui temi: viaggi, turismo, reception ed ospitalità, ma pochi di essi hanno una specifica o diretta applicazione nell'industria del wellness. Quindi, nessuno di loro ha avuto l'esperienza di frequentare corsi di inglese focalizzati nel settore del benessere. Alla domanda circa un corso da includere, gli intervistati hanno suggerito: differenti tipi di trattamento, informazioni sui prodotti cosmetici, frasi colloquiali usati nel settore wellness – saluti, spiegazioni dei trattamenti, piccole frasi, prendere un appuntamento e telefonare.

Un'alta percentuale di persone non di madrelingua inglese nei Paesi partners sarebbe disposta a partecipare ad una formazione virtuale e ad una mobilità all'estero. Essi sarebbero interessati ad implementare i materiali multimedia di apprendimento, specialmente perché essi potrebbero essere usati come risorse nelle loro classi e, in questo modo, prevedere trattamenti pratici all'interno delle lezioni teoriche.

Gli aspetti di management relative alle risorse umane, alla gestione organizzativa, alle strategie di marketing, all'ordine dei prodotti necessari, al budget e amministrazione, alla soddisfazione del cliente, alla comunicazione, alla gestione dei costi e alla sicurezza sui luoghi di lavoro sono stati valutati come parti rilevanti all'interno del curriculum per il settore del benessere.

C'è stata una vasta gamma di risposte sulle abilità e competenze che una persona deve possedere, una volta che egli/ella conclude un programma formativo nel settore wellness. Quest'ultimo dovrebbe essere coerente con quanto imposto dagli obiettivi della qualifica. I lavoratori dovrebbero essere competenti in qualunque compito/trattamento per i quali sono stati formati ed agire e lavorare in maniera indipendente ed esplicita.

Infine, agli intervistati è stato chiesto sulla conoscenza esistente riguardo il Sistema Europeo dei Crediti per la formazione ed istruzione professionale (ECVET) e anche l'EUROPASS. Riguardo ad entrambe le domande, la maggioranza dei rispondenti non aveva familiarità con esse. Pochi intervistati del settore della formazione avevano conoscenza con l'area dei risultati di apprendimento (learning outcomes).

Per maggiori informazioni e dettagli, si prega di vedere "Relazione globale sulla ricerca e sulla contestualizzazione" ("Overall Research and Contextualisation Report") che comprende i risultati comparativi e i report nazionali allegati.