



Leonardo da Vinci

Therm

N. du projet: 134098-LLP-2007-BG-LMP



# ИЗСЛЕДВАНЕ НА НЕОБХОДИМОСТТА ОТ ПРОФЕСИОНАЛИЗАЦИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛИТЕ НА ТЕРМАЛНИ ПРОЦЕДУРИ В БЪЛГАРИЯ



**THERM № на проекта: 134098-LLP-2007-BG-LMP**

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация ангажира само своя автор и Комисията не е отговорна за възможното използване на информацията, съдържаща се в нея.

**Март, 2010**



# Съдържание

Въведение .....	2
Подход чрез компетентностите .....	5
3.1. Представяне на Подхода чрез компетентностите .....	5
3.2. Списък на изработените в рабките на проекта документи .....	6
Крайни цели .....	9
4.1. Излагане на мотивите .....	9
4.2. Дефиниция на длъжността на изпълнителя на термални процедури (термалния агент) .....	9
Използвана методология .....	10
5.1. Представяне на използваната методология за реализиране на изследването .....	10
5.2. Дефиниране на полето на изследване : .....	10
5.3. Състав на работната група .....	11
5.4. Предприятия, обект на изследването .....	12
5.6.3. документално изследване .....	14
5.6. График на работата .....	14
Нужда от професионализация на изпълнителите на термални процедури .....	16
6.1. Въведение .....	16
6.2. Общи данни върху балнеолечението в България – ресурсна обеспеченост .....	16
6.3. Икономически данни за балнеологията в България .....	17
6.3.1. Главни пазари .....	18
6.3.2. Балнеологичните структури според собствеността .....	20
6.4. Характеристики на групата на изпълнителите на термални процедури в България .....	21
6.4.1. Длъжности, отговарящи на функцията на изпълнителя на термални процедури в България .....	21
6.4.2. Име на обединената професия (предложено от анкетираните): .....	22
6.4.3. Дефиниция .....	22
6.4.4. Дейности .....	23
6.5. Специалисти, изпълняващи функцията на изпълнителя на термални процедури в България .....	24
6.6. Обучение на персонала .....	26
6.7. Предизвикателства пред балнеологичния сектор в България .....	28
6.8. Публична политика .....	29
Извод .....	33
Библиография .....	34
Речник .....	35
Анекси .....	42

## Въведение

Този документ беше изработен в рамките на проекта „Създаване на европейски сертификат за изпълнителите на термални процедури - THERM-134098\_LLP\_LMP“, финансиран от Европейския съюз чрез секторната му програма „Леонардо Да Винчи“. Главната цел на този проект е да бъде създаден европейски сертификат за тази длъжност. В действителност, в нито една от трите страни партньори, а именно България, Франция и Румъния, не съществува подобна квалификация, призната на национално ниво.

В Европа пред сектора на термализма са поставени значими социални и икономически цели. България и Румъния посрещат предизвикателствата на прехода от планова към пазарна

икономика и на интегрирането им в Европа. Развитието на туризма и на първо място на балнеоложкия представлява стратегическо направление за тези две държави. Като туристическа страна с огромен потенциал Франция разполага с природни богатства в областта на термализма.

В тези три страни съществуват общи проблеми:

- нарастване на очакванията на пациентите/клиентите по отношение на посрещането, на съветването, на грижите, ориентирани към доброто им състояние;
- прогресивно намаляване на поетите от здравно-осигурителните институции разходи за услуги в балнеологичните заведения;
- необходимост от адаптиране на балнеологичните дейности с цел подобряване/адаптиране на предоставяните медицински услуги към обществените процеси (застаряване на населението и развитие на хроничност при някои заболявания, борба със зависимости), която включва промяна на професионалното поведение на термалните агенти.

Тези изпълнители на термални процедури, които са в постоянен контакт с клиентите / пациентите, са единствената категория неквалифициран персонал в балнеологичните заведения. В нито една от трите страни партньори (България, Румъния, Франция) няма призната квалификация за тези интензивно развиващи се длъжности.

Беше създаден консорциум от партньорите от тези страни. Всяка страна е представена от три категории партньори:

- представители на предприятия от икономическия сектор на термализма: браншови организации, обединяващи балнеологични и СПА заведения;

- университети, разполагащи с експертни умения в областта на балнеологията ;
- организации за продължаващо обучение с опит в областта на инженеринга на обучението.

Основната цел на партньорите по проекта е на европейско ниво да бъде създаден сертификат, валидиран от тези три държави, за да бъдат развити и признати необходимите за изпълнението на длъжността „Изпълнител на термални процедури ” знания и умения. Тази сертификация ще се състои от справочник на професионалните дейности (СПД), справочник за сертифициране (СС), справочник на знанията (СЗ) и описание на сертификативните единици. Тези справочници ще бъдат изработени съобразно подхода чрез компетентностите (ПЧК).

В някои страни длъжността изпълнител на термални процедури ( термален агент )(общото наименование) е изключително сезонна длъжност. Бяха потърсени връзки с близки квалификации, за да се насърчи двойната квалификация, а оттам и сигурността за професионалния път на сезонните работници.

Новата квалификация е съгласувана с Европейската сертификационна рамка (ЕСР). Днес тя е позиционирана на едно от 8-те нива на европейската мета-рамка (по-точно на 3-то ниво). Бяха й определени 24 кредита (24 ECVET). Разделена е на 5 сертификативни единици.

За улесняване на признаването на компетентности, вече придобити в рамките на осъществяването на професионалната дейност , бяха създадени типови процедури във всяка от страните - партньори за Валидиране на компетентностите, придобити чрез опита.

Във всяка една от трите страни партньори бяха направени стъпки за вписване на тази сертификация в националните процедури за сертифицирането.

Продължителността на проекта беше 2 години и 4 месеца: от януари 2008 до април 2010. Работният план се състоеше от 3 фази:

**Фаза 1:** Проучване във всяка от трите страни-партньори на състоянието на професията, представящо социалните и икономическите проблеми и предизвикателства пред професията изпълнител на термални процедури, проблемите, свързани с обучението и сертифицирането на тази професия. Освен това бяха определени основните елементи в развитието на тази професия.

**Фаза 2:** Инженерингът на новия европейски сертификат беше осъществен въз основа на методологията на подхода чрез компетентности.

Отправната точка на този подход представлява анализът и определянето на професионалните дейности и задачи, свързани с тази професия. Анализът на различни работни места във всяка от трите страни, в различни балнео и СПА заведения, намира израз в три Справочника на професионалните дейности – български, румънски и френски. Сравнителният анализ на тези три справочника позволи да се утвърди общата длъжност европейски Изпълнител на термални процедури и Европейски справочник на професионалните дейности на Изпълнителя на термални процедури.

Въз основа на анализа на наблюдаваните професионални дейности, но и като се вземат предвид очакваните перспективи за развитие на длъжността, за всяка професионална ситуация бяха определени необходимите знания и умения и основните им перспективи за развитие.

Тези компетентности са описани в Справочник за Сертифициране, позволяващ на педагогическите екипи да оценят придобитите компетентности, а на националните комисии да сертифицират същите тези знания и умения.

Професионалните знания, които са в основата на компетентностите, бяха включени в Справочника на знанията.

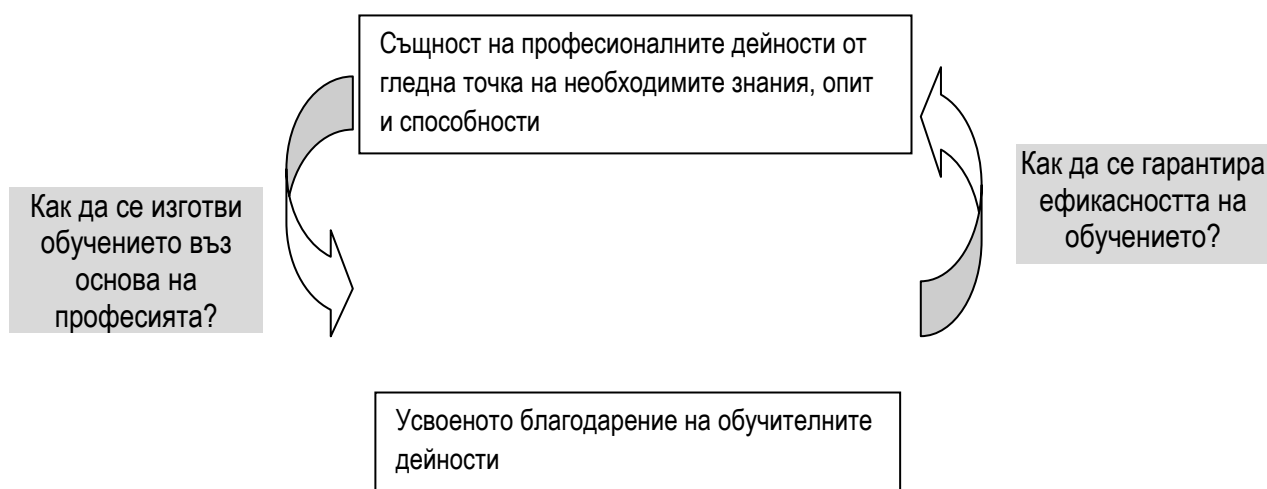
**Фаза 3:** Беше изработена програма за обучение на обучители, която започна да се използва за адаптирането от страна на педагогическите екипи на новата сертификация. Във всяка една от трите страни беше изпробвано обучение на базата на новата сертификация.

# Подход чрез компетентностите

## 3.1. Представяне на Подхода чрез компетентностите

Постепенно обучителите разработиха подход, целящ „превръщането на обучението в лост на икономическото развитие“, а именно Подхода чрез компетентности (ПЧК).

ПЧК е *подход, гледна точка, водеща насока*, която осмисля обучителните практики. Тази насока се състои в обвързване на съществуващите професионални практики в рамките на дадена професия с обучението на титуляри в същата тази професия по такъв начин, че **резултатите** от обучението да окажат **пряко влияние** върху съответното работно място.



От тази водеща насока, каквато всъщност представлява ПЧК, се зароди нова област на компетентности на обучителите, тази на **инженеринга на обучението**.

В рамките на проекта ще се придържаме към следното определение за инженеринг на обучението:

„Съвкупност от технически методи, приложими в обучението“. Цел на анализа е определена организация или услуга. Ето защо инженерингът на обучението се явява съвкупност от методи, инструменти, подходи, чиято основна цел е:

- Да бъде анализирана проблематиката, свързана с човешките ресурси при дадена организация на труда;

- Тази проблематика да намери израз в необходимостта от обучение;
- Да бъдат определени условията, при които обучението ще отговори на потребностите;
- Да се оцени дали дейността е оказала желания ефект върху проблематиката;
- Ако е възможно, да се направят необходимите корекции.

За да се изработи този сертификат, беше използвана методологията на инженеринга на обучението в приложение на подхода чрез компетентностите. Наложиха се да бъде избрана конкретна методика при изработването на следните документи:



### 3.2. Списък на изработените в рамките на проекта документи

N°	Заглавие на документа	Код
1	Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България (на френски език)	1_BG_fr
2	Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в Румъния (на френски език)	1_RO_fr
3	Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури във Франция (на френски език)	1_FR_fr



4	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на български език)	1_EU_bg
5	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на френски език)	1_EU_fr
6	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на румънски език)	1_EU_ro
7	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на немски език)	1_EU_de
8	Справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури в България (на френски език)	2_BG_fr
9	Справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури във Франция (на френски език)	2_FR_fr
10	Справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури в Румъния (на френски език)	2_RO_fr
11	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на български език)	2_EU_bg
12	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	2_EU_fr
13	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на румънски език)	2_EU_ro
14	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на немски език)	2_EU_de
15	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на български език)	3_EU_bg
16	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	3_EU_fr
17	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на румънски език)	3_EU_ro
18	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на немски език)	3_EU_de
19	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на български език)	4_EU_bg

20	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	4_EU_fr
21	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на румънски език)	4_EU_ro
22	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на немски език)	4_EU_de
23	Сертификативни единици на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	5_EU_fr
24	Връзки между сертификацията на изпълнителя на термални процедури и сертификацията на сходни длъжности (на френски език)	6_EU_fr
25	Европейска сертификация на изпълнителя на термални процедури и валидиране на натрупания опит (на френски език)	7_EU_fr
26	Европейска сертификация на изпълнителя на термални процедури и Европейска рамка за сертифициране (на френски език)	8_EU_fr
27	Документи за регистриране на сертификата за длъжността „изпълнител на термални процедури“ в България (на български език)	9_BG_bg
28	Документи за регистриране на сертификата за длъжността „изпълнител на термални процедури“ във Франция (на френски език)	9_FR_fr
29	Документи за регистриране на сертификата за длъжността „изпълнител на термални процедури“ в Румъния (на румънски език)	9_RO_ro
30	Програма за обучение на обучители (на френски език)	10_EU_fr
31	Списък на педагогическите ресурси, които имат отношение към европейския сертификат за изпълнители на термални процедури (на френски език)	11_EU_fr

## Крайни цели

### 4.1. Излагане на мотивите

Изработването на нов сертификат изисква съответната длъжност да бъде поставена в социално-икономическия контекст, в който се вписва. Всъщност длъжността е част от едно цяло и по-точно от определена организация на производство, в случая – балнеолечебното заведение. Този вид заведения могат да бъдат организирани по различен начин, да предоставят различни услуги, да разполагат с различни съоръжения и др. Разнообразието на заведенията оказва влияние върху длъжността. Но и самите заведения са елементи на икономически сектор, чиито многобройни характеристики също оказват влияние върху нея.

Освен това общата рамка на длъжността може да търпи промени. Постоянно трябва да бъде адаптирана заради икономическия, социалния и политическия натиск. Перспективите за развитие на сектора на термализма също оказват влияние върху длъжността „термален агент“. Важно е сертификатът да бъде изработен не само въз основа на съществуващия контекст, но и на базата на елементите, които се очаква да окажат най-силно влияние върху длъжността.

### 4.2. Дефиниция на длъжността на изпълнителя на термални процедури (термалния агент)

Изпълнител на термални процедури (термален агент) е общото наименование на тази професия, която е описана в различните страни и дори във всяка от тях под различни имена. За да се избегне всяко двусмислие в резултат на това изобилие от наименования, в рамките на това изследване беше приета дефиниция на тази длъжност.

*„Изпълнителят на термални процедури (термалният агент) е лице, което е пряк участник в лечебно-оздравителния и/или рекреационния процес и което предоставя дейности, услуги, действия на пациентите/клиентите, съгласно предписаните /желаните процедури, дадени от медицинския персонал или според оперативните методи в балнеологичните заведения – болници, рехабилитационни центрове и балнеохотели, таласотерапевтични заведения, СПА центрове, СПА хотели“.*

Една от първите дейности при извършване на изследването беше да се потърсят длъжности, които отговарят на определението, дадено в рамките на проекта за длъжността „изпълнителите на термални процедури“:

## Използвана методология

### 5.1. Представяне на използваната методология за реализиране на изследването

Във всяка от трите страни беше ползвана една и съща методология :

- Дефиниране на полето на изследване
- Създаване на работна група
- Провеждане на изследванията
- Изработване на документ, синтезиращ събраните данни

Събирането на необходимата информация беше извършено по следните начини :

- Писмена анкета по пощата или с помощта на интернет сред репрезентативна извадка от балнеологичните и СПА-заведения
- Интервюта и анкетиране на живо сред представители на ръководствата на балнео- и СПА-заведенията
- Интервюта и анкетиране на живо сред лица, компетентни в областта на балнеологията
- Документаално изследване (консултиране с наличната литература)

### 5.2. Дефиниране на полето на изследване :

При събирането на информацията бяха определени следните четири направления:

- Направление 1 : Икономическо и социално състояние на сектора (контекстът на длъжността на изпълнителя на термални процедури);
- Направление 2 : Основни цели и прогнози за развитие на сектора;
- Направление 3 : Ситуации, проблеми и основни цели на длъжността, характеристики на практикуващите тази професия, проблеми при подбора на изпълнители на термални процедури;
- Направление 4 : Професионализация на длъжността, необходимост от обучение.

Първото направление е свързано с икономическия контекст на длъжността. Отнася се до това, да се оцени мястото на този професионален сектор в икономиката на страната и значимостта на длъжността от икономическа гледна точка.

Второто направление дава яснота по отношение на предизвикателствата пред този сектор в икономически и обществен план. Икономически, защото става дума да се определи да ли този сектор е във фаза на развитие, на стагнация или на регресия. Общественото предизвикателство се състои в приноса на този сектор за нацията. Икономическите и обществени предизвикателства

директно влияят върху длъжността на Изпълнителите на термални процедури и върху техните нейният перспективи за развитие.

Третото направление се отнася до популацията на изпълнителите на термални процедури, до нейните характеристики и до проблематиката, по отношение на наемането на работа, на обучението.

Четвъртото направление се отнася до нуждите от обучение и квалификация. Прави се описание на съществуващото обучение.

На базата на тези три направления българската работна група изработи въпросника.

### 5.3. Състав на работната група

Работната група беше натоварена с провеждането на изследванията, нужни за изработване на документа, представящ състоянието и нуждите от професионализация на изпълнителите на термални процедури. Ръководителят на българския екип организира група анкетъори, съставена от професионалисти и обучители – членове на българските партньори:

- Професионалистите бяха натоварени с мобилизирането на техните колеги – членове на тяхната мрежа от заведения
- Обучителите бяха натоварени с изработването на въпросник и с провеждане на интервютата
- Университетските преподаватели бяха натоварени със събирането и анализа на наличната документация.

Ръководителят на екипа беше натоварен с финалното изработване на документа « Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България ».

Състав на българския работен екип:

Име	Функция	Институция
Проф. Д-р Иван Мирчев	Ректор	Югозападен университет „Н.Рилски“
Доц. Д-р Рая Мадгерова	Заместник-ректор	Югозападен университет „Н.Рилски“
Зоц. Д-р Георги Георгиев	Декан на катедрата по туризъм	Югозападен университет „Н.Рилски“
Доц. Д-р Преслав Димитров	Доцент – Катедра по туризъм	Югозападен университет „Н.Рилски“
Доц. Д-р Нели Петрова	Експерт	Институт по социални дейности и практики /ИСДП/
Д-р Надя Стойкова	Експерт	Институт по социални дейности и практики /ИСДП/
Д-р Златка ангелова	Експерт	Институт по социални дейности и практики /ИСДП/
Георгинешков	Експерт	Институт по социални дейности и практики /ИСДП/

Татяна Ангелова	Главен секретар	БСБСПА
Цветелина Кънева	Лекар-експерт	БСБСПА
Мария Стойчева	Лекар- експерт	БСБСПА
Аглика Адамова	Експерт	БСБСПА
Милена Беевска	Мениджър	ШАРК 2001 ЕООД
Весела Хаджиева	управител	ШАРК 2001 ЕООД

## 5.4. Предприятия, обект на изследването

Предприятията (заведенията), обект на изследването, бяха избрани така, че визията за длъжността на изпълнителя на термални процедури да е възможно най-широка и пълна.

За нуждите на изследването, тези заведения бяха разделени в две групи в зависимост от структурирането на медицинската дейност.

- **«медицински заведения»** - осигуряващи услуги, свързани с лечението, рехабилитацията, профилактиката, метафилактиката и превенцията на здравето.
- **«СПА-заведения»** - осигуряващи услуги, свързани с превенцията и благосъстоянието

## 5.5. Лица, обект на изследването

Проучванията бяха проведени сред **професионалистите** работещи в термалните заведения – медицински и СПА :

- Работодатели и други медицински специалисти, работещи в балнеологичните заведения и СПА-хотелите – директори, мениджъри, ръководители на отделения, лекари, медицински сестри...
- хората, осъществяващи функциите на термалния агент в балнеологичните заведения и СПА-хотелите – водолечители, калолечители, парафинисти, кинезитерапевти, рехабилитатори, масажисти...;
- специалисти в областта на балнеологията и българския балнеотуризм: представители на синдикатите, професионалисти и обучители.

## 5.6. Методики на изследването

### 5.6.1. Интервюта

В интервюта взеха участие 54 отговорни лица от балнео- и СПА-заведенията, 8 изпълнителя на термални процедури и 23 представителя на синдикатите, професионалистите и обучителите.

### 5.6.2. Писмени въпросници

На професионалистите бяха изпратени също така и писмени въпросници. Бяха използвани два типа въпросници:

- Въпросник No 1 – предназначен за отговорните лица в балнеологичните и СПА-заведенията.
- Въпросник No 2 – предназначен за хората, извършващи дейността на изпълнителя на термални процедури

Въпросник No 1 беше попълнен от 21 човека – отговорни лица от медицинските заведения :

<b>Крад, балнеокурорт</b>	<b>въпросник No 1</b> <b>(отговорни лица )</b>		<b>Въпросник No 2</b> <b>(изпълнител на термални процедури)</b>	
	<b>Медицински заведения</b>	<b>СПА-заведения</b>	<b>Медицински заведения</b>	<b>СПА-заведения</b>
ХИСАРЯ	лекар	мениджър	калолечител	масажист ( 2 въпр.)
	Главна сестра	лекар (2 въпр.)	водолечител	кинезитерапевт
САНДАНСКИ	лекар (3 въпр.)	лекар (2 въпр.)		рехабилитатор (2 въпр.)
		мениджър		масажист (2 въпр.)
		кинезитерапевт		
КЮСТЕНДИЛ		мениджър		масажист
БАНКЯ	лекар (2 въпр.)		парафинист	
			водолечител	
СОФИЯ	директор		хидротерапевт (2 въпр.)	
	лекар (2 въпр.)		луголечител (2 въпр.)	
	Главна сестра			
	лекар, ръководител на отделение			
	зам. директор			
ВЕЛИНГРАД		мениджър (2 въпр.)		масажист
				рехабилитатор
БАНЯ-КАРЛ.	лекар		водолечител	
БАНИТЕ	лекар		процедурчик (5 въпр.)	
			рехабилитатор (2 въпр.)	
			водолечител (5 въпр.)	
БАНИТЕ, СМОЛ.	лекар			
ОВЧА МОГИЛА	лекар		водолечител	
ПОМОРИЕ	Главна сестра		водолечител	
МОМИН	директор		водолечител (5 въпр. )	

ПРОХОД	лекар			
	Ръководител на отделение			
КАТАРИНО		мениджър		кинезитерапевт
ЗЛ. ПЯСЪЦИ		директор		
АЛБЕНА		мениджър		
Общ брой на въпросниците	21	13	28	11

### 5.6.3. документално изследване

Успоредно с провеждането на писмената анкета и интервютата, изследователите от работната група провеждаха проучвания на наличната научна документация. Целта беше да се използват вече провежданите проучвания върху проблематиката, засягаща проекта, да се провери по един ако не научен, то поне по-обширен начин какво е мнението на хората, свързани с темата на проекта.

Използвани са анализи на :

- Националният статистически институт;
- Националната агенция по туризма;
- Националният осигурителен институт;
- Министерство на здравеопазването;
- Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград – Катедра по туризъм

## 5.6. График на работата

График на международните работни срещи:

Формат на срещата	място	дати	Предмет
Европейски семинар	София	9-12 януари 08	Подобно представяне на проекта. Представяне на концепцията за инженеринг на обучението
Европейски семинар	Яш	13-15 февруари 08	Методология за реализиране на документите, отразяващи състоянието на професията на изпълнителя на термални процедури в страните
Европейски комитет	Сандански	31-1 април 08	Présentation des 3 états des lieux  Elaboration d'une synthèse  Презентация на 3-те анализа на състоянието на професията



			Изготвяне на обобщение
Управителен комитет	Брид ле Бен	24-28 септември 08	Преглед на синтеза на анализите на състоянието на професията

График на работните срещи в България:

Среща	Място	Дата
Приемане на Програмата за работа за българския екип Окончателно разпределяне на задачи между партньорите в сраната	София	18.01.2008г.
Обсъждане и анализ на въпросниците и интервютата; Работа върху договорите с партньорите; Обсъждане на регистрите и източниците на статистическа информация	София	01.02.2008г.
Информация върху срещата в Яш, Румъния; Обсъждане на финансовите и административни условия и въпроси и финализацията на българските материали по Фаза 1 на Проекта	София	20.02.2008г.
Работа върху финализирането на българските материали по Фаза 1 на Проекта	София	06.03.2008г.
Разпределяне на работни задачи след срещите в Хисаря , Благоевград и Сандански	София	11.04.2008г.

# Нужда от професионализация на изпълнителите на термални процедури

## 6.1. Въведение

България е страна с дългогодишна история и опит в областта на термализма. По нашите земи има много доказателства за използването на минералните води и пелоиди за лечебни цели.

Още в дълбока древност траките са строили селища около минералните извори. По-късно римляните, узнавайки за многобройните лековити води, изграждат едни от най-големите асклепиони в границите на Римската империя край Кюстендил, Сапарева баня, Хисар, Бургаски минерални бани и други.

В по-ново време и до днес на тези места са се оформили нашите балнео- и климатични курорти, чиито ресурси се използват за лечение и отдих. Икономическият трус, който преживя страната в последните 20 години, оказва негативно въздействие върху икономиката на тези селища. Наложил се да се извърши цялостна реорганизация на балнеолечебния сектор в страната. Така една част от базите за отдих и туризъм бяха продадени, другата - обновени.

В последните години се наблюдава обръщане на интереса на инвеститорите от сезонния - морски и ски туризъм, към целогодишния балнеолечебен туризъм. Започна активно строителство на съвременни, модерни балнео- и СПА комплекси във вътрешността на страната.

## 6.2. Общи данни върху балнеолечението в България – ресурсна обезпеченост

Едно от най-големите богатства на България, това са **минералните извори**. Повече от 600 минерални извора, групирани в 130 находища, са в режим на експлоатация. Общият дебит е около 5000 л/сек. Химическият състав на водите е много разнообразен. Тук могат да бъдат намерени почти всички видове минерални води, съществуващи в света. Температурата им е различна, от студени води (12°C) до горещи (103°C) .

Друго богатство представляват **находищата на лечебна кал**. Тук има находища на неорганична (алувиална) кал – в Поморие, Шабла и др, на изворна кал – в Баня (Карловско), Марикостиново, а така също и находища на органична кал (с растителен произход) – в Байкал, Садово и т.н.

Друг естествен лечебен фактор е **климатът**, който е здравословен и има лечебен ефект в

определени региони на страната.

Общият брой на рехабилитационните курорти в България е 142. От тях 58 са балнеокурорти, 56 – климатични планински курорти и 28 – морски. През последните години бяха построени модерни балнео- и СПА хотели. Най-известните курорти на брега на морето са Албена, Поморие, Варна, а във вътрешността на страната – Девин, Велинград, Хисар, Кюстендил, Сандански, Банско, Вършец.

България е страна с **богати традиции** в областта на балнеолечението, калолечението и климатолечението.

### 6.3. Икономически данни за балнеологията в България

През последните седем години българската туристическа индустрия отбелязва прогресивно нарастване, като ръстът ѝ за 2006 г. е 6,64%. Броят на туристите за същата година е 5 158 117 души, от които 4 364 557 са посетили страната с цел отдых и туризъм. Част от тях са ползвали услугите на балнео- и СПА туризма. По данни на Държавната агенция по туризъм ръстът на този сектор е малък, но само за последните две години се е удвоил. Той осигурява приблизително **3% от размера на приходите от туризъм** в България. Това означава, че щом през 2006 г. България е реализирала приходи от туризъм в размер на 2 061 400 000 Евро (8,21% от Брутния вътрешен продукт – БВП), то **делът на балнео- и СПА туризма възлиза на 61 842 000 Евро (0,25% от БВП на България)**.

Туристическите приходи в размер на 2 061 400 000 евро за 2006 г. са генерирали икономическа активност от 6 184 200 000 евро или 24,64% от БВП. Тук, по аналогия от предходните разсъждения, може да се заключи, че **балнео- и СПА туризмът е генерирал мултиплицирана икономическа активност в размер на 185 526 000,00 евро или 0,74% от БВП на България**.

Макар приносът на балнео- и СПА туризма в общото въздействие на туризма да не е висок, има големи потенциални възможности за използването му за преодоляване на негативните циклични колебания в броя на чуждестранните посетители с цел почивка и отдых.

**Нагласи на потребителите и прогнози за бъдещо потребление.** Съгласно данните от две представителни по своя характер проучвания на пазара на туристически услуги в България, проведени от маркетинговата фирма „НОЕМА“, по поръчка на Държавната агенция по туризъм<sup>1</sup>, по време на зимния туристически сезон (ноември – март) 18,5% от чуждестранните посетители в България декларират, че са практикували СПА туризъм, а съответно 6,5% - уелнес туризъм. За летния туристически сезон данните са съответно 30,8% за СПА и уелнес туризъм (наречен в проучването „спа-релакс“) и 8,5% - балнео- туризъм (посочен в проучването под името „балнеолечение“).

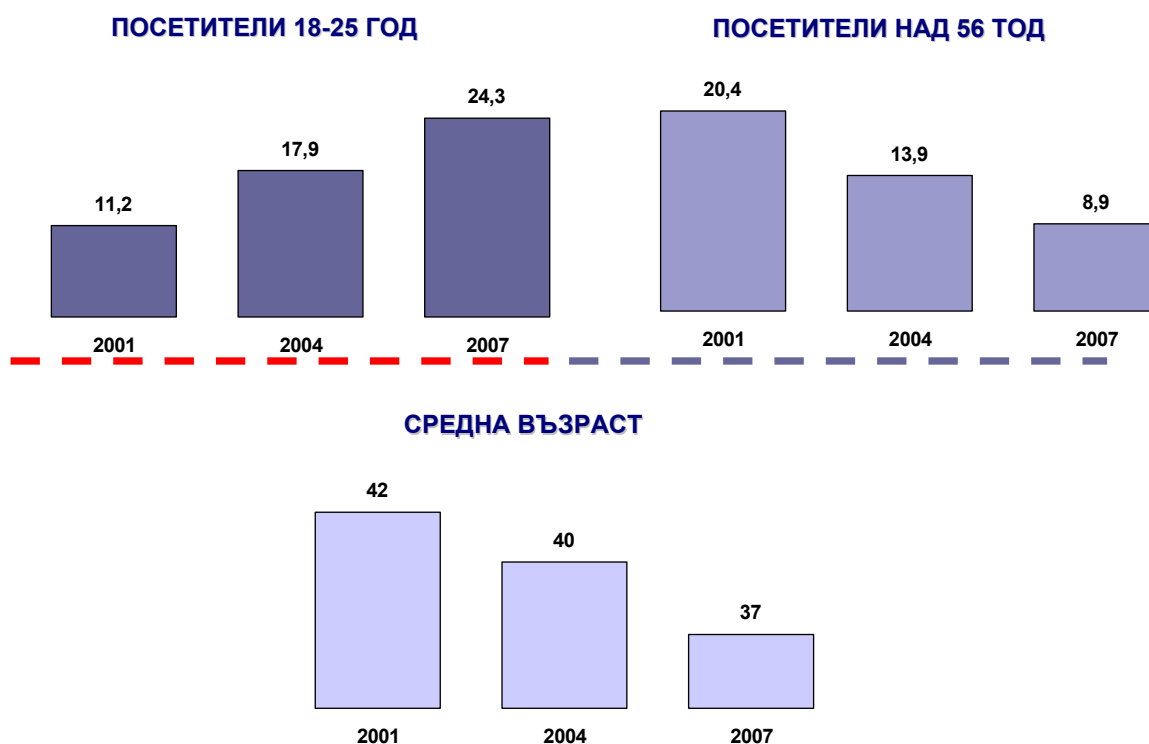
Нагласата за повторно потребление, т.е за повторно посещение и ползване на предлаганите слуги в България, се движи в рамките на 50% от потребителите с флукуация от 2 до 3 %. Категоричният отказ за повторно потребление, т.е категорично разочарование, изразяват под 10% от потребителите.

По отношение на тенденциите във **възрастовата структура** на потребителите (българи и чужденци), се наблюдава тенденция на спад на средната възраст като цяло за туристическата

---

<sup>1</sup> Проучвания на фирма „Ноема“,  
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=13>;

индустрия . Това в определена степен важи и за сектора на балнео и спа и уленес туризма



Тази тенденция е валидна и за балнео- и СПА туризма.

### 6.3.1. Главни пазари

Основните емитивни пазари по степен на важност за българския туризъм, а оттам и за под-сектора на балнео- и СПА туризма са, както следва:

- Германия;
- Обединеното кралство
- Русия
- страните от Балканския регион (Гърция, БЮР Македония и в по-малка степен Сърбия);
- страните от Западна Европа (без Обединеното кралство);
- страните от Източна Европа);
- Скандинавските страни (основно Швеция).

Въз основа на използването на данните за развитието на българския туризъм от 1964 г. насам, най-вече показателя „брой на чуждестранните посетители с цел отдих и почивка” може да се състави прогнозен модел<sup>2</sup> за броя на чуждестранните потребители в под-сектора на балнео-, СПА и уленес туризма.

Прогнозният модел се основа на метода на експоненциалното изглаждане, използването на трендова стойност за „минала прогноза” и изчисляване на дялов коефициент (Уравн. (1)).

<sup>2</sup> Димитров, П., Прогнозиране на икономическите процеси в туризма, Изд. „Авангард-Прима”, София, 2008 г.

$$(1) \quad F_{T+1}^{ct} = K_{ct} [AY_T + (1 - A)(-123292 + 63.1476(t))],$$

където:

$F_{T+1}^{ct}$  представлява прогнозата за времеви период “Т+1” за броя на чуждестранните посетители с цел балнео-, СПА и уелнес туризъм;

$K_{ct}$  представлява коефициентът на дела на чуждестранните туристи с цел балнео-, СПА и уелнес туризъм;

$Y_T$  представлява стойността на показателя „брой на чуждестранните посетители с цел отдиш и почивка” за времеви период “Т”;

$A$  – изглаждащата константа, в случая със стойност от “0.95”;

$t$  – времето, изразено в години.

Изчисляването на  $K_{ct}$ , коефициентът на дела на чуждестранните туристи с цел балнео-, СПА и уелнес туризъм, е извършено въз основа на данни на Националния статистически институт (НСИ) и проучвания на фирма „Ноема” съгласно табл. 13.

Година Месец	Пристигания на чуждестранни посетители в България от чужбина с цел отдиш и почивка по месеци (% дял)					Среден % за месец, въз основа на годишни данни  Година Месец	Включване на месеца в зимния (WTSM) или летния (STSM) туристически сезон  1995	Брой на месеци в зимния туристически сезон (WTSM)  2000	Брой на месеци в летния туристически сезон (STSM)  2004
	1995	2000	2004	2005	2006				
I	3,8	4,6	3,9	4,3	3,6	I	3,8	4,6	3,9
II	5,8	5,3	4,1	3,4	3,4	II	5,8	5,3	4,1
III	7,8	5,8	4,4	4,4	3,9	III	7,8	5,8	4,4
IV	7,0	5,9	5,0	4,7	4,4	IV	7,0	5,9	5,0
V	7,1	7,3	8,1	7,7	7,2	V	7,1	7,3 10,4 15,7	8,1 11,9 17,9
VI	7,2	10,4	11,9	12,8	13,0	VI	7,2		
VII	12,8	15,7	17,9	18,6	19,2	VII	12,8		

<sup>3</sup> Dimitrov, P., Short-Run Forecasting of Cultural Tourism Arrivals in Bulgarian Tourism Industry, 2008 International Conference on “Culture and Event Tourism: Issues & Debate.”, Alanya, Turkey, 2008.

VIII	17,7	15,4	17,2	17,9	18,4	VIII	17,7	15,4	17,2
IX	8,6	9,3	10,9	11,4	10,9	IX	8,6	9,3	10,9
X	11,2	6,8	6,6	5,9	5,4	X	11,2	6,8	6,6
XI	5,4	6,3	4,7	4,0	4,5	XI	5,4	6,3	4,7
XII	5,6	7,2	5,4	4,7	6,0	XII	5,6	7,2	5,4
Общ претеглен % дял (Kct) на зимния и летния балнео, спа и уелнес туризъм (сума):									26,8261
Или Kct като абсолютна стойност:									0,268261

Съгласно гореизложения модел за прогнозиране, броят на чуждестранните посетители, които биха искали да ползват някакъв вид балнео-, СПА и уелнес услуги в България през 2008 г. ще възлезне на на **1,131,793 души**. А това представлява близо една пета от общия брой на международните туристи, посещаващи България.

### 6.3.2. Балнеологичните структури според собствеността

След икономическите промени в България, част от балнеозаведенията останаха собственост на държавата, някои са със смесена собственост – частна и публична. СПА-хотелите са частна собственост.

Общият брой на балнеохотелите, собственост на държавната фирма към Министерство на труда и социалната политика - **“Профилактика, рехабилитация и отдих” ЕАД**, е 13. Те са в категория 2 или 3 звезди.

Държавната фирма **“Специализирани болници за рехабилитация - Национален комплекс” ЕАД** към Министерство на здравеопазването има 12 болници.

**Министерство на отбраната и Министерство на вътрешните работи** притежават и ръководят болнични бази за балнеолечение, рехабилитация и профилактика: 3 от тях са част от Военно-медицинска академия, а Медицинският институт на МВР има 3 филиала.

Трудно е да се определи с точност броят на **балнеологичните и СПА-хотелите в частния сектор**, защото все още има дебат по отношение на критериите, определящи един хотел като СПА. За момента се приема, че СПА хотели са хотелите с 4 и 5 звезди, които предлагат СПА услуги. Но има и хотели с 3 или 2 звезди, които могат да бъдат характеризирани като СПА-заведения.

### 6.3.3. Според структурата на развиваната медицинска дейност

С напредване на проучванията стана ясно, че съществуват два модела на организация на балнеологичните заведения, които повлияват силно длъжността на изпълнителя на термални процедури :

- Моделът «болница» със силно медицински ориентирана йерархия
- Моделът „СПА” с немедицинска йерархия.

Бази, предназначени главно за **лечение, рехабилитация, профилактика, метафилактика и превенция на здравето**, при използването на естествени фактори: климат, минерална вода, лечебна кал, в комбинация с физиотерапевтични и кинезитерапевтични процедури. За краткост в текста за нуждите на изследването те ще се наричат **„лечебни заведения“**.

Базите от модела СПА са насочени главно към **профилактиката, превенцията и уелнеса**. В някои от центровете от втората група, за краткост в текста наричани **„СПА заведения“**, се извършва и медицинска рехабилитация.

#### **6.3.4. Географско разпределение на балнеологичните структури в България.**

Балнеологичните заведения се намират в балнео- и климатичните курорти, където има наличие на природни лечебни фактори – климат, минерална вода, лечебна кал. Това са главно регионите на планинските масиви на Предбалкана и Подбалкана, Родопите, Рила и Пирин, по поречието на реките Места и Струма, както и по черноморското крайбрежие.

### **6.4. Характеристики на групата на изпълнителите на термални процедури в България**

#### **6.4.1. Длъжности, отговарящи на функцията на изпълнителя на термални процедури в България**

Целева група на изследването е неквалифицираният персонал, работещ в заведенията за балнеолечение, профилактика и рекреация, който е в директен контакт с пациента/клиента и който осъществява процедурите, свързани с балнео-, водо-, кало-, луго- или парафинолечение.

В Националния класификатор на професиите (от 1996 г) в България има четири професии, които извършват тези дейности и до известна степен покриват функциите на термалния агент. Тези професии са:

водолечител (код НКП 96: 5132-1002),  
луголечител (код НКП 96: 5132-1005),  
калолечител (код НКП 96: 5132-1004),  
парафинист (код НКП 96: 5132-1011)

Те са включени в една и съща професионална група с номер 5132 в НКП. Тя включва персонала, който се грижи за хора в здравни и други подобни заведения.

До 1996 г. в болниците по рехабилитация и санаториумите техните функции са изпълнявани от процедурчика. В медицинския стандарт на Министерство на здравеопазването, в раздела за специалността „Физикална и рехабилитационна медицина“, като помощен персонал (т.3), те фигурират под името „процедурчици“: „3.1. Процедурчици, преминали курс за парафино-, пелоидо- и хидроапликации, съответно в парафинолечебните, калолечебните и хидротерапевтичните сектори - без подводно-струев масаж.“

Почти всички анкетирани считат, че е целесъобразно четирите цитирани професии да бъдат обединени в една обща (83 % от ръководителите и 89 % от работещите). Мотивите за това те формулират по следния начин:

- сходни изисквания за професионална квалификация и индивидуални качества на изпълнителя;
- от гледна точка на обучението, има сходство в приложението на различните лечебни фактори, в техните показания и противопоказания;
- имат сходни вредности – професионални и производствени;
- тези работници и в момента са обучени да извършват и извършват всички тези дейности при необходимост;
- това би осигурило уплътняване на работното време и осигуряване на заетост през целия ден.

В потвърждение на тази позиция са и отговорите, които дават работещите на въпроса за възможностите да практикуват друга професия. Всички представители на лечебните заведения са посочили като възможност някоя от тези 4 професии.

#### 6.4.2. Име на обединената професия (предложено от анкетиранияте):

По отношение на наименованието на професията, интервюираните предложиха следните варианти:

- „процедурчик“ (42% – този голям процент най-вероятно се дължи на факта, че това наименование е било ползвано в практиката в продължение на много години); като варианти има предложения за „процедурчик по балнеотерапия“ и „процедурчик водни и топлопроцедури“
- „балнеотерапевт“ – 25 %
- „СПА-термотерапевт“ – 8 %
- „СПА-оператор“ – 8 %
- „балнеолечител“ – 8 %
- „помощник водни и топлопроцедури“ – 4 %, варианти: „помощник по хидро- и термотерапия“
- „балнеоасистент“
- „специалист по термални процедури“ – 4 %
- „балнеосътрудник“
- „балнеопомощник“

#### 6.4.3. Дефиниция

Определение за посочените професии няма в НКП, нито в достъпната ни литература. С помощта на интервютата и въпросниците беше изведено определение, което е обединено за четирите професии и би могло да бъде приложено за всяка една от тях, като се променя само естеството на извършваните процедури и на прилагания фактор:

***„Термален агент“ е квалифицираният за тази дейност персонал, който извършва процедури, като прилага термични или природни фактори според назначенията и под контрола на лекар-специалист по физикална и рехабилитационна медицина, и/или следва оперативните правила и норми за работа в съответното заведение.“***

Основната част от анкетиранияте лекари и старши медицински сестри от „лечебните заведения“ държат в определението да е включено задължителното условие процедурите да се назначават и контролират от лекар. Представителите на „СПА-заведенията“ предложиха включването в определението на опция за самостоятелно провеждане на процедурите от квалифицирания за



това специалист, без да се изисква специално назначение от страна на лекар, а само като се следват стриктно изработени за целта правила и норми за работа в съответното заведение. Това становище се налага от факта, че не във всеки СПА център работи лекар и тези процедури се извършват от персонал с образователна степен бакалавър /кинезитерапевт/, професионален бакалавър /рехабилитатор/ и/или други медицински специалисти.

#### 6.4.4. Дейности

Описание на извършваните от прицелния за изследването персонал дейности фигурират в длъжностните характеристики на съответните кадри и се изработват от различните заведения, като са специфични за тях. Такова описание е публикувано като стандарт само за професията **водолечител в балнеохотел**:

*Обобщено описание на работата, която извършва изпълнителят на длъжността:*

- Отговаря на потребностите от предоставяне на различни водолечебни услуги.
- Посреща и обслужва клиентите с приветливо, добронамерено и позитивно поведение.
- Следи за реда на повикване на клиентите, като се съобразява с тяхното здравословно състояние и възраст.
- Подпомага клиентите при тяхното ориентиране и придвижване.
- Извършва манипулации и лечебни процедури.
- Водолечителят трябва да бъде в максимална степен полезен на клиентите.
- Дава пълна информация за услугите, които се предлагат в СПА Центъра.
- Предлага им варианти за използване на уредите с цел предоставяне на оптимален избор.
- Следи новите тенденции в областта на водолечението и използваните лечебни препарати и професионално консултира клиентите.
- Работи внимателно и сръчно и предразполага клиентите да се отпуснат и релаксират.
- Използва препарати, които са преминали през клинични тестове.
- Професионално консултира клиентите, съобразно тяхното състояние и необходимост.
- Поддържа работните помещения чисти, подредени и проветрени.
- Осъществява текущ контрол за спазване на хигиенните изисквания.
- Използва само изправни апарати и уреди. При съмнение относно изправността им, уведомява Салонните управители.
- Спазва инструкциите за здравословни и безопасни условия на труд, задължителни за този вид дейност.
- Следи за наличието на консумативи и при намаляване на количествата, прави поръчка.
- При получаване на поръчаните консумативи следи за срок на годност, здравина на опаковката.
- Събира и предоставя информация за търсените от клиентите услуги и своевременно уведомява Салонния управител.
- След приключване благодари на всеки клиент и го изпраща с усмивка и покана за ново посещение.
- След приключване на работния ден изключва всички електрически уреди от мрежата, почиства, подрежда и проветрява работните помещения, при необходимост ги дезинфектира.
- Изпълнява други задължения, възложени от ръководителя на предприятието, свързани с работата му.

От длъжностните характеристики на някои от анкетираните заведения, както и след обработката на въпросниците, могат да бъдат добавени още някои дейности:

- подготовка и темпериране на прилагания фактор (вода, кал, луга, парафин);

- оглед на пациента за евентуално наличие на противопоказания за извършването на процедурата;
- следене на състоянието на пациента по време на процедурата;
- следене на условията, свързани с извършване на процедурата (температура на въздуха, температура на прилагания фактор...).

#### 6.4.5. Автономност

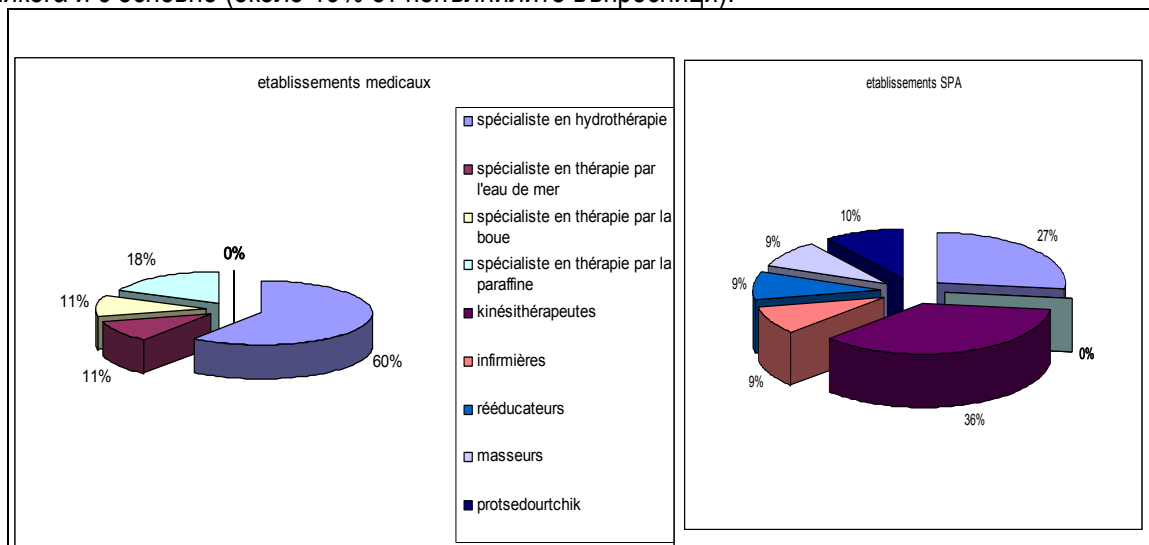
Работещите в **лечебните заведения** не проявяват голяма автономност при изпълнение на трудовите си задължения. Лекарят изцяло определя лечението и поведението на този персонал. Тяхната инициативност се състои в това, да наблюдават пациента по време на процедурите и при поява на някакви усложнения да информират лекаря. Ако настъпи ситуация, налагаща спешни действия, да ги предприемат.

Съвсем различна е ситуацията в **СПА заведенията**. В по-голямата част от тях термалните агенти работят самостоятелно, без назначения и контрол от страна на лекар. Сами решават какви методики да приложат. Те имат и по-добра предварителна теоретична и практическа подготовка в сравнение с колегите си от лечебните заведения, тъй като имат по-висока образователна степен. Освен това техните пациенти в по-голямата си част са практически здрави и при тях процедурите се правят главно с цел превенция и рекреация.

### 6.5. Специалисти, изпълняващи функцията на изпълнителя на термални процедури в България

#### 6.5.1. Занятия, степен на образование

Функциите на „термалния агент“ в „лечебните заведения“ се изпълняват главно от водолечители (61% от интервюираните), парафинисти (18%), луголечители (11%) и калолечители (11%), както и от медицински сестри, понякога санитарни, рехабилитатори – най-често със средно образование, понякога и с основно (около 19% от попълните въпросници).



В „СПА заведенията“ тези дейности се изпълняват главно от кинезитерапевти (36%), мед. сестри (9%), рехабилитатори (9%), масажисти (9%). От тях със средно и висше образование са 45% - бакалаври и 9% магистри.

### 6.5.2. Разпределение по възраст

Интервюираните „термални агенти“ в „лечебните заведения“ са на възраст от 29 до 58 год. (средно 43 год). Според интервютата, попълнени от ръководителите в тези заведения, този персонал е на възраст 40-55 год. (средно 47 год).

Средната възраст в „СПА-заведенията“ е доста по-ниска – служителите, които са попълнили въпросниците, са от 24 до 58-годишни (средно на 36,5 години).

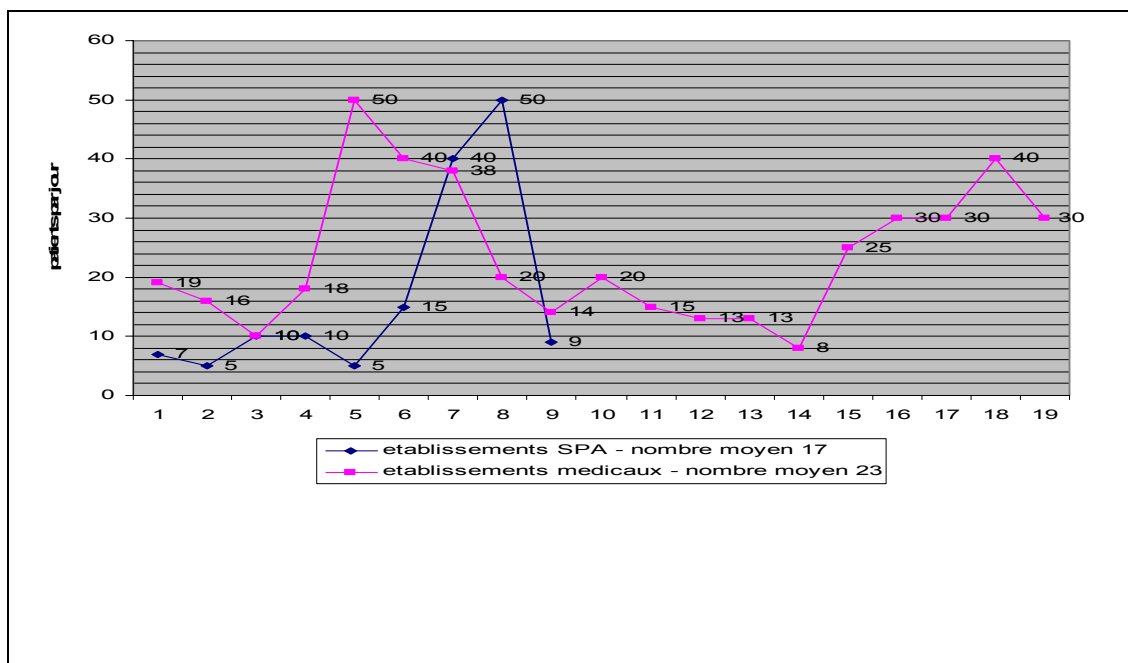
### 6.5.3. Разпределение по пол

La profession de l'«agent thermal» est très féminisée, surtout dans les «établissements médicaux». Les Profesia на „термалния агент“ е силно феминизирана, особено в „лечебните заведения“. Само 8% от този персонал в заведенията, в които е проведена анкетата, са мъже. Сред попълнените въпросниците от „лечебните заведения“ мъжете са 7%, а от „СПА заведенията“ мъжете са към 9 %.

### 6.5.4. Сезонен характер, заетост

Професията осигурява целогодишна заетост въпреки наличието на известни сезонни колебания в броя на пациентите/клиентите.

Средно на ден един термален агент обслужва от 10 до 50 пациента (средно 23) за лечебните заведения и от 5 до 50 (средно 17) за СПА заведенията.



Брой на обслужваните пациенти/клиенти за ден от интервюираните термални агенти.

### 6.5.5. Атрактивност, заплащане

Всички анкетирани от лечебните заведения намират тази професия за недостатъчно атрактивна,

тъй като работата е сравнително тежка, пациентите понякога са със сериозни заболявания.

Само половината от СПА заведенията са отговорили по този начин, а другата половина считат, че е атрактивна, тъй като работата се извършва в приятна обстановка, работи се със сравнително здрави хора...

Тези отговори са в пряка корелация с данните за получаваните заплати. Докато в лечебните заведения термалните агенти получават минималната за страната заплата или малко над нея (220 лв, което е около 110 Евро), в СПА заведенията заплащането е от 240 до 600 лв (средно 396) или приблизително 120 до 300 Евро, към които се прибавя и процент от заплащането на извършената от тях работа.

Въпреки недостатъчната атрактивност на тази професия в настоящия момент всички отговорили на този въпрос считат, че тя има бъдеще.

## **6.6. Обучение на персонала**

### **6.6.1. Начини на обучение**

Резултатите от изследването показват, че усвояването на уменията, необходими за практикуване на професията на термалния агент, се извършва главно на място, в самото лечебно заведение (при 85 % от интервюираните представители на лечебните заведения). Малка част (15%) са обучавани в други заведения с подобен профил.

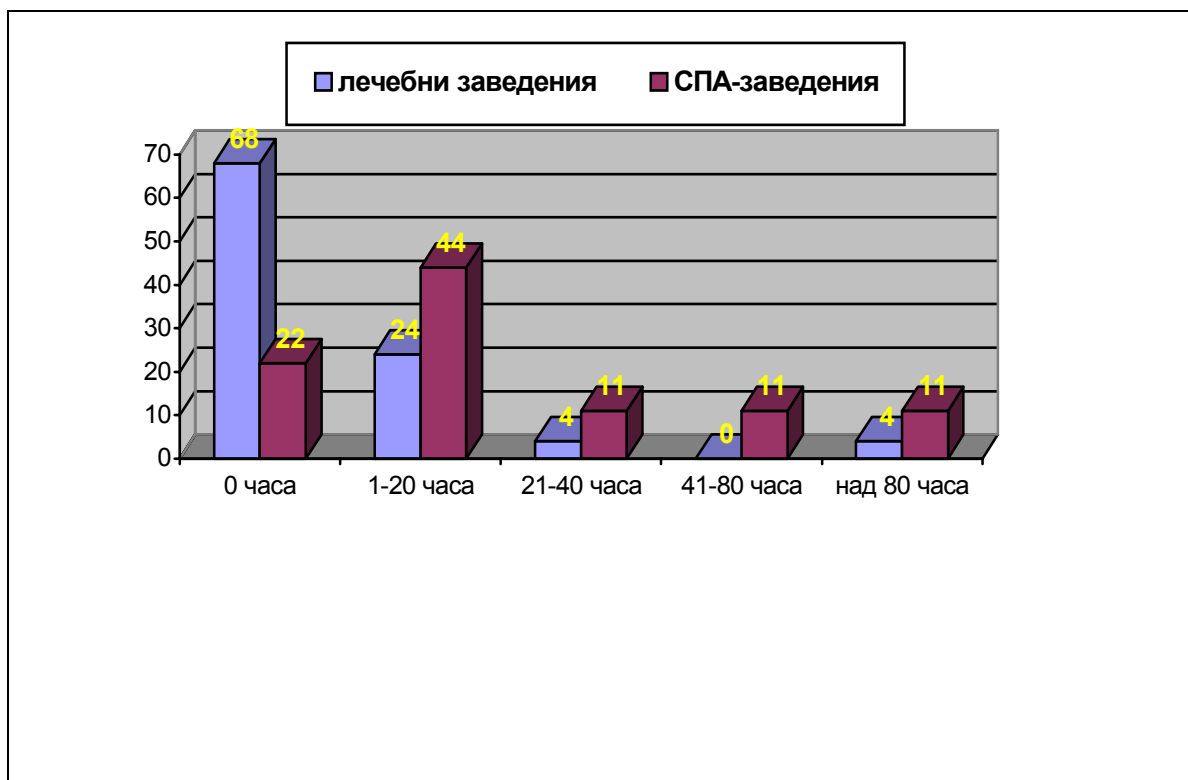
### **6.6.2. Обучители**

След анализ на резултатите от анкетата може да се каже, че най-често обучението в лечебните заведения се извършва от лекар (45 % от случаите), медицинска сестра (15 %), друг медицински специалист (20%) или колега с по-голям опит (20 %).

Работещите в СПА-заведенията, въпреки по-високата си предварителна квалификация, се обучават за практикуване на професията и допълнително на място в самото заведение. При тях обучението се извършва от лекар (67%), медицинска сестра (8 %), старши рехабилитатор, старши терапевт (8 %), рехабилитатор (17 %) или колега.

### **6.6.3. Текущо обучение**

За поддържане квалификацията в част от анкетираниите заведения се провежда текущо обучение на персонала. Наблюдава се изразена разлика между двете изследвани групи заведения. 68 % от работещите в лечебните заведения не получават такова обучение, при 24 % то е до 20 часа на година, а при 4 % - от 20 до 40 часа. За работещите в СПА заведенията тези проценти са съответно – 22 % не получават, 44 % - до 20 часа, 11 % - 20-40 часа, 11 % - от 40 до 80 часа и 13 % - над 80 часа.



Текущо обучение в лечебните и СПА-заведенията - продължителност.

#### 6.6.4. Насоченост на обучението

Самото обучение включва както теоретична, така и практическа подготовка (при 81% от термалните агенти в лечебните заведения и при 91% в СПА заведенията). При 9 % от СПА заведенията и при 19% от лечебните е застъпена главно практическата подготовка, без теоретична такава.

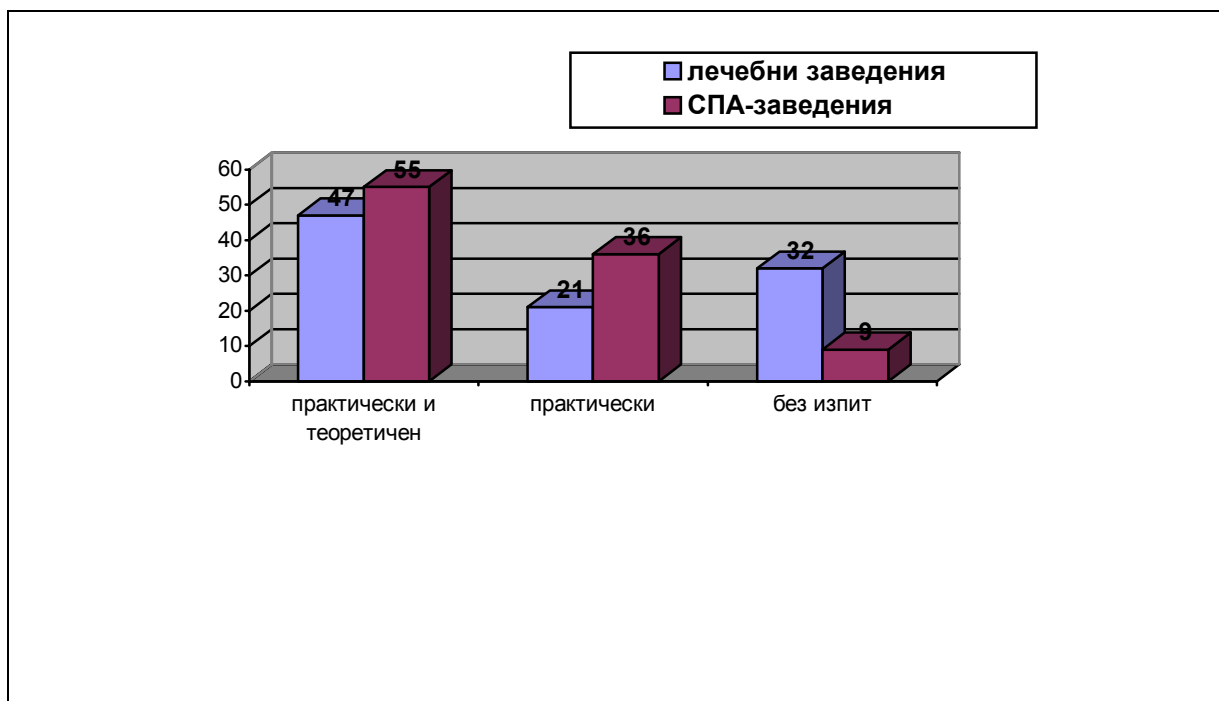
#### 6.6.5. Оценка

Всички интервюирани „термални агенти“ са оценили високо проведеното обучение.

Обучението е приключило с изпит при 33 % от работещите в лечебните заведения и при 91 % от работещите в СПА заведенията. Изпитът е бил в повечето от случаите теоретичен и практически (за 47 % в лечебните заведения и за 55 % в СПА заведенията). При 21 % от лечебните заведения е бил проведен само практически изпит (срещу 36 % за СПА заведенията).

32 % от практикуващите в лечебните заведения не са се явявали на изпит, както и 9 % в СПА заведенията.

Изпитът и в двете структури се е провеждал главно от лекар (самостоятелно или в състава на комисия, включваща и медицинска сестра или рехабилитатор) (79 %) , медицинска сестра или рехабилитатор.



Наличие и насоченост на изпита в края на обучението.

### 6.6.7. Аттестиране / сертифициране

След успешно полагане на изпита част от участниците в обучението са получили документ (62 % за лечебните заведения и 33 % за СПА-заведенията според ръководителите и съответно 67% и 80 % според работещите) – сертификат или удостоверение. Друга част не са получили никакъв документ.

## 6.7. Предизвикателства пред балнеологичния сектор в България

### 6.7.1. Нужди и очаквания на клиентите

Очакваните тенденции по отношение на изискванията на клиентите за периода 2007-2020 г. са следните:

- нарастване изискванията на туристите към качеството, специфичността, атрактивността и разнообразието на туристическите услуги;
- насочване предпочитанията на туристите към дестинации и страни, гарантиращи сигурност и спокойствие;
- търсене на специфични форми на туризъм – СПА туризъм, балнеология, хоби и екстремн туризъм, еко- и селски туризъм, спортен, медицински туризъм, приключенски и др.;
- увеличаване пътуванията на хората от третата възраст с цел лечение, профилактика, рехабилитация и възстановяване;
- увеличено търсене на СПА и уелнес услугите от по-млади клиенти;

- значително разширяване на ролята на информационните и комуникационни технологии в хотелиерството и туроператорската дейност по отношение на търсенето, планирането и реализацията на пътуванията.

### 6.7.2. Профил на клиента

Във връзка с промените в профила на клиента, професионалистите, работещи в областта на туризма, трябва да вземат предвид фактът, че клиентът:

- Притежава опит, който му позволява да оцени стойността на предлаганите услуги и да очаква най-доброто съотношение качество-цена.
- Изисква повече, защото разполага с повече информация. По-информиран е за продукта като цяло и за съответната дестинация. Знае, че участва в един пазар на предлагане, а не на търсене. Това го прави възискателен, много гъвкав и непостоянен по отношение на потребителските критерии и обмислящ при вземането на решения.
- Очаква сигурност и гаранция за потребяваните услуги. Искане не само участва в преживяването, но и сам избира елементите му. Търси самореализация.
- Желаете да задоволи повече свои духовни интереси, защото е по-образован.
- Освен от основния продукт, е заинтересован и от наличието на допълнителни програми.
- Разделя на части престоя си. Почивките са по-кратки и повече на брой, като се разпределят през цялата година.
- Запазва предпочитанията си към традиционните и сравнително близките дестинации.
- Търси повече туристически продукти и пакети. Търси повече престой сред природата, приключение, екзотика, риск, спорт, наред с класическите продукти – отдих, култура, кулинария.
- Притежава по-развито съзнание за щадящо околната среда ползване на природните ресурси, под което разбира равновесие между природния пейзаж и урбанизацията.
- Желаете да установява нови контакти с местното население. Искане да бъде добре посрещнат и приет, да се интегрира в нови среди.
- Ползва разнообразни източници на информация при избора на туристическа дестинация, която да посети, като все по-широко разпространен източник на такава информация се налага Интернет.

## 6.8. Публична политика

### 6.8.1. Проблеми, свързани със здравния туризъм

Пречките пред развитието на балнеологията, СПА и Уелнеса в България, са главно следните:

- здравният туризъм у нас не е изведен като приоритет на държавната политика по туризъм;
- България не присъства на европейската карта на здравните пътувания;
- правната уредба, която има отношение към този вид туризъм, е недостатъчна, а съществуващата такава се нуждае от прецизиране и актуализация;
- липсва стратегия за развитие на здравния туризъм;
- липсва нормативна уредба за устройството, функционирането и категоризацията на СПА и уелнес центрове;
- липса на широка целева реклама в чужбина на балнео, СПА и уелнес продукта;
- липса на актуална статистическа и адекватна оперативна информация.

### 6.8.2. Мерки

Мерките за преодоляване на тези пречки, предлагани от професионалистите в сектора, са следните:

- разработване на стратегия и план за действие за развитие на здравия туризъм - балнеологичен, СПА и уелнес – туризъм в България, маркетингови и рекламни стратегии и програми, разработване на туристически пакети и др.;
- създаване на възможности за многофункционално целогодишно използване на курортните територии с комплексно включване на ресурсите им;
- опазване и съхраняване на природните ресурси, провеждане на екологична политика за „здрава жизнена среда“, като гаранция за оздравителните функции на курортно-туристическите територии;
- регламентиране статута на балнеолечебните, СПА и уелнес центрове;
- регламентиране специфични изисквания към изграждането, обзавеждането и предлаганите туристически услуги в балнео, СПА и уелнес хотелите;
- оптимизиране на нормативната уредба и създаване на Закон за устройство и развитие на балнеологичните курорти;
- определяне на оптимален капацитет на курортите;
- въвеждане на стандарти за предлаганите туристически услуги в балнео, СПА и уелнес туризма;
- предлагане на здравни програми като част от цялостната туристическа развлекателна програма;
- подобряване на механизмите на взаимодействие между институциите, имащи компетентност в областта на здравия туризъм.
- разработване и разпространение на информационни и на рекламни материали, провеждане на и участие в семинари, кръгли маси, конференции, туристически изложения и други PR, рекламни и маркетингови кампании и др. инициативи, посветени на развитието на здравия туризъм.

## 6.9. Нужди по отношение на обучението

Според 95 % от анкетиранияте ръководители от лечебните заведения и 69% от ръководителите на СПА заведенията, необходимо е повишаване на знанията и уменията на термалните агенти. Тази необходимост те мотивират с:

- внедряването на нови методики, нови технологии и апаратури;
- повишените изисквания на пациентите/клиентите;
- възможността за реализация в новите пазарни условия.

Анализът на данните от изследването показва, че 97 % от ръководителите и над 73 % от работещите са на мнение, че трябва да се изработят специализирани общи програми за обучение.

Анкетиранияте предлагат обучението да се провежда под формата на:

- специализирани курсове (63 % от лечебните заведения и 58 % от СПА заведенията);
- в колеж или професионално училище (63 % от лечебните заведения и 50 % от СПА заведенията);
- към браншовите организации (респективно 5 % и 8 %);
- на място (11 % и 25 %).

По-голямата част от анкетиранияте считат, че теоретическите курсове трябва да са организирани към колежа, а практическата част да се провежда по места, в специализираните болници и СПА-центрове.

Що се отнася до обучителите, анкетиранияте предлагат това да са квалифицирани медицински лица – лекари, по възможност специалисти по физикална медицина.



По отношение на продължителността на обучението, мненията на специалистите от двата типа заведения се различават:

- от 20 дни до 3 години (средно 6 месеца и 11 дни) според специалистите от лечебните заведения;
- от 14 дни до 1 година (средно 4 месеца) според специалистите от СПА заведенията.

Всички интервюирани смятат, че е необходимо да има единни за страната критерии за практикуващите тази професия, тъй като това би повишило качеството на обслужването и би улеснило работодателите при подбора на кадри. Има и нужда от общи стандарти в рамките на ЕС, тъй като това би повишило качеството на обслужването и би поддържало високо нивото му. Така тази категория персонал би бил конкурентноспособен при търсене на работа в рамките на ЕС.

В хода на проучването, анкетирания направиха предложения свързани със съдържанието на учебните програми:

- знания за използваните природни и термични фактори и продукти, показания и противопоказания за тяхното прилагане;
- методики за провеждане на процедурите;
- комбиниране на използваните методики с останалите методи на физикалната терапия;
- общи познания по анатомия и физиология на човешкото тяло;
- общи познания в областта на медицината;
- оказване на първа помощ;
- хигиенни изисквания и наредби;
- етика и естетика;
- умение за работа в екип;
- елементарна езикова култура;
- изисквания по охрана и безопасност на труда.

Друг резултат от анкетата е констатацията, че обучението трябва да бъде както теоретично, така и с практическа насоченост. Препоръчаното съотношение между двете е 40/60 до 30/70 в полза на практическото обучение.

## **6.10. Характеристика на проблематиката, свързана с обучението на персонала**

До преди около 10-15 години обучението на този персонал се осъществява в специализирани здравни заведения, от висококвалифицирани специалисти в областта на балнеологията, като се осигурява високо ниво на теоретична и практическа подготовка. След промените, настъпили в страната във връзка с преминаването от централизирано стопанство към пазарна икономика, се променя цялостно структурата и организацията на балнеологичното лечение, все по-силно започва да се проявява тенденцията за насочване към уелнес процедурите. Отпада и централизираното обучение на по-нискоквалифицираните кадри в областта на балнеологията; заведенията, в които се е провеждало това обучение, променят своите функции и дейности.

Във връзка с това се появява остър недостиг на квалифицирани кадри за тези позиции и този проблем се задълбочава с годините. Поради липсата на специализирани центрове за квалификация обучението започва да се провежда главно на място, невинаги от компетентен професионалист, който най-често няма квалификацията да бъде обучител. Няма специализирани програми за обучение, обръща се внимание главно на практиката... Придобитите знания и умения са достатъчни за практикуване на професията в конкретното заведение, но при този начин на обучение няма гаранция, че при наемане в друго заведение с подобна насоченост въпросният работник би бил

достатъчно квалифициран за новата работа. Кадрите при този тип на обучение не са конвертируеми.

Проблем е различната продължителност на обучението в различните заведения, както и фактът, че в някои от тях се провежда текущо обучение, а в други – не. Това води до разлики в знанията и уменията на съответните кадри, въпреки че имат еднакви длъжности, заемат еднакви позиции, заплатени са еднакво. Всичко това неминуемо води до намаляване на мотивацията за усъвършенстване и квалификация.

Липсата на критерии при подбора на кадрите води до наемане на неквалифициран персонал срещу ниско заплащане. Ниските заплати водят до недостатъчна атрактивност и оттам – наново до наемане на неквалифициран персонал.

При СПА заведенията тези проблеми са по-слабо изявиени, тъй като там персоналът е по-висококвалифициран и функциите на термалния агент се изпълняват от кинезитерапевти, рехабилитатори, медицински сестри. Въпреки по-високата им професионална подготовка и при тях се налага усвояване на спецификата на работата със съответните лечебни фактори на място.

При тях обаче съществува друг проблем, който при лечебните заведения е разрешен – в голямата част от СПА заведенията няма лекар, който да назначава и контролира процедурите, което поставя повишени изисквания и повече отговорности пред работещите. Това пък от своя страна води до проблеми за работодателите, тъй като за по-нискоквалифицирана работа се наемат по-високо платени и по-квалифицирани кадри, което налага и осигуряване на по-висока ставка.

## Извод

Проучванията, направени в хода на изработването на този документ, показаха, че балнеотуризмът в България е направил важен прогрес, особено през последните години. Все повече инвеститорите се ориентират към него и към курортите, приемащи туристи през цялата година. Построени са модерни СПА и балнео-комплекси на територията на цялата страна.

Все пак нивото на услугите не отговаря винаги на ритъма на развитие на инфраструктурата. Настоящият документ показва една от главните слабости на българските балнеокурорти., слабата квалификация на изпълнителите на термални процедури, свързана с липсата на програми за обучение.

Наложително е за българските курорти да включат обучителни програми за хората, изпълняващи процедурите. Реализирането на целите на проекта ще допринесе за подобряване на квалификацията на тези специалисти. Проектът ТЕРМ по програмата Леонардо да Винчи се явява в един благоприятен контекст, тъй като балнеотуризмът в България отбелязва прогрес в своето развитие. Това развитие трябва задължително да е придружено с увеличаване нивото на качеството на услугите.

Професионалистите, запознали се с целите на проекта, са на мнение, че този проект е много нужен и те са готови да внедрят в работата си всичко, което би могло да помогне за подобряване на квалификацията на техния персонал.

## Библиография

Владева, Л. и кол., Справочник на българските минерални води, Ст.З., Н. и Т., 2002 ;

Димитров, П., Прогнозиране на икономическите процеси в туризма, Изд. „Авангард-Прима“, София, 2008 г.;

Държавната агенция по туризма, 2007 г.,  
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=3>;

*Закон за здравето, Държавен вестник, бр 70, 10.08.2004*

Караколев, Д., Основи на балеолечението, С., М. И Ф., 1984,

Костадинов, Д. И кол., Български курорти, С., М.и Ф., 1978,

Кръстева, Д., В.Едрева, Балнеолечение, водолечение, калолечение, С. Ирвай, 2000,

*Медицински стандарт „Физикална и рехабилитационна медицина”, Държавен вестник, бр.85, 28.09.2004;*

*Проучване на фирма „Ноема” – „Ваканционни туристи – лято 2007”, слайд 28,*  
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=13>;

*Dimitrov, P., Short-Run Forecasting of Cultural Tourism Arrivals in Bulgarian Tourism Industry, 2008 International Conference on “Culture and Event Tourism: Issues & Debate.”,Alanya, Turkey, 2008;*

<http://www.bgholiday.com/pro/home.nsf?Open>;

<http://www.nsi.bg>;

<http://www.rehabilitatzia-bg.com/bg/>

<http://docstore.odit.info/?s=4&rid=625>

## Речник

### • БАЛНЕОТЕРАПИЯ

Съвкупността от балнеолечебни процедури и грижи, извършвани чрез бани, независимо от вида на водата, използвана за баните.

### • ВАЛИДИРАНЕ НА ПРИДОБИТОТО ЧРЕЗ ОПИТА

Този процес се състои в оценяване и признаване на цяла гама от знания, умения и компетенции, придобити от лицето през живота му в различни ситуации, като например по време на обучение, на работното място или в свободното време.

### • ДЕЙНОСТ

Логично свързана последователност от задачи, които извършва специалистът за изпълнението на конкретна цел. Използваната в Справочника на професионалните дейности схема за определянето на дейностите е такава, че за една длъжност броят на дейностите може да достигне до 5-6.

### • ДЛЪЖНОСТ

Длъжността представлява съвкупност от професионални дейности и задачи за постигането на дадена професионална цел. Изпълнението им е поверено само на един човек. Една и съща длъжност може да има разновидности в зависимост от професионалните организации, които са ги създали, или в зависимост от областите, в които се практикува.

### • ЕВРОПЕЙСКА СЕРТИФИКАЦИОННА РАМКА

ЕСР е второто направление на образователната политика на Европейския съюз след Болонския процес. ЕСР има за цел да :

- Осигури по-голяма прозрачност на професионалната квалификация в Европа;
- Благоприятства международната мобилност на учащите и работещите.

ЕСР е разделена на 8 нива, които покриват всички придобити по време на образователния процес знания и умения, независимо дали става въпрос за основно, за професионално обучение и образование или за висше образование.

Приетите на 23 април 2008 г. препоръки на 32-та министри на професионалното образование и обучение целят да мотивират държавите членки да приравнят сертификациите си към 8-те нива на рамката до 2012 г.

### • ЕКВЕТ (ДЕФИНИЦИЯ)

ЕКВЕТ е съкращението от « European Credit Transfer and Accumulation » (Европейска система за трансфер и натрупване на учебни кредити).

ЕКВЕТ е мерна единица за обема работа, извършена от учащия в зависимост от образователните цели на съответната учебна програма (за семестър или академична година), които трябва да бъдат постигнати за определен период от време и на определено ниво. По правило за един семестър се дават 30 ECTS. Тези кредити трябва да бъдат разпределени между образователните единици, предвидени за изучаване в рамките на семестъра.

ЕКВЕТ е мерна единица за обема работа, извършена от учащия; с ECTS се измерва всяка учебна дейност, която трябва да бъде извършена за постигане на образователните цели: присъствие на лекции, практическа дейност, събиране на информация, самостоятелна работа, подготовка за изпити и др. ECTS не се дават единствено съответно на тежестта напредполаганата работа в рамките на дадена образователна единица, а и заради относителното ѝ значение спрямо останалите.

ЕКВЕТ беше замислена така, че да дава възможност да се признаят натрупаните знания и умения по време на стаж в чужбина, в друг университет или в предприятие.

ЕКВЕТ се натрупват и прехвърлят от една страна в друга.

## • ЗАДАЧИ

Комплекс от действия, извършвани от даден професионален кадър при осъществяване на дадена дейност. Използвания термин в системата е обширен и обхваща около двадесетина задачи за едно и също работно звено. Изборът на този обхват се основава на факта, че в следваната методология компетенциите са отделени от задачите, като в контекста на обширните проблеми в сферата на труда компетенциите не могат вече да бъдат твърде тесни и фокусирани изключително върху уменията, а напротив – тематичната сфера на компетенции следва да бъде по-широка и всеобхватна, като се акцентира не върху работата като такава, а върху конкретното действие и дори върху реакцията.

## • ЗАНАЯТ, ПРОФЕСИЯ

Занаятът представлява съвкупността от всички дейности, чието изпълнение води до постигането на една обща цел, и които са групирани според общите им технически характеристики.

Всеки занаят предполага притежаването на определени знания, специфични умения и професионални качества, които се придобиват постепенно, като се започва от най-лесното ниво и се стигне до най-сложното. Практикуващите дадена професия могат да бъдат начинаещи, професионалисти, утвърдени специалисти или експерти.

Според G.Le Boterf (2000 г.) обикновено занаятът се дефинира с 4 големи характеристики:

- Корпус от предимно технически знания и умения;
- Съвкупност от морални норми, специфични за общността, към която принадлежи (напр. Счетоводителите се ръководят от определени счетоводни принципи);
- Идентичност, която позволява на практикуващия да определи мястото си в обществото („аз съм секретарка“, „аз съм инженер“ и др.);
- Възможност за задълбочаване на знанията и уменията чрез натрупването на опит (learning by doing).

Понятието „занаят“ обаче се разви заедно със социално-икономическия контекст и достигна до определена професионализация на длъжностите, заедно с развитието на третичния сектор на икономиката и повсеместното налагане на информационните технологии, като постепенно се разми в полза на понятието „професия“ или на понятието „длъжност-тип“. Справочниците за занаяти бяха заменени от справочници за професионалните дейности, които много по-добре отразяват многообразието на работните места.

## • ЗНАНИЯ

Знанието е „обективизирано” познание; това са данни, понятия, процедури и методи, които съществуват „извън онзи, който ги познава”, и които като цяло са записани в различни трудове.

В Справочника на професионалните дейности се прави разграничение между следните 4 вида знания:

- Концептуални или теоретични знания;
- Процедурни или методологически знания;
- Практически знания;
- Знания за осъществяване на контакт (комуникативни).

## • ИЗПЪЛНИТЕЛ НА ТЕРМАЛНИ ПРОЦЕДУРИ (ТЕРМАЛЕН АГЕНТ)

Дефиниция, възприета в рамките на проекта: „Термалният агент е лице, което е пряк участник в лечебно-оздравителния и/или рекреационния процес и което предоставя дейности, услуги, действия на пациентите/клиентите, съгласно предписаните / желаните процедури, дадени от медицинския персонал или според оперативните методи в балнеологичните заведения – болници, рехабилитационни центрове и балнеохотели, таласотерапевтични заведения, СПА центрове, СПА хотели”.

## • ИНЖЕНЕРИНГ НА ОБУЧЕНИЕТО

Съвкупността от инженерни методи, приложими в областта на обучението. Основната цел на анализа е организация или служба. Инженерингът на обучението представлява съвкупност от методи, инструменти, подходи, които целят:

- Анализ на проблематиката на човешките ресурси в дадена организация на труда;
- Преобразуване на тази проблематика в потребност от обучение;
- Определяне на условията, при които това обучение ще отговори на потребностите;
- Оценяване дали предприетите действия са оказали желан ефект върху проблематиката;
- Нанасяне на корекции, при необходимост.

## • КЛИЕНТ

В различните балнеолечебни заведения за обозначаване на ползвателите на услугите се използват различни термини: пациент/клиент, потребител, бенефициент, болен, клиент. В почти всички СПА центрове е прието наименованието „клиент”. Като се имат предвид затрудненията на повечето балнеологични заведения да намират нови източници на финансиране, терминът „клиент” вече е прието да се използва дори за лица, чийто престой е поет от системата на социалното осигуряване, именно за да се подчертае тази тенденция и да се оправдае развитието на компетенциите в рамките на длъжността „изпълнител на термални процедури” („термален агент”).

## • КОМПЕТЕНТНОСТ

Способността на индивида да мобилизира напълно съзнателно собствените си ресурси (концептуални и практически знания, придобити от опит или чрез обучение, поведение, физическа и психическа енергия), както и околните ресурси (документална база данни, материали и др.) с цел постигане на точно определен резултат.

## • КРЕНОТЕРАПИЯ

Идва от гръцката дума „kréné” означаваща извор. Кренотерапията е медицинско лечение с изворни води;

Синоним на балнеотерапия или термализъм.

## • ЛЕЧЕБНИ (ТЕРАПЕВТИЧНИ) ПРОДУКТИ

Процедурите, практикувани в заведенията, изискват естествени ресурси, което всъщност е основата на термализма. Тези ресурси могат да бъдат: минерални води, кал, тиня, солени разтвори, водорасли. В Справочника за професионалната дейност тези средства имат общото наименование „лечебни продукти“.

## • МОСТ, ПРЕХОД

„Мостът“ (преходът) е средството, използвано за установяване на съответствията между две различни, но близки и на еднакво ниво (от ЕСП) сертификации. В рамките на проекта за термални агенти „THERM“ бяха определени два вида „мостове“:

- Еквивалентност на сертификационните единици (една СЕ от сертификат 1 съответства на една СЕ от сертификат 2);
- Облекчаване на обучението (притежаването на сертификат 1 дава право да се намали продължителността на обучение за получаване на сертификат 2).

## • НЕФОРМАЛНО ОБУЧЕНИЕ

Обучение, интегрирано в планирани, непряко назовани като обучение дейности (от гледна точка на цели, продължителност и вложени ресурси), но в което е включена значителна част учене. Неформалното обучение е осъзнат от учащия процес и обикновено не води до сертифициране.

## • ОБУЧИТЕЛНА ПРОГРАМА

Програмата представлява съвкупността от познания, които преподавателят или учителят трябва да предаде на обучаваните. Въз основа на програмата преподавателят изгражда педагогическата схема на работа в зависимост от специфичните особености на учащите и времето, в което разполагат за учене. Задължение на всеки учител е във възможно най-голяма степен да изпълни програмата.

## • ОПЕРАТИВЕН МЕТОД

Съвкупността от всички операции, които трябва да бъдат извършени в определен ред, за да бъде изпълнена конкретна задача. Всяко заведение има свои собствени оперативни методи, което е и основната причина за особеността му. В практиката обикновено оперативен метод и процедура се използват като синоними. В Справочника на професионалните дейности оперативният метод представлява съвкупността от операции, които трябва да изпълнява изпълнителят на термални процедури, докато извършва процедурите или настройва апаратурата

## • ПРЕДПИСАНА РАБОТА

Всички дейности, описани в длъжностните характеристики, в описанията на функциите, в наръчниците за процедурите, в предписанията на началниците към подчинените им. Справочникът за професионалната дейност формализира предписаната работа. По своята същност предписаната работа до известна степен се различава от реално извършваната такава.

## • ПРЕДПИСАНИЕ (ПРОЦЕДУРЕН КАРТОН)

Изготвен от лекар документ, в който се определя видът на процедурите, тяхната локализация и параметри.



## • ПРОЦЕДУРА

Процедурата представлява стандартизирана последователност от операции и жестове, които трябва да бъдат извършени при извършването на процедурата, за да бъдат спазени „златните правила“. Процедурите са формализирани. Вж. „оперативен метод“.

## • РАМКА НА ЕСР (МЕТА-РАМКА)

По своята същност Европейската рамка е мета-рамка.

*„Мета-рамката може да се възприема като средство за приравняване на сертификационните рамки, а така и на самите сертификати, обвързани с тях. Основната цел на мета-рамката е да даде сигурност при уеднаквяването на сертификациите в различните държави и професионални сектори, като се определят оперативни принципи за осигуряване на качеството, както и за предоставяне на насоки и информация и механизми за прехвърлянето и натрупването на кредити с цел постигане на по-голяма прозрачност, необходима на национално и секторно ниво, както и за изпълнението на международния план“.<sup>4</sup>*

## • РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Това са целите, набелязани от учителя в началото на обучението и реализирани в края на обучението.

## • РЕЗУЛТАТИ ОТ УЧЕНЕТО

Резултатите от ученето, съдържанието на онова, което обучаваният знае, разбира и е способен да възпроизведе в хода на учебния процес. На европейско ниво за резултатите от ученето се използват термините « knowledge » (знание), « skill » (умение) et « competence » (компетенция).

## • РЕСУРСИ

Съвкупността от материалните и нематериални средства, които специалистът мобилизира при използването на компетенциите си. Ресурсите са 2 вида: собствени, или присъщи на индивида (знания, опит и др.) и такива, които зависят от средата (оперативни методи, оборудване, колеги и др.). В контекста на протичащите дълбоки промени в производствената система, компетентният специалист вече не овладява и не усвоява всичките му необходими ресурси, тъй като те вече са твърде разнообразни, сложни и преди всичко постоянно променящи се. Във все по-голяма степен компетентността на професионалистите се измерва със способността им да мобилизират външните ресурси (тези, които зависят от средата).

## • САМОСТОЯТЕЛНО ОБУЧЕНИЕ

Обучение в резултат на извършването на рутинни всекидневни дейности, свързани с работата, семейството или свободното време. Този процес не е нито организиран, нито структуриран (от гледна точка на цели, продължителност и вложени ресурси). До голяма степен самостоятелното обучение не е целенасочено и осъзнато като такова от страна на учащия. Обикновено не води до сертифициране.

## • СЕРТИФИКАЦИОННО ОЦЕНЯВАНЕ

---

<sup>4</sup> Брюксел, 8/7/2005, SEC(2005) 957, работен документ на Комисията “Европейска сертификационна рамка за професионално обучение през целия живот”.

Сертификационното оценяване е първият етап от сертифицирането, който предхожда етапа на валидирането от страна на компетентната инстанция. Като цяло това оценяване се извършва от педагогическия екип. То се базира на норма за оценяване, валидирана от компетентната инстанция. Нормата за сертифициране на изпълнителя на термални процедури (термалния агент) е съставена от :

- Справочник за сертифициране (съвкупност от критерии за изисквания);
- Описание на сертификативните единици (съвкупност от форми на изпитване).

Обучителното оценяване се характеризира с крайната си цел, а сертифицирането на компетенциите се прави от инстанция.

### • СЕРТИФИКАЦИЯ:

Формалният резултат от процеса на оценяване и валидиране, който се получава, когато съответната компетентна институция установи, че вследствие на ученето дадено лице е усвоило знания и умения, отговарящи на определена норма. Под сертификация трябва да се разбира едновременно и процесът на "оценяване и валидиране", и крайният продукт, "сертификатът".

### • СЛЕДСТВИЯ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Това са придобитите по време на обучението знания и умения, които са били реинвестирани в нов начин на работа, в нови компетенции в рамките на изпълнението на професионалните дейности.

### • СПА

Луксозните възстановителни центрове в градовете, където се предлагат разнообразни козметични процедури. Това не са медицински или парамедицински процедури, за разлика от тези при таласотерапията и балнеолечението.

Хидромасажните вани тип джакузи, известни повече само като джакузи, наречени на името на откривателя на първата от тях през 1968 г.

Сред различните хипотези за етимологичния произход на понятието СПА за отбелязване е тази за „бликащ извор“ от латинското *sparsa*. През XII в. терминът прекосява Ла Манша и преминава в английския език като „балнеоложки курорт. Близко до Йоркшир е открит СПА извор, който доктор Тимъти Брайт нарича през 1596 г. « The english Spaw » (Английският СПАУ), откъдето изглежда идва общото наименование СПА. Широко разпространено обаче е и вярването, че СПА е римски акроним на « *sana per aquam* (процедури чрез вода). Най-вероятно става въпрос за създаване впоследствие на измислен акроним. .

### • СПРАВОЧНИК

Справочникът е документ, който съдържа референции, тоест данни, към които се обръща за справка индивидът при изпълнението на определена дейност. Например: за да изготви част от обучителната си програма, обучаващият трябва да се позове на Справочника на професионалните дейности, за да даде смисъл на обучението.

Понятието „справочник“ се противопоставя на понятието „програма“. При изготвянето на програмата се следва педагогическият подход по съдържание (типичен обучителен подход), а при справочника се следва подходът чрез компетентностите.

### • ТАЛАСОТЕРАПИЯ

Таласотерапията е използването, под лекарско наблюдение и с превантивна или лечебна цел, на благотворното влияние на морската среда: морска вода, морска кал, водорасли, пясък и други субстанции, извлечени от морето. Балнеотерапията, която използва сладка или обикновена вода, се причислява към грижите за красота (Номенклатура на длъжностите във Франция 93.0L). Институтите по таласотерапия се ръководят от окръжно

писмо от 6 юни 1961 г., а дейността на центровете за рехабилитация и функционална рехабилитация – от указа от 9 март 1956 г.

### **• ТЕРМАЛИЗЪМ**

Гръцкият термин „thermae” означава топлина. Именно от него произлиза думата „термализъм”. Термализмът или „креноотерапията” обединява съвкупност от лечебни, медицински, вътрешни и външни процедури, при които се използва единствено изворна вода и нейните деривати – пара, газ и лечебна кал.

### **• ТЕХНИЧЕСКИ ФИШ ИЛИ ТЕХНИЧЕСКО УПЪТВАНЕ**

Основен документ, който се отнася до функционирането на даден апарат или инструмент.

### **• ТИПОВА ДЛЪЖНОСТ**

Подобните длъжности могат да бъдат групирани в едно семейство, което се нарича “типова длъжност”. Типовите длъжности не зависят от организациите и районите. Длъжности на пазара на труда са типови длъжности.

### **• УЕЛНЕС**

Означава „благосъстояние”. Постигането му е основната цел на предоставяните от СПА центровете услуги.

### **• ФОРМАЛНО УЧЕНЕ**

Учение, което се осъществява по организиран и структуриран начин (в учебно заведение/заведение за обучение или на работното място) и изрично определено като учение (от гледна точка на цели, продължителност и вложени ресурси). Формалното учение е осъзнат от учащия процес; обикновено завършва със сертифициране.

### **• ФОРМАТИВНО ОЦЕНЯВАНЕ (ОЦЕНЯВАНЕ С ОБУЧИТЕЛНА ЦЕЛ)**

Формативното оценяване се извършва от учителя с цел да помогне на учащия сам да оцени знанията и умения си и да открие силните си страни. Крайната цел на този вид оценяване е оказването на помощ.

## Анекси

### 9.1.1. Въпросник No 1 – за отговорните лица от медицинските заведения и СПА-заведенията

#### ВЪПРОСНИК №1

/ попълва се от лекар, спа-менижър/

1. В кое населено място се намира заведението, в което работите?

.....

2. В какъв тип заведение работите?

а) лечебно заведение;

б) хотел;

в) Спа хотел;

г) профилакториум;

д) Спа център;

е) балнеоцентър.

г) друго (моля, напишете) .....

3. Какво е финансирането в заведението, в което работите е:

а) частно

б) държавно

в) смесено

4. Какъв е капацитета на легловата база във Вашето заведение?

(моля, напишете) .....

5. Брой персонал по категории във Вашето заведение?

	Брой	Степен на образование (начално, основно, средно, средно професионално, бакалавър, магистър)	Възраст	Мъже	Жени
Директор на структурата		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо

Лекар		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Медицинска сестра		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Водолечители					
Луголечители					
Парафинисти					
Калолечители					
Друг (молим тук да бъдат взети предвид служителите, които са реално ангажирани с осъществяване на гореописаните процедури, но заемат друга длъжност, моля отбележете наименованието на длъжността:					
Административен и технически персонал		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо

6. Какви са критериите, по които наемате персонала за длъжностите (водолечител, луголечител, калолечител, парафинист)?

.....  
.....  
.....  
.....

7. Какви проблеми, имате с този персонал (водолечител, луголечител, калолечител, парафинист):

- а) липса на специализирани програми за обучение
- б) липса на специализирани центрове за квалификация в)
- ниско качество на работа
- г) високи заплати
- е) текучество
- ж) ниска мотивация за работа
- з) не спазване на хигиенните норми за работа и)
- друго

.....  
.....

8. Как се обучават - водолечител, луголечител, калолечител, и парафинист, във Вашата структура?

- а) по специална програма
- б) запознаване с естеството на работата на място от човек от персонала (моля, отбележете от кого)
- .....
- в) в друго заведение с аналогичен профил, където има утвърдена практика г) в специализирани центрове за квалификация
- е) теоретично подготовка ж) практическа подготовка
- з) друго.....

.....

9. Каква е продължителността на обучението.....

10. Какъв изпит полагат след приключване на обучението?

- а) теоретичен
- б) практически
- в) теоретичен и практически г) не полагат изпит

11. Кой провежда изпита?

- а) лекар
- б) медицинска сестра в)
- реабилитатор
- г) комисия от заведението (моля, напишете, кои са членовете ѝ)

.....

- е) външна комисия ж)

друго

.....

12. Какъв тип документ получават участниците в обучението?
- а) диплома
  - б) сертификат
  - г) никакъв
  - е) друг (моля, напишете какъв).....
- .....
13. Какви са заплатите във Вашата структура на:
- а) водолечител..... б)
  - луголечител..... в)
  - калолечител..... г)
  - парафинист .....
14. Има ли необходимост от повишаване на знанията и уменията на тези служители във връзка с внедряването на нови технологии?
- а) не
  - б) да
  - в) не мога да преценя
- Бихте ли обосновали отговора си: .....
- .....
- .....
15. Смятате ли, че е целесъобразно длъжностите водолечител, луголечител, парафинист, калолечител, да бъдат обединени в една обща професия?
- а) не
  - б) да
  - в) не мога да преценя
- Бихте ли обосновали отговора си: .....
- .....
- .....
16. Как бихте наименоувал/а тази професия? .....
17. Смятате ли, че е необходимо да има единни за страната критерии за тази професия?
- а) не
  - б) да
  - в) не мога да преценя
- Бихте ли обосновали отговора си: .....
- .....
- .....
18. Според Вас нужно ли е да се разработи специализирани програма за обучение натози персонал?
- а) не
  - б) да
  - в) не мога да преценя

19. Къде трябва да се провежда това обучение?
- а) професионално училище
  - б) колеж
  - в) специализирани курсове
  - г) вътрешно обучение от персонала на нашето заведение
  - е) браншови организации
  - ж) друго.....
20. Каква трябва да бъде продължителността на обучението?
- .....
21. Какво трябва да съдържа обучението (отбележете големите области на нужното обучение)? .....
- .....
- .....
22. Каква степен на образование според Вас трябва да имат кандидатстващите за това обучение?
- а) начално
  - б) основно
  - в) средно
  - г) средно професионално
  - е) бакалавър
  - ж) магистър
23. Кои са нормативните документи и наредби, на базата на които изграждате правилата за работа в тези сектори?
- .....
- .....
- .....
24. Бихте ли се опитали да дадете определение или да опишете професиите: водолечител, луголечител, калолечител, парафинист (обобщено или всяка една по отделно).
- .....
- .....
- .....
- .....
25. Мислите ли, че цитираните 4 професии, които в момента съществуват, са взаимозаменяеми?
- а) да
  - б) не
  - в) не мога да преценя

Попълнил анкетата: .....(длъжност)

*Благодарим Ви за отделеното време!*

Молим попълнените въпросници да бъдат изпратени на адрес:  
**София, 1618, ул. „Красна китка” 9, д-р Татяна Ангелова** или e-mail: **drkaneva@abv.bg**



**9.1.1. Въпросник No 2 – за изпълнителите на термални процедури от медицинските заведения и СПА-заведенията**

**ВЪПРОСНИК №2**  
(попълва се от работещ в СПА и/или балнеоцентър)

1. В кой град /село работите? .....
2. В какъв тип заведение работите?
  - а) лечебно заведение;
  - б) хотел;
  - в) Спа хотел;
  - г) профилакториум;
  - д) Спа център;
  - е) балнеоцентър.
  - г) друго (моля, напишете).....
3. На колко години сте? .....
4. От кои пол сте?
  - а) женски
  - б) мъжки
5. Каква длъжност заемате? .....
- а) водолечител ..... б)
  - луголечител ..... в)
  - парафинист .....
  - г) калолечител.....
  - д) друго (моля, напишете).....
6. Какъв е броят във Вашата организация на работещи като: а)
  - водолечители ..... б)
  - луголечители ..... в)
  - парафинисти .....
  - г) калолечители.....
7. По колко пациента/клиента средно обслужвате на ден:.....
8. През цялата година ли работите на това място?
  - а) да
  - б) не
9. Какво образование имате?
  - а) начално
  - б) основно
  - в) средно
  - г) средно професионално е)
  - бакалавър
  - ж) магистър

10. Къде Ви обучаваха, за да работите тази професия?  
б) на място от човек от персонала в)  
в друго заведение

г) в специализирани центрове за квалификация  
д) другаде (моля, напишете къде).....  
.....

11. Колко време продължи обучението? .....

12. Кой Ви проведе обучението?

- а) лекар
- б) медицинска сестра в)  
рехабилитатор
- г) колега, който работи същата работа
- д) в друго заведение от колега, който работи същата професия

13. Обучението беше:

- а) теоретично
- б) практически насочено в)  
теоретико-практично

14. Накрая имаше ли изпит?

- а) да
- б) не

15. Кой Ви изпитва?

- а) лекар
- б) медицинска сестра в)  
рехабилитатор
- г) комисия от заведението, в което работите е)  
външна комисия
- ж) друго (моля, напишете).....  
.....

15. Какъв документ Ви издадоха?

- а) диплома
- б) сертификат
- г) никакъв
- е) друг (моля, напишете какъв).....  
.....

16. Доволен/а ли сте от обучението, което Ви проведеха?

- а) да
  - б) не
  - Защо? .....
- .....

16. Колко часа обучение получавате всяка година?

- а) 0 часа
- б) 1-20 часа в)  
21-40 часа г)  
40-80 часа
- д) повече от 80 часа

17. Какви са изискванията, за да работи човек вашата професия?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

18. Според Вас, за да Ви назначат на тази длъжност какви качества и знания имавте?.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

19. Каква е заплатата Ви? .....

20. Нужно ли е според Вас периодично да се провеждат курсове за повишаване на знанията и уменията Ви?

- а) да
- б) не
- в) не мога да преценя

21. Мислите ли, че трябва да се уеднаквят изискванията за Вашата професия в различните места на работа?

- а) да
- б) не
- в) не мога да преценя

22. Според Вас трябва ли да има обща програма за обучение за Вашата професия?

- а) не
- б) да
- в) не мога да преценя

23. Има ли изисквания, свързани с правилата за работа и безопасност на труда, за хигиена на работното място, за хигиена на служителя, за работа с пациента и т.н., с които се съобразявате, ако е да, моля напишете кои са те?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

24. В какво се състои Вашата работа?

.....  
.....  
.....

25. Със знанията и уменията, които имате и са необходими за Вашата длъжност, каква друга професия бихте могли да практикувате?

.....

26. Мислите ли, че професиите на водолечеителя, луголечеителя, калолечеителя и парафиниста са взаимозаменяеми?

а) не

б) да

в) не мога да преценя

27. Доволен/а ли сте от това, което работите?

а) не

б) да

в) не мога да преценя

Попълнил анкетата: .....(длъжност)

*Благодарим Ви за отделеното време!*

Молим попълнените въпросници да бъдат изпратени на адрес: **София, 1618, ул. „Красна китка” 9, д-р Татяна Ангелова** или e-mail: **drkaneva@abv.bg**

# Therm

# Therm

# Therm

## ОРГАНИЗАЦИИ ПАРТНЬОРИ И ЛИЦА ЗА КОНТАКТ:



ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ "Н. РИЛСКИ" - БЛАГОЕВГРАД (Вносител на проекта)  
доц. д-р Георги ГЕОРГИЕВ  
[glgeorgiev@abv.bg](mailto:glgeorgiev@abv.bg); ++359 738 85952  
доц. д-р Преслав ДИМИТРОВ  
[preslav.dimitrov@mail.bg](mailto:preslav.dimitrov@mail.bg); ++359 888 796 605



БЪЛГАРСКИ СЪЮЗ ПО БАЛНЕОЛОГИЯ И СПА-ТУРИЗЪМ  
Стефан ШАРЛОПОВ  
[office@bubspa.org](mailto:office@bubspa.org)  
д-р Цветелина КЪНЕВА  
[drkaneva@abv.bg](mailto:drkaneva@abv.bg); ++359 888 783 872



GIP FIPAG (Координатор)  
Jean-Noël PACHOUD  
[jean-noel.pachoud@ac-grenoble.fr](mailto:jean-noel.pachoud@ac-grenoble.fr); ++33 622 973 069



GRETA SAVOIE  
Jean PUGIN  
[jean.pugin@ac-grenoble.fr](mailto:jean.pugin@ac-grenoble.fr); ++33 681 689 619



THERMES NATIONAUX D'AIX LES BAINS  
Philippe PLAT  
[pplat@thermaix.com](mailto:pplat@thermaix.com); ++33 479 353 850

FEDERATION THERMALE ET CLIMATIQUE RHONE ALPES  
Didier LELOSTEC  
[rhonalphthermal@yahoo.fr](mailto:rhonalphthermal@yahoo.fr); ++33 479 357 692



SHARK 2001 EOOD  
Vesséla HADJIEVA  
[vess\\_mh@yahoo.com](mailto:vess_mh@yahoo.com); ++359 899 103 434



INSTITUT DE PRATIQUE SOCIALE (SAPI)  
Prof.assoc.dr. Nelly PETROVA-DIMITROVA  
[sapi@sapi.bg](mailto:sapi@sapi.bg); ++359 2 852 4713



UNIVERSITE DE MEDICINE ET PHARMACIE "GR. T. POPA", IAȘI  
Dr. Dan ZAHARIA  
[dan.zaharia@bioinginerie.ro](mailto:dan.zaharia@bioinginerie.ro); ++40 723 218 004  
Mariana ROTARIU  
[rotariu29@yahoo.com](mailto:rotariu29@yahoo.com); ++40 723 133 560



ASSOCIATION PARTENER – LE GROUPEMENT D'INITIATIVE POUR LE DEVELOPPEMENT LOCAL  
Catalin ILASCU  
[catalin@asociatia-partener.ro](mailto:catalin@asociatia-partener.ro); ++40 722 586 225



ORGANISATION PATRONALE DE TOURISME BALNEAIRE DE ROUMANIE (OPTBR)  
Georgéta Rodica PENCEA  
[rodica\\_pencea@yahoo.com](mailto:rodica_pencea@yahoo.com); ++40 741 222 922



PRO INNOVATION (Оценител)  
Dr. Anne ROESGEN  
[anne.roesgen@proinnovation.de](mailto:anne.roesgen@proinnovation.de); ++49 172 696 9189