



Leonardo da Vinci

Therm

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



ИЗСЛЕДВАНЕ НА НЕОБХОДИМОСТТА ОТ ПРОФЕСИОНАЛИЗАЦИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛИТЕ НА ТЕРМАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ВЪВ ФРАНЦИЯ



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: представяне на проекта Леонардо ТЕРМ	2
Подход чрез компетентностите	4
Подход чрез компетентностите, водеща нишка на проекта	4
Списък на изработените в рамките на проекта документи	5
Крайни цели	7
Излагане на мотивите	7
Дефиниране на длъжността на термалния агент :	7
Методология	8
Представяне на използваната методология за реализиране на проучването	8
Дефиниране на полето на изследване :	8
Състав на работната група:	9
Целеви заведения	9
Документално изследване	10
Използвани инструменти	11
График на работата	15
Нуждите от професионализация на Термалните агенти във Франция	17
Въведение	17
Общи данни за термализма във франция	17
Икономически данни за термализма:	19
Предизвикателства на термализма във франция	20
Предизвикателства в здравен план	20
Предизвикателства в туристически аспект	21
Обществени политики	23
Проблемни пунктове, свързани с длъжността	24
Нужди от обучение	26
Извод	30
Анекси	31
Анекс 1 : Резултати, получени от писмения въпросник	31
Анекс 2 Различните съществуващи длъжностни характеристики	36
Анекс 3 Споразумение от 22 ноември 2006 (БРАНШ ТЕРМАЛИЗЪМ)	40
Библиографска справка	42
Речник	44

Въведение: представяне на проекта Леонардо ТЕРМ

Този документ беше изработен в рамките на проекта „Създаване на европейски сертификат за изпълнителите на термални процедури - THERM-134098_LL_P_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.

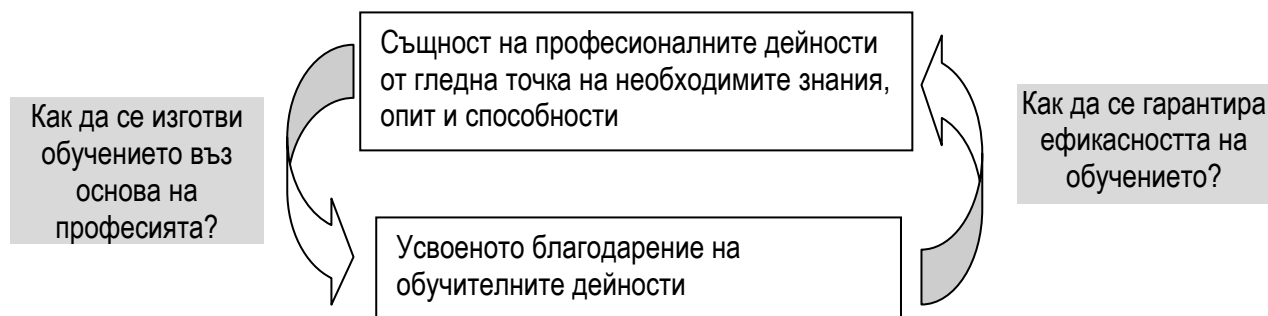
Фаза 3: Беше изработена програма за обучение на обучители, която започна да се използва за адаптирането от страна на педагогическите екипи на новата сертификация. Във всяка една от трите страни беше изпробвано обучение на базата на новата сертификация.

Подход чрез компетентностите

ПОДХОД ЧРЕЗ КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ, ВОДЕЩА НИШКА НА ПРОЕКТА

Постепенно учителите 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 учебните 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 оказват **пряко влияние** върху съответното работно място.



От тази водеща насока, каквато всъщност представлява ПЧК, се зароди нова област на компетентности на учителите, 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:



СПИСЪК НА ИЗРАБОТЕНИТЕ В РАМКТЕ 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	2_BG_fr

	процедури в България (на френски език)	
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

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.

ДЕФИНИРАНЕ НА ДЛЪЖНОСТТА НА 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.

„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 „термален агент”:

Методология

ПРЕДСТАВЯНЕ НА ИЗПОЛЗВАНАТА МЕТОДОЛОГИЯ ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

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-заведенията
- 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).

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 термалния агент);
- 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 термалните агенти;
- 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 дали 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 Термалните агенти и върху нейните перспективи за развитие.

Третото направление се отнася до популацията на термалните агенти, 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.

СЪСТАВ НА РАБОТНАТА ГРУПА:

Работната група беше натоварена с провеждането на изследванията, нужни за изработване на документа, представящ състоянието и нуждите от професионализация на термалните агенти. Ръководителят на екипа организира група анкетъори, съставена от професионалисти и обучители :

- 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 » за страната.

Състав на френския работен екип:

Име	Функция	Институция
Жан Пюжен	Ръководител екип - Франция	Грета Савоа
Давид Пурий	Координатор на проучването	Грета Савоа
Мишел Жюмел	Отговорник по обучението	Грета Савоа
Делфин Митийо	Отговорник по обучението	Грета Савоа
Перин Анри	Координатор - обучител	Грета Савоа
Кристиян Жакие	Directeur des soins	Национални терми на Екс ле бен
Андре Каре	Кинезитерапевт	Национални терми на Екс ле бен
Мирей Лаша	Ръководител отделение	Национални терми на Екс ле бен
Жан Мишел Пикар	Ръководител отделение	Терми на Нейрак ле бен
Дидие Лелостек	Вицепрезидент	Балнеологична и климатична федерация Рон Алп
Делфин Марген	Представител	Балнеологична и климатична федерация Рон Алп

ЦЕЛЕВИ ЗАВЕДЕНИЯ

Заведенията, практикуващи балнеология по един или друг начин, могат да бъдат класифицирани в 4 типа. Изборът на заведенията – обект на изследването, беше направен, като се вземаше предвид това разнообразие по такъв начин, че визията, която ще се придобие за термалния агент, да бъде възможно най-широка. 4-те типа:

- Термално заведение,
- Балнеологично заведение,
- Заведение за таласотерапия,
- Заведения от типа СПА

Тези заведения бяха адресати на писмените въпросници. В заведенията въпросникът беше адресиран до повече типове персонал, персонал, принадлежащ към категорията кадри:

- лекари,
- медицински сестри,
- ръководители на отделения,
- кинезитерапевти

Въпросникът беше адресиран до 108 френски термални заведения.

Накрая бяха проведени 25 интервюта сред професионалистите от тези заведения на базата на един и същ набор от въпроси.

Списък на заведенията, в които са проведени интервютата

Име на балнеологичното заведение	Типове терапевтични индикации
Национално терми на Екс, Атриум	Ревматология, дихателни пътища, буко-лингвална лигавица, възстановяване на формата
Терми Шевали-д'Екс	Ревматология, възстановяване на формата
Терми на Марлиоз, Екс	Благосъстояние и СПА
Национални терми на Алевар	Дихателни пътища, ревматология
Терми Брид ле Бен	Метаболитни заболявания, ревматология, СПА
Терми Шалъ лезо	Дихателни пътища, гинекология,
Терми Лешер	Флебология, ревматология, гинекология
Хотел Радиана - Лешер	СПА
Терми Лейрак ле Бен	Дерматология, ревматология
Терми Сен Лоран ле бен	Ревматология
Терми Вал ле бен	Метаболитни заболявания, храносмилателни проблеми
Терми Марлеоз, Екс	Благосъстояние и СПА

ДОКУМЕНТАЛНО ИЗСЛЕДВАНЕ

Успоредно с провеждането на писмената анкета и интервютата, обучителите от работната група проведоха проучване на наличната научна документация. Ставаше дума да се използват вече проведените изследвания, засягащи проблематиката на проекта, да се проверят от една гледна точка ако не по-научна, то поне по-обширна, мненията на хората на терена.

Документите, които бяха прегледани, са следните:

- Рапорт върху термализма във Франция, представен от Пиер Деломени - Rapport sur le thermalisme français présenté par Pierre DELOMENIE, Inspecteur général des affaires sociales - Rapport n°2000119 ; Edition du Sénat, octobre 2000.

- Икономически аспекти на френския термализъм, анкета - Aspects économiques du thermalisme français, enquête réalisé par le CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux). Thermalies, 05/02/2004
- Анкета пациенти в термалните заведения 2006, термализмът – икономическо предизвикателство - Enquête curistes 2006, le thermalisme : un enjeu économique - TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
- Анкета пациенти в термалните заведения 2006, термализмът – медицинско предизвикателство - TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
- Влияние на териториалните политики върху балнеологичния сектор във Франция - Impact des politiques territoriales sur le secteur thermal en France - Salon des Thermalies, 03/03/2005 : Etude réalisée pour l'Association Nationale des Maires des Communes Thermales avec le concours financier de la Fédération Thermale et Clinique Française et du CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux). Détente Consultants, François Victor.
- Франс Термал, икономически данни - France Thermale, données économiques, France-Thermale
- Термали 2008, благосъстоянието, вярата в срещите - Thermalies 2008, le bien-être, la croissance au rendez-vous (24-27 janvier 2008).
- Записки от семинара (5-7 декември 08) в Арк Латин: Добро остаряване в Еро и Евро-Средиземноморското пространство - Actes du séminaire (5, 6 et 7 décembre 08) de l'Arc Latin : Bien vieillir dans l'Hérault et l'Espace Euro-méditerranéen. Conseil général de l'hérault. Montpellier.
- Информационни писма на националния съвет за експлоатиращите термалните ресурси - Lettres d'information du conseil national des exploitants thermaux, N°3 2008,
- Записки от колоквиума „Термализмът, предизвикателства и перспективи” - Actes du colloque organisé par le CNETH « Le thermalisme, enjeux et perspectives » - Décembre 2008
- Бази данни за длъжностите и за обучението - Les bases de données de l'emploi et de la formation : Bison futé, Informétiers, Afpa, ONISEP, ROME, Studya
- Териториални портрети, реализирани от регионалните наблюдатели на длъжността и обучението - Portraits de territoires réalisés par les Observatoires régionaux de l'emploi et de la formation : territoire du midi pyrénées (avril 2006)
- История на термите и термализма - Histoire des thermes et du thermalisme, Filipe Quinta Moreno
- Термализъм и обществено здраве: към новите конвергенции - Thermalisme et santé publique : vers de nouvelles convergences. Livre blanc édité par le Conseil national des exploitants thermaux. Février 2008.

ИЗПОЛЗВАНИ ИНСТРУМЕНТИ

За реализиране на писмената анкета беше използван въпросник, построен на базата на 4-те насоки, приети от пилотния комитет на проекта Леонардо ТЕРМ.

Четирите направления са следните:

- 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.

Така изработеният въпросник служеше за ръководство и при провеждане на анкетите.

Анкета върху нуждите от професионализация на термалните агенти във Франция:

1. В какъв вид заведение работите?

- a. Термално заведение ☐
- b. Балнеолечебно заведение ☐
- c. Таласотерапевтично заведение ☐

2. Какъв вид финансиране получава заведението, в което упражнявате професията си?

- a. частно ☐
- b. държавно ☐
- c. смесено ☐

3. Какъв е годишният брой клиенти в заведението, където работите?

- a. За лечение.....
- b. За уелнес (благосъстояние).....

4. Характеристики на персонала по категории:

4.1 Персонал - междинни кадри

Работни места

Брой физически лица:

Брой назначени на пълен работен ден:

Съотношение сезонно/постоянно назначени:

Под 30% ☐

Между 31 и 60% ☐

Над 60% ☐

Пол:

Мъжки ☐

Женски ☐

Средна възраст:

Под 30 г. ☐

от 31 до 50 г. ☐

над 50 г. ☐

Преобладаваща степен на образование:

Без квалификация ☐

Профилирано/Средно специално ☐

Средно ☐

Висше ☐

а. Персонал - термални агенти

Личен състав

Брой физически лица:

Брой назначени на пълен работен ден:

Съотношение сезонно/постоянно назначени:

Под 30% ☐

Между 31 и 60% ☐

Над 60% ☐

Пол:

Мъжки ☐

Женски ☐

Средна възраст:

Под 30 г. ☐

от 31 до 50 г. ☐

над 50 г. ☐

Преобладаваща степен на образование:

Без квалификация ☐

Профилирано/Средно специално ☐

Средно ☐

Висше ☐

5. Как е разрешен проблемът със сезонността?

Договор с предварително уговорен срок и сезонно изчислена заплата ☐

Договор без предварително уговорен срок с годишно изчислена заплата ☐

Договор с поделено работно време при друг работодател ☐

6. Какви са критериите за назначаване на термални агенти?

a. Мотивация ☐

b. Квалификация ☐

c. Опит ☐

d. Други :

7. Как се обучават термалните агенти?

- a. В самото заведение ☐
- b. От външна организация за обучение ☐

7. Каква е средната продължителност на обучението на термални агенти?

- 0 до 50 часа ☐
- от 51 до 100 часа ☐
- от 101 до 200 часа ☐
- над 200 часа ☐

8. Какъв метод за оценка на знанията се прилага след преминато обучение?

- a. Изпит след края на обучението
- b. Продължителен контрол
- c. Поставяне в професионална ситуация
- d. Други:

9. Как се удостоверява завършеното обучение?

- a. Атестация за обучение
- b. Сертификат
- c. Други:

10. Смятате ли за необходимост наличието на справочник за сертифициране ?

- a. Да ☐
- b. Не ☐
- c. Не мога да преценя : ☐

11. Одобрявате ли идеята за разширяване на компетенциите на термалния агент?

- d. Да ☐
- e. Не ☐
- f. Не мога да преценя : ☐

12. В каква посока трябва да се разширят компетенциите?

.....

.....

.....

13. Други коментари, които бихте искали да спделите?

.....

.....

.....

Благодарим Ви за времето , което посветихте на този въпросник.

ГРАФИК НА РАБОТАТА

Анализът на състоянието на професията „Изпълнител на термални процедури” се проведе успоредно в трите страни-партньори. В хода на изследванията в трите държави бяха организирани четири международни семинара с цел съгласуване на работата по проекта и подпомагане разбирането на неговата проблематика. По време на семинарите се обособиха двата модела на организация на балнеологичните заведения:

- Моделът „болница”, построен върху йерархия със силно изявено лекарско участие
- Моделът „СПА”, включващ основно не-медицински персонал

Тези два модела имат силно влияние върху професията на термалния агент.

График на международните работни срещи:

Формат на срещата	място	дати	Предмет
Европейски семинар	София	9-12 януари 08	Подробно 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 във Франция:

Срещи	Място	Дата
<ul style="list-style-type: none"> • Презентация на проекта ТЕРМ - Леонардо пред работния екип • Презентация на целите на анкетата и интервютата • Разпределение на работата: <ul style="list-style-type: none"> - Изработване на въпросника - Съставяне на представителна извадка на 	Сграда на Националните терми в Екс ле бен	4 февруари 2008

балнеологичните заведения - Списък на хората за интервюиране - Съставяне на екипи за провеждането на преговори/интервюта • График на работа • Определяне на ръководител на редакторския екип на финалния доклад		
Среща за оценка на извършената до момента работа и качеството на събраната информация	Грета Савоа	11 април 2008
Среща за валидиране на анализа на състоянието на професията и нуждата от професионализация на термалните агенти във Франция	Грета Савоа	4 юли 2008

Нуждите от професионализация на Термалните агенти във Франция

ВЪВЕДЕНИЕ

Като резултат от демографското и икономическото развитие, секторът на термализма във Франция се ориентира към разнообразяване на дейностите, което рефлектира върху набирането и обучението на персонала. Европейският съюз развива политика на осигуряване на по-голяма мобилност на европейците и по-голямо признаване на различните дипломи и професионални сертификати. Европейската квалификационна рамка трябва да даде рамката на настоящия проект за професионално сертифициране на професията на Термалния агент. Първата грижа е да се впише създаването на тази сертификация не само в тази европейска динамика, но и в развитието на балнеологията във Франция..

За да бъдат идентифицирани по-добре нуждите от професионализация на професията на Термалния агент, беше проведена анкета в термалните заведения, едновременно количествена (брой на заведенията, персонал...) и качествена (критерии за наемане, организация на обучението...). Резюме от тази анкета, описано в детайли по-нататък, позволява да се стигне до заключението, че извън разнообразието в структурата и броя на персонала, балнеологичните заведения се доближават към едни и същи нужди и критерии за професионализация.

ОБЩИ ДАННИ ЗА ТЕРМАЛИЗМА ВЪВ ФРАНЦИЯ

Във Франция има около 1200 минерални извора, което представлява около 20% от европейския термален капитал.

Има стотина действащи балнеоложки заведения, които през 2005 г. са приели повече от 500 000 лекуващи се лица по здравната каса или 9 000 000 дни с предоставени процедури. Това е 0,3 % от всички услуги, платени от социалното осигуряване.

Типове балнеолечение :

Съществуват 2 вида балнеолечение във Франция :

- **Балнеолечение, покрито от социалното осигуряване:** То е по лекарско предписание и 65 % от разходите за него се поемат от социалното осигуряване . Продължителност: 18 дни задължителни процедури. Доброволното застраховане поема до 100 % от здравното осигуряване, така че пациентът има да заплати само своя транспорт, настаняването и храненето си (около 2000 евро). Това балнеолечение представлява три четвърти от приходите на балнеоложките заведения.

- **Свободно балнеолечение:** То е доброволен акт на лекуващите се лица и не е по лекарско предписание (следователно не е медицинско лечение) и разходите за него не се възстановяват. Продължителност: най-малко 6 дни.

Съществува само един вид лечение при таласотерапията и това е възстановяването, което представлява по-скоро грижи за поддържане на здравето или за възстановяване. То също не се поема от социалното осигуряване.

Разпределение на балнеоложките курорти във Франция

Съществуват 108 балнеоложки курорта през 2004, разположени предимно в южната половина на Франция.

Те са разпределени в около четиридесет департамента, но с особена концентрация в пет региона (Рон-Алп, Акитен, Лангедок-Русийон, Миди-Пирене и Оверн). Тези пет региона групират две трети от балеокурортите и приемат три четвърти от курортистите.

Най-често посещаваните курорти са следните:

- Заведението в Дакс в Ландите, което поема всяка година над 50 000 пациента, или 10% от всички пациенти в балнеоложките заведения във Франция.
- Следва това в Баларук-ле-Бен в Еро с 36 000 пациента,
- После това в Екс-ле-Бен (Савоа) с 35 000 пациента,
- Това в Греу-ле-Бен (Алп де От-Провенс) с 28 000 пациента
- И накрая това в Амели-ле-Бен (Пирене-Ориентал), с 26 000 пациента.

99% от клиентелата е френска, което се обяснява с поемането на балнеолечението от Социалното осигуряване на Франция. Клиентите са най-често от третата възраст, т.е. пенсионери: 60% от пациентите са на повече от 60 години и два от три пациента са придружени от техните партньори.

Увлечение по благосъстоянието:

Таласотерапията познава продължително развитие. Във Франция има петдесетина института, което я прави световен лидер в този сектор. За 10 години броят на пациентите/клиентите е увеличен десетократно. Възползвайки се от увлечението на французите по дейностите, свързани с благосъстоянието, таласотерапията привлече през 2006 г. 350.000 курортиста и реализира приходи от 370 милиона евро. Клиентелата на таласотерапията е представена главно от французи (50%), и от хора, принадлежащи към високите социопрофесионални категории (85% са от висшите социални категории). Женската клиентела доминира, повече от една трета са мъже.

Клиентелата СПА в света се счита около 100 милиона човека. Във Франция този пазар е в пълен възход и бележи нарастване от над 61% за последните 5 години. Клиентелата СПА е съставена от по-високите социални категории и остава твърде женска, въпреки че все повече мъже започват да се грижат за себе си. Те представляват около 30% от клиентелата, посещаваща СПА. Привържениците на този начин на отмора са сравнително млади, 40% от тях са на възраст между 25 и 49 години.

ИКОНОМИЧЕСКИ ДАННИ ЗА ТЕРМАЛИЗМА:

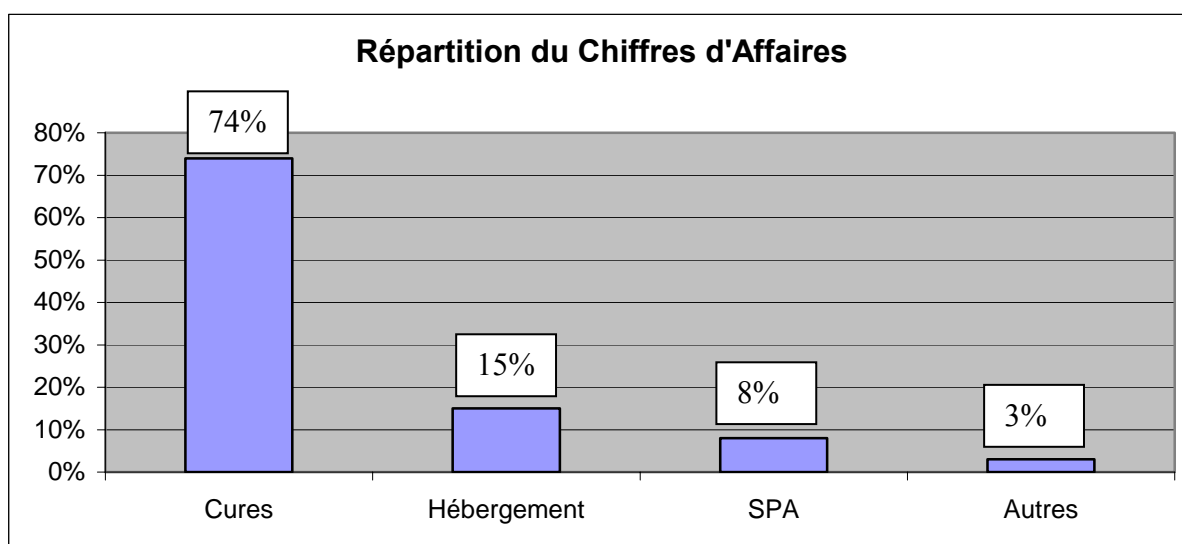
Термализмът е много концентриран сектор, в който десетте най-големи балнеозаведения (представляващи 9%) според изследване от 2004 г. реализират над половината от приходите на сектора. Балнеолечението представлява 74 % от приходите. Термалните дейности имат голямо влияние върху местната икономика.

Балнеологичните заведения :

През 2004, 108 заведения извършват балнеологична или таласотерапевтична дейност. Те използват около 5 500 човека и дават добавена стойност 215 милиона евро за приходи от 370 милиона. Секторът е много концентриран: десетте най-големи балнеозаведения реализират над половината от общите приходи в сектора. Те са сравнително големи: използват средно 46 човека в предприятие, като три четвърти са жени.

Приходи от термализма :

Заведенията за балнеолечение са имали приходи от 270 милиона евро, разпределени по следния начин:



Средните приходи от курортист са около 500 евро. Процентът на термализма в общите приходи е 49%. 73% от прибавената стойност представляват заплащането на персонала (срещу 63% при другите активности от услугите за личността).

Медицинската насоченост на термализма е най-съществена, след като балнеотерапията, поета от здравното осигуряване, представлява 74 % от общите приходи на заведенията. Както ще се види по-късно, повторното поставяне за разглеждане на процента, осигурен от здравното осигуряване за балнеолечението, може силно да наруши баланса на тази дейност.

Влияние върху локалната икономическа активност :

Общите индиректни разходи на курортистите се равняват на 690 милиона евро, от които 47 % са за настаняване.

Процентът на придружаване средно е около 34 %. Това придружаване има силен ефект върху местния туризъм и неговите инфраструктури: 11,4 милиона нощувки от пациентите и техните придружители. Например в Ландите, 2/3 от търговците и занаятчиите са директно засегнати от термализма. 18% се считат зависими от този пазар в повече от 50% от техните приходи.

Силен социален и фискален принос на термализма :

Термализмът допринася за 130 милиона евро за заплати, с включени удръжки. Повече от 55 милиона евро се образуват от социалните приноси (налози на работодатели и работници) и повече от 17 милиона от ДДС. Към това трябва да се прибавят приходите от професионалните такси, възлизащи на 2% от приходите на заведенията.

Слабо влияние върху разходите за здраве :

Медицинският туризъм представлява едва 0,3% от всички услуги за изплащане, извършено от Социалното осигуряване. Разходите, свързани с термализма, са се увеличили с 8,6 % за 12 години срещу 52,9 % за съвкупността от разходи за здраве (69,4 % за консумирането на медикаменти и 40,2 % за болниците).

Термализмът не еволюира като консумирани средства от 1995 г. и остава стабилен на ниво 0,3 милиарда евро, докато консумацията за медицински грижи и средства се е увеличила от 98 милиарда евро през 1995 г. на 156,6 през 2006 г.

Финансова цена на термализма във Франция :

Социалната цена за курс балнеолечение е под 600 евро. Тази цена включва всички плащания и помощи от всякакъв вид. В национален мащаб тази цена е 300 милиона евро. Социалната и фискална цена е над 800 евро на курс лечение. Този принос включва всички социални и фискални удръжки, наложени върху икономическата активност, породена от термализма, удръжки, които захранват колективните ресурси.

Докладът Термализъм 2000 утвърждава, че « за осигуряване на трайното развитие на термализма е нужно разнообразяване на неговите дейности в рамките на една съответна термална политика».

В заключение, френският термализъм е много важна икономическа дейност по местата, където се практикува. Предизвикателствата пред него в бъдеще изискват икономическа реорганизация, минаваща през обучение на персонала и разнообразяване на дейността.

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА НА ТЕРМАЛИЗМА ВЪВ ФРАНЦИЯ

Предизвикателства в здравен план

Гледната точка на пациента е много позитивна:

Пациентите имат много позитивно отношение по отношение на тяхното балнеолечение, както заради търсените терапевтични ефекти, така и заради индиректните ползи.

Главната полза, която пациентите извличат, е намаляването на физическите болки. Те са много привързани към естествения характер на балнеопроцедурите (63% от тях). Те считат, че балнеолечението е толкова ефективно (49%) както или дори по-ефективно (46%) от медикаментозното лечение. 2/3 от тях смятат, че балнеолечението е повод за информиране и здравно образование (главно по повод болките в гърба).

Френските пациенти са много привързани към поемането от осигурителните институции на заплащането на лечението (90%). Главните причини за балнеолечение са ревматологичните патологии (83%, по-възрастни пациенти) и на дихателните пътища (17%, главно подрастващи).

Но терапевтичният интерес е оспорван, медицинската оценка е недостатъчна.

Ако съществува силен консенсус по отношение на ефекта на термализма върху локалната икономика на градовете и балнеологичните курорти, това не е така що се отнася до неговото терапевтично значение. Много обяснения има за тази ситуация:

- Липса на задължение за оценяване на положителните свойства за здравето.
- Липса на интерес от страна на болнично-университетския свят (вече няма курсове по балнеология във факултета по медицина).
- Реални трудности да се прехвърли върху балнеологията методология, първоначално разработена за медикаментите;

Като резултат, от дълго време вече всички доклади, посветени на балнеологията, подчертават необходимостта от установяване на научната ѝ и медицинска достоверност, като се развие една оценка на качеството, докато успоредно с това институциите, до които се допитват обществените власти, изразяват винаги резервирано мнение.

Професията реагира, като даде начало на една широка програма за научни проучвания за всяка терапевтична насока, финансирана от общините и балнеологичните заведения. Тези проучвания, наблюдавани от Френската Асоциация за Балнеологични Изследвания (AFRETH) ще приключат между 2009 и 2010.

Предизвикателства в туристически аспект

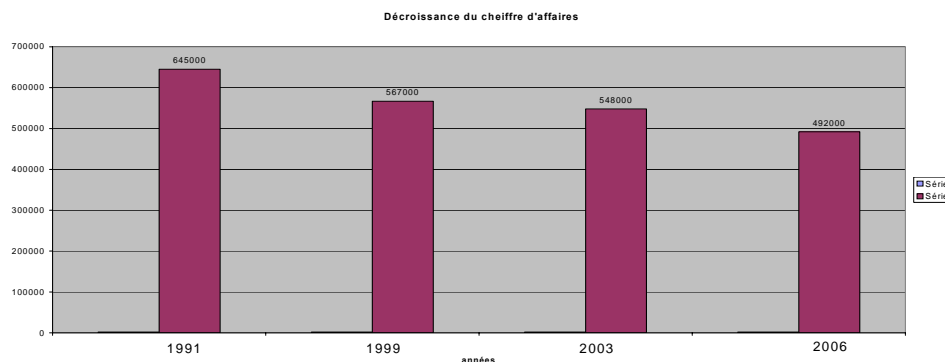
Посещаемост на френския балнеологичен парк:

Намаляването на посещаемостта на термалните заведения от социално осигурените е предстоящо: образът на термализма не предизвиква младите да посещават тези заведения. От друга страна, намаляването на частта, поета от Социалното осигуряване, както и общоприетата продължителност на курсовете лечение (18 дни) не са в хармония с все по-често срещаното фракциониране на отпуската от французите.

Всички тези фактори принуждават професионалистите да разнообразяват предлаганите от тях услуги с цел разширяване на клиентелата. По-голямата част от заведенията предлагат пакети здраве около темите за възстановяване на формата, почивката и благосъстоянието, както и нова концепция, «термолудизма», за привличане на по-младите хора. Въпреки тези усилия, посещаемостта на термалните заведения от осигурените лица е намаляла от 2002 г.; намаляла е с 3,7 % между 2003 и 2004.

При таласотерапията нещата стоят по-добре, въпреки че през 2003 г. имаше катастрофален туристически баланс, резултат от корабокрушението на Престиж на Атлантическия бряг. Професията е изправена срещу два типа конкуренция: чуждестранните дестинации по средиземноморското крайбрежие, както и СПА – центрове, предлагащи формули, които са някъде между таласотерапията и институтите за красота.

Медицинската посещаемост на балнеологичните курорти намалява от 1991 г., не само по отношение на броя на балнеологичните курсове, т.е. 18-дневен курс по медицинско предписание, но и като брой дни (9,6 милиона през 2003, 8 824 177 през 2006, или 800 000 дни по-малко за този период).



Това намаление се констатира за всички френски региони, дотирани от балнеоложките курорти, с изключение на Лангедок-Русийон, единствената област, в която има увеличение на курортистите от 1977 до 1999. За останалите: умерено отслабване за Рон-Алп, но много отчетливо за Оверн; почти стабилност за Миди-Пирене; забележима прогресия за Акитен и Лангедок-Русийон.

Другото влияние на балнеологичните курсове: придружаващите:

Процентът на придружителите варира силно според туристическия характер на курортите. Например, в Оверн е средно 29% .

- На национално ниво, броят на нощувките за придружаващите е 2,9 милиона, или 34 придружаващи за 100 пациента/клиента.
- Влиянието на балнеолечението върху туристическата посещаемост на курортите е следователно 11,4 милиона нощувки.
- Към тези нощувки се прибавят 2,2 милиона дни, прекарани в курорта от пациенти/клиенти, които не нощуват там.

Профил на пациентите/клиентите :

Пациентът/клиентът е главно пенсионер, най-често идва от Рон-Алп и Ил-де-Франс, и се насочва към южната половина на Франция. Той отдава преобладаващо значение на географското положение на своето балнеолечение.

Според Анкетата сред пациентите/клиентите от 2006 (TNS-SOFRES за CNETH), пациентите/клиентите са 23% - работещи и 77% - пенсионери. Географският произход е разнообразен на територията на Франция, но най-важните пропорции са тези за Рон-Алп – с 13% посещаващи термалните курорти и Ил-де-Франс с 11%.

Посоката на движение на пациентите/клиентите е към югозапад - 30%, към средиземноморието и югозапад - 26%, т.е. в посока южната половина на Франция за 82%. Тази информация корелира с определящата според пациента/клиента роля на заобикалящата среда за ефекта от балнеологичните курсове. По-конкретно, посоката е за 19% към Лангедок-Русийон, за 17% към Рон-Алп (от които 12% за Савоа) и 16% - към Акитен. Пациентите/клиентите считат, че географското положение, околността, климатът и туристическата зона представляват съществен елемент от лечението.

ОБЩЕСТВЕНИ ПОЛИТИКИ

Във Франция, местните общности, както и държавата и Европейския съюз, вземат участие във финансирането на балнеоложката дейност.

Влияние на обществените политики в полза на термализма:

Общественото финансиране има силно влияние върху ориентирането на балнеологичните инвестиции: създаване на центрове, модернизация... Това финансиране идва от различни институции, като никоя не доминира. Институциите си разпределят областите на инвестиции (оборудване, постройки...).

Реализирани инвестиции :

От реализираните от 1989 до 2003 г. инвестиции 85% от заведенията са били финансирани благодарение на обществено субсидиране. Така че обществената политика има много силно влияние върху ориентирането на балнеологичните инвестиции.

Общата сума на реализираните инвестиции с помощта на обществените фондове от 1989 до 2003 е 259 милиона евро, или средно 17 милиона на година.

Естество на реализираните инвестиции :

От реализираните инвестиции : 39% са за построяване на нови сгради, 35% за модернизиране на сградите и оборудването, 16% за водните ресурси, 10% за разширяване на отделенията за процедурите, 1% за изследвания.

Влияние на инвестициите върху посещаемостта :

Докато големите инвестиции са допринесли за увеличаване на посещаемостта на някои курорти, други инвестиции са главно консервативни и имат за цел вкарване в нормите на курортите (вода, оборудване, постройки).

Институционален произход на обществените инвестиции:

Субсидиращите институции са следните:

- Регионалните съвети са осигурили 39% от субсидиите и са първият източник на финансиране.
- Общините и групировките са играли решаваща роля за подтикване на инвестирането и са осигурили 27% под формата на автофинансиране.
- Частта на Генералните съвети е средно 21%.
- Към субсидиите се прибавят директните инвестиции за 16 милиона евро.

- Включването на държавата е все така ограничено (16% от обществените помощи).
- Европейските помощи представляват 10% от общата сума и са по-значими в Лангедок-Русийон и Рон-Алп.

Обществените инвестиции по области :

Държавата подкрепя предилекционно балнеолоогичното оборудване и по вторичен начин работите върху водните ресурси. Департаментите са интервенирали предимно в изграждането на постройки. Европейските кредити са били в една съществена част за реновиране на сградите. Регионите са интервенирали във всички области, но предимно за водните ресурси и балнеолоогичното оборудване.

Като извод, обществената политика е имала без съмнение значителен отключващ ефект в развитието на балнеолоогичното предлагане. Договорите на курортите са позволили воденето на адекватна политика с оглед усвояване на водните ресурси и модернизиране на понякога стари производствени средства.

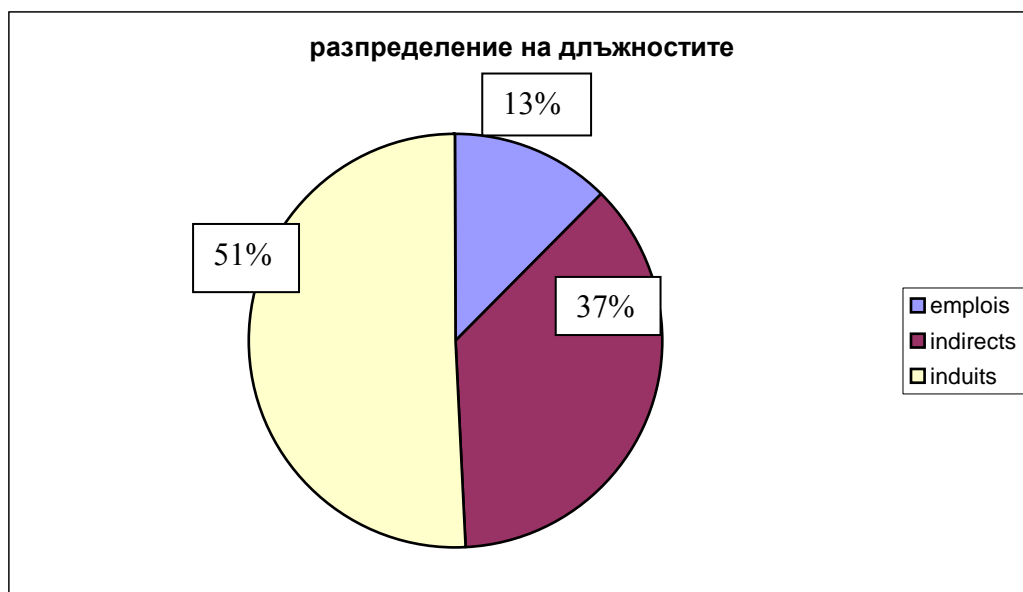
Обществената политика е окуражила разнообразяването на дейностите в заведенията и обновяването на курортите, така че предлагането да е адекватно на очакванията на новата клиентела.

ПРОБЛЕМНИ ПУНКТОВЕ, СВЪРЗАНИ С ДЛЪЖНОСТТА

Нашите анкети дават картината на силно сезонни длъжности, силно феминизирани, особено засягащи работниците, каквито са термалните агенти. Тези резултати са подсилени от различни статистически източници. Сезонността и частичното работно време имат значими последици върху нуждите от обучение, анализирани по-нататък.

Импакт на термализма по отношение на длъжностите: 100 000 / 110 000 длъжности

Наличен състав : директните длъжности наброяват 13 800 (или 8000/8200 длъжности средно, еквивалентни на длъжностите на пълно работно време). Персоналът е в голямата си част сезонен, представлява 70 % от състава на директните наемни работници, като става дума за длъжности, съществуващи от дълго време в голямата си част. Към това се прибавят 40 300 индиректни зависими длъжности (15 230 еквивалентни длъжности на пълно работно време) и 55 930 индуцирани длъжности (25 000 еквивалентни длъжности на пълно работно време).



Персоналът в заведенията е по-скоро млад, на средна възраст 29 години за сезонните, като $\frac{1}{4}$ са под 25 години, и 34 години за постоянния персонал, като 31% са над 46 години.

В заведенията има 4% кадри, 29% междинни професии и 67% наемни работници и работници.

През 2003 г. са преброени 1 100 балнеолози-лекари (550 еквивалентни длъжности на пълно работно време) и 500 друг медицински и парамедицински персонал (300 еквивалентни длъжности на пълно работно време).

Сезонност:

Сезонността води до утroyване на наличния състав между слабия и силния сезон и се съчетава с частично работно време.

През 2002 г. например, между декември и февруари постоянният състав е средно 1800 човека. Този състав нараства до 4800 човека максимум от юни до септември, или средно 3 пъти повече.

През 2003 г., съотношението между постоянните и сезонните места е било 3500 постоянни места (3150 еквивалентни длъжности на пълно работно време) срещу 8700 сезонни места (4200 еквивалентни длъжности на пълно работно време), или 2,5 пъти в повече. За 2002 г., за 5-те « балнеологични региона », двата най-слаби месеца са декември и януари с респективно 1767 и 1734 наличен състав, докато през двата най-силни месеца – юли и август, съставът е бил респективно 4754 и 4817. Наличният състав нараства прогресивно от март, за да намалее брутално от октомври и ноември. Това показва от една страна сезонността на термализма и от друга, съвпадението с традиционните туристически сезони.

Търсенето на съдействие от сезонните работници позволява на заведенията да адаптират количеството на работната ръка към сезонността на балнеологичната дейност.

Диференцирането на сезонните места и еквивалента им на пълно работно време (8700/4200) показва важността на феномена частично работно време в този сектор. Този феномен

сезонност/частично работно време засяга през 2002 г. главно наемните работници (над 60%), в сравнение с кадрите, по-малко от 5% от които са в тази ситуация.

Това има последици върху професионалното бъдеще на наемните работници, които са поставени в ситуация на необходимост от би-квалификация. Това поставя проблема за тяхното обучение и поливалентността на техните компетенции.

НУЖДИ ОТ ОБУЧЕНИЕ

Лице в лице с демографското развитие, както и с развитието на икономическата дейност на термализма, се появява необходимостта от набиране на квалифициран персонал. Тази необходимост обуславя нуждата от обучение, изградено на базата на създаден европейски професионален сертификат за професията на термалния агент.

Беше подписано съгласие между представители на работодателите в термализма и представители на наемните работници на 22 ноември 2006. Въведението в това съгласие беше следното: « Направлението на термализма трябва да отговаря на главните предизвикателства: **обновяване на наличния състав и необходимостта от набиране на квалифициран персонал** ».

Главните предизвикателства на термализма, от гледна точка на управление на човешките ресурси във Франция, са прецизирани в Социалното споразумение:

- « обучение на персонала на място за постигане на квалификация, съответна на заеманите места »
- « развиване на компетентностите в длъжността и към нови длъжности »
- « отваряне към валидиране на придобитото чрез опита (VAE) »

Преглед на обученията на термалните агенти във Франция:

Съществуват различни обучения за термалните агенти.

Асистент по хидротерапия и възстановяване :

Съществува професионален сертификат за Асистент по хидротерапия и възстановяване. Това наименование е признато от държавата от JO от 03/10/2000 и **вписано** като професионална сертификация в Националния Репертоар на Професионалните Сертификации (код NSF: 330t според JO от 24/10/2006). Съдържанието му е дадено в детайли в анексите.

Тази сертификация включва развитието на компетентностите към благосъстоянието, но не се вписва в европейската динамика на Европейската квалификационна рамка, която трябва да направи сертификациите « по-разбираеми от една европейска страна към друга и така ще благоприятства мобилността, с образователни или професионални цели. » (Жан Фигел, еврокомисар, натоварен с образованието, обучението, културата и младежта през 2007). От друга страна, сертификацията разглежда измерението на процедурата по един « елементарен » начин (« Основни познания по елементарна анатомия и физиология, нужни за разбирането на техниките за поддържане във форма »). Или, за да отговаря на изискванията за съблюдаване на медицинските предписания за балнеолечение, е задължително да се подчертае измерението на

процедурата в една европейска сертификация на Термалния агент, без да скрива, а напротив, измерението на посрещането и поемането на пациента/клиента.

Създаването на сертификат за професионална квалификация на термалния агент:

На 30/10/2007, браншът на термализма въведе една спецификация , отнасяща се до създаването на сертификат за професионална квалификация на термалния агент (справочник за професията, справочник на компетентностите и обучение), изработен от Националната Паритетна Комисия за длъжностите в термализма.

Тази спецификация постановяваше следните констатации :

« Констатации върху стратегическата за бранша професия на ТЕРМАЛНИЯ АГЕНТ:

- Изискване за обучение, адаптирано към качеството на предлаганите услуги, и отговарящо по-специално на новите административни и нормативни пречки, поставени пред дейността
- Признаване на професионалната квалификация и валидиране чрез звание или диплом за ниво 5, но също чрез валидиране на придобитото чрез опита
- Прилагане на програма, позволяваща предвиждането на професионални мостове, и заздравяваща мястото на термализма в системата на здравето. »

В настоящия момент проектът е изоставен. Проектът Леонардо ТЕРМ за създаване на европейска сертификация за Термален агент по същество допълва тази инициатива, ако не за цялата френска територия, най-малкото за региона Рон-Алп.

Съществуващи обучения :

Наименование на обучението	Съдържание/цели	Продължителност	Документ в края на обучението	Място на обучение
Университетска диплома за практикуване на процедурите в хидротерапията – DUPSH : 3 ниво				
Сертификат за умение във функцията на Термалния агент - CAFAST DU PSH ниво 1	Балнеология; анатомия-патологии; елементарни балнеологични практики; хигиена; комуникация; информатика; стаж в професионална среда;	315h общо	сертификат	Термален институт, Бордо 2
Диплом за термален агент - DAST DU PSH ниво 2	Балнеология и благосъстояние ; анатомия-физиология-патология; балнеологични практики ; Хигиена качество; комуникация-информатика-откриване на професионалната среда; стаж в професионална среда	380h общо	диплом	
Опция Таласотерапия / СПА DU PSH ниво 3		195h общо		
http://www.thermalisme.u-bordeaux2.fr/formation/index_formation.htm				

Агент придружаване в термално заведение и в Център за Възстановяване	Анатомия-Физиология-Патология-Хидротерапия-Ергономия-Естетика на тялото-Хигиена-Диететика-Релаксиращ масаж-Енергетика-Дренаж-Аюрведика-Корейски-Шиаци-Амма-Плантарна рефлексология-Масаж с камъни-До-ин-Китайски-Сензитивен масаж-Масаж бременна жена/бебе-Релационни техники-Връзка за помощ на хората-Управление на предприятието и екипа-Треньорство...	598h	Наименование признато от държавата: Професионална сертификация (Национален репертоар на професионалните сертификации, код NSF: 330t)	Обучение Съвет Талатерм
	http://www.formation-thalatherm.com/PDF/HYDRO0607.pdf			
Диплом за хидро-козметик	Основни, хидротерапия и дейности по процедурите, Професионални техники и практики, Хигиена, Безопасност, Ергономия, Техники на посрещане и комуникация, Стаж	-	<u>Постоянен контрол на знанията и изпити на края на сесията.</u>	Баниюл, Пирене Ориентал, Интегрирано училище към центъра за таласотерапия на Групата THALACAP
	http://www.ecole-thalasso.com/hydro-estheticienne.htm			
Агент по термални процедури (Термален агент) - Помощник по Хидротерапия	Посрещане и поемане на пациента / Извършване на съвкупността от процедури / Съблюдаване и прилагане на правилата за хигиена и безопасност / Усвояване на възстановяването на формата в нейните цели, процедури и клиента	610 h	Атестат за компетентности Доказателства / оценяване в хода на обучението и финални изпити	Грета Ардеш Меридионал, Обена; Грета Савоа, Екс ле Бен
	http://www.ac-grenoble.fr/dafco/formations/rdg_greta_offre.php?id=SAC			
Квалификация в областта на термализма	Цели и подготвяни предмети : Обучение на кандидатите в професията на термалния агент. Професионализиране на „термалните наемни работници“ като се изхожда от компетентностите и очакваните нужди от Термалните дирекции. Професии : 11122 - 11112 - 12112 Области : Балнеоложки туризъм, Балнеотерапия Сектор на дейност : Парамедицински Програма за обучение : Туризм здраве термализъм : 43 Н (туристическо обкръжение, медицински познания : 63 Н (анатомия, физиология, патологии и термализъм, здраве, хигиена на живота, диететика) хидротерапия и методи : 130 Н (термализъм и балнеотерапия, възстановяване на формата, ставна мобилизация, материали) Хигиена, здравни изисквания и безопасност : 68 Н (добрите хигиенни практики, заразяване, рискове и борба, регламенти и законодателство, безопасност и първаа помощ) Посрещане, връзка и комуникация : 84 Н (посрещане и съставните му части, T.R.E., информатика)	В център или дистанционно обучение : 388 h в предприятие : 210 h общо : 598 h седмично : 35 h	Валидиране : - Атестиране на стажа или на курсовете Постигнато ниво в края на обучението : V	IRCS - IFA РЕГИОНАЛЕН ИНСТИТУТ ЗА ТЪРГОВИЯ И УСЛУГИ - ЦЕНТЪР CONSULAIRE ЗА ОБУЧЕНИЕ 78 avenue d'Azereix 65000 TARBES
	http://www.cariforef-mp.asso.fr/1-14516-Fiche-formation.php?num=4972			

<p>Университетска диплома "Практикуване на процедури по Хидротерапия и възстановяване".</p>	<p>Цели : Обучение на поливалентни агенти, способни да осигурят автономно и отговорно услуги с терапевтичен характер. Притежателят на Университетската диплома е способен да:</p> <ul style="list-style-type: none"> - промотира една « термална култура », - се впише в едно здравно поведение, - слуша и се адаптира към пациента, - прилага точна техника на процедурите, - наглежда качеството на водите за процедурите, - прилага добрите практики за хигиена. <p>Секторите за професионална изява са : Термализмът, таласотерапията, възстановяването, функционалната рехабилитация.</p>	<p>540 h, от които 45% в термално заведени е и 55% в учебно заведени е</p>	<p>Examen finfinalen изпит, даващ университетската диплома</p> <p>Обучение в партньорство с Института по термализъм в Дакс, Университета в Бордо 2</p>	<p>Лицей Сен Жозеф, 5, Avenue du léman 74200 Тонон-ле-Бен</p>
http://300gp.ovh.net/~stjothon/index.php?option=com_content&task=view&id=29&Itemid=51				
<p>Хидро-балнеолог</p>	<p>Цели : Да се даде на обучаваните: нужните квалификации за изпълнение на функциите на Хидротерапевта; способността да изпълняват съвкупността от задачи, свързани с функцията, както в посока грижа за лицата, така и спазване на хигиенните предписания. Да се изнесат на пазара на труда кандидати, способни да поемат отговорност и имащи добър потенциал за развитие.</p>	<p>800 h, от които 646 h в Център и 154 h в предприятие</p>	<p>-</p>	<p>Хекат обучение 26-34 Avenue de la croix Saint Martin 03200 Виши</p>
http://www.hecate-formation.com/accueil.php?id2=35				

Панорамата на съществуващите във Франция обучения показва изобилието на инициативи, поети във времето от заведенията, на които е липсвал квалифициран персонал. Тези инициативи имат за цел задоволяване на незабавните нужди от персонал, ако не квалифициран, поне обучен и местен. Това обяснява много голямото разнообразие на обучения, както по отношение на тяхната продължителност, така и на съдържанието им. Фрапираща е също и хетерогенността на нивата на обучение. Една и съща длъжност на Термалния агент може да отговаря както на обучение от ниво V, така и на обучение от висше ниво (III) !

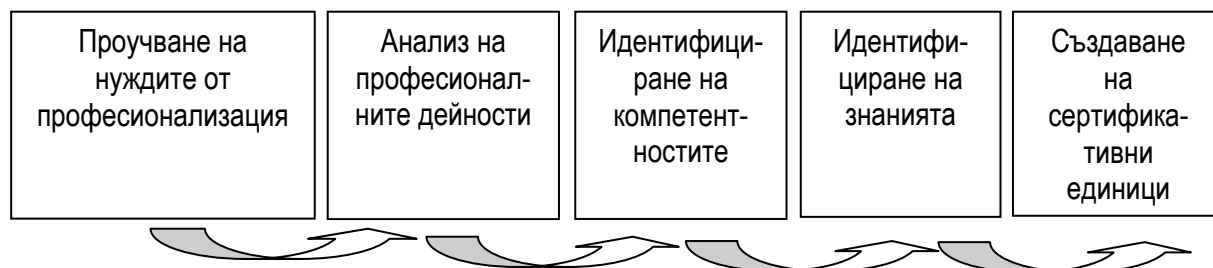
Тези разлики показват също колко е трудно за тези заведения да хармонизират, да групират инициативите си за колективно ангажиране с тази проблематика. Браншът на Термализма чрез Националния Съвет на експлоатиращите термалните ресурси поема инициативата за колективни стъпки. Те още не са приключили.

Извод

Нуждата от обучение на персонала в балнеологичните заведения и по-специално на термалните агенти, които нямат никаква професионална квалификация, отговаря на едно много силно предизвикателство пред термализма във Франция. Докладът Термализъм 2000 на Сената припомня, че «за устойчивостта на френския термализъм се изисква по-голямо разнообразяване на дейностите в рамките на една адекватна термална политика и усилване на обучението на персонала».

Това обучение трябва да отговаря на развитието на термализма, трябва да се съобразява с обновяването на дейностите на термализма. Така, то трябва да отваря персонала към други компетентности, допълващи присъщите на термализма. Всички отговорни лица от балнеоложките заведения, отговорили на нашата анкета, подчертаваха нуждата от разширяване на компетентностите на термалните агенти, към практиките за благосъстояние, посрещане, придружаване на пациентите.

Проектът Леонардо TEPМ, прилагайки инженеринг на обучението, използващ Подход чрез компетентностите, е от такова естество, че да се структурира квалификация, отговаряща на изискванията на длъжността, като се вземат предвид факторите за еволюция в средносрочен план на професионалните дейности:



В очакванията, изразени от френските професионалисти, се явяват няколко силни идеи:

- За необходимостта да се вземе предвид валидирането на професионалните придобивки
- За нуждата от би-квалификация на персонала, който е главно сезонен.

Фотографията на термализма във Франция, напловена в това проучване, усещанията, които имат работодателите за предизвикателствата пред техния сектор, очакванията на държавните власти по отношение на този икономически сектор ще бъдат взети предвид при конструиране на сертификацията на термалния агент. Реализирането на това проучване за нуждите от професионализация е първият етап от процеса на създаване на сертификацията. Вторият етап ще се състои в създаването на Справочник на професионалните дейности. За неговото създаване не трябва само да се отчитат дейностите и задачите, но трябва да се имат предвид и предизвикателствата пред сектора, перспективите за еволюция. Сертификацията трябва да надскочи незабавните нужди за кадрите, тя трябва да интегрира едно виждане в перспектива за професията и да включва в справочниците си залозите за бъдещето.

Анекси

АНЕКС 1 : РЕЗУЛТАТИ, ПОЛУЧЕНИ ОТ ПИСМЕНИЯ ВЪПРОСНИК

Броят на заведенията, анкетиран с помощта на писмен въпросник, е 108. Броят на заведенията, попълнили и върнали въпросника, е 20, или процент на отговаряне 19%.

28-те заведения, отговорили на анкетата, представляват най-значимите приходи в термализма. Събраните количествени данни могат да се считат за репрезентативни за съвкупността от термални заведения, с условието, че става дума саамо за термалните заведения, балнеотерапевтичните и таласотерапевтичните заведения не са попълнили анкетата. Тези заведения (нетермалните) са малобройни и са по-скоро ориентирани към благосъстоянието. По-голямата част от заведенията, отговорили на анкетата, са разширили услугите си към благосъстоянието, което означава, че спецификата на услугите, ориентирани към благосъстоянието е взета предвид в анкетата.

1. В какъв тип заведение работите ?

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| a. Термално заведение | 100% |
| b. Заведение за балнеотерапия | <input type="checkbox"/> |
| c. Заведение за таласотерапия | <input type="checkbox"/> |

2. Какво е финансирането във вашето заведение ?

- | | |
|-------------|-----|
| a. Частно | 71% |
| b. Държавно | 14% |
| c. Смесено | 15% |

Сега заведенията са в голямата си част частни заведения, приватизацията на обществения сектор във Франция засяга и сектора на термализма.

3. Какъв е броят на клиентите за година във вашето заведение?

- | | |
|----------------------|---------------------------------------|
| a. Лечебни курсове : |от 2 300 до 12 500 (средно 5000) |
| b. благосъстояние : | от 700 до 2 500 |

Термалните заведения са с различни размери, няколко големи заведения поемат значителна част от клиентелата. Тези заведения са разположени в термалните курорти, икономическото значение на термализма за икономиката на града е много важно.

4. Характеристика на персонала по категории

4.1. персонал междинни кадри

Наличен състав

Брой физически лица :3 средно

Брой еквиваленти на пълно работно време :3 средно

Пропорция сезонни / постоянни :

- | | |
|-----------------|------|
| a. под 30% | 0% |
| b. от 31 до 60% | 0% |
| c. над 60% | 100% |

Голямата част от заведенията функционират според сезонния ритъм. Постоянният персонал е малка част от длъжностите в този сектор

Пол :

В 100% от заведенията по-малко от една четвърт от персонала са мъже.

Средна възраст :

- | | |
|-------------------|-----|
| a. под 30 г. | 0% |
| b. от 31 до 50 г. | 75% |
| c. над 50 г. | 25% |

Популацията на кадрите в термалните заведения са по-скоро възрастни. Дипломираните млади са слабо привлечени от този сектор.

Ниво на обучение :

- | | |
|--------------------|-----|
| a. неквалифицирани | 0% |
| b. CAP/BEP | 30% |
| c. BAC | 40% |
| d. След BAC | 30% |

Две трети от кадрите са BAC и повече (IV и III).

4.2. Термални агенти

Наличен състав

Брой на физическите лица :от 8 до 120.

Брой еквиваленти на пълно работно време :от 8 до 60

Броят на термалните агенти варира според размера на заведенията. В големите заведения тази популация е със значителен брой и проблемите за управление на длъжностите поради сезонния им характер, са възлови.

Пропорция сезонни / постоянни :

- | | |
|-----------------|-----|
| a. Под 30% | 28% |
| b. От 31 до 60% | 58% |
| c. Над 60% | 14% |

В три четвърти от заведенията по-голямата част от персонала имат статут на сезонни работници.

Пол :

В 100% от заведенията над 75% от персонала в популацията на Термалните агенти е от женски пол. Мъжете термални агенти са по-скоро рядкост.

Средна възраст :

- | | |
|-----------------------|-----|
| a. Под 30 години | 42% |
| b. От 31 до 50 години | 58% |
| c. Над 50 години | 0% |

Няма нито един термален агент в категорията над 50 години. Поради твърде трудните условия на труд, почти не е възможно да се реализира цялостна кариера на тази длъжност.

Ниво на обучение :

- | | |
|--------------------|-----|
| a. Неквалифицирани | 78% |
| b. CAP/BEP | 8% |
| c. BAC | 12% |
| d. След BAC | 2% |

Голямата част от термалните агенти нямат никаква квалификация.

4. Как е управлявана сезонността ?

- | | |
|---|-----|
| a. CDD сезонен договор с определена продължителност | 71% |
| b. CDI безсрочен договор | 29% |
| c. Договор на работно време, разделено с друг наемен работник | 0% |

По-голямата част от термалните агенти са с договор, чиято продължителност е в съответствие със сезона, през който заведението е отворено. Една трета от този персонал е все пак свързан със заведението с безсрочен договор. Обикновено тази категория разполага с друга частична длъжност.

5. какви са критериите за набиране на термалните агенти?

- | | |
|-------------------------|-----|
| a. Мотивация | 0% |
| b. Комуникативни умения | 80% |
| c. Опит | 20% |
| d. Други | 0% |

Директорите на човешки ресурси поставят акцент в най-голяма степен на критерия „комуникативни качества“, техническата страна на длъжността е по-маловажна от компетентностите по отношение на комуникативността.

6. Как са обучени термалните агенти ?

- | | |
|---|-----|
| a. Във вашето заведение – вътрешно обучение | 30% |
| b. Във външна организация за обучение | 70% |

Голямата част от заведенията се обръщат към външна организация за обучението на новонаетите лица.

7. Каква е средната продължителност на обучението на термалния агент?

- | | |
|-------------------|-----|
| a. от 0 до 50h | 30% |
| b. от 51 до 100h | 0% |
| c. от 101 до 200h | 0% |
| d. над 200h | 70% |

Когато обучението се извършва в самото заведение, продължителността му е кратка (под 50 часа), а когато е осигурено от външна организация за обучение, то е по-продължително (над 200 часа). В 70 % от заведенията обучението на термалните агенти е по-продължително.

8. По какъв начин се валидират знанията в края на обучението?

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| a. Изпит в края на обучението | 60% |
| b. Постоянен контрол | 40% |
| c. Поставяне в професионална ситуация | 0% |
| d. Други : | 0% |

В голямата част от случаите обучението завършва с финален изпит.

9. Какво се дава в края на обучението?

- | | |
|------------------------|-----|
| a. Атестат за обучение | 70% |
| b. Сертификат | 30% |
| c. Други : | 0% |

Обученията, приключващи с даване на сертификат, са обучения, осигурени от университетите или организации за обучение, интегрирани във веригите термални заведения. Голямата част от обучението завършват само с атестат за обучение.

10. Считате ли, че е необходим Справочник за сертифицирането за термалния агент?

- | | |
|-----------------|-----|
| a. Да | 85% |
| b. Не | 15% |
| c. Без мнение : | 0% |

Очакванията на работодателите за създаване на призната от професионалния бранш сертификация са големи (85%).

11. Валидирате ли идеята за разширяване на компетентностите на термалните агенти?

- | | |
|-----------------|-----|
| a. Да | 71% |
| b. Не | 20% |
| c. Без мнение : | 9% |

Работодателите изискват в голямата си част разширяване на компетентностите на термалните агенти (над две трети).

12. В каква посока трябва да се развиват тези компетентности?

Най-често цитирани са следните (по низходящ ред) :

1. обучение в различните техники на процедурите (за термалните агенти)
2. обучение в хигиена (местата и телесна)
3. обучение в посрещането на пациентите (учтивост – куртоазия – начин на изразяване....)
4. обучение за работа в екип (уважение към другите - държание - речник)

АНЕКС 2 РАЗЛИЧНИТЕ СЪЩЕСТВУВАЩИ ДЛЪЖНОСТНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ

ХИДРОТЕРМАЛЕН АГЕНТ

В какво се състои тази професия ?

Професия по средата между козметика и помощника по грижите, хидротермалният агент има за мисия да разкраси, да релатксира или рехабилитира клиентите си. Има също превантивна роля при хората с дихателни проблеми. Използва различни техники (струеви душове, вани с водорасли, хидромасажи...).

В какви условия? Какви работодатели ?

Работи в термалните заведения (центрове за балнеолечение) и централите за таласотерапия. Тази професия се осъществява във влажна среда. Контактът с пациента/клиента е важен. Работното време е регулярно.

Как да се стигне до тази професия?

Няма призната диплома да се практикува тази професия. Има две специфични обучения, улесняващи достъпа до професията: обучението « агент процедури хидротерапевт » организирано като постоянно обучение в GRETA de Lons le Saunier - обучението « термален агент – помощник по хидротерапия » предлагано в GRETA de l'Ardèche Méridionale . Препоръчва се да може да се докаже начално обучение, свързано с грижи за тялото, за здравето и за телесните дейности (помощник по грижите, козметик, спортен възпитател...).

Професията е достъпна за мъже и за жени

http://www.informetiers.info/metiers/fiche_metiers.php?id_fiche=89&id_secteur=13&id_ss_secteur=116
#

ТЕРМАЛЕН АГЕНТ

Оперативен Репертоар на Професиите и Длъжностите 11122 AGENT THERMAL

Дефиниция :

Извършва дейности по почистването, поддръжката и поддръждането на местата (класни стаи, спални, библиотеки, болнични стаи, стаи за грижи...) на учебно, болнично, лечебно заведение или за процедури... Асистира или замества професионалиста при изпълняване на най-простите задачи: малки работи по поддръжката или помощ при вземане на лекарства, подготовка на инструментите, материалите... Може да извършва дребни работи по кухнята (подготовка на зеленчуците...) и осигуряване сервирането на яденето или десерта по масите. Може също да участва в миенето на съдовете.

Генерални условия за упражняване на професията:

Длъжността/професията се упражнява в училищни, болнични, лечебни заведения... Дейността се извършва в контакт с хора (болни, ученици, пенсионери) в неголям екип (поддръжка и почистване) или по-голям екип (дейности в кухнята).

Тя може да се извършва на непълно работно време, по-специално в учебните заведения. Работното време е обикновено нормирано. В болничните заведения дейността се организира в смени през деня и през нощта, събота и неделя.

Длъжността/професията изисква спазване на хигиенните норми и правилата за безопасност.

Обучение и опит :

Тази длъжност/професия е обикновено достъпна без особени условия за обучение или предварителен опит. Някои заведения изискват обучение от ниво (CAP, BEP). В публичния сектор, професията е достъпна чрез конкурс при определени условия за набиране и за ниво на квалификация.

Базисни технически компетентности :

- Организиране на работното място според препоръките.
- Контрол на запасите от продукти и материали или запасяване на работното място.
- Подреждане на местата.
- Почистване (метене, миене, обезпращаване, всмукване) на залите, стаите, мебелите...
- Почистване на санитарните възли.
- Почистване и подреждане на използваните материали.

Способности, свързани с длъжността :

Професията/ длъжността изисква да бъде способен :

- Спазва точно указанията и начините на интервениране.
- Прилагане на стриктните правила за хигиената.
- Адаптиране към промените в екипа и ритъма.
- Създаване на контакт.

Специфични дейности :

- Помощ в кухнята
- Сервиране на храните
- Миене и подреждане на измитите чинии.
- Малки работи по поддръжката (поддръжка на местата, дърводелство, електричество, водопровод...).
- Поддръжка на специализираните места (лаборатория, клас, балнеолечебен център...).
- Участие в прости лечения и процедури (хидротерапия...).
- Помощ и придружаване на лица (болни, пациенти, подложени на балнеолечение...).
- Бельо.

Отговорности :

- Асистирание на професионалист.
- Помощ при наблюдение на състоянието на пациента.
- Координиране на екип.

Типове заведения за практикуване:

- Образователни заведения.
- Заведения за грижи (болница, къща за почивка...).
- Заведение за балнеолечение и възстановяване (бани, таласо...).
- Заведения за посрещане, за забавления, за ваканции.
- Социално заведение (фамилна къща...).

Тип сектор :

- Обществен .
- Частен.
- Асоциативен.

Условия на труд :

- Нощен .
- Работа в събота.
- Работа в неделя и в празнични дни.

ХИДРОТЕРАПЕВТ

Оперативен Репертоар на Професиите и Длъжностите (ROME) 11133 HYDROTHERAPEUTE

Дефиниция :

- Определя и извършва грижи, предназначени за поддържане и разкрасяване на телесния аспект на едно лице (козметични грижи, гримиране, разкрасяване на ръцете и краката...).
- Участва в дейностите по съветване и продажба на козметични продукти, като има предвид модата и вкуса на клиента.
- Може също да осигури функциите за анимиране на един екип.

Общи условия за изпълнение на професията/длъжността :

- Длъжността/професията се практикува най-често в институт по красота, парфюмерия, фризьорски салон, но също в заведение за грижи или в дома на клиента...
- Дейността се извършва в директен контакт с клиента, в изправено положение за козметичните процедури, в седнало за процедурите по маникюра. Графикът е нормиран обикновено.
- Длъжността/професията изисква спазване на правилата за хигиена.

Обучение и опит :

- Длъжността е достъпна след обучение от ниво V (CAP, CFPA...) в специалностите козметик и естетик.
- Обучения от ниво IV (BP, BM...) и III (BTS), позволяващи директен достъп към най-квалифицираните длъжности. Марките козметични продукти и частните училища организират специализирани обучения в хода на длъжността (балнеотерапия, лимфен дренаж, реализиране на нокътни протези...).
- Отварянето на козметичен кабинет не е подчинено на условия за диплом .

Базисни технически компетентности :

- Идентифициране нуждите на клиента (преглед на телесната част, която ще се третира) и определяне на процедурата, която ще се приложи .
- Съветване и представяне на козметични продукти и услуги, съответни на нуждите на клиента.
- Подготовка на частта от тялото, която ще бъде третирана, за да се пристъпи към процедурите за разкрасяване.
- Пристъпване към козметичните процедури.
- Водене на бележник за срещите.

- Поддържане на работното място в чистота и поддръжка на материалите (почистване, подреждане, стерилизиране...).

Допълнителни компетентности :

- Притежаване на познания за техниката на продаването.
- Практикуване на чужд език.

Способности, свързани с длъжността :

Длъжността/професията изисква да е способен да:

- Поддържа доверителна връзка с клиента.
- Адаптира се към изискванията на клиентелата и нейния вкус.
- Допринася за прогреса на изискванията или привичките на клиента (съвети).
- Хармонизира цветовете.

Специфични дейности :

- Грим.
- Епилация.
- Разкрасяване на ръцете.
- Разкрасяване на краката.
- Поставяне на нокътни протези.
- Сеанси ултравиолетово облъчване (контрол...).
- Техники за възстановяване (таласотерапия, лимфен дренаж, релаксация, масаж...)
- Демонстрация и продажба на козметични продукти.
- Гримиране за празник.
- Отговорности :
- Съставяне и координиране на екип.
- Управление на институт.

Място за упражняване на дейността :

- Специализиран институт по красота.
- Фризьорски салон.
- Заведение за възстановяване и грижи.
- Заведение за посрещане, забавления, ваканции.
- Други.

Условия на труд : - удължен ден. – Нощни дежурства.

<http://www.anpe.fr/espacecandidat/romeligne/RliRechercheRome.do?libelleA=HYDROTHERAPEUTE&codRome=11133>

АНЕКС 3 СПОРАЗУМЕНИЕ ОТ 22 НОЕМВРИ 2006 (БРАНШ ТЕРМАЛИЗЪМ)

« Accord 2006-11-22 BO conventions collectives 2007-3 étendu par arrêté du 27 juin 2007 JORF 26 juillet 2007

Преамбюл

Има споразумение за следните наредби :

Браншът на термализма трябва да отговори на главните предизвикателства:

- Обновяване на базата и набиране на квалифициран персонал ;
- Обучение на персонала на място за придобиване на квалификацията за заеманите постове ;
- Развитие на компетентностите в длъжността и към нови длъжности ;
- Отваряне към валидиране на придобитото чрез опита (VAE) ;
- Внедряване на младите, професионално развитие на по-възрастните и на най-уязвимите работници в бранша
- Фаворизиране на професионалния път на общността от работници в рамките на бранша, и по-специално на тези, които имат трудности.

Осъзнавайки тези предизвикателства, подписващите страни ангажираха с настоящото споразумение план за преговори с цел прилагане в бранша на наредбите, произтичащи от закона от 4 май 2004, подсилвайки политиката за професионално обучение, която се доказва в предприятията от бранша.

Те си поставят за цел една волунтаристична политика на обучение за бранша, гарантираща качествени услуги за ползващите термални услуги.

Имайки предвид сроковете, фиксирани от закона от 4 май 2004 върху професионалното обучение през целия живот, страните се споразумяват да:

- Дефинират насоките, приоритетите с оглед да позволят създаването на планове за обучение на присъединените предприятия, съгласно член L. 932-1 от кодекса на труда ;
- Дефиниране на разпределението на приноса за професионализация (0,50 %, с. trav., art. L. 951-1 2° du 1er alinéa et 0,15 %, art. L. 952-1 1°) ;
- Дефиниране на условията за прилагане на договорите и сроковете за професионализация, на индивидуалното право на обучение (DIF), на обучението на наставниците и преподавателите, на прилагането на наблюдателен пункт, проучващ длъжностите и квалификациите в бранша (art. L. 934-2, 13e alinéa),
- Прилагане на развитието на валидирането на придобитото чрез опита в полза на работниците от бранша чрез адаптирани и достъпни комуникация и съпровождане ;

Постигането на тези цели на квалификацията в бранша изисква участието на всички актьори: работодатели, представителни синдикални организации, представителни институции на персонала и наемните работници при съблюдаване на ролите и приноса на всеки.

С настоящото споразумение, подписалите изразяват волята на бранша на термализма да поддържа достъпа до професионална квалификация на наемните работници, и по-специално правейки избираеми, също и в полза на инвалидизираните работници (съгласно чл. L. 132-12 и следвайки кодекса на труда), действията за обучение, водещи до сертификация, квалификация или диплома, в рамките на периодите за професионализация.

Тези действия за обучение трябва да могат да се впишат в един професионализиращ път, реализиращ се върху едно или повече упражнения. Те могат да се впишат в плана за обучение и да прибегват към валидиране на придобитото чрез опита (VAE).

Наредбите на настоящото национално споразумение се отнасят до заведенията, зависещи от полето на приложение на националното колективно споразумение на термализма, от 18 октомври 1999».

Библиографска справка

Rapport sur le thermalisme français,

Rapport présenté par Pierre DELOMENIE, Inspecteur général des affaires sociales

Rapport n°2000119, Octobre 2000

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000042/0000.pdf>

Aspects économiques du thermalisme français

Synthèse de l'enquête réalisé par le CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).

Thermalies, 05/02/2004

<http://www.france-thermale.org/documents/dossierEco2004.PDF>

Enquête curistes 2006

Le thermalisme : un enjeu économique

TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).

<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-9-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20mE9dic.pps>

Enquête curistes 2006

Le thermalisme : un enjeu médical

TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).

<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-10-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20E9con.pps>

Impact des politiques territoriales sur le secteur thermal en France

Salon des Thermalies, 03/03/2005. Etude réalisée pour l'Association Nationale des Maires des Communes Thermales avec le concours financier de la Fédération Thermale et Clinique Française et du CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux). Détente Consultants, François Victor.

http://www.federationthermale.org/download/presentation_detente_thermalies.pdf

France Thermale, données économiques, France-Thermale

<http://www.france-thermale.org/chiffre.php3?txt=data>

Thermalies 2008, le bien-être, la croissance au rendez-vous (24-27 janvier 2008).

http://www.thermalies.com/IMG/pdf/CP_101007.pdf

Lettres d'information du conseil national des exploitants thermaux, N°3 2008,

Actes du colloque organisé par le CNETH « Le thermalisme, enjeux et perspectives » - Décembre 2008

Les bases de données de l'emploi et de la formation : Bison futé, Informétiers, Afpa, ONISEP, ROME, Studya

Portraits de territoires réalisés par les Observatoires régionaux de l'emploi et de la formation : territoire du midi pyrénées (avril 2006)

Histoire des thermes et du thermalisme, Filipe Quinta Moreno

Thermalisme et santé publique : vers de nouvelles convergences. Livre blanc édité par le Conseil national des exploitants thermaux. Février 2008.

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 ЕСР) 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 обучителят 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 обучител 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 ЕСП (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“.¹

• 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 обучителния процес. На европейско ниво за резултатите от ученето се използват термините « knowledge » (знание), « skill » (умение) et « competence » (компетенция).

¹ Брюксел, 8/7/2005, SEC(2005) 957, работен документ на Комисията “Европейска сертификационна рамка за професионално обучение през целия живот”.

• 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

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. Близо 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 реадaptация – от указа от 9 март 1956 г.

• ТЕРМАЛИЗЪМ

Гръцкият термин „thermae“ означава топлина. Именно от него произлиза думата „термализъм“. Термализмът или „кренотерапията“ 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.

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; ++359 738 85952
доц. д-р Преслав ДИМИТРОВ
preslav.dimitrov@mail.bg; ++359 888 796 605



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



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



GRETA SAVOIE
Jean PUGIN
jean.pugin@ac-grenoble.fr; ++33 681 689 619



THERMES NATIONAUX D'AIX LES BAINS
Philippe PLAT
pplat@thermaix.com; ++33 479 353 850

FEDERATION THERMALE ET CLIMATIQUE RHONE ALPES
Didier LELOSTEC
rhonalphthermal@yahoo.fr; ++33 479 357 692



SHARK 2001 EOOD
Vesséla HADJIEVA
vess_mh@yahoo.com; ++359 899 103 434



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



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



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



ORGANISATION PATRONALE DE TOURISME BALNEAIRE DE ROUMANIE (OPTBR)
Georgéta Rodica PENCEA
rodica_pencea@yahoo.com; ++40 741 222 922



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